

# **JAARPLAN 2012 BEGROTING 2012**

**FEZU11.0930**

**Het Jaarplan 2012 en de Begroting 2012 zijn op 21 september 2011 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.**

**Amstelveen, september 2011**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>JAARPLAN 2012</b> .....	<b>4</b>
2.1	INVULLING TAAKSTELLING DOOR DE SVB .....	4
2.2	ONTWIKKELINGEN .....	6
2.3	MISSIE, AMBITIES EN BELEIDSDOELSTELLINGEN 2012.....	13
2.4	PROGRAMMA SVB TIEN .....	14
2.5	PROGRAMMA VERZEKEREN.....	17
2.6	OVERZICHT PRESTATIE-INDICATOREN .....	19
2.7	SVB ONDERZOEKSPLAN 2012 .....	20
2.7.1	<i>Inleiding</i> .....	20
2.7.2	<i>Strategische en innoverende onderzoeken</i> .....	21
2.7.3	<i>Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken</i> .....	22
2.8	HUISVESTINGSKADER 2012 .....	24
<b>3</b>	<b>BEGROTING 2012</b> .....	<b>25</b>
3.1	KERNGEGEVENS .....	25
3.2	KOSTEN PER KLANT .....	29
3.3	UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV + NIET-SV).....	30
3.3.1	<i>Personeelskosten</i> .....	32
3.3.2	<i>Huisvestingskosten</i> .....	33
3.3.3	<i>Automatiseringskosten</i> .....	33
3.3.4	<i>Bureaunkosten</i> .....	34
3.3.5	<i>Diensten en diversen</i> .....	34
3.4	DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGELINGEN.....	34
3.4.1	<i>AOW</i> .....	34
3.4.2	<i>Anw</i> .....	35
3.4.3	<i>AKW</i> .....	35
3.4.4	<i>TOG-regeling/TOG+</i> .....	36
3.4.5	<i>TAS-regeling</i> .....	36
3.4.6	<i>AIO</i> .....	37
3.4.7	<i>MKOB</i> .....	37
3.4.8	<i>Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO)</i> .....	38
3.4.9	<i>Bijstand Buitenland</i> .....	38
3.4.10	<i>FVP</i> .....	39
3.4.11	<i>SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP)</i> .....	39
3.4.12	<i>Mantelzorgcompliment</i> .....	40
3.4.13	<i>Remigratiewet</i> .....	41
3.4.14	<i>Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen</i> .....	41
3.4.15	<i>TNS-regeling</i> .....	42
3.4.16	<i>Pensioenregister</i> .....	42
3.4.17	<i>Derden</i> .....	43
3.4.18	<i>Handhaving</i> .....	44
3.5	INVESTERINGSBEGROTING.....	46

# 1 Inleiding

Nooit eerder is de SVB geconfronteerd geweest met een zo omvangrijke bezuinigingstaakstelling als nu door het Kabinet wordt opgelegd. De SVB moet, uiterlijk ultimo 2015, in totaal een bezuiniging van ca. € 54 miljoen realiseren en het vernieuwingsprogramma SVB Tien verder implementeren. De SVB ziet zich genoodzaakt een aantal ingrijpende maatregelen te nemen. De SVB streeft ernaar die excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid te blijven. Maar garanties kunnen niet worden gegeven. Ook ziet de SVB zich geplaatst voor de invoering van enkele wetswijzigingen.

De Raad van Bestuur heeft indringend van gedachten gewisseld over deze uitdagingen met diverse adviesorganen.

De maatschappelijke risico's die gepaard gaan met de omvangrijke bezuinigingen en de verdere uitrol van SVB Tien worden onderkend. Er wordt veel gevergd van het verandervermogen van de SVB. De risico's die hiermee gepaard gaan willen wij inzichtelijk houden.

De verantwoordelijkheid voor het geheel van infrastructuur, gegevensbeheer en identificatie is naar onze mening onvoldoende belegd in Nederland. De SVB wil een belangrijk deel van de taakstelling realiseren door te investeren in digitale dienstverlening. Het vertrouwen van burgers dat hun gegevens veilig zijn en de uitwisseling van gegevens is essentieel. De situatie met Diginotar heeft de kwetsbaarheid van het systeem duidelijk gemaakt.

De vereenvoudiging van regelgeving met een beoogde besparing van € 8 mln. moet een ruime bijdrage aan de taakstelling leveren. Voor het realiseren van deze vereenvoudiging is de SVB afhankelijk van het Kabinet. De Raad benadrukt dat commitment van de minister van SZW om tenminste € 8 mln. aan vereenvoudigingen in wetgeving te realiseren essentieel is.

De Raad van Bestuur constateert dat nieuwe complexiteit in regelgeving wordt geïntroduceerd en adviseert van verdergaande vereenvoudiging te blijven agenderen, mede gezien de ongewisheid van de realisatie van het 8 mln.-pakket.

De SVB is bereid de beschikbare kennis en infrastructuur breder in te zetten. Dit houdt het perspectief op de toekomst. Te denken valt bijvoorbeeld aan een integrale kindregeling en de perspectieven die het traject compacte rijks overheid biedt.

De moeilijke tijden waar de SVB in terecht komt, vraagt om een gedegen sturing.

In dit Jaarplan wordt aan de hand van de missie, ambities en doelstellingen aangegeven welke resultaten de SVB in 2012 wil behalen. In hoofdstuk 3 is de begroting 2012 opgenomen.

Conform de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen enerzijds Meerjarenbeleidsplan (MJBP) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) en anderzijds het SVB Jaarplan en de Begroting. Het MJBP en de MJKR 2013-2017 zullen per 1 februari 2012 worden opgeleverd.

## **2 Jaarplan 2012**

### **2.1 Invulling taakstelling door de SVB**

De SVB moet, uiterlijk ultimo 2015, in totaal een bezuiniging van ca. € 54 miljoen realiseren. Dit is zo'n 30% van onze bedrijfsvoeringskosten. Het betreft 27 miljoen uit bezuinigingsmaatregelen van eerdere kabinetten en 26,3 miljoen uit het huidige regeerakkoord. .

De SVB neemt deze opdracht zeer serieus en ziet zich genoodzaakt een aantal ingrijpende maatregelen te nemen die ervoor moeten zorgen dat de SVB de komende jaren binnen het budgettaire kader kan blijven.

De missie en visie van de SVB zijn niet veranderd. De SVB wil een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid blijven. De SVB zal conform afspraak invulling geven aan de taakstelling die haar is aangereikt. Dat noodzaakt tot het maken van ingrijpende keuzes.

#### **Op weg naar halvering van de top**

Van bestuur en management mag als eerste worden gevraagd offers te brengen. Dat heeft ons ertoe gebracht te besluiten het aantal directies (zowel staf als uitvoeringsdirecteuren) drastisch te verminderen.

We zullen in 2015 een top kennen van 12 in plaats van de huidige 23.

#### **Personele reductie met ruim 600 formatieplaatsen**

De stafdiensten krijgen de opdracht om met 30% in te krimpen.

De 'krimp bestaat uit de reeds voorgenomen reductie uit hoofde van SVB Tien, vanwege geleidelijke verhoging van de productiviteitsnorm in combinatie met aanpassing wet- & regelgeving in voorbereiding (SZW), vanwege vermindering controles en versobering kwaliteitsmetingen en vanwege nieuwe zakelijkheid en kanaalsturing.

Het tempo van de reductie op staf en ondersteuning wordt de organisatie als volgt kaderstellend meegegeven:

2012	10 %
2013	35 %
2014	75 %
2015	100 %

#### **Risico gestuurde rechtmatigheid**

Er kan bespaard worden door meer risico gestuurd met de rechtmatigheid van de SVB om te gaan. Vertrouwen op onze collega's en onze klanten wordt meer het uitgangspunt. Uiteraard blijven we ook steekproefsgewijs controleren.

#### **Vereenvoudiging Wet- & Regelgeving**

In eerdere besprekingen met het ministerie van SZW zijn globale afspraken gemaakt over 16 inhoudelijke voorstellen die alle te maken hebben met het vereenvoudigen van Wet- & Regelgeving. Hiermee is een bedrag van ca. 7,9 miljoen aan besparingen ingebracht in de uitvoeringskosten. Deze voorstellen worden de komende periode verder uitgewerkt. . Invoeringsdatum van de noodzakelijke wetswijzigingen is grosso modo voorzien per 1 januari 2013.

### **Kanaalsturing op de dienstverlening**

De SVB wordt nog meer een ICT- afhankelijke uitvoeringsorganisatie.

De ICT-middelen gekoppeld aan het internet maken elektronische dienstverlening steeds beter mogelijk. De SVB zet nadrukkelijk in op versterking van de digitale kanalen in haar dienstverlening voor die burgers die dat kunnen en wensen.

Met ingang van 2012 wordt voor AOW aanvragen uitgegaan van 55% digitale indiening en afhandeling, jaarlijks groeiend met 5% tot 70% in 2015.

### **Huisvesting**

Rekening houdend met opbrengsten en resultaten in het kader van het traject Compacte Overheid, en de voorziene krimp in het personeelsbestand van de SVB zal worden gezocht naar een besparing op huisvestingskosten die in 2015 structureel € 7 miljoen moet zijn.

### **Inkoop**

De SVB heeft voor ca. € 95 miljoen beïnvloedbaar inkoopvolume.

Ten aanzien van dit volume zijn keuzes gemaakt die tezamen 10% aan besparingen op dit inkoopvolume moet opleveren.

### **Externe inhuur**

Het budget voor externe inhuur (niet zijnde uitzendkrachten) is in 2011 ca. € 13 miljoen. Met ingang van 2012 wordt dit met € 3 miljoen teruggebracht en met ingang van 2013 nog eens met € 3 miljoen. Totaal derhalve € 6 miljoen. Daarnaast wordt op basis van substitutie van werkzaamheden rekening gehouden met twee keer € 0,5 miljoen vervanging door eigen personeel in diezelfde jaren.

De achterliggende HR-strategie is dat de SVB er naar streeft om steeds meer de kritieke kennis en vaardigheden in huis te ontwikkelen en te borgen en dat er meerdere contractvormen mogelijk zijn die gebruikt kunnen worden om dat te realiseren.

### **Ketenorganisatie en Compacte Overheid**

Het is wellicht mogelijk dat vanuit de ideeën binnen het programma “Compacte Overheid” de SVB kostenbesparingen in kan boeken welke ten goede komen aan de taakstelling in 2015. Hier liggen nu nog geen inhoudelijke maatregelen aan ten grondslag. Dit vraagstuk wordt onderzocht met stakeholders in het publieke domein.

Daarnaast kunnen er ook andere of nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan binnen de SZW-keten. Dit kan gaan van kennisdeling tot het delen van services en huisvesting.

### **De impact op de burger**

De burger zal steeds meer met een digitale en zakelijker SVB te maken krijgen.

De SVB blijft rechtszekerheid hoog in het vaandel houden. De SVB zal wel zakelijker met de daaruit voortkomende kosten omgaan.

### **Invoerings- en frictiekosten**

De Minister heeft ons verzocht in ons Jaarplan 2012 een uitwerking op te nemen van de in 2012 verwachte investerings- en frictiekosten samenhangend met de taakstelling. Deze uitwerking is in inhoudelijke hoofdlijnen opgenomen in de bovenstaande tekst. Deze hoofdlijnen zullen via een aparte programma-aanpak verder worden uitgewerkt en worden bestuurd en beheerst de komende jaren. Het doorvoeren van een dergelijke grote structurele

bezuinigingsoperatie brengt natuurlijk ook zogenaamde incidentele frictiekosten en sociaalplankosten met zich mee. Hierover is reeds ambtelijk overleg gaande tussen SZW en SVB. De mogelijke budgettaire onderuitputting die zich voordoet over de jaren 2011 en verder kan worden gereserveerd ter dekking van deze kosten. Het is op dit moment niet voldoende duidelijk welke omvang deze frictiekosten en sociaalplankosten zullen hebben om daar al uitspraken over te doen in deze begroting. Het moge wel duidelijk zijn dat het om forse bedragen gaat.

### **Tenslotte**

De SVB is zich zeer bewust van het feit dat bovenstaande ingrijpende besluiten grote impact hebben op de werkorganisatie. De maatregelen zullen als pijnlijk worden ervaren en gaan gepaard met risico's. Tegelijk willen wij niet weglopen voor deze verantwoordelijkheid. De omgeving is turbulent en de SVB wil tegelijk innoveren bij een krimpend budget. Alle zeilen zullen worden bijgezet om ook in de toekomst onze missie robuust te kunnen blijven vervullen.

## **2.2 Ontwikkelingen**

### ***Beleid op hoofdlijnen***

De SVB bereidt zich in intensieve samenwerking met het Ministerie van SZW voor op een aantal majeure wetsvoorstellen die onze uitvoering raken en deels in 2012 in werking zullen treden.

Dit betreffen met name:

- Invoering van het woonlandbeginsel, zie hierna onder *Verdragenproject*;
- Elektronische gegevensuitwisseling binnen Europa per 1 mei 2012, zie hierna onder *Nieuwe Europese Verordeningen*;
- Wijziging van de ingangsdatum van de AOW naar ingang per de verjaardag;
- Ten behoeve van de AIO-aanvulling: een aantal belangrijke wijzigingen, zie hierna onder *AIO*;
- Mogelijke wijzigingen in de Remigratieregeling;
- Verhoging van de ingangsdatum AOW naar 66 jaar;
- Flexibilisering AOW;
- *Vereenvoudiging wet- & regelgeving* in het kader van de Taakstelling Coalitie- en gedoogakkoord.

Ook is in 2012 nog sprake van een na-ijleffect vanwege in 2011 doorgevoerde wetsvoorstellen, met name de Generieke korting AOW-partnertoeslag en de afbouw van de dubbele heffingskorting.

Bij dit alles geldt het voorbehoud van voldoende beschikbaarheid van middelen (uitvoerings, frictie- en investeringskosten).

In de brief van de Minister aan de Tweede Kamer van 14 maart 2011 is een aantal voorstellen voor vereenvoudiging wet- & regelgeving gedaan, die in 2012 voorbereid of zo mogelijk reeds ingevoerd zullen worden.

Over deze voorstellen heeft inmiddels een eerste overleg van de Minister met de Tweede Kamer plaatsgevonden en daarin vormden o.a. de aangekondigde bezuinigingen op de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken onderwerp van intensieve discussie. De motie Van

den Besselaar inzake het voornemen de persoonlijke dienstverlening aan grensarbeiders via de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken te beëindigen, is door de Kamer aangenomen. De Minister heeft ons verzocht het voornemen verder uit te werken in een plan van aanpak en daarbij rekening te houden met genoemde motie. Over de uitwerking en invulling van de motie vindt nog nader ambtelijk overleg plaats.

De SVB is lid van de Stuurgroep compacte rijksdienst cluster 12. Naar verwachting zal in het 3e tertaal van 2011 een eindrapportage over de resultaten van dit cluster worden uitgebracht.

Ook zet het nieuwe kabinet in op intensivering van de handhaving en fraudeaanpak; ons is inmiddels verzocht om een uitvoeringstoets uit te brengen.

#### **AOW**

In 2012 verschuift de ingangsdatum van het AOW-pensioen van de eerste dag van de maand waarin iemand 65 jaar wordt, naar de dag waarop iemand 65 jaar wordt.

Indien besloten wordt dat de AOW-leeftijd wordt verhoogd naar 66 jaar en de mogelijkheid gecreëerd wordt om vanaf 2013 de AOW uit te stellen, dan start de SVB de noodzakelijke voorbereidingen op in 2012.

#### **AKW**

In 2012 wordt de betaling van de kinderbijslag stopgezet, indien een kind uit huis wordt geplaatst. Met deze besparing op de kinderbijslag wordt de pleegvergoeding verhoogd. De SVB gaat op signaal van bureaus Jeugdzorg dat een kind uit huis is geplaatst de kinderbijslag stopzetten.

#### **Polisadministratie**

De actuele stand van zaken en de aanpak met betrekking tot de aansluiting op de Polisadministratie is als volgt:

Voor individuele gevalbehandeling zijn gegevens uit de Polisadministratie beschikbaar via DKD/Suwinet-inkijk. Daarnaast worden voor de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) in de BackOffice door de Polisadministratie inkomstenverhoudingen geleverd.

Met UWV wordt overlegd over een structurele vorm van levering van gegevens uit de Polisadministratie. Daarbij gaat het om de gegevens over inkomstenverhoudingen en inkomens. Met de inkomensgegevens kan de SVB een gedeeltelijke automatisering van de inkomensvaststellingen realiseren. Naar verwachting zal begin 2012 deze uitwisseling technisch worden gerealiseerd. Tevens zal de werking van de uitwisseling en de hierop aangepaste SVB-systemen worden getest. Daarbij zal naar de bruikbaarheid van de inkomensgegevens gekeken worden. De kwaliteit, actualiteit en beschikbaarheid van de benodigde inkomenscomponenten zullen worden beoordeeld. Zo nodig worden systemen, procedures en instructies aangepast. In eerste instantie zullen de inkomensgegevens gebruikt worden ter controle van de door de klant verstrekte inkomensgegevens. De volgende stap is het afbakenen van de inkomensgegevens die direct uit de Polisadministratie gebruikt kunnen worden en inkomensgegevens die ook nog onder de informatieplicht van de klant vallen.

Op basis van de huidige stand van zaken schat de SVB dat vanaf medio 2012 circa 60 % van de relevante inkomens geautomatiseerd kunnen worden vastgesteld. Op basis hiervan is een business case opgesteld. Deze business case geeft een aanmerkelijk lagere besparingsreeks over de jaren 2012 t/m 2015 te zien dan voorlopig is ingeboekt in het financiële SZW- kader.

De SVB verzoekt een bedrag van € 1,45 miljoen besparingsverlies toe te voegen aan het budget voor 2012.

In 2015 vervalt de AOW-toeslag voor nieuwe gevallen en is de Anw nabestaandenuitkering alleen nog van toepassing op de nabestaanden met kinderen tot 18 jaar. Hierdoor nemen de mogelijke besparingen door het gebruik van polisgegevens sterk af.

### **AIO**

De wetsvoorstellen die op termijn van invloed zijn op de inhoud en omvang van de uitvoering van de AIO, zoals wetsvoorstellen inzake wijziging ingangsdatum AOW, wijziging WWB in verband met bevordering deelname aan de arbeidsmarkt en afbouw dubbele heffingskorting zijn in behandeling bij het parlement. Waar nodig treft de SVB de noodzakelijke voorbereidingen voor de implementatie ervan.

### **Nieuwe Europese Verordeningen**

Per 1 mei 2010 zijn de nieuwe Verordeningen (EG) nrs. 883/2004 en 987/2009 in werking getreden.

In deze Verordeningen is bepaald dat de uitwisseling van informatie niet meer op papier plaatsvindt, maar door middel van elektronische uitwisseling van gegevens. Hiertoe is door de Europese Commissie opdracht gegeven om een Europees elektronisch netwerk (EESSI: Electronic Exchange of Social Security Information) te ontwikkelen waarlangs deze elektronische uitwisseling zal plaatsvinden.

Naar aanleiding van de testbevindingen van de testlanden waaronder Nederland zijn zorgen geuit over de haalbaarheid van de geplande invoeringsdatum van 1 mei 2012. Het is aannemelijk dat de administratieve commissie in oktober zal besluiten tot enig uitstel en/of een meer gefaseerde invoering.

De Nederlandse instellingen, die een rol spelen bij de uitvoering van EG-Verordening nr. 883/2004 zullen in 2012 nog inspanningen moeten verrichten om de elektronische uitwisseling per 1 mei 2012 te realiseren. Dit geldt ook voor de SVB. De ontwikkeling van en de aansluiting van de SVB-systemen op het Europese netwerk is onderdeel van het programma Verzekeren.

De SVB neemt intensief deel aan de fora die zijn ingesteld om de uitvoering van deze verplichtingen die in de nieuwe Verordeningen worden voorgeschreven in goede banen te leiden. Er wordt intensief overlegd met de Nederlandse ketenpartners, de betrokken ministeries en de Stichting RINIS om de samenwerking rond de elektronische uitwisseling binnen Nederland zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten. Daarnaast levert de SVB de voorzitter van de Steering Committee, ingesteld door de Administratieve Commissie en Technische Commissie. Dit Committee is verantwoordelijk voor de monitoring van de implementatie van EESSI in de EU-landen en de voorbereiding van besluitvorming hieromtrent in de genoemde Commissies.

Ook bij de beleidsafstemming tussen de betrokken Nederlandse instanties over de interpretatie van de nieuwe Europese wetgeving is de SVB nauw betrokken. Dit laatste gebeurt bijvoorbeeld binnen de Commissie Verzekeringszaken. De nieuwe verordeningen maken het verder noodzakelijk om met EU-landen afspraken te maken over een uniforme uitleg van de bepalingen rond toepasselijke wetgeving, pensioenen en kinderbijslag. De SVB zal in samenspraak met het Ministerie beleidsvoorstellen doen en knelpunten melden aan de Administratieve Commissie. Daarnaast zullen we met zusterorganen uit verschillende lidstaten besprekingen voeren om te komen tot praktische afspraken ten behoeve van de uitvoering.



### **Remigratiewet**

Naar verwachting zal een aanpassing van de Remigratiewet per 1 juli 2012 worden doorgevoerd gericht op beperking van de aanspraken. Hiervoor zal de SVB begin 2012 de nodige activiteiten moeten verrichten en kunnen de uitkeringslasten en uitvoeringskosten begin 2012 tijdelijk toenemen.

### **Verdragenproject**

De Nederlandse regering heeft in het regeerakkoord hervormingsmaatregelen vastgelegd op het gebied van de sociale zekerheid. Zo zal er naar verwachting de tweede helft van 2012 een woonlandbeginsel buiten de EU toegepast worden voor de AKW en de Anw. Voor de AKW geldt vervolgens dat de Nederlandse regering de betaling van AKW voor kinderen die buiten de EU wonen uiterlijk met ingang van 1 januari 2014 geheel wil stopzetten. Waar nodig zullen de bilaterale verdragen aangepast moeten worden. Om dit mogelijk te maken is één en ander bij het Ministerie van SZW belegd in een project, het verdragenproject.

In dit project is ook de opzegging van zeven voorlopig toegepaste verdragen belegd. De planning van het Ministerie van SZW is dat per 1 januari 2012 de voorlopig toegepaste verdragen met Bolivia, Botswana, Brazilië, Costa Rica, Gambia, Mali en Mexico worden beëindigd.

Als uitvoerder van de AKW zal de SVB in 2012 de nodige activiteiten moeten verrichten ten behoeve van dit verdragenproject, ook de communicatie met klanten zal veel aandacht vergen.

### **De Burgerpolis**

Veel mensen zijn het zicht op het stelsel van de sociale zekerheid en de zorgketen kwijtgeraakt. De Burgerpolis wil zicht bieden op sociale zekerheid en zorg en daarmee op de toegang tot het recht op die zekerheid.

De Burgerpolis sluit op die manier aan bij de ambitie van de Raad van Bestuur om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de *selfservice*.

Een Raad van Inspiratie, bestaande uit bestuurders van verschillende instellingen en organisaties, bewaakt het gedachtegoed, genereert draagvlak en zet stappen in de verdere ontwikkeling van de Burgerpolis.

Binnen de SVB is een Spiegelgroep opgezet die zal bezien hoe vorm kan worden gegeven aan gedachten voor wat betreft de bijdragen die de SVB levert aan de ontwikkeling van de Burgerpolis.

De Burgerpolis is een bekend gedragen begrip binnen en buiten de SVB. Activiteiten binnen de SVB zullen 'Burgerpolis-proof' moeten zijn. Centraal staat de dienstverlening richting de klant. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel uitvinden, maar het haalbare inventariseren en het bestaande gebruiken.

### *Leidende principes*

Bij de vormgeving van de Burgerpolis zijn o.m. de volgende 10 principes van belang.

#### De Burgerpolis:

1. beantwoordt een probleem namelijk het gebrek aan transparantie voor de burger;
2. geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie;
3. is vanuit het perspectief van de individuele burger;
4. is bereikbaar op initiatief van de burger;
5. slaat geen extra gegevens op van de burger;
6. maakt tweerichtingsverkeer mogelijk: informatie over veranderende wetgeving en correcties door de burger;
7. maakt verantwoordelijkheden inzichtelijk: wat doet de overheid, wat doen de sociale partners en werkgever, wat faciliteert de overheid, wat moet de burger zelf doen;
8. zorgt dat samenwerkende organisaties achter de Burgerpolis persoonsgegevens beschikbaar stellen;
9. sluit aan bij bestaande initiatieven;
10. gaat over de sociale zekerheid, inkomen, werk, zorg, onderwijs en scholing wat betreft de persoonlijke financiële gevolgen.

#### *Verbinding met de SVB*

De Burgerpolis is een concept dat van toepassing is op de relatie tussen de burger en de overheid. Elke overheidsorganisatie kan daar op zijn eigen manier en binnen zijn eigen verantwoordelijkheid vorm en inhoud aan geven. De SVB is één van de overheidsorganisaties die de Burgerpolis verder handen en voeten kan geven.

De Burgerpolis als dienstverleningsconcept hanteert de volgende uitgangspunten:

1. Wij geven de burger inzage in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
2. Wij maken het mogelijk dat de burger foutieve gegevens kan corrigeren;
3. Wij zijn persoonlijk en de informatie die wij leveren is persoonsgebonden;
4. Wij informeren actief en zijn aanspreekbaar.

Deze uitgangspunten zijn leidend bij afspraken die binnen en buiten de SVB worden gemaakt.

- het stimuleren van het gebruik van overheidsportalen als mijnsvb.nl en mijnoverheid.nl;
- afspraken met ketenpartners;
- dienstverlening van de SVB zelf, zowel de selfservice als via de integrale serviceteams.

Het dienstverleningsconcept van de Burgerpolis is leidend voor de ontwikkeling van de SVB, zoals te zien is in onderstaande tabel:

<b>SVB</b>	<b>2002</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>
<b>Wat</b>	<i>AOW, AKW, Anw</i>	<i>Verschillende regelingen</i>	<i>Mede-beheerder Burgerpolis</i>
<b>Klant</b>	<i>Uitkeringsgerechtigde</i>	<i>Alle burgers</i>	<i>Alle burgers</i>
<b>Product</b>	<i>Betaling</i>	<i>Betaling en informatie</i>	<i>Persoonsgebonden informatie en betalingen</i>
<b>Middel</b>	<i>Specifieke systemen</i>	<i>Systemen, Ketens, Basisadministratie Volksverzekerden (BAV)</i>	<i>Ketens, Persoonsadministratie SVB(PAS), Volledige Verzekerden Administratie (VVA), Pensioenregister</i>
<b>Interface met klant</b>	<i>Serviceteam, post, telefoon</i>	<i>Serviceteam, self-service, diverse kanalen</i>	<i>Burgerpolis als dienstverleningsconcept Integrale serviceteams</i>

De Burgerpolis sluit aan bij de korte termijn ambitie (2011) van de Raad van Bestuur om betere dienstverlening aan de burger te bieden door middel van het snel en persoonlijk informeren en het verbeteren van de selfservice.

Veel activiteiten van de SVB zijn al “Burgerpolisproof”.

Haalbaar resultaat eind 2012

Via Mijnoverheid.nl heeft de burger, ultimo 2011 toegang tot de volgende gegevens en kan deze inzien:

- de inhoud van mijnsvb.nl
- de inhoud van mijnpensioenoverzicht.nl (Pensioenregister)
- verzekeringsbericht werknemersverzekeringen (UWV)
- alle burgers kunnen hun gegevens inzien die in het DKD zijn opgeslagen.

Eind 2011 heeft de burger inzicht in en toegang tot een heel groot gedeelte van zijn sociale zekerheid.

Daarnaast is er grote behoefte aan een generieke correctiefaciliteit voor de burger op Mijnoverheid.nl, waarbij een faciliteit er voor zorgt dat de correctie door de juiste basisregistratie wordt beoordeeld en gerealiseerd.

### **Ketensamenwerking**

Voor het uitvoeren van haar taken is de SVB afhankelijk van andere organisaties en vice versa. Hetzelfde geldt voor de ketenpartners van de SVB. Voor ketensamenwerking is van belang dat een gemeenschappelijk doel wordt bepaald en dat een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt ervaren.

Uitgangspunt bij de samenwerking is dat zowel klant als organisatie baat hebben bij de samenwerking. Daarbij moet de klant de verantwoordelijke partij kunnen aanspreken. De SVB blijft dan ook aandacht vragen voor terugmeldfaciliteiten tussen organisaties en correctiemogelijkheden door burgers.

De afgelopen periode hebben op bestuurlijk en operationeel niveau de samenwerkingsverbanden verder vorm gekregen, o.a. via het programma "Compact Overheid". Ook zijn er met nieuwe ketenpartners afspraken gemaakt. Naast het onderhouden van de huidige samenwerkingsverbanden zal in 2012 ook aandacht uitgaan naar nieuwe ketenpartners.

### **Gegevensuitwisselingen**

Voor een goede en klantvriendelijke uitvoering van taken zijn gegevens noodzakelijk. Daarbij is de kwaliteit van de gegevens van groot belang, voor zowel de leverancier van de gegevens als voor de ontvanger. Ook het Burgerpolis gedachtengoed steunt hier in belangrijke mate op. Een belangrijk aspect bij het gebruik van basisregistraties is de harmonisatie van begrippen en definities. Waar mogelijk zal de SVB gegevens uitwisselen met bestaande en nieuwe partners ten behoeve van de klant en een efficiënte bedrijfsvoering.

Met de verdere uitbreiding van de basisregistraties, zoals met de ontwikkeling van de registratie niet-ingezetenen (RNI) en de modernisering van de gemeentelijke basisadministratie (mGBA) zal het belang van de kwaliteit van gegevens alleen maar toenemen. Inmiddels is een deel van de verdere uitwerking van het RNI in enkele Algemene Maatregelen van Bestuur bekend. Daarmee is het mogelijk om de impact van de RNI op processen, systemen en uitvoeringskosten globaal te bepalen.

De complexe governance rond de RNI en de relatie - zowel inhoudelijk als in volgorde - met het programma modernisering GBA maken het echter lastig om die impact in detail in te schatten. Probleem voor de SVB blijft dat de RNI voor ons kosten met zich meebrengt waar geen directe revenuen tegenover staan. In de thans voorziene eerste operationele fase van het RNI zal de SVB vooral netto leverancier van gegevens aan de RNI zijn. De RNI wordt voor de SVB pas echt interessant op het moment dat een ruimere populatie in het RNI zal zijn vertegenwoordigd, zoals bij een uitbreiding met kiesgerechtigden in het buitenland het geval zal zijn, of bij een opname van het vestigingsregister in het RNI.

Internationaal wisselt de SVB ook gegevens uit met zusterorganen. De SVB heeft hiervoor een internetapplicatie gekocht die *SVB-safe* genoemd wordt. Deze applicatie maakt het mogelijk om via een beveiligde internetverbinding gegevens en bestanden uit te wisselen. Met onder andere de Verenigde Staten, Australië en Duitsland zijn al uitwisselingen op het gebied van overlijdensgegevens tot stand gekomen. Met Curaçao, Aruba, Zwitserland en Luxemburg zijn in 2011 de eerste bestanden uitgewisseld. Dit zal in 2012 verder uitgewerkt en geformaliseerd worden. Voor 2012 staat er een verdere invulling van de gegevensuitwisseling met Nieuw Zeeland, Denemarken en België gepland. De komende jaren zal aandacht worden besteed aan een uitbreiding van de landen en de uit te wisselen gegevens.

### ***Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen/Duurzaam inkopen***

In 2012 zal de ingeslagen weg met betrekking tot duurzaam inkopen worden vervolgd, de SVB zal de gestelde 100% norm trachten te realiseren.

In het kort komt dat erop neer dat bij elk inkooptraject expliciet aandacht wordt besteed aan MVO/duurzaamheids criteria:

- bij inkopen van producten/diensten waarvoor bij aanvang van de aanbesteding/verwerving door het Agentschap NL duurzaamheidseisen zijn gedefinieerd, worden deze eisen als minimum meegenomen bij de aanbesteding/verwerving.
- bij inkopen van producten/diensten waarvoor bij aanvang van de aanbesteding/verwerving door het Agentschap NL geen duurzaamheidseisen zijn gedefinieerd, wordt gezocht naar geschikte MVO/duurzaamheidscriteria om mee te nemen bij de aanbesteding/verwerving.

De maatregelen die genomen worden om de gestelde norm, “100% duurzaam inkopen”, in 2012 te realiseren zijn:

- tijdig starten met de marktconsultatie;
- kennis delen met andere uitvoeringsorganisaties (RBB Groep);
- ontwikkelingen van criteria van Agentschap NL nauwlettend volgen en de relevante site vóór elke aanbesteding/verwerving raadplegen;
- geleerde lessen uit het verleden, op het MVO-gebied over wat wel en wat niet werkt in een bepaalde situatie, meenemen.

### **2.3 Missie, Ambities en Beleidsdoelstellingen 2012**

*De SVB wil een excellente servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid.*

De ambities hierbij zijn:

1. een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht
2. een excellente dienstverlening aan de klant
3. een resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers
4. investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

*Ambities gelden onverkort, maar er zijn nieuwe afwegingen*

Nooit eerder is de SVB geconfronteerd met een zo omvangrijke bezuinigingstaakstelling als nu door het Kabinet Rutte wordt opgelegd.

Het is duidelijk dat de bezuinigingen nieuwe eisen stellen aan onze organisatie. We moeten hetzelfde bereiken met minder middelen. Dat is niet gemakkelijk. Hiervoor moeten wij een nieuwe afweging maken tussen de wensen van onze stakeholders.

De SVB wil uitgaan van de kracht van de organisatie en de behaalde successen om de organisatie klaar te maken voor de toekomst, zodat ze flexibel kan inspelen op de verwachtingen van haar stakeholders.

Hierbij houden we nadrukkelijk de blik op buiten gericht, zodat we de kansen benutten die zich in onze omgeving voordoen.

Alles is erop gericht om de nodige voorbereidingen te treffen teneinde in 2012 en daarna binnen het krimpde financiële kader vast te houden aan de gestelde ambities. De SVB gaat ondertussen door met de vernieuwing van haar ICT-systemen en met de realisatie van de Burgerpolis als dienstverleningsconcept.

### *Vereenvoudiging wet- en regelgeving*

Wij willen de verantwoordelijke bewindspersoon met het oog op de te bereiken besparingen in de uitvoeringskosten, voorstellen doen voor vereenvoudiging van wet- en regelgeving op de kernterreinen van onze uitvoering. Dit ter aanvulling van de vereenvoudigingsvoorstellen in zijn brief van 14 maart 2011. De voorstellen in deze brief zullen deels in 2012 concreet uitgewerkt moeten worden met het oog op invoering per 2013.

Eveneens in dit kader zullen wij een beleidsvoorstel voor de individualisering van de AOW ontwikkelen, omdat dit onze uitvoering vergaand vereenvoudigt.

Wij zullen voor aanvullende ideeën met betrekking tot vereenvoudiging van wet- en regelgeving in 2012 proactief het partnership met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zoeken.

### *Dienstverlening*

Het hoge niveau van onze dienstverlening aan klanten (inclusief die ten behoeve van ketenpartners) koesteren wij. Wij houden vast aan het Burgerpolisprincipe als leidraad voor onze dienstverlening. Binnen de excellente uitvoering die we nastreven, is een zakelijker houding echter mogelijk. In de eerdergenoemde brief van de Minister aan de Tweede Kamer zijn op dit terrein ook maatregelen voorgesteld, zoals een minder intensieve invulling van de inhaalslag VVA en beëindiging van de persoonlijke dienstverlening via de Bureaus Belgische en Duitse Zaken, rekening houdend met de motie Van den Besselaar.

Nog meer dan voorheen zullen we gaan inzetten op maximalisering van geautomatiseerde dienstverlening en selfservice. De klant kiest nog steeds het kanaal, maar we mogen hem best meer en steviger sturen. We maken meer en vaker de afweging of iets anders kan, zonder verlies van beleving van dienstverlening. We benutten daarbij de kansen van gezamenlijke dienstverlening en presentatie door verschillende uitvoeringsorganisaties.

Wij zullen op dit terrein en op het terrein van de efficiency van de bedrijfsvoering in 2012 nadere initiatieven ontwikkelen gericht op kostenbeheersing en –reductie.

## **2.4 Programma SVB Tien**

De doelen van het Programma SVB Tien zijn:

1. betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalshandeling in hoge mate geautomatiseerd; controle op basis van risicoprofielen;
3. flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van basisregistraties.

Uitgangspunt voor de begroting is het programmaplan SVB -Tien. Eventueel aangevuld met een nog nader af te spreken extra besparingsopdracht.

In onderstaand schema worden de gerealiseerde kosten tot en met 2011 en de ramingen van de kosten en baten tot en met 2013 weergegeven.

In 2013 wordt het programma afgesloten en overgedragen aan de staande organisatie, alwaar de beheer- en vervolgactiviteiten worden opgepakt.

Tot en met 2011 is € 59,6 miljoen geïnvesteerd in het programma. Voor uitvoering van het restant van het veranderprogramma vanaf 2012 tot en met 2013 is nog € 19,0 miljoen aan budget beschikbaar. Op basis van de huidige meerjarenbegroting is in 2012 16,0 miljoen aan programmakosten begroot. Afhankelijk van de uiteindelijke realisatie in 2011 zal vanuit de SVB een verzoek worden gedaan aan het ministerie om het restantbudget toe te laten voegen aan het budget van 2012<sup>2</sup>.

Meerjarenperspectief SVB Tien		in mln. €							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
<b>totaal kosten</b>									
kosten tlv SVB Tien	3,6	2,6	7,1	15,3	14,8	16,2	16,0	3,0	
kosten tlv SVB Tien totaal v.a. 2006	3,6	6,2	13,3	28,6	43,4	59,6	75,6	78,6	
Restant budget SVB Tien ultimo jaar	75,0	72,4	65,3	50,0	35,2	19,0	3,0	0,0	
<b>totaal besparingen</b>									
extra besparing SVB Tien m/jaar	3,8	0,4	7,6	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2	
besparing SVB Tien m/jaar (t.o.v. 2005) *)	3,8	4,2	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1	
besparingen SVB Tien per jaar nog te gaan tot 30,1	26,3	25,9	18,3	11,9	8,7	6,5	3,2	0,0	
besparingen totaal SVB Tien v.a. 2006	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0	
<b>totaal kosten en besparingen</b>									
kosten tlv SVB Tien totaal v.a. 2006	3,6	6,2	13,3	28,6	43,4	59,6	75,6	78,6	
besparingen totaal SVB Tien v.a. 2006	3,8	8,0	19,8	38,0	59,4	83,0	109,9	140,0	
cumulatiefactisaldo SVB Tien v.a. 2006	0,2	1,8	6,5	9,4	16,0	23,4	34,3	61,4	

\*) (structurele) besparingen worden conform afspraak geleverd aan SZW; prijspeil 2010 (gerekend met lp 2009 = 3,29%; lp 2010 = 0,0%)

In oktober 2011 wordt de jaarlijkse update van het programmaplan SVB Tien aan het ministerie van SZW aangeboden, waarin de activiteiten van het programma beschreven worden.

Het programma is georganiseerd in 2 clusters:

#### Cluster 1:

Verbetering van de dienstverlening op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams en optimalisering van de handmatig uit te voeren onderdelen van de processen. Daarbij ligt het accent in 2012 op het afronden van de feitelijke implementatie van de integrale serviceteams. In samenhang daarmee zal ook de gebruikersimplementatie van de nieuwe systemen (BR2) door cluster 1 opgepakt worden.

#### Cluster 2:

Geleidelijke en gefaseerde vernieuwing van de systemen en applicaties die de gevalsbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen – op basis van de Streefarchitectuur SVB. Daarbij ligt het accent in 2011-2012 op ontwerp en realisatie van het nieuwe generieke ICT-platform voor alle regelingen van de SVB, en het daarmee daadwerkelijk ondersteunen van de regelingen in het kind domein en Vrijwillig Verzekeren.

<sup>2</sup> Met de huidige inzichten moet rekening worden gehouden met een bedrag van tussen de € 2,5 en € 3,5 mln..

## **Toelichting cluster 1: Dienstverlening door middel van organisatorische vernieuwingen en optimalisatie processen**

### **Korte terugblik:**

Met ingang van 1 januari 2011 zijn alle AA- en AKW-serviceteams in de Vestigingskantoren als eerste stap naar integraal werken samengevoegd tot gemengde teams. Na voorbereidingen in 2010 (Fase 1) is in 2011 een groot aantal medewerkers getraind (Fase 2) op A-niveau en werkzaam op meerdere regelingen.

### **Vooruitblik:**

Cluster 1 bestaat in de periode 2011 – 2012 met name uit het project Integrale Serviceteams (IST). Dit project stuurt alle activiteiten aan die betrekking hebben op de uitrol van de integrale serviceteams, en de activiteiten die nodig zijn voor de gebruikersimplementaties van de nieuwe ICT.

Naar aanleiding van de verwachte effecten van de besparingsopdracht wordt de planning van de verdere uitrol van de IST-teams in september geactualiseerd, met als belangrijkste doelen:

- *Fase 2 – Focus A-traject:* Alle medewerkers worden op A-niveau getraind in de regeling waar ze nog niet werkzaam zijn, gevolgd door een werk-/leertraject. De trainingen voor B- en C-medewerkers worden voorbereid.
- *Fase 3 – Focus B-traject:* Alle B- en C-medewerkers zijn eind 2012 getraind op B-niveau van de andere regeling en eventueel maatwerk.
- *Gebruikersimplementatie BR2:* De nieuwe ICT wordt uitgerold onder de medewerkers van de vestigingen en het hoofdkantoor.

## **Toelichting cluster 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen**

### **Korte terugblik:**

In 2011 is het ontwerp van BR1/VV uitgebreid tot een Multi Regelingen Systeem, wat in Business Release 2 gerealiseerd wordt.

### **Vooruitblik:**

De realisatie van project BR2 heeft een looptijd tot eind 2012 (met nazorg in 2013). Het op te leveren systeem in 2012 ondersteunt de integrale dienstverlening over de AKW, TOG en VV conform het iBVM-concept (Integraal Bedrijfsvoerings Model). Ook kan het bestaande AKW-systeem daarna worden uitgefaseerd.

Later zullen ook andere regelingen (zoals AOW en Anw) van deze genericiteit gebruik kunnen maken. Dit Multi Regelingen Systeem biedt door haar moderne architectuur flexibiliteit om sneller in te kunnen spelen op veranderingen.

Mijlpalen van cluster 2 in 2012 zijn:

- *Stage 2: Realisatie Najaar 2011 – najaar 2012*  
In deze fase wordt het systeem, bestaande uit een samenstel van standaardpakketten, geconfigureerd en worden interfaces gerealiseerd. Ook worden alle benodigde klantproducten waaronder brieven gespecificeerd, worden integrale werkprocessen ingericht en wordt kennisondersteuning voor de medewerkers ingeregeld.
- *Stage 3: Start Implementatie in de organisatie van Business Release 2- najaar 2012 – Ntb. 2013.*



Nog bepaald dient te worden op welke wijze de uitrol plaatsvindt. Voorafgaand aan de uitrol wordt de datamigratie uitgevoerd en worden de IST-medewerkers opgeleid.

## **2.5 Programma Verzekeren**

### **Basisadministratie Volksverzekeringen**

De SVB heeft haar verzekerdenadministratie afgelopen jaren getransformeerd naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen die voldoet aan de volgende eisen.

- Volledig: De basisadministratie bevat alle verzekerden en niet alleen uitzonderingen op de hoofdregel "mensen die wonen in Nederland zijn verzekerd".
- Actueel: Verzekeringsfeiten worden zo snel mogelijk vastgelegd nadat zij zich hebben voorgedaan.
- Meerwettig: Niet meer alleen voor AOW en Anw, maar nu ook voor AKW en AWBZ.
- Efficiënt: Contacten met burgers en ketenpartners worden vooral via elektronische gegevensuitwisseling afgehandeld. Werkzaamheden voor de diverse wetten worden geautomatiseerd en gecombineerd door het integraal afhandelen van gebeurtenissen.
- Servicegericht: Waar mogelijk worden de gegevens betrokken van ketenpartners van de SVB. Burgers ontvangen bericht als hun verzekeringsstatus wijzigt of door de SVB wordt vastgesteld. Zij kunnen hun eigen gegevens te allen tijde via internet (MijnSVB) inzien, aanvullen, corrigeren en laten vaststellen.

Programma Verzekeren is m.u.v. project inhaalslag VVA (voorheen cluster A) per eind 2011 succesvol afgesloten. Alleen het project EU zusterorganen is ter afronding overgedragen van het programma naar de staande organisatie. Dat niet ook de inhaalslag VVA eind 2011 kan worden afgerond, heeft vooral te maken met de EU gegevensstromen die in 2012 loskomen zodra de nieuwe infrastructuur voor EU gegevensuitwisseling (EESSI) operationeel zal zijn. De SVB zal zich er dan op toe moeten leggen alle nu nog ontbrekende internationale gegevens binnen te halen in de Basisadministratie Volksverzekeringen. Project inhaalslag VVA kan eind 2012 zover afgerond zijn, dat het resterende werk meegenomen kan worden in de staande organisatie van de SVB en geen afzonderlijk project meer vergt vanaf 2013.

#### Project EU zusterorganen

Programma Verzekeren was opgetuigd om tot een goede uitvoering te komen van verschillende nieuwe wetten, waaronder de "EG-verordening 883/2004". Door de vertraagde oplevering van het nieuwe Europese berichtuitwisseling systeem (EESSI) kon een groot aantal werkzaamheden die te maken hebben met dit systeem en de nieuwe gegevensstromen die daardoor worden opgeroepen, niet in de periode 2009-2011 worden uitgevoerd. Deze vertraging heeft geleid tot het verschuiven van budgetten (zie onze brief aan SZW d.d. 31 maart 2011, ons kenmerk RvB.54-11/ES/ep).

Voor een volledige aansluiting van de SVB per 1 mei 2012 had per 1 augustus 2011 sprake moeten zijn van een stabiel werkend EESSI-systeem en heldere functionele en technische documentatie. Dit is niet gerealiseerd. Nadere besluitvorming over transitie en uiterste aansluitdatum is voorzien in oktober 2011. De algemene verwachting is dat uitstel onvermijdelijk is.

<b>BEGROTING 2012 ev</b>			
<b>Project EU zusterorganen</b>			
	<b>Begroting 2011</b>	<b>Begroting 2012</b>	<b>Structureel m.i.v. 2013</b>
<b>Totale kosten</b>	<b>642.688</b>	<b>517.625</b>	<b>260.000</b>
<b>Overheveling budget</b>	<b>-292.688</b>	<b>292.688</b>	<b>260.000</b>
<b>Totale kosten na overheveling budget</b>	<b>350.000</b>	<b>810.313</b>	<b>260.000</b>
<b>Voetnoot:</b>			
Van de begroting voor 2012 was € 260.000 reeds eerder aangemeld als structurele kosten.			

#### Project Inhaalslag VVA

In verband met de EU conversies is het niet gewenst om de Inhaalslag VVA reeds in 2012 af te bouwen. De Inhaalslag VVA zal in 2012 ongeveer dezelfde omvang (110 mensjaren productie) moeten hebben als in 2010 om de berichten te verwerken die de EU conversies met zich mee kunnen brengen. Een raming met deze omvang is verwerkt in de Meerjarenkostenraming 2012 t/m 2016 van de SVB.

Nieuw in de begroting van 2011 en 2012 zijn enkele conversies die worden uitgevoerd door gespecialiseerde leveranciers. Het betreft historische gegevens in aparte registers, microfilms of papier die door gespecialiseerde leveranciers sneller en goedkoper geconverteerd kunnen worden dan door de SVB. Zowel de conversie van schakelkaarten en microfilms worden afgerond in 2011 met enige nazorg in 2012.

Wanneer zowel deze conversies als de EU conversies zijn uitgevoerd, bevat de nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen uitsluitend gegevens die direct en efficiënt gebruikt kunnen worden.

Het uitgangspunt van deze begroting is, dat de activiteiten van de Inhaalslag VVA eind 2012 zo ver zijn voltooid, dat de staande organisatie de resterende oude gegevens omtrent de AOW opbouw kan ophalen en beoordelen. In 2017 zal het hele traject voltooid zijn conform de toezeggingen die in 2008 aan de Tweede Kamer zijn gedaan.

<b>BEGROTING 2012 ev</b>			
<b>Project Inhaalslag VVA (voorheen eluster A van programma Verzekeren)</b>			
	<b>Begroting 2011</b>	<b>Begroting 2012</b>	<b>Jaarlijks 2013-2017</b>
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 7.723.000</b>	<b>€ 6.370.000</b>	<b>€ 1.800.000</b>
<b>Voetnoot:</b>			
De begroting 2012 van Inhaalslag VVA is gebaseerd op een gemiddelde inzet van 110 fte. De Inhaalslag VVA is vanaf 2011 aanzienlijk versoerd ten opzichte van de oorspronkelijke doelstellingen en wordt vanaf 2013 binnen de staande organisatie voortgezet tot 2017.			

## 2.6 Overzicht prestatie-indicatoren

### Overzicht van de prestaties

Resultaatgebied	Prestatie-Indicatoren		Streefwaarden %		Realisatie %		
			2012	2011	2010	2009	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99,9	99,9	
		AIO	98	97	98,9	-	
	Handhaving*	Bekendheid met regels	>60	>60	>60	>60	
		Afdoeningspercentage	95	95	97	98	
	Nationale tijdigheid	AOW	98	98	100	100	
		Anw	96	96	99	99	
		AKW	96	96	100	100	
		AIO	95	95	97	-	
	International tijdigheid	AOW	96	96	99	99	
		Anw	96	96	98	97	
		AKW	96	96	98	98	
	Klantgerichtheid	Klanttevredenheid AAA (incl. AIO)	Telefonisch			90	91
			Internet			88	85
			Schriftelijk			97	97
Kwaliteit Dienstverlening		Algemeen	8	8	7,8	7,7	
		Tijdigheid afhandeling	95	95	97	100	
Klachtenmanagement AAA (incl. AIO)		Tevredenheid afhandeling **	85	85	-	61	
Efficiency	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex		2,5	1,9	

\* Naast bovenstaande handhaving PI's zal de SVB i.h.k.v. handhaving tevens beleidsinformatie verstrekken over het aantal fraudesignalen, totaal fraudebedrag en incassoratio.

\*\* 2-jaarlijks onderzoek, de eerste maal in 2009, in 2010 niet gemeten.

De streefwaarden voor 2012 zijn gelijkgesteld aan 2011, met uitzondering van de streefwaarde voor Rechtmatigheid AIO. Conform het verzoek van SZW heeft de SVB het ambitieniveau op het gebied van de rechtmatigheid AIO opnieuw bekeken. Dit heeft niet geleid tot bijstelling ten opzichte van het Ontwerp Jaarplan. De reden hiervoor is dat het uitvoeren van nieuwe, ingewikkelde regelingen gepaard gaat met een inleerperiode waarin meer fouten worden gemaakt dan gebruikelijk is voor de SVB. Daarnaast is vastgesteld dat de gemeenten in het verleden niet altijd rekening hebben gehouden met mogelijke buitenlandse pensioenen. Omdat de daarmee gemoeide 'oude fouten' in beginsel herstelbaar zijn, blijven deze 'oude fouten' ook in volgende jaren meetellen als onrechtmatig. Verder speelt de beleidsontwikkeling in de AIO met betrekking tot de intensievere toets op vakantieduur een rol. Om deze reden wordt vastgehouden aan de rechtmatigheidsnorm van 98% in 2012.

In 2011 is een deel van de 'oude fouten' hersteld, door alsnog navraag te doen naar eventueel buitenlands pensioen. Tevens zijn voor nieuwe gevallen de procedures om mogelijk buitenlands pensioen te onderkennen verder aangescherpt. Naar verwachting zullen deze activiteiten leiden tot een geleidelijke verhoging van de rechtmatigheid en kan vanaf 2013 of uiterlijk 2014 de gebruikelijke norm van 99% worden toegepast.

De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft de ambitie om de afgegeven normen minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen.

#### Klantgerichtheid-Klanttevredenheid

Net als in het Jaarplan 2011 is er één indicator in het dashboard opgenomen met betrekking tot klanttevredenheid in algemene zin; de indicator *Kwaliteit Dienstverlening*. De SVB streeft hierbij naar een rapportcijfer 8 van haar klanten. Dat ligt boven de norm van een 7 die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft geformuleerd voor Overheidsdienstverlening. Dat onderstreept de ambitie van de SVB om excellente dienstverlening te bieden. De indicator betreft de grote klantgroepen van de SVB: AOW (inclusief AIO), Anw en Kinderbijslag (inclusief TOG).

## **2.7 SVB Onderzoeksplan 2012**

### **2.7.1 Inleiding**

Het is voor de SVB van belang dat ontwikkelingen in de uitvoering hun weerslag vinden in het beleid. Veel onderzoek vloeit daardoor voort uit de problematiek die zich voordoet in de interne omgeving. Hierbij valt te denken aan onderzoeken naar klanttevredenheid en op het gebied van handhaving. Maar het is tevens belangrijk te onderkennen dat ontwikkelingen in de externe omgeving het takenpakket of de wijze van functioneren van de SVB in belangrijke mate beïnvloeden. Daarnaast wil de SVB graag haar kennis over de uitvoering van wet en regelgeving in de sociale zekerheid inbrengen in het maatschappelijk debat. Vanuit deze gedachten heeft de SVB in 2004 het initiatief genomen voor het opzetten van een periodiek terugkomend visiedebat. In november 2011 is het thema van het achtste visiedebat de solidariteit en sociale zekerheid, binnen en tussen generaties onder de titel 'Voor alle leeftijden; solidariteit en sociale zekerheid: kunnen we het nog uitleggen?'

Het onderwerp voor het visiedebat voor 2012 zal zijn: Sturingsrelaties tussen overheid en burger in sociale zekerheid en zorg. In de relatie tussen burger en overheid in de sociale zekerheid en de zorg vindt sturing plaats. In de wijze van sturing zit impliciet de perceptie die de overheid heeft van de burger. Voorbeelden hiervan zijn re-integratieprogramma's en indicatiestellingen. De burger gaat daar op een bepaalde manier mee om. In het geval van indicatiestelling bijvoorbeeld kan de burger wellicht shoppen tussen verschillende indicatiestellers om de gewenste indicatie te krijgen. De overheid kan hierop sturen door te zorgen voor een goede samenwerking tussen de indicatiestellers.

Het gekozen conferentie-onderwerp vraagt om input van buitenaf. Niet alleen omdat de SVB zelf niet over alle benodigde (bestuurskundige) kennis beschikt, maar ook omdat juist bij dit onderwerp externe experts een toegevoegde waarde kunnen bieden. In de SVB-conferentie van 2005 over kind en sociale zekerheid hebben we eerder met succes voor dit concept gekozen. In het najaar van 2011 zal de invulling nader worden vormgegeven.

Het voorliggende onderzoeksplan bevat een korte beschrijving van elk onderzoek zoals nu voorzien binnen de SVB voor 2012. De onderzoeken zijn daarbij onderverdeeld naar:

- strategische en innovatieve onderzoeken;
- reguliere onderzoeken die gerelateerd zijn aan de primaire processen.

In de beschrijving wordt het onderzoeksonderwerp weergegeven en wordt kort op de aanpak ingegaan, zoals we die op dit moment voor ogen hebben. Bij het opstellen van de onderzoeksvoorstellen worden aanpak en planning gedetailleerd ingevuld. In dit onderzoeksplan wordt volstaan met een meer algemene beschrijving. Daarbij zal waar mogelijk wel worden aangegeven voor welke organisaties het onderzoek interessant is, wat de planning van het onderzoek is, welke partners we bij het onderzoek zouden willen betrekken en op welke wijze de resultaten naar buiten zullen worden gebracht. Voor de uitvoering van onderzoek is bij de SVB een capaciteit beschikbaar van 1½ à 2 fte.

## **2.7.2 Strategische en innoverende onderzoeken**

### **Sturing op minder fraude door betere preventie**

Uit eerder onderzoek is bekend dat een groot deel van de fraude in de volksverzekeringen plaatsvindt door mensen die achteraf aangeven dat ze zich daar niet bewust van waren. Door een betere bekendheid met de voor hen geldende plichten zou deze onbewuste fraude voorkomen kunnen worden. In dit onderzoek willen we uit het jaarlijks door de SVB uitgevoerde onderzoek “Bekendheid met plichten” een profiel destilleren van personen met de minste kennis van de voor hen geldende plichten. Dit leggen we naast een profiel dat we maken van degenen waarbij fraude wordt vastgesteld. Als deze twee profielen grote overeenkomsten vertonen, dan bevestigt dat onze hypothese dat we fraude kunnen verminderen door sturing op de bekendheid met plichten. De profielen kunnen we gebruiken om risicogericht voor te lichten om fraude te voorkomen, bijvoorbeeld door voorlichting in de eigen taal of aparte voorlichting voor een bepaalde doelgroep.

### **Participatie in Netspar**

De SVB participeert in het Netspar-initiatief van Lans Bovenberg. Netspar is een instituut in Tilburg dat onderzoek doet naar de pensioenproblematiek in Nederland en Europa. Een door Netspar aangetrokken aio werkt vier dagen per week in Tilburg en een dag per week bij de SVB. Een tweede aio is in september 2010 van start gegaan met de ontwikkeling van een geavanceerd model waarmee beleidsvoornemens kunnen worden doorgerekend op de gevolgen voor de burger. Hierbij kunnen verschillen worden onderscheiden tussen en binnen generaties. Daarnaast neemt de SVB deel aan door Netspar georganiseerde congressen en discussiebijeenkomsten. Binnen de SVB is een Netsparteam geformeerd dat wensen en mogelijkheden van Netsparactiviteiten met de directeur Partnercontacten van Netspar doorspreekt.

De SVB biedt de mogelijkheid aan studenten van de masteropleiding Economics and Finance of Aging om stage te lopen. Daartoe draagt de SVB onderwerpen aan die door de Masterstudenten tijdens de drie maanden durende stage worden onderzocht.

## **Niet-gebruik AIO**

Vanaf 2010 voert de SVB de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) integraal uit. Hiermee wordt beoogd het niet-gebruik terug te dringen. In eerder onderzoek is echter gebleken dat het op dit moment niet goed mogelijk is om het niet-gebruik in de AIO te bepalen. Dit willen we via een promotieonderzoek veel fundamenteeler aanpakken. Doel van het onderzoek is allereerst om een instrument te ontwerpen waarmee het niet-gebruik van de AIO kan worden gemeten. In de tweede plaats zullen in het onderzoek ook de achterliggende motieven voor niet-gebruik worden achterhaald. Hiermee kan de SVB zich nog beter richten op de terugdringing van het niet-gebruik, zoals beoogd bij de overdracht van de uitvoering van de AIO aan de SVB.

## **Beleidsregels: benchmark en vereenvoudiging SVB-beleidsregels**

De SVB wil inzetten op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, inclusief de SVB-beleidsregels. Dit blijkt uit de Ambitiebrief 2012-2015. In het kader van deze ambitie zal de SVB het onderwerp 'beleidsregels' uitgebreid onderzoeken. Het onderzoek bestaat uit drie fasen. In de eerste fase verricht de SVB een inleidend onderzoek naar de belangrijkste regels over de beleidsregels. Het gaat hierbij vooral om de belangrijkste punten uit de wetgeving en de jurisprudentie. In de tweede fase vergelijkt de SVB haar beleidsregels met die van andere bestuursorganen, zoals de ketenpartners van de SVB. Bij deze benchmark is onder meer aandacht voor de begrijpelijkheid, de complexiteit, de klantgerichtheid en de publicatie van beleidsregels. Deze onderzoeksfase wordt afgesloten met een bijeenkomst waarin de beleidsjuristen van de andere bestuursorganen worden uitgenodigd om hun visie op de toekomst van beleidsregels te geven. In de derde fase stelt de SVB haar visie op beleidsregels vast en wordt een visiedocument opgesteld. Dit document bevat aanbevelingen over de mate waarin de SVB haar beleidsregels kan verbeteren en vereenvoudigen. De SVB neemt deze aanbevelingen mee bij de volgende herzieningen van de SVB-beleidsregels.

## **2.7.3 Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken**

### **2.7.3.1 Klantonderzoeken**

#### **Klanttevredenheidsonderzoek**

De SVB wil weten in hoeverre de klant tevreden is over haar dienstverlening. Daarom wordt sinds 2000 geregeld een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Voor dit onderzoek werden klanten bevraagd over hun ervaringen met specifieke contactmomenten en de daarbij ingezette producten. Omdat wij dit type onderzoeken op min of meer dezelfde wijze al 10 jaar uitvoeren, hebben wij inmiddels goed zicht op de verwachtingen en oordelen van klanten en kunnen wij goed de trends daarin zien. De keerzijde is dat dit onderzoek nauwelijks nog nieuw inzichten oplevert voor de verbetering van de dienstverlening. Om die reden hebben wij een nieuwe onderzoeksopzet voorgesteld die in 2011 wordt ontwikkeld en in 2012 voor het eerst zal worden uitgevoerd.

Kern van de nieuwe opzet is dat we niet langer contactmomenten onderzoeken, maar klantgebeurtenissen, ook wel life events genoemd. Het onderzoek richt zich daarbij op de volledige procesgang bij de SVB, eventueel uitgebreid met aanpalende ketenpartners.

De voordelen van deze opzet zijn onder meer:

- resultaten geven zicht op verbetermogelijkheden in het hele proces en in de keten
- het onderzoek is beter vergelijkbaar met de hele overheid, want sluit aan op overheid brede onderzoeken
- deze methode maakt het beter mogelijk de balans te zoeken tussen klanttevredenheid, (kosten)efficiency en maatschappelijk nut
- het onderzoek is flexibel door het jaar heen uit te voeren

Ook dit onderzoek levert de externe prestatie indicator kwaliteit van dienstverlening die de SVB rapporteert aan SZW. SZW vraagt inmiddels één cijfer voor de hele dienstverlening van de SVB. Met de voorgestelde onderzoeksopzet kunnen wij die ook leveren.

### **Overig onderzoek, nog niet ingepland**

Naast het meer reguliere onderzoek, voert de SVB ad hoc onderzoeken uit als daar behoefte aan is. Die behoefte ontstaat als wijzigingen in de primaire processen effect kunnen hebben op het gedrag van klanten en/of op de communicatieproducten. Voorbeelden van onderzoeken die we dan uitvoeren zijn: pretesten en usability tests van nieuwe middelen, evaluerend onderzoek en tevredenheidsonderzoek van bestaande middelen, inzichtgevend kwalitatief onderzoek naar gedrag en houding van klanten. Het betreft veelal beperkt en eenmalig onderzoek ad hoc wordt opgezet. Om die reden is dit onderzoek niet (lang) van

### **2.7.3.2 Onderzoeken/rapportages handhaving**

#### **Onderzoek bekendheid met plichten**

Het jaarlijkse onderzoek naar de mate waarin AOW/Anw/AKW-klanten bekend zijn met hun plichten is een prestatie-indicator in het SVB-jaarverslag.

### **2.7.3.3 Overige aan het primaire proces gerelateerde onderzoeken**

#### **Naar een verbeterd prognosemodel voor de AOW**

Kennis over de toekomstige ontwikkeling van de uitkeringslasten van de AOW is van groot belang. In het huidige prognosemodel zoals dat door de SVB wordt gehanteerd, is een aantal elementen rijp voor verbetering of actualisering:

- De SVB heeft sinds kort de beschikking over de Volledige Verzekerden Administratie (VVA). Hieruit kan een beter beeld worden verkregen over de AOW-opbouw van de bevolking.
- De prognose van het aantal buitenlandse AOW-gerechtigden is gebaseerd op historische emigratiegegevens. Dit onderdeel van het prognosemodel dient te worden herijkt.
- De definitie van een gezamenlijke huishouding die geldt voor de AOW is anders dan de definitie die het CBS hanteert. Voor de AOW-prognose kunnen we daarom niet zonder meer gebruikmaken van de huishoudensprognose van het CBS. Zeker niet omdat de ontwikkeling van huishoudens volgens de CBS-definitie een andere is dan volgens de AOW-definitie. We willen onderzoeken hoe we de CBS-prognose toch kunnen vertalen in een goede prognose met AOW-definities.

- De generieke korting van de partnertoeslag moet wellicht anders gemodelleerd worden. Nu wordt er veel handmatig berekend.
- Als er meer duidelijkheid komt over de pensioenplannen kan al vast worden onderzocht hoe een eventuele verhoging van de pensioenleeftijd een flexibilisering van de AOW in het model kan worden opgenomen.

### **Analyse verloren beroepszaken**

In verband met de invoering van kostendekkende griffierechten is het voor de SVB van belang om te weten waarom een zaak in beroep of hoger beroep wordt verloren. De SVB zal daarom aan de hand van dossieronderzoeken van verloren (hoger-) beroepszaken proberen vast te stellen welke factoren daarbij een rol spelen. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot verbeterpunten voor de procesvoering van de SVB.

### **Juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling**

Net als voorgaande jaren zal de SVB onderzoek verrichten naar de juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling. In 2012 onderzoekt de SVB de beschikkingen op bezwaar van Kantoor Verzekeringen.

## **2.8 Huisvestingskader 2012**

De huisvesting van de SVB is voortdurend een aandachtspunt waarbij geldt dat er gezorgd moet worden voor zoveel mogelijk balans tussen de omvang van het personeel en de strategie en efficiency ten aanzien van de klant. De exploitatielast van de SVB-huisvesting is onveranderd gunstig in vergelijking met een situatie waarin huisvesting gehuurd zou moeten worden.

De regionale spreiding van de vestigingen wordt vooralsnog ongemoeid gelaten. In 2013 vindt er een herijking van het kantorennetwerk plaats.

In 2012 wordt er naar gestreefd, zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren, met name daar waar:

- een redelijke slagingskans is te verwachten op het vinden van een geschikte huurder;
- een kostendekkende- en/of marktconforme huurprijs is te behalen;
- de hoeveelheid m2VVO leidt tot een goede huuromzet in relatie tot het doen van noodzakelijke investeringen;

De huidige kantorenmarkt is verzadigd. De leegstand in kantoren is enorm en heeft inmiddels geleid tot een bouwstop. Er wordt in sommige steden al overwogen om leegstaande panden te herontwikkelen. De noodzaak hiervoor is bij de SVB niet aan de orde. De SVB heeft immers een belangrijk deel van haar overmaat verhuurd aan derden. De verhuur betreft grote delen van de overmaat in haar vestigingen Utrecht, Rotterdam, Breda en Deventer. Daarnaast vinden er verhuuractiviteiten plaats t.b.v. de overmaat van de vestiging Nijmegen. In de steden Groningen en Rotterdam wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn om de leegstaande kantoorruimte te isoleren en een eigen toegang of identiteit te geven en daarmee de kans op verhuur te vergroten.

Door verhuur weet de SVB de onverhuurde overmaat te beperken tot minder dan 10%.



## 3 Begroting 2012

### 3.1 Kernegegevens

#### Uitvoeringskosten

Aansluiting augustusbrief 2012 met begroting 2012

		1 = € 1 mln	
regulier Kader		220,20	
Kosten SVB Tien		16,00	
Baten SVB Tien	1)		
Baten SVB Tien polisadministratie	2)	4,10 <sup>N</sup>	
Correctie baten SVB Tien polisadministratie		1,45	
Totaal kader 1/p 2010 (conform meibrief 2012)		233,55	
Doorwerking volumina Juninota		0,15	
Flexibilisering AOW		pm	
Aanpassing AIO	5)	-	
MKOB	5)	-	
Generieke korting partnertoeslag		1,82	
Voortvluchtige veroordeelden	5)	-	
Pensioenregister	5)	-	
EESSI		-	
Woonlandbeginsel		1,48	
Afbouw dubbele heffingskorting		0,39	
Overig nieuw beleid		pm	
Subtotaal kader augustusbrief 2012		237,39	
Prijscompensatie 2011 (uiterlijk 1-9-2011)		0,64	
L/P compensatie 2012 (uiterlijk 1 juli 2012)		pm	
Totaal SV kader gefinancierd door SZW		238,03	
Niet SV		41,80	
Totaal kader concernbegroting		279,83	
Bestemmingsfonds Programma Verzekeren cluster A		3)	3,00
Financiering taakstelling		4)	6,66
Concernbegroting SVB		289,48	

1) Baten SVB Tien zijn opgenomen in het regulier SZW kader jaarplan

2) Voor 2012 en 2013 was oorspronkelijk € 4,1 mln per jaar mbt baten SVB Tien polisadministratie ingeboekt. Na overleg tussen SVB en SZW is dit voor 2012 met € 1,45 miljoen verlaagd tot € 2,65 miljoen. Dit is verwerkt in de begroting.

3) Voor programma Verzekeren versnelling VVA (cluster A) is voor 2012 € 6,4 mln begroot. De financiering vindt voor een deel plaats vanuit de reguliere begroting en voor een deel vanuit het bestemmingsfonds. Uitgangspunt is dat € 3 mln uit het bestemmingsfonds wordt gefinancierd. Dit wordt bij het kader opgeteld.

4) Dit kan worden ingevuld vanuit de bestemmingsreserve efficiencytaakstelling Coalitieakkoord

5) In tegenstelling tot de ontwerpbegroting zijn deze items in de definitieve begroting opgenomen in het reguliere kader

NB: In de tabel is sprake van afrondingsverschillen

## Volumina

Wet/regeling	Prognose gerechtigden (ultimo 2011) <sup>4</sup>	Prognose gerechtigden (ultimo 2012)	Prognose nieuwe gerechtigden	Aantal Uiteringslasten aanvragen	Uitkeringslasten 2012 in mln €
<u>Sv</u>					
AOW	3.012.100	3.147.600	250.300	252.600	31.894
Anw <sup>1)</sup>	89.050	76.900	9.100	12.300	936
AKW <sup>2)</sup>	1.905.200	1.914.700	116.550	117.650	3.344
TOG -regeling	37.400	31.300	6.100	6.150	27
TOG +	7.350	3.900	nb	nvt	6
TAS-regeling	375	400	400	400	4
AIO (WWB65+)	39.950	42.800	5.800	6.600	235
WKB	10.000	10.000	nb	nb	9
Bijstand Buitenland	233	227	0	0	2
MKOB	nvt	2.840.691	nb	nb	1.125
<u>Niet -sv</u>					
FVP	87.500	26.000	0	0	nb
SSP AWBZ	24.700	27.900	nb	nb	nb
SSP WMO	5.000	6.500	nb	nb	nb
Mantelzorg	280.000	417.000	nb	nb	nb
Remigratiewet <sup>3)</sup>	5.200	5.400	900	1.900	33
WBP <sup>5)</sup>	-	2.700	3	20	60
Wubo <sup>5)</sup>	-	11.000	130	450	69
WUV <sup>5)</sup>	-	14.600	100	300	161
TVP <sup>5)</sup>	-	1.250	nb	nb	1
TNS-regeling	100	125	125	125	2

1) excl. wezen

2) betreft het jaargemiddelde

3) excl. nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn excl. basisvoorziening, uitkeringslasten zijn incl. basisvoorzieningen.

4) bron jaarplan 2011 (FEZU10.0585)

5) De cijfers voor deze vier wetten werden in het jaarplan 2011 (FEZU10.0585) onder één kop (Wuvo) gepresenteerd. De volumeprognose voor 2011 was toen 30500

Voorschotaanvragen 2012 aan SZW per datum

op transactiebasis in miljoenen euro's	AKW	TOG	TOG+	AIO	TAS	Bijstand		MKOB
						WKB	Buitenland	
1 januari 2012	830,5	6,6	5,7	18,5	0,33	0,77	0,17	92,10
1 februari 2012	4,0			18,6	0,33	0,77	0,13	92,30
1 maart 2012	2,0			18,7	0,33	0,77	0,13	92,70
1 april 2012	816,1	6,6		18,8	0,33	0,77	0,13	93,00
1 mei 2012	4,0			19,2	0,33	0,77	0,13	93,30
1 juni 2012	2,0			19,0	0,33	0,77	0,13	93,60
1 juli 2012	841,9	6,6		19,2	0,33	0,77	0,13	93,90
1 augustus 2012	4,0			19,3	0,33	0,77	0,13	94,20
1 september 2012	2,0			19,4	0,33	0,77	0,13	94,50
1 oktober 2012	831,0	6,7		19,5	0,33	0,77	0,13	94,80
1 november 2012	4,0			19,5	0,33	0,77	0,13	95,10
1 december 2012	2,0			25,7	0,37	0,73	0,13	95,40
Totaal	3.343,5	26,5	5,7	235,4	4,0	9,2	1,6	1.124,9

## Overzicht per Wet

	real*	real*	real*	1 = € 1.000		st org	svb 10	pr vz cl a	SV begr	financiering		
	2008	2009	2010	begr.	begr.					szw	best.fonds vva	best. Res efficiëntie.o.akrd
<b>Sv</b>												
AOW	117.181	126.218	124.163	137.167 *	133.183	121.383	8.800	3.000	133.183	124.722	3.000	5.461
Amv	23.508	24.339	24.257	25.631	20.962	19.042	1.920		20.962	19.763	-	1.199
AKW	66.305	74.898	71.979	72.951	70.418	65.138	5.280		70.418	70.418	-	-
TOG/TOG+ (excl keuringsksten)	6.679	5.431	5.594	3.472	3.062	3.062			3.062	3.062	-	-
TAS	760	1.314	1.126	1.187	1.067	1.067			1.067	1.067	-	-
AIO	-	-	11.602	12.569	14.259	14.259			14.259	14.259	-	-
WKB	2.817	3.603	2.901	2.360	3.620	3.620			3.620	3.620	-	-
Bijstand Buitenland	141	615	673	724	550	550			550	550	-	-
MKOB	-	-	250	3.258	571	571			571	571	-	-
Pensioenverevming	236	-	-	-	-	-			-	-	-	-
Programma WWb	-	2.208	-	-	-	-			-	-	-	-
<b>Subtotaal</b>	<b>217.627</b>	<b>238.626</b>	<b>242.545</b>	<b>259.319</b>	<b>247.692</b>	<b>228.692</b>	<b>16.000</b>	<b>3.000</b>	<b>247.692</b>	<b>238.032</b>	<b>3.000</b>	<b>6.660</b>
<b>Niet -sv</b>												
FVP	6.362	6.776	6.439	6.433	5.360	5.360						
SSP-AWBZ	8.495	9.951	10.634	12.037	10.237	10.237						
SSP-WMO	2.485	2.356	3.776	3.718	3.449	3.449						
Mantelzorg	776	1.754	2.851	2.550	2.647	2.647						
Remigratiewet	1.431	1.382	1.900	2.054	2.263	2.263						
PUR/Wuvo	-	176	1.488	10.261	10.110	10.110						
TNS	419	400	444	434	474	474						
Programma Verzekeren cl B (VZA)	-	2.819	1.689	2.125	1.800	1.800						
Pensioenregister	-	-	-	634	634	634						
PGB regeling	19	-	-	-	-	-						
WWB 65+	4.078	6.149	-	-	-	-						
Postactieven	89	150	-	-	-	-						
Boektoeslag	1.007	134	-	-	-	-						
Overige derden	4.940	5.083	4.786	4.525	4.822	4.822						
<b>Subtotaal</b>	<b>30.101</b>	<b>37.130</b>	<b>34.007</b>	<b>44.771</b>	<b>41.796</b>	<b>41.796</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>totaal</b>	<b>247.728</b>	<b>275.756</b>	<b>276.552</b>	<b>304.090</b>	<b>289.488</b>	<b>270.488</b>	<b>16.000</b>	<b>3.000</b>	<b>247.692</b>	<b>238.032</b>	<b>3.000</b>	<b>6.660</b>

\* exclusief dotaties

\*\* bg 2011 incl bestemmingsfonds vva (€3 mln)

De in dit jaarplan opgenomen concernbegroting 2012 sluit aan op het begrotingskader, zoals weergegeven onder 3.1 Kerngegevens.

De concernbegroting voor 2012 is op basis van de in 2010 ingevoerde kostentoe rekeningmethodiek opgesteld. Deze methodiek sluit aan op het kostenmodel, dat samen met SZW is ontwikkeld.

Omdat niet iedere wet en regeling even arbeids- en kostenintensief is, worden de gerechtigden van de wetten en regeling waar nodig door wegingscoëfficiënten gecorrigeerd, zodat de toerekening nog beter aansluit bij de werkelijkheid.

De overhead- en indirecte kosten van de vestigingen worden toegerekend op basis van productie-fte's van de vestigingen.

De SVB bevindt zich op dit moment middenin de planvorming met betrekking tot de bezuinigingstaakstelling. In paragraaf 2.1 is hier al nadere duiding aan gegeven. Hier wordt met nadruk opgemerkt dat de uitkomsten daarvan steeds verder specifiek gemaakt zullen worden en in 2012 nog tot verschuivingen op begrotingsregelniveau kunnen leiden. Het tempo waarin voortschrijdend inzicht en besluitvorming ontstaat is noodzakelijkerwijze hoog. De financiële foto die gepresenteerd wordt is maximaal scherp, maar zal steeds scherper worden eind 2011 en in 2012. Het financiële kader van SZW blijft uiteraard op totaalniveau maatgevend.

### 3.2 Kosten per klant

	real	real	real	begr.	begr.
	2008	2009	2010	2.011	2012
AOW	41	38	38	41	39
Anw	196	213	230	264	248
AKW	33	36	35	36	34
TOG (exclusief keuringskosten)	110	80	84	78	87
TAS	2.492	4.119	3.245	3.165	2.668
AIO	nb	nb	301	315	333
WKB	nb	nb	369	236	362

Kosten per klant exclusief kosten SVB Tien en Progamma Verzekeringen.

De totale kosten van de SVB dalen als gevolg van de reeds ingezette besparingsmaatregelen (SVB Tien) en de bezuinigingen. Dit heeft voor alle wetten een verlagend effect op de kosten per klant. Daarnaast zijn er per individuele wet factoren die een dalend of stijgend effect hebben. De belangrijkste worden hieronder kort toegelicht.

Naast de bezuinigingen, dalen de kosten per klant van de Anw doordat het aantal fte's dat wordt ingezet is gedaald als gevolg van een efficiënter werkproces. Deze daling is sterker dan de daling van het aantal klanten.

Met betrekking tot de TOG wordt de toename van de kosten per klant ten opzichte van 2011 veroorzaakt doordat het aantal gerechtigden in 2012 t.o.v. 2011 afneemt. Hierdoor nemen de kosten per klant verhoudingsgewijs toe. Opgemerkt wordt dat de kosten per klant voor de TOG 2010/2011/2012 niet zo rechtstreeks met elkaar kunnen worden vergeleken. Er is voor de TOG een forse stelselherziening doorgevoerd, waarbij de keuringskosten per 1 april 2010 zijn komen te vervallen. Er wordt sindsdien aangesloten bij AWBZ-indicatie. Uitwisseling van indicatiegegevens met CIZ en bureaus jeugdzorg zou de uitwisseling van indicatiegegevens in de toekomst effectiever, efficiënter en klantvriendelijker kunnen maken; een voorstel ligt bij de minister.

Daarnaast geldt dat per 2011 een zgn. TOG+ regeling is ingevoerd, een nieuwe regeling waardoor extra tegemoetkomingen worden uitgekeerd aan alleenverdieners, mits ze een partner hebben die (in 2010) minder dan € 4.706 heeft verdiend. Een dergelijke regeling bestond nog niet in 2010.

Voor de begrote kosten van de AIO in 2012 geldt dat nog geen rekening is gehouden met een aantal wetsvoorstellen die nog niet door het parlement zijn behandeld (zie verder 2.2. Ontwikkelingen).

De toename van de kosten per WKB klant ten opzichte van 2011 wordt onder meer veroorzaakt door een verdere stijging van het aantal gevallen waarin sprake is van een aanvulling op een lagere buitenlandse gezinsbijslag. Deze gevallen zijn arbeidsintensiever en dit heeft een ruimere inzet van fte tot gevolg. De begrote cijfers voor 2012 liggen meer in lijn met de realisatiecijfers 2010.

### 3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (sv + niet-sv)

Uitvoeringskosten totaal				naar categorie (sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	180.304	172.778	178.508	177.532	100	103,3	102,8
Huisvestingskosten	22.226	20.295	21.973	21.216	100	108,3	104,5
Automatiseringskosten	23.029	25.135	27.702	19.617	100	110,2	78,0
Bureaunkosten	14.771	10.275	14.574	13.825	100	141,8	134,5
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	15.627	14.062	16.562	15.502	100	117,8	110,2
	-	8.899	-	-			
<b>Totaal</b>	<b>255.957</b>	<b>251.444</b>	<b>259.319</b>	<b>247.692</b>	<b>100</b>	<b>103,1</b>	<b>98,5</b>

Uitvoeringskosten staande organisatie				naar categorie (sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	170.878	161.093	174.066	173.107	100	108,1	107,5
Huisvestingskosten	22.226	20.295	21.973	21.216	100	108,3	104,5
Automatiseringskosten	16.078	16.557	17.373	9.416	100	104,9	56,9
Bureaunkosten	14.771	10.158	14.574	13.825	100	143,5	136,1
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	12.852	13.198	12.133	11.128	100	91,9	84,3
		8.899					
<b>Totaal</b>	<b>236.805</b>	<b>230.200</b>	<b>240.119</b>	<b>228.692</b>	<b>100</b>	<b>104,3</b>	<b>99,3</b>

Uitvoeringskosten projecten				naar categorie (sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	9.426	11.685	4.442	4.425	100	38,0	37,9
Huisvestingskosten	-	-	-	-	100	-	-
Automatiseringskosten	6.951	8.578	10.329	10.201	100	120,4	118,9
Bureaunkosten	-	117	-	-	100	-	-
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	2.775	864	4.429	4.374	100	512,6	506,3
<b>Totaal</b>	<b>19.152</b>	<b>21.244</b>	<b>19.200</b>	<b>19.000</b>	<b>100</b>	<b>90,4</b>	<b>89,4</b>

Uitvoeringskosten totaal

naar categorie (niet-sv)\*

	1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	
Personeelskosten	23.608	23.660	31.130	28.156	100	131,6	119,0	
Huisvestingskosten	5.307	4.596	6.038	6.112	100	131,4	133,0	
Automatiseringskosten	870	902	1.646	1.734	100	182,5	192,2	
Bureaunkosten	2.033	1.884	2.236	2.430	100	118,7	129,0	
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	3.170	2.965	3.721	3.364	100	125,5	113,5	
Totaal	34.988	34.538	44.771	41.796	100	129,6	121,0	

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten staande organisatie

naar categorie (niet-sv)\*

	1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	
Personeelskosten	21.749	21.999	29.240	28.156	100	132,9	128,0	
Huisvestingskosten	5.307	4.596	6.038	6.112	100	131,4	133,0	
Automatiseringskosten	708	883	1.496	1.734	100	169,4	196,4	
Bureaunkosten	2.033	1.881	2.236	2.430	100	118,9	129,2	
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	3.060	2.959	3.636	3.364	100	122,9	113,7	
Totaal	32.857	32.849	42.646	41.796	100	129,8	127,2	

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten projecten

naar categorie (niet-sv)\*

	1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	
Personeelskosten	1.859	1.661	1.890	-	100	113,8	-	
Huisvestingskosten	-	-	-	-	100	-	-	
Automatiseringskosten	162	19	150	-	100	789,5	-	
Bureaunkosten	-	3	-	-	100	-	-	
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	110	6	85	-	100	1.416,7	-	
Totaal	2.131	1.689	2.125	-	100	125,8	-	

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten totaal				naar categorie (sv en niet-sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	203.912	196.438	209.638	205.688	100	106,7	104,7
Huisvestingskosten	27.533	24.891	28.011	27.328	100	112,5	109,8
Automatiseringskosten	23.899	26.037	29.348	21.351	100	112,7	82,0
Bureaunkosten	16.804	12.159	16.810	16.255	100	138,3	133,7
Diensten en diversen	18.797	17.027	20.283	18.866	100	119,1	110,8
(dotatie voorzieningen)	-	9.430	-	-			
Totaal	290.945	285.982	304.090	289.488	100	106,3	101,2

Uitvoeringskosten staande organisatie				naar categorie (sv en niet-sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	192.627	183.092	203.306	201.263	100	111,0	109,9
Huisvestingskosten	27.533	24.891	28.011	27.328	100	112,5	109,8
Automatiseringskosten	16.786	17.440	18.869	11.150	100	108,2	63,9
Bureaunkosten	16.804	12.039	16.810	16.255	100	139,6	135,0
Diensten en diversen	15.912	16.157	15.769	14.492	100	97,6	89,7
(dotatie voorzieningen)		9.430					
Totaal	269.662	263.049	282.765	270.488	100	107,5	102,8

Uitvoeringskosten projecten				naar categorie (sv en niet-sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2010 = 100			
	begr. 2010	real 2010	begr. 2011	begr. 2012	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
Personeelskosten	11.285	13.346	6.332	4.425	100	47,4	33,2
Huisvestingskosten	-	-	-	-	100	-	-
Automatiseringskosten	7.113	8.597	10.479	10.201	100	121,9	118,7
Bureaunkosten	-	120	-	-	100	-	-
Diensten en diversen	2.885	870	4.514	4.374	100	518,9	502,8
(dotatie voorzieningen)							
Totaal	21.283	22.933	21.325	19.000	100	93,0	82,9

### 3.3.1 Personeelskosten

Bij het opstellen van de begroting 2012 is met de volgende uitgangspunten rekening gehouden:

- voor 2012 wordt conform de augustusbrieff een initiële loonstijging van 0 % begroot voor sv;
- de voor 2011 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen zijn gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2012;



In onderstaand formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2012 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2010 en 2011.

Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	formatie 2010 1)	formatie 2011 2)	formatie 2012
vestigingen	2.005	2.014	1.845
kantoor verzekeringen	226	222	196
servicecentrum pgb	155	175	176
kantoor fvp	58	60	39
hoofdkantoor	601	690	652
kantoor centraal	143	163	159
	<b>3.188</b>	<b>3.324</b>	<b>3.066</b>

1) bron jaarverslag 2010 p 42

2) bron jaarplan 2011 FEZU10.0585 p.34

#### Toelichting staande organisatie

In 2012 is sprake van een formatieafname ten opzichte van de formatie 2011. Bij het opstellen van de formatie voor 2012 is uitgegaan van de werkelijke bezetting eind 2010 en de gewenste besparing eind 2015. Deze besparing op formatie is in mindering gebracht op de werkelijke bezetting van 2010 vermeerderd met extra fte door uitbreiding van taken.

#### **3.3.2 Huisvestingskosten**

De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente- en afschrijvingskosten en onderhoudskosten.

De herinrichting van het hoofdkantoor zal begin 2012 worden afgerond. De vervanging van het meubilair op de vestigingskantoren is verschoven van 2011 naar 2012.

De medewerkers van het hoofdkantoor zijn tijdens de herinrichting elders gehuisvest. Hiervoor zijn huisvestingskosten opgenomen tot een bedrag van € 2,1 mln. voor de gehele periode (eind 2010 tot en met medio 2012).

#### **3.3.3 Automatiseringskosten**

Een groot gedeelte van de kosten wordt bepaald door het contract tussen de SVB en de externe service provider voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen.

Daarnaast worden veel automatiseringskosten gemaakt voor SVB Tien. De TCO vertoont een stijgend karakter met name door de ontwikkel- en bouwkosten voor de nieuwe IT-platforms en het tijdelijk naast elkaar functioneren van de oude (Cobol) en nieuwe (Oracle) platforms.

### 3.3.4 Bureaunkosten

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB.

Het gaat hierbij om het verzenden van mailings in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen.

### 3.3.5 Diensten en diversen

Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken externe adviseurs, reis- en verblijfkosten, keuringskosten en berichtkosten. De kosten voor diensten en diversen bij de projecten hebben voor een groot deel betrekking op SVB-Tien.

## 3.4 De producten: wetten en regelingen

### 3.4.1 AOW

Nederlandse ingezetenen bouwen tussen hun 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar AOW-pensioenaanspraken op. Ieder jaar dat de AOW-gerechtigde tussen zijn 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar niet verzekerd is geweest, wordt het AOW-pensioen met 2% gekort. Wie de gehele periode verzekerd is geweest, ontvangt een volledig pensioen bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden die beiden 65 jaar of ouder zijn, ontvangen ieder een gehuwdenpensioen gelijk aan 50% van het minimumloon, samen 100%. Als de partner jonger is dan 65 jaar, komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. De alleenstaande- en één-ouderspensiolen bedragen respectievelijk 70% en 90% van het minimumloon.

Het kabinet wil de AOW-leeftijd in 2020 verhogen van 65 naar 66 jaar. Naar verwachting gaat de AOW-leeftijd in 2025 verder omhoog naar 67 jaar. De minister van SZW heeft een wetsvoorstel naar de kamer gestuurd om het AOW-ouderdompensioen met ingang van 1 januari 2012 niet meer in op de eerste dag van de maand te laten ingaan, maar met ingang van de dag waarop iemand de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

Uitvoeringskosten AOW	1 = € 1.000		
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	109.842	123.103	119.561
staande organisatie nieuw beleid	-	1.290	1.822
SVB Tien	7.937	9.774	8.800
Programma Verzekeren cluster A	6.384	-	-
Bestemmingsfonds VVA	-	3.000	3.000
	124.163	137.167	133.183

### 3.4.2 Anw

De algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet in een uitkering voor nabestaanden, halfwezen en wezen. Op 1 juli 1996 is de Anw in de plaats gekomen van het Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW).

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden. Zo wordt een deel van het inkomen in mindering gebracht op de uitkering en vervalt de uitkering als de nabestaande gaat samenwonen. Voor diegenen die al voor 1 juli 1996 een AWW-pensioen ontvingen, werd een overgangsregeling getroffen.

Nabestaanden die na 1 januari 1950 zijn geboren, komen alleen nog in aanmerking voor een uitkering als zij een kind beneden de 18 jaar onderhouden, zwanger zijn of voor tenminste 45% arbeidsongeschikt zijn. De Anw kent de volgende uitkeringen: nabestaandenuitkering, halfwezenuitkering, wezenuitkering en de verzorgingsuitkering.

Het kabinet wil per 1 juli 2012 voor de Anw het zogenoemde woonlandbeginsel op laten ingaan. Dit geldt voor uitkeringen buiten de Europese Unie.

Uitvoeringskosten Anw	1 = € 1.000		
	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	22.626	23.451	18.521
staande organisatie nieuw beleid	-	44	521
SVB Tien	1.631	2.136	1.920
	24.257	25.631	20.962

### 3.4.3 AKW

De kinderbijslag (AKW) wordt uitgekeerd aan ouders die kinderen jonger dan 18 jaar onderhouden. De uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen. Voor kinderen die vóór 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind hoger naarmate de gezinnen groter zijn. Voor kinderen die vanaf 1995 zijn geboren, is de uitkering per kind niet meer afhankelijk van de gezinsgrootte.

Het recht op kinderbijslag voor een jongere van 16 of 17 jaar is sinds 2010 afhankelijk van het volgen van een onderwijsprogramma dat leidt tot een startkwalificatie of onderwijs is blijven volgen na het behalen van een startkwalificatie. Voor werkloze kinderen geldt o.a. de eis van het hebben van een startkwalificatie. Leerplichtambtenaren beoordelen of een kind voldoet aan de kwalificatieplicht. De SVB sluit bij haar beoordeling over het recht op kinderbijslag aan bij het oordeel van de leerplichtambtenaar.

Uitvoeringskosten AKW			1 = € 1.000
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	66.714	68.796	63.984
staande organisatie nieuw beleid	-	135-	1.154
SVB Tien	5.265	4.290	5.280
	71.979	72.951	70.418

#### 3.4.4 TOG-regeling/TOG+

Op de TOG-regeling kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind in de leeftijd van drie tot achttien jaar thuis verzorgen met een AWBZ-indicatie van meer dan 10 uur zorg per week. De bijdrage is bedoeld om hiermee een deel van de extra verzorgingskosten op te vangen. Na een indicatiestelling, verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen.

Uitvoeringskosten TOG/TOG+			1 = € 1.000
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	5.567	3.472	3.062
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
SVB Tien	27	-	-
	5.594	3.472	3.062

Vanaf 2011 keert de SVB een extra tegemoetkoming uit aan alleenverdienende ouderparen die een TOG-uitkering ontvangen. Deze extra tegemoetkoming (TOG+) wordt in 2012 uitbetaald aan TOG-gerechtigden die heel 2011 TOG hebben ontvangen en een partner hebben die in 2011 minder dan € 4.734 heeft verdiend. In de begroting 2012 wordt uitgegaan van 3.900 uitbetalingen in 2012

#### 3.4.5 TAS- regeling

De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening opgelopen hebben door besmetting in loondienst, maar bij wie het niet mogelijk is gebleken de schade op een (voormalige) werkgever te verhalen. Het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) adviseert over het feit of recht bestaat op een uitkering.

Uitvoeringskosten TAS		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	1.126	1.187	1.067
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	1.126	1.187	1.067

### 3.4.6 AIO

De reguliere uitvoeringskosten worden voor 2012 begroot op € 14,3 mln. Hierbij is er vanuit gegaan dat in 2011 door de SVB aan circa 43.000 huishoudens van 65-plussers een AIO-uitkering betaalbaar wordt gesteld.

Daarbij is nog geen rekening gehouden met een aantal ontwikkelingen die naar verwachting een verlagend effect zullen hebben op de volumina en uitvoeringskosten

Uitvoeringskosten AIO		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	11.602	12.410	14.064
staande organisatie nieuw beleid	-	159	195
	11.602	12.569	14.259

### 3.4.7 MKOB

De AOW-tegemoetkoming is vanaf 1 juni 2011 vervangen door “Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming voor oudere belastingplichtigen (MKOB)”. Met de invoering van deze regeling vervalt de tegemoetkoming AOW.

Uitvoeringskosten MKOB		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	-	-	-
staande organisatie nieuw beleid	250	3.258	571
	250	3.258	571

### 3.4.8 Kindgebonden budget (WKB)/ Kinderopvangtoeslag (WKO)

Het kindgebonden budget bestaat sinds 1 januari 2009 en is in de plaats gekomen van de kindertoeslag. De SVB heeft een beperkte en vooral ondersteunende rol in de uitvoering van het kindgebonden budget. De uitvoering van deze wet ligt primair bij de Belastingdienst/Toeslagen. De SVB voorziet de Belastingdienst van AKW-gegevens. Als het internationale verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget. Daarnaast betaalt de SVB aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse rechten, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU verordening volgt dat de aanvullende bedragen per kind dienen te worden berekend.

Circa 1,2 miljoen personen die in Nederland wonen, ontvangen een kindgebonden budget van de Belastingdienst/toeslagen, mede op basis van de gegevens die de SVB aanlevert.

De SVB maakt circa 10.000 uitkeringen over naar het buitenland. Per 1 januari 2010 omvat het kindgebonden budget ook de tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten voor ouders volgens de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS).

Krachtens de wet kinderopvang kunnen ouders een toeslag krijgen als compensatie voor de gemaakte kosten van kinderopvang. De Belastingdienst/Toeslagen voert de kinderopvangtoeslag uit.

De kinderopvangtoeslag valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bij een aantal gerechtigden zal sprake zijn van samenloop met een buitenlands recht.

De beoordeling hiervan en de uitwisseling van de benodigde gegevens met Belastingdienst/Toeslagen en zusterorganen in het buitenland wordt verzorgd door de SVB. Tot op heden heeft de SVB geen aanvragen Kinderopvangtoeslag kunnen behandelen omdat de Belastingdienst/Toeslagen nog niet zover is dat de uitwisseling van gegevens kan plaatsvinden. Naar verwachting zal dit met ingang van 2012 wel het geval zijn.

Uitvoeringskosten WKB	1 = € 1.000		
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	2.901	2.360	3.620
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	2.901	2.360	3.620

### 3.4.9 Bijstand Buitenland

De regeling Bijstand Buitenland wordt sinds januari 2009 uitgevoerd door de SVB. Het is een aflopende regeling, er kunnen geen nieuwe klanten tot deze regeling toetreden. Het aantal klanten is sinds het opstellen van de begroting 2010 (280) afgenomen tot 240 (2e tertaal 2011).

Bij het opstellen van de begroting 2012 is uitgegaan van 227 gerechtigden. De raming uitkeringslasten bedraagt € 1,6 miljoen

Uitvoeringskosten Bijstand Buitenland		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	673	724	550
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	673	724	550

### 3.4.10 FVP

In opdracht van Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) voert de SVB al vele jaren de FVP-regeling uit. Deze beoogt een bijdrage te leveren aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid. Tot 1 januari 2011 konden werkloze werknemers van 40 jaar of ouder voor een bijdrage in aanmerking komen. Deze bijdrage wordt aan de pensioenuitvoerder betaald nadat de werkloosheidsuitkering is beëindigd.

Stichting FVP heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De uitkeringslasten en uitvoeringskosten worden volledig gefinancierd uit de beleggingsopbrengsten en door het interen op het stichtingsvermogen.

De afgelopen jaren nam het stichtingsvermogen steeds verder af. Vanwege het dreigende tekort besloot het FVP-bestuur in 2009 om geen nieuwe instroom meer toe te staan van werknemers die op of na 1 januari 2011 WW-gerechtigd zijn geworden. Ook werd besloten om de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 WW-gerechtigd werden op te schorten tot uiterlijk 1 januari 2014. Het FVP-bestuur zal zeer waarschijnlijk gebruikmaken van zijn bevoegdheid om de FVP-bijdrage aan te passen voor de groep werknemers die in 2010 werkloos is geworden. Er wordt rekening gehouden met een substantiële verlaging van het FVP-verstrekkingspercentage. De prognoses blijven echter met grote onzekerheden omgeven. Medio 2013 zal het FVP-bestuur een definitieve beslissing nemen over de hoogte van het FVP-verstrekkingspercentage.

Uitvoeringskosten FVP		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	6.439	6.432	5.360
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	6.439	6.432	5.360

### 3.4.11 SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP)

Het SVB Servicecentrum Persoonsgebonden budget (SSP) neemt van de houders van een persoonsgebonden budget (PGB) een groot deel van de administratieve lasten uit handen. Zo

kunnen ruim 178.000 zorgbehoevenden met een PGB rekenen op arbeidsrechtelijk advies, arbodienstverlening voor hun zieke zorgverlener en verzekeringen voor rechtsbijstand en wettelijke aansprakelijkheid. Ook keert het SSP een vergoeding uit voor het loon dat de budgethouder aan zieke zorgverleners moet doorbetalen. Het SSP verzorgt voor ruim 37.000 budgethouders de loonadministratie. Deze zorgbehoevenden kunnen een PGB vanuit de AWBZ en/of de WMO ontvangen.

Deze ondersteunende taken worden sinds 1 april 2003 in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) uitgevoerd in het kader van de AWBZ-regeling en bestaan uit het bieden van ondersteuning bij (werkgevers)taken aan de houders van een op grond van de AWBZ toegekend persoonsgebonden budget (PGB).

De ondersteunende taken in het kader van de WMO worden uitgevoerd in opdracht van Gemeenten.

Sinds de tweede helft van 2007 voert SSP ook de regeling “waardering mantelzorgers (mantelzorgcompliment)” uit (zie 3.4.12).

Uitvoeringskosten PGB AWBZ		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	10.634	12.037	10.237
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	10.634	12.037	10.237

Uitvoeringskosten PGB WMO		1 = € 1.000	
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	3.776	3.718	3.449
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	3.776	3.718	3.449

### 3.4.12 Mantelzorgcompliment

De SVB voert sinds 2007 de Mantelzorgregeling uit. Deze regeling bewerkstelligt dat mantelzorgers als blijk van waardering een mantelzorgcompliment in de vorm van een geldbedrag wordt toegekend. De uitkering hiervan vindt plaats op 10 november op de Dag van de Mantelzorg.



Uitvoeringskosten Mantelzorg			1 = € 1.000
	real	begr.	begr.
	2010	2011	2012
staande organisatie bestaand beleid	2.851	2.550	2.647
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	2.851	2.550	2.647

### 3.4.13 Remigratiewet

Er wordt vanuit gegaan dat in 2012 circa 1.900 aanvragen zullen worden ingediend. Voor 2012 worden voor de directe uitvoering circa 20 fte's begroot.

Uitvoeringskosten REM			1 = € 1.000
	real	begr.	begr.
	2010	2011	2012
staande organisatie bestaand beleid	1.900	2.054	2.263
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	1.900	2.054	2.263

### 3.4.14 Wet Uitkeringen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen

Vanaf 1 januari 2011 voert de SVB vier regelingen uit die voorheen werden uitgevoerd door de Pensioen- en Uitkeringsraad. Voor de verschillende regelingen worden in 2012 naar verwachting circa 30.000 uitkeringen uitbetaald.

Uitvoeringskosten WUVO			1 = € 1.000
	real	begr.	begr.
	2010	2011	2012
staande organisatie bestaand beleid	1.488	10.261	10.110
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	1.488	10.261	10.110

### 3.4.15 TNS- regeling

De TNS-regeling is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening niet in loondienst hebben opgelopen.

Uitvoeringskosten TNS	1 = € 1.000		
	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	444	434	474
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	444	434	474

### 3.4.16 Pensioenregister

Het Pensioenregister, eigendom van de Stichting Pensioenregister, is voor de burger toegankelijk. Op 6 januari 2011 is de website Mijnpensioenoverzicht.nl gelanceerd. De burger kan met zijn DigiD op deze website inzicht krijgen in de opgebouwde pensioenrechten.

Het bestuur van de Stichting Pensioenregister heeft de SVB gevraagd de beheertaken van de Stichting te gaan verzorgen. De SVB heeft voor deze nieuwe taak de vereiste goedkeuring van de Minister.

De kosten die in het kader van de beheertaak hieruit voortvloeien, zullen worden gefinancierd door de Stichting Pensioenregister.

Uitvoeringskosten Pensioenregister	1 = € 1.000		
	real 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	-	634	634
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	-	634	634

### 3.4.17 Derden

Onder 'Derden' zijn bedragen begroot die wegens 'diensten aan derden' worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het CVZ, de IND en verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

Uitvoeringskosten Derden	1 = € 1.000		
	real. 2010	begr. 2011	begr. 2012
staande organisatie bestaand beleid	4.786	4.525	4.822
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	4.786	4.525	4.822

#### *Huuropbrengsten*

De SVB streeft er naar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren. De geraamde huuropbrengst heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende SVB kantoren. De opbrengst overmaat wordt op basis van de huidige contracten begroot.

#### *BBZ/BDZ*

Voor alle doelgroepen die vanuit Nederland grensoverschrijdende activiteiten (willen) gaan doen in België of Duitsland en Belgen of Duitsers die activiteiten in Nederland willen gaan doen, is door de SVB een voorlichtingsfunctie ingericht in de Bureaus voor Belgische- en Duitse Zaken. De voorlichting richt zich op werken, wonen, ondernemen en studeren en op de domeinen sociale zekerheid, zorg en fiscaliteit (gerelateerd aan sociale zekerheid). Ook voor de wetten / regelingen die door het UWV en het CVZ worden uitgevoerd wordt door de Bureaus desgevraagd voorlichting verstrekt.

Vanwege de taakstellingen en de hieruit voortvloeiende noodzaak van keuzes in taken en dienstverlening, heeft de minister in zijn brief aan de Tweede Kamer van 14 maart 2011 aangekondigd dat de persoonlijke dienstverlening aan grensarbeiders via aparte bureaus zal worden beëindigd. Er zal in plaats hiervan ingezet worden op verdere uitbreiding van de elektronische dienstverlening.

Dit voornemen is door de Minister met de Tweede kamer besproken en heeft geleid tot de motie van het lid van den Besselaar C.S. die door de Tweede Kamer met algemene stemmen op 14 juni 2011 is aangenomen.

Minister Kamp heeft aan diverse stakeholders schriftelijk laten weten dat hij de aangenomen motie door de SVB laat uitvoeren. De minister geeft hierbij aan dat hij van mening blijft dat elektronische dienstverlening – ook in de vaak complexe situaties bij grensarbeiders – een afdoende alternatief zal blijken. Tevens heeft hij aangegeven dat voor wat betreft het onderzoek naar alternatieve financiering - naast provincies en Euregio's - ook gemeenten in het onderzoek betrokken zullen worden.

De SVB staat voor de uitvoering van de motie een aanpak voor ogen waarbij nauw wordt samengewerkt met de mede-opdrachtgevers van de bureaus, te weten UWV en CVZ. (Het onderhavige plan is afgestemd met beide opdrachtgevers ).

Het plan van aanpak zal worden voorgelegd aan de minister van SZW, gezien zijn politieke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van genoemde motie.

### **3.4.18 Handhaving**

#### **Doelstelling**

Het doel van handhaving van de SVB is het zo effectief en efficiënt mogelijk vergroten van de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt door preventie, detectie en sanctionering van fouten en fraude door klant. Daarbij staat voorop dat voorkomen beter is dan genezen. Preventieve maatregelen zorgen ervoor dat er zo min mogelijk onrechtmatigheid is. Waar die onrechtmatigheid zich toch voordoet, moet detectie daarvan leiden tot sanctionering.

#### **Activiteiten**

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB de volgende activiteiten:

##### **Preventie:**

- adviseren over handhavingsaspecten in nieuwe wetgeving
- bevorderen van de bekendheid met plichten van de SVB-klanten
- bevorderen van fraude-alertheid binnen de organisatie
- controleren en verifiëren van gegevens bij de toekenning van uitkeringen

##### **Detectie:**

- risicoanalyse en actualisering van bestaande analyses
- onderzoek bij AOW'ers en Anw'ers naar inkomen
- uitwisseling van inkomensgegevens met de Belastingdienst
- steekproeven naar niet gemeld samenwonen
- controle op samenwonen bij de GBA
- uitwisseling van gegevens met DUO over het volgen van onderwijs
- steekproefsgewijze controle op onderhoud en volgen van onderwijs
- presentatieplicht voor verzekerden met kinderen in het buitenland
- steekproefsgewijze controles door het Controle Team Buitenland
- gegevensuitwisseling met instanties in het buitenland

##### **Correctie en sanctionering:**

- terug- en invordering van teveel betaalde uitkeringen;
- oplegging en incasso van administratieve sancties;
- aangifte bij het Openbaar Ministerie (OM), dat vervolging instelt op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen.

#### *Preventie*

Op het gebied van preventie blijft bijzondere aandacht uitgaan naar activiteiten die mede voortvloeien uit het Handhavingsprogramma SZW:

- jaarlijks onderzoek naar de bekendheid met plichten en op basis daarvan vaststellen van de effectiviteit van handhavingscommunicatie
- optimaliseren van klantcommunicatiemomenten klanten te informeren over en te herinneren aan plichten
- bijdragen aan de door SZW gevoerde communicatiecampagne.
- optimaliseren van risicoprofielen

### *Detectie*

Uit de resultaten van handhavingsactiviteiten en aanvullend onderzoek kan de mate van naleving worden afgeleid. In overleg met SZW is vastgesteld hoe het nalevingsniveau moet worden berekend. In 2011 worden nog streefniveaus vastgesteld.

### *Sanctionering*

Ieder jaar wordt in het Handhavingsarrangement SZW- OM afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB zal, conform de afspraken in het arrangement, aangifte doen van fraudezaken. De SVB streeft daarbij een proactieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij wordt waar mogelijk samenwerking met andere instanties gezocht, zoals UWV, SIOD en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

### *Internationale handhaving*

Wat de internationale handhaving betreft, zal de SVB doorgaan met het maken en implementeren van controleafspraken met landen waar Nederland een exportverdrag mee heeft gesloten in het kader van de wet Beperking Export Uitkeringen (BEU). Met behulp van het Controle Team Buitenland zal gemonitord worden hoe reeds geïmplementeerde afspraken functioneren. Ook zullen zowel CTB als de attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Spanje en Suriname handhavingsonderzoeken verrichten.

### 3.5 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën. De eerste categorie investeringen is gerelateerd aan de automatiseringsgraad van de SVB. De tweede categorie is gerelateerd aan de huisvesting.

#### Automatisering gerelateerde investeringen

1 = 1000

	real 2010	begr 2011	begr 2012
Automatiseringsapparatuur	5.336	7.665	9.647

De voornaamste investeringen in 2012 zijn de vervanging van schermen e.d. tot een bedrag van € 0,8 miljoen, scanners plus software voor ruim € 0,3 miljoen, servers € 0,4 miljoen (ieder jaar wordt een deel van de centrale server vervangen) en softwarepakketten voor de bedrijfsvoering en ondersteuning. Voor deze aanschaf wordt jaarlijks een bedrag gereserveerd van € 0,5 miljoen. In verband met de uitloop van de aanschaf van de telefooncentrales is € 2,25 miljoen doorgeschoven naar 2012. In het kader van SVB - Tien worden in 2012 Oracle licenties aangeschaft tot een bedrag van ca. € 3,6 mln.

#### Huisvesting gerelateerde investeringen

1 = € 1000

	real 2010	begr 2011	begr 2012
Verbouwingen	289	12.269	4.402
Installaties	793	5.430	2.342
Meubilair/Stoffering	827	11.257	11.948
	1.909	28.956	18.692

In 2011 wordt in Amstelveen het overgrote deel van de modernisering van de werkomgeving uitgevoerd. De verwachte opleverdatum is 1 april 2012.

De investeringen in 2012 bedragen nog circa € 5,3 miljoen. De modernisering bij de vestigingskantoren is verschoven van 2011 naar 2012 en vraagt om een investering van (circa € 11,6 miljoen). Naast deze investeringen vinden reguliere vervangingsinvesteringen plaats.