

# Jaarplan 2022

Sociale Verzekeringsbank  
24 september 2021



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

# Voorwoord

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) zet zich het komende jaar in om vanuit haar kerntaken de dienstverlening aan burgers zichtbaar verder te verbeteren. Als uitvoeringsorganisatie is de SVB een belangrijk gezicht van de overheid. Iedereen komt immers ooit een keer in aanraking met de SVB. Of dat nu bij de mooie momenten van het leven is of bij de onvermijdelijke. Bijvoorbeeld als ouder, als nabestaande, als zorgbehoevende, als oorlogsgetroffene, als slachtoffer van een beroepsziekte of als gepensioneerde. In al deze situaties wil de SVB ervoor zorgen dat burgers krijgen en begrijpen waar ze recht op hebben. De SVB levert ook in 2022 een belangrijke bijdrage aan de bestaanszekerheid van deze miljoenen personen en gezinnen.

Ondanks dat de SVB haar taken in zijn algemeenheid goed uitvoert, geeft dit niet de garantie dat alle burgers worden bereikt of passende dienstverlening krijgen. Onder andere complexe wet- en regelgeving maakt dat het bieden van de juiste dienstverlening onder druk staat, ook ten aanzien van de internationale dienstverlening, met als risico dat burgers tussen wal en schip raken. Vanuit haar Meerjarenkoers en bijbehorende kernwaarden zet de SVB daarom in op dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar goed voor iedereen. Hiertoe investeert de SVB in eerste instantie nadrukkelijk in het versterken en toekomstbestendig maken van haar basis. Dit betekent aandacht voor continuïteit en verdere verbetering van onze dienstverlening om continu aan te kunnen blijven sluiten bij de veranderende vragen vanuit de samenleving.

De SVB geeft daarom ook in 2022 uitvoering aan operatie 'Gezonde Dienstverlening'. Iedere burger moet bij de SVB terecht kunnen voor laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening die aansluit bij de persoonlijke behoeften. De SVB neemt (nog) vaker (proactief) persoonlijk contact op als onze beslissing de uitvoering van het persoonsgebonden budget of de bestaanszekerheid van de burger raakt. Dit betekent dat onze medewerkers meer ruimte en tijd moeten krijgen om recht te kunnen doen aan ieders persoonlijke situatie. Dit kan zijn bij complexe situaties (zoals duurzaam gescheiden leven), bij ingrijpende beslissingen als terug- en invordering, schorsing van de betaling en bij beslag. Maar ook bij niet-gebruik van regelingen of anticiperend op een life-event. Dit biedt de SVB de mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van de situatie van de burger en indien nodig maatwerk te bieden en door te verwijzen, wanneer de burger ook buiten de grenzen van de SVB kampt met problematiek ('no wrong door-principe'). Daarmee wil de SVB voorkomen dat iemand van het kastje naar de muur wordt gestuurd en draagt de SVB bij aan versterking van het fundament van de overheidsdienstverlening.

Deze inzet sluit aan bij de opgaven voor de uitvoering die voortvloeien uit de verschenen rapporten 'Ongekend Onrecht', 'Klem tussen balie en beleid' en het traject Werk aan Uitvoering (WaU). Daaruit blijkt dat het versterken van de uitvoering, het verbeteren van de dienstverlening door de realisatie van doelmotie, begrijpelijke en uitvoerbare wet- en regelgeving, het bieden van maatwerk waar dat nodig is en het versterken van de menselijke maat om aanzienlijke investeringen vragen. Ook de noodzaak van een betere samenwerking tussen publieke dienstverleners, beleid en politiek zal van de SVB de nodige inspanningen vragen. De overheid, en dus ook de SVB, zal open moeten staan voor wat er beter kan. Als er fouten worden gemaakt, is het een absolute voorwaarde dat de signalen daarover worden opgepakt en de problemen worden opgelost. Burgers mogen hier uiteindelijk niet de dupe worden. Het past de SVB als 'Overheidsorganisatie van het Jaar' om juist daarin een voorbeeldrol te vervullen met goede initiatieven zoals Garage de Bedoeling en de maatwerkplaatsen.

Bij de intensivering van maatwerk, proactieve benadering en vroegsignalering horen ook investeringen in IT, zowel om maatwerk op te sporen en te faciliteren, alsook voorzieningen om langs verschillende kanalen digitaal met burgers te communiceren. Dit ziet onder meer toe op innovatie, digitale inclusie, identiteit,

regie op gegevens en data. IT is onmisbaar voor onze primaire en ondersteunende processen alsmede het bieden van bescherming tegen cyberrisico's. Ook zal de SVB als onderdeel van haar dienstverlening blijvend aandacht houden voor handhaving door de foutgevoeligheid van processen te minimaliseren en in te zetten op preventie, detectie, correctie en sanctionering van fraude.

De genoemde opgaven zullen de komende jaren veel van de SVB vragen, onder andere in het aantrekken van voldoende en goede medewerkers. Een goede balans tussen opdracht en middelen is en blijft daarbij van belang. De uitvoering zal hiervoor moeten worden toegerust en ook de rust en de ruimte moeten krijgen om nog betere dienstverlening te kunnen bieden vanuit de Bedoeling. Onderdeel hiervan is om samen met de ministeries van SZW en VWS te komen tot verregaande vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De SVB heeft hiertoe een vereenvoudigingsagenda opgesteld.

De opgaven vragen ook veel van onze medewerkers. De SVB zet daarom in op verdere versterking van het vakmanschap van onze medewerkers en het zijn van een aantrekkelijke en inclusieve werkgever. De SVB is een organisatie waarin medewerkers gestimuleerd worden om zichzelf te kunnen zijn en zich te blijven ontwikkelen, waarbij continu leren centraal staat. Ook hebben we oog voor aspecten die van belang zijn bij het werken in post-corona-tijden, zoals goede ondersteuning van digitaal samenwerken, vitaliteit en werkgeluk. Want onze mensen willen en kunnen iedere dag weer het verschil maken voor burgers en dat moeten we koesteren.

Amstelveen, 24 september 2021,  
Namens de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank,

De SVB verwacht  
in 2022



**51 miljard**  
uit te keren

**5,7**  
miljoen

mensen krijgen een  
uitkering van de SVB

De top 5 regelingen in 2022.  
Hier zie je de verdeling van de  
klanten over de verschillende regelingen:



AOW	64%
AKW (kinderbijslag)	32%
A/O	1%
PGB	2%
Overig	1%

## Speerpunten



### Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

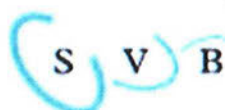
Regeling	Uitkeringslasten (x Tmiljoen)	Aantal klanten
AOW	43.045	3.614.774
AKW	3.691	1.840.200
A/O	385	57.300
Anw	302	22.964
Remigratiewet	40	6.440
WvB	11,1	11.882
TAS	5,1	375
CSE	3,0	229
WKO	1,0	333
Bijstand Buitenland	0,9	102
OBR	1,0	47

€ Uitkeringslasten  
(x Tmiljoen)

Person icon Aantal  
klanten

### Kerncijfers overige regelingen en wetten:

Regeling	Uitkeringslasten (x Tmiljoen)	Aantal klanten
PGB	2.961	117.001
V&O	180	16.174
TNS	3,4	150



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Sturen op resultaat en de menselijke maat</b>	<b>6</b>
1.1	<i>Meerjarenkoers 2021-2025</i>	6
1.2	<i>SVB kernwaarden en werken vanuit de Bedoeling</i>	6
1.3	<i>Onze invulling aan overheidsbrede opgaven</i>	7
1.4	<i>De rol van innovatie</i>	8
<b>2</b>	<b>De basis op orde door vernieuwing vanuit continuïteit</b>	<b>9</b>
2.1	<i>Naast tijdigheid ook snelheid</i>	9
2.2	<i>Verbeterde dienstverlening met PGB 2.0</i>	9
2.3	<i>Handhaving: voorkomen is beter dan genezen</i>	10
2.4	<i>Borgen van continuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening</i>	11
<b>3</b>	<b>Persoonlijke dienstverlening en maatwerk</b>	<b>14</b>
3.1	<i>De Bedoeling 2.0</i>	14
3.2	<i>Verder vormgeven persoonlijke en passende dienstverlening</i>	15
3.3	<i>Loketfunctie voor de burger</i>	16
3.4	<i>Bestuursrecht op maat</i>	17
<b>4</b>	<b>Data cruciaal voor persoonlijke dienstverlening en ketenintegratie</b>	<b>18</b>
4.1	<i>Kwaliteit van de data verder omhoog</i>	18
4.2	<i>Structureel beheer PGB2.0</i>	19
4.3	<i>Programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen</i>	19
4.4	<i>Verder terugdringen niet-gebruik AIO</i>	19
<b>5</b>	<b>Versnellen vanuit eenvoud en kerntaken</b>	<b>20</b>
5.1	<i>Versterking van ons dienstenaanbod</i>	20
5.2	<i>Bijdragen aan vereenvoudiging</i>	20
5.3	<i>Versterken proces van signalering</i>	21
5.4	<i>Invoerings- en doenvermogenstoets als bouwsteen voor keuzes</i>	21
<b>6</b>	<b>Mens en organisatie</b>	<b>22</b>
6.1	<i>Goed en aantrekkelijk werkgeverschap</i>	22
6.2	<i>Beter presteren door continu leren</i>	23
6.3	<i>Bewust werken post-corona</i>	23
6.4	<i>Verbeteren (interne) sturing</i>	24
6.5	<i>Duurzame ontwikkeldoelen</i>	24
<b>7</b>	<b>Begroting 2022</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Meerjarige financiële ontwikkeling 2022 – 2024</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Aanvullende begrotingstabellen 2022</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Prestatie-indicatoren (algemeen en specifiek voor POC KOT)</b>	<b>38</b>

# 1 Sturen op resultaat en de menselijke maat

Met dit Jaarplan geeft de SVB sturing aan het realiseren van de SVB Meerjarenkoers 2021-2025. Daarbij houdt de SVB in haar definitieve planvorming voor 2022 rekening met de totstandkoming van een nieuw Regeerakkoord en de maatregelen die voortkomen uit relevante externe trajecten zoals Werk aan Uitvoering (hierna WaU), het onderzoek van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (hierna POC-KOT) en de Tijdelijke Commissie Uitvoering (hierna TCU).

## 1.1 Meerjarenkoers 2021-2025

In 2021 heeft de SVB haar Meerjarenkoers 2021-2025 opgesteld. De Meerjarenkoers geeft antwoord op de continu veranderende behoeften van burgers in een veranderende maatschappelijke context. Concreet betekent dit dat de SVB haar dienstverlening zodanig zal inrichten dat zij (nog meer) tegemoet komt aan behoeften als eenvoud en zekerheid, hulp op maat indien nodig of gewenst en het behouden van eigen regie binnen de (technische) mogelijkheden van samenwerking binnen één overheid.

Vanuit haar kerntaken als uitvoerder sociale zekerheid (informerende, toetsende, betalende en handhavende), ontwikkelt de SVB zich via de rol van verbinder naar een dienstverlener binnen één overheid waarin niet de regeling, maar de burger centraal staat. De Meerjarenkoers van de SVB kent vijf strategische doelstellingen, die in dit jaarplan vertaald zijn naar resultaten voor het jaar 2022:

1. De basis op orde
2. Versterken ketenintegratie
3. Effectiever door maatwerk
4. Persoonlijke en proactieve dienstverlening
5. Versnelling naar één overheid

## 1.2 SVB kernwaarden en werken vanuit de Bedoeling

In navolging van de Meerjarenkoers zijn in 2021 ook de kernwaarden van de SVB opnieuw geformuleerd. Deze zijn:

- ✓ **Betrouwbaar:** we zijn voorspelbaar, eerlijk, transparant en integer. We werken vanuit rechtmatigheid en leveren waar je recht op hebt.
- ✓ **Voortvarend:** we zijn resultaatgericht en proactief. We zijn vakbekwaam en staan voor onze taak. We kijken vooruit, ontwikkelen door, zijn innovatief en laten realisatiekracht zien.
- ✓ **Mensgericht:** we zijn mensgericht en gaan op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om. We werken vanuit de bedoeling en kijken naar wat de mens nodig heeft. We hebben oog voor de menselijke maat.

Deze waarden dienen als kompas bij het realiseren van de Meerjarenkoers, ondersteunen bij het tot stand brengen van de gewenste cultuur en het aantrekken van medewerkers die zich hiermee willen verbinden. Het werken vanuit de Bedoeling staat hierbij altijd centraal. De kernwaarden zijn van belang geweest bij het selecteren van de belangrijkste activiteiten voor 2022 en het concretiseren van de doelen en resultaten die we met deze activiteiten willen behalen.

### 1.3 Onze invulling aan overheidsbrede opgaven

Uitvoeringsorganisaties zijn het gezicht van de overheid en dragen bij aan het functioneren van de samenleving. In het rapport 'Ongekend Onrecht', maar ook in andere rapporten en trajecten – zoals 'Klem tussen balie en beleid', het rapport van de TCU en de probleemanalyse van het Traject 'Werk aan de Uitvoering' komt duidelijk naar voren dat het functioneren van publieke dienstverleners onder druk staat. Signalen en knelpunten zijn onvoldoende gehoord, wetgeving bleek niet uitvoerbaar, de samenwerking tussen instanties verliep moeizaam en 'de menselijke maat' werd uit het oog verloren. Kortom, ten aanzien van de uitvoerbaarheid van beleid en de responsiviteit van de overheid zijn verbeteringen nodig. Op basis van deze rapporten en acties zijn door de overheid een aantal maatregelen en acties voorgesteld in de Kabinetsreactie POK. De maatregelen die relevant zijn voor de SVB sluiten goed aan bij de SVB Meerjarenkoers 2021-2025. De SVB geeft hier dan ook graag opvolging aan.

Door de eigenaar en opdrachtgevers zijn voor de SVB inmiddels financiële middelen beschikbaar gesteld om deze maatregelen te realiseren. De SVB heeft deze maatregelen ondergebracht in zes actielijnen:

#### **Actielijn 1: Toegankelijke en passende dienstverlening**

Binnen deze actielijn wordt gehoor gegeven aan de brede wens om als overheid meer toegankelijk en benaderbaar te zijn voor burger, ook als burgers vastlopen of in de knel komen. Naast de verdere opmars van de digitale dienstverlening zal persoonlijk contact altijd mogelijk moeten blijven.

#### **Actielijn 2: Tijd en aandacht voor burgers**

In de Kabinetsreactie wordt onderstreept dat burgers zich vaak niet gehoord of niet goed geholpen voelen door de overheid. Vaak vallen zij daardoor tussen wal en schip en kunnen zij klem komen te zitten in het systeem. Professionals willen graag helpen, maar hebben te maken met beperkte capaciteit en/of bewegingsruimte binnen de beleidskaders. Binnen de SVB wordt het hebben en nemen van meer ruimte door professionals als voorwaarde gezien om naast uitvoerder ook dienstverlener te kunnen zijn en de dienstverlening te verbeteren.

#### **Actielijn 3: Maatwerk bieden bij complexe situaties**

De meeste klanten kunnen binnen de SVB op een goede manier worden geholpen. In sommige situaties moeten klanten actief worden ondersteund en begeleid, omdat er geen oplossing binnen onze reguliere processen voorhanden is. In dat geval is specifiek maatwerk nodig. Vaak moet dit ook ketenbreed worden opgepakt, wat een goede organisatie en regie vraagt.

#### **Actielijn 4: Verbeteren van de informatiehuishouding t.b.v. actieve openbaarmaking**

In de samenleving en bij overheden is de behoefte aan gerichte informatie en transparantie de afgelopen jaren sterk gegroeid. Een goede informatiehuishouding is hierin cruciaal. In opvolging van de kabinetsreactie en het generieke actieplan 'Open op Orde' heeft de SVB een plan van aanpak opgesteld voor het versneld verbeteren van de informatiehuishouding. In deze actielijn wordt opvolging aan gegeven.

#### **Actielijn 5: Toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoering**

Uit het rapport 'Ongekend Onrecht' blijkt dat politiek, uitvoering en beleid (vaak) te ver van elkaar afstaan, waardoor onvoldoende zicht is op wat er speelt binnen uitvoeringsorganisaties en risico's en signalen van uitvoeringsorganisaties onvoldoende worden meegewogen bij het ontwikkelen (en evalueren) van beleid- en wetgeving. Met de actielijn zet de SVB in op uitvoerbaar beleid en wetgeving die uitwerkt zoals beoogd.

#### **Actielijn 6: Versterken ambtelijk vakmanschap**

Ambtenaren adviseren en handelen vanuit hun professioneel vakmanschap. De norm is dat ambtenaren werken op basis van openheid, professioneel omgaan met tegenspraak en direct contact met burgers. Dat ze effectief samenwerken over (organisatie)grenzen heen. En dat hen daarbij de maatschappelijke opgave

helder voor ogen staat. Dat vraagt dat medewerkers souplesse hebben in de uitvoering van routines, boven de materie staan, én toekomstgerichte vaardigheden ontwikkelen.

In onderstaande tabel is te lezen op welke plek in dit Jaarplan een toelichting wordt gegeven op de activiteiten van de SVB in 2022 in het kader van de desbetreffende actielijn. In het document is bij die paragrafen ook een visuele markering opgenomen, zodat bij het lezen van de paragraaf inzichtelijk is dat de activiteiten bijdragen aan de POK-opgaven.

Actielijn	Paragrafen	Onderwerpen
1	2.3, 3.2, 3.3, 5.3	Preventieve handhaving, verder vormgeven persoonlijke en passende dienstverlening, loket voor de burger, no wrong door, feedback loop, versterken signalering
2	2.1, 3.2	Naast tijdigheid ook snelheid, verder vormgeven persoonlijke en passende dienstverlening
3	3.1, 3.4	De Bedoeling 2.0, bestuursrecht op maat
4	2.4.2	Informatiehuishouding
5	5.2, 5.3, 5.4	Bijdragen aan vereenvoudiging, versterken signalering, invoerings- en doenvermogenstoets
6	6.1, 6.2	Vakmanschap, inclusie en diversiteit, continu leren en verbeteren

Tabel 1: POK activiteiten in SVB Jaarplan 2022

## 1.4 De rol van innovatie

De beweging naar één overheid waarin de burger centraal staat vraagt een overheidsbrede omslag in denken en doen. Als SVB willen we onze innovatiekracht én die van de overheid verder versterken. Hiertoe werkt de SVB met een strategische innovatieagenda, waar in samenwerking tussen de lijn en innovatielab Novum uitvoering aan wordt gegeven. In de hoofdstukken hierna zijn enkele voorbeelden van onderzoeken en experimenten vanuit de innovatieagenda opgenomen.



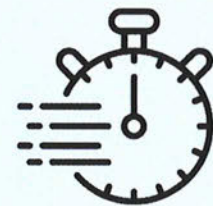
## 2 De basis op orde door vernieuwing vanuit continuïteit

De basis op orde hebben en houden is één van de vijf strategische doelstellingen van de SVB en conform de IV-strategie de focus voor 2021-2023. Deze doelstelling is gericht op het versterken van de kerntaken, waarbij eenvoud en vernieuwen vanuit continuïteit het uitgangspunt is. De SVB werkt hiermee aan continuïteit en stabiliteit, een eenvoudig, snel en foutloos proces en een gemoderniseerd handhavinginstrumentarium. Tevens werkt de SVB aan borging van de privacy en het veilig stellen van de gegevens van onze miljoenen klanten.

### 2.1 Naast tijdigheid ook snelheid

Actielijn 2 POK

Eén van de kerntaken van de SVB is het tijdig en juist verstrekken van uitkeringen en tegemoetkomingen. Om deze kerntaak goed te kunnen uitvoeren, is de SVB in 2021 gestart met het uitbreiden van haar capaciteit en het verder opleiden van medewerkers vanuit operatie Gezonde Dienstverlening. Deze investering moet ertoe leiden dat de SVB in 2022 voor alle regelingen kan voldoen aan de tijdigheidsnorm, en daarnaast de snelheid van de dienstverlening kan verhogen.



Het streven is om burgers zo snel mogelijk te informeren over waar ze recht op hebben en dit ook toekennen, zodra er een verandering optreedt in hun persoonlijke situatie. Daarom werken we aan het terugbrengen van de doorlooptijden van de dienstverlening, met extra aandacht voor de complexe internationale dienstverlening. We passen het geautomatiseerde systeem aan en richten interne sturingsdashboards anders in. Ook verbeteren we de inhoudelijke en procesmatige ondersteuning van onze medewerkers, bijvoorbeeld door een slimmere werkverdeling. Dit is mogelijk omdat we in 2022 werken met één landelijke administratie. Tot slot zetten we robotics in om de hoeveelheid handmatig werk te beperken. Het betreft hier vooral administratieve (eenvoudige) deeltaken, robots nemen geen handmatig beoordelingswerk van medewerkers over. Ook de doorontwikkeling van de (internationale) gegevensuitwisseling (EESSI) draagt bij aan het verder verhogen van de tijdigheid en snelheid.

Om de snellere afhandeling te kunnen realiseren investeren we in ondersteunende tools als Power BI en een workforce management tool. Deze wordt zowel binnen het SV-domein als het zorgdomein ingezet.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

Van de aanvragen in de handmatige dienstverlening m.b.t. alle SV-regelingen wordt 90% binnen 14 dagen opgepakt

Van de aanvragen met een internationale component in de handmatige dienstverlening m.b.t. AOW en AKW wordt het percentage dat binnen 56 dagen is afgehandeld verhoogd van 50 naar 60%

### 2.2 Verbeterde dienstverlening met PGB 2.0

De SVB staat voor bestaanszekerheid en vergroten van eigen regie van burgers. Voor budgethouders betekent dit dat de SVB wil dat zij in staat zijn om eigen regie over het leven te voeren en zo min mogelijk tijd hoeven te besteden aan administratieve taken. Het PGB 2.0 systeem kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren. In 2022 vervolgt de SVB de verdere implementatie van PGB 2.0 aan de hand van de ontwikkelingen in het Programma PGB 2.0 en de doelstellingen en afspraken die hierbinnen gemaakt worden ten aanzien van de doorontwikkeling van PGB 2.0.

Het PGB 2.0 systeem zorgt niet alleen voor continuïteit van de dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners, maar maakt deze ook beter en eenvoudiger. De SVB neemt in 2022 onder andere deel aan analysesessies, levert diensten aan de tijdelijke beheerorganisatie, en zet in op de ontwikkeling van het financiële domein en het aansluiten van meer budgethouders en zorgverleners. Het groeiende aantal aansluitingen zorgt ervoor dat steeds meer medewerkers gaan werken met het nieuwe systeem. Dit betekent dat er in 2022 continue aandacht is voor de inrichting van de interne organisatie en bijbehorende werkprocessen, de werkverdeling en het verder opleiden van medewerkers.

Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen borgen totdat de volledige implementatie van PGB 2.0 is afgerond, worden ook in 2022 nog noodzakelijke investeringen gedaan in het PGB 1.0 systeem, zoals de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

De SVB sluit zoveel mogelijk budgethouders aan, afgestemd op de ontwikkelingen van de Mijlpalenplanning

De tijdigheid van betalingen en verwerkingen is continu op orde, ook kort na de overgang naar PGB 2.0

## 2.3 Handhaving: voorkomen is beter dan genezen

Actielijn 1 POK

### 2.3.1 Handhaving als onderdeel van de dienstverlening (SV-domein)

In 2022 zet de SVB in op verdere modernisering van haar handhavinginstrumentarium. Dit gebeurt vanuit burgerperspectief langs de onderstaande vier actielijnen:

#### 1. Voorkomen van vergissingen

Jaarlijks voert IPSOS in opdracht van SZW onderzoek uit naar de kennis der verplichtingen en (gepercipieerde) detectiekans. De laatste jaren is sprake van een dalende lijn in de bekendheid van burgers met plichten van de door de SVB uitgevoerde wet- en regelgeving. De SVB wil deze lijn ombuigen en investeert daarom in haar informatieverstrekking. In 2022 intensificeert de SVB haar voorlichting en communicatie in binnen- en buitenland met specifieke aandacht voor ouderen. Daarnaast optimaliseren we het intakeproces bij nieuwe uitkeringsaanvragen en initiëren we aanvangshuisbezoeken en servicebezoeken. Op basis van gedragswetenschappelijke inzichten stimuleren we de naleving.

#### 2. Voorkomen van fouten door data-gedreven aanpak

Door data-analyse en data-gedreven onderzoek verfijnt de SVB de risicogerichtheid en kunnen fouten eerder worden ontdekt of voorkomen. In 2022 zetten we in op de doorontwikkeling van hoogwaardige data-analytics. Een betrouwbare data-analyse start met beschikbaarheid van de juiste data. Data moet integer en van goede kwaliteit zijn. Naast waarborgen in de wet- en regelgeving, weegt de SVB bij de inzet van data-analyse ook data-ethische aspecten, klantbelang en proportionaliteit mee. De uitkomst van deze afwegingen communiceren wij transparant binnen onze eigen organisatie, naar de buitenwereld en naar onze klant. Daarmee borgt de SVB de toekomstbestendigheid van verantwoord gebruik van data.

Daarnaast brengen we de datakwaliteit verder op orde door de bouw van een TPW-werkgeversadministratie, verbeteren we de uitwisseling van gegevens in de keten en richten we ons op het ontsluiten van data bij de bron (waardoor het volume van gegevensuitwisseling afneemt). De SVB hecht ook veel waarde aan het opzetten en deelnemen aan zogenaamde expert sessies, waarin wetenschap, bedrijfsleven en overheid kennis, ervaring en expertise uitwisselen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het maken van afwegingen over een verantwoorde inzet van artificial intelligence (AI). In samenwerking met de Erasmus Universiteit gaat de SVB dit soort initiatieven op het vlak van data-analyse en ethisch verantwoorde (maatwerk) inzet vormgeven.

### **3. Verbeteren kwaliteit proces toezicht**

In 2022 zorgt de SVB voor verdere verbetering van de kwaliteit van het onderzoeksproces door onder andere het vergroten van de kennis en kunde van de medewerkers handhaving en invoering van een collegiale toets. De medewerker handhaving handelt vanuit vertrouwen in de burger en stelt de Bedoeling centraal. Indien nodig pakt de medewerker handhaving door, ten behoeve van het maatschappelijk draagvlak en de geloofwaardigheid van het sociale zekerheidsstelsel.

### **4. Verbeteren specifieke processen in het buitenland**

In 2022 wordt er, naast het verbeteren van de informatievoorziening, gericht en meer op maat uitvraag gedaan bij klanten in het buitenland. Door deze proactieve werkwijze kan de SVB mogelijke fouten eerder opsporen en sneller corrigeren. Daarnaast doen we in 2022 integraal onderzoek naar de woonsituatie onder klanten in het buitenland en rollen we de Waldo-app (digitaal alternatief voor het aanleveren van een levensbewijs voor klanten in het buitenland) verder uit.

#### **2.3.2 Intensivering en verbetering internationale handhaving**

In 2022 focust de SVB op verbetering van de aanpak van onderzoeken naar vermogen in het buitenland middels het SVB Controle Team Buitenland (CTB), de SVB Bureaus Sociale Zaken (BSZ) bij ambassades in het buitenland en het netwerk van vertrouwensadvocaten in het buitenland. Tevens intensiveert de SVB de handhaving bij de internationale vaststelling van toepasselijke wetgeving (TPW) ter bestrijding van schijnconstructies op de Nederlandse arbeidsmarkt ter bescherming van burgers.

#### **2.3.3 Signaleren van misbruik en oneigenlijk gebruik van PGB-gelden**

De SVB ziet voor zichzelf een belangrijke rol in het signaleren van misbruik en oneigenlijk gebruik van PGB-gelden en wil hiervoor zorgsignalen delen met gemeenten en zorgkantoren en daarmee kwetsbare budgethouders beschermen. Een zorgsignaal kan inzicht geven in de mate waarin de budgethouder in staat is eigen regie te voeren op het budget. De SVB is met VWS in gesprek over aanpassing van de materiewetten, met onder andere als doel de gegevensdeling met verstrekkers eenvoudiger te maken. In 2022 wordt met VWS onderzocht hoe deze wetten verder aangepast kunnen worden, zodat alle wensen en behoeften van de SVB en ketenpartijen hierin juist worden weergegeven.

## **2.4 Borgen van continuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening**

### **2.4.1 Resultaten en activiteiten IV-portfolio**

De prioritering van het IV-Portfolio is gebaseerd op de IV-strategie van de SVB. Voor 2022 ligt het hoofddaccent op het intensiveren van technische vernieuwing en beheer & onderhoud om de continuïteit (en flexibiliteit) van de dienstverlening te borgen. Het IV-Portfolio draagt tevens bij aan noodzakelijke verbeterlagen in de bedrijfsvoering, zoals het verbeteren van de kostprijsystematiek en het informatiebeheer. Ook wordt de basis gelegd voor data-gedreven sturen.

### **2.4.2 Implementatie nieuwe wet- en regelgeving**

Ook in 2022 werkt de SVB aan de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat het nieuwe Regeerakkoord en het vervolg op het rapport 'Ongekend onrecht' gevolgen kunnen hebben voor het IV-portfolio in 2022. Waar mogelijk zijn trajecten al opgenomen in het IV-portfolio 2022, maar bij het opstellen van dit jaarplan zijn consequenties uit hierboven genoemde ontwikkelingen deels nog onzeker. Door prioritering in het portfolio verwacht de SVB wel ruimte te kunnen maken voor de uitvoering van generieke wet- en regelgeving (zoals Wet Open Overheid), alsmede de regelgeving binnen het zorgdomein. Hierna is weergegeven welke wet- en regelgeving de SVB in 2022 in ieder geval (verder) zal implementeren.

In 2022 zetten we onze werkzaamheden in relatie tot het verbeteren van onze informatiehuishouding en het voorbereiden op de nieuw Wet Open Overheid (Woo) en Archiefwet gepland door. Naar aanleiding van het rapport 'Ongekend onrecht' zijn deze plannen tezamen met de acties uit het generieke Rijksbrede actieplan integraal bij elkaar gebracht in een programma 'Verbeteren Informatiehuishouding SVB'. In 2022 start de SVB de implementatie van het plan met het opzetten van een communicatiecampagne en opleidingen op het gebied van informatiehuishouding. Ook wordt gestart met de inrichting van een document management systeem en een kwaliteitssysteem informatiehuishouding.

#### *Stroomlijnen keten voor derdenbeslag / verbreding beslagregister*

De nieuwe wet- en regelgeving Stroomlijnen keten voor derdenbeslag (SKvD) en het Rijksbrede implementatieprogramma maakt de uitwisseling van gegevens over beslagen en verrekeningen tussen overheidsorganisaties en gerechtsdeurwaarders mogelijk. Dit draagt bij aan een betere bescherming van de beslagvrije voet van de burger en het voorkomen van niet-zinnige beslagen, waarmee onnodige incassokosten voor mensen met schulden worden voorkomen. Voordat deze regelgeving in werking treedt, moet de SVB de eigen IT-systemen en werkprocessen aanpassen en zorgdragen voor de aansluiting op de centrale routevoorziening die door BKWI tot stand gebracht zal worden. Een invoeringsdatum is nog niet bekend. De SVB verwacht dat in 2022 in ieder geval de nodige voorbereiding zal moeten plaatsvinden.

#### 2.4.3 Cyberweerbaarheid en privacybescherming

In 2022 zal de SVB haar strategie gericht op preventie, detectie en response verder voortzetten.

##### *Preventie*

Vanuit het oogpunt van preventie zet de SVB in 2022 in op het verder segmenteren en beveiligen van het gehele IT-landschap, het blijven borgen van de continuïteit op de betaalprocessen en het nog beter beheeren van alle digitale koppelvlakken met derden (zowel burgers, leveranciers als ketenpartners). Daarmee is het digitale aanvalsvlak tussen de SVB en de digitale buitenwereld beter te beheersen en te beveiligen tegen cyberaanvallen. Naast preventie vanuit de techniek zet de SVB het kennis- en bewustzijnsprogramma ten aanzien van cyberweerbaarheid voor alle medewerkers in 2022 verder voort.

##### *Detectie*

Vanuit het Security Operations Centre (SOC) komt er meer aandacht voor het monitoren en bewaken van de beveiliging van data en informatie. In 2022 wordt de tweede helft van onze meest belangrijke systemen in de SOC-monitoring opgenomen, zodat een dreiging direct zichtbaar is en hierop geacteerd kan worden. Ook wordt gestart met gedragsmonitoring en bewaking van gegevensstromen over de IT-netwerken en systemen. Hiermee kunnen we ongewenste gegevensstromen vroegtijdig detecteren. Ongewenst verkeer kan worden veroorzaakt door verkeerd geconfigureerde of falende IT maar ook het gevolg zijn van cyberaanvallen. Tijdige ontdekking is cruciaal voor het direct nemen van mitigerende maatregelen.

##### *Response*

Middels geteste en geoefende processen werkt de SVB in 2022 aan een goede voorbereiding op eventuele calamiteiten en de beheersing van verschillende crisisscenario's.

##### *Verder borgen BIO en AVG*

In 2022 zet de SVB in op het afgeven van een In-Control-Verklaring (ICV) voor de gehele SVB. Deze ICV laat zien dat de SVB 'in control' is conform de bedoeling van de BIO en AVG. Hiertoe neemt de SVB een Governance, Risk en Compliance (GRC) oplossing in gebruik om systematisch de opzet, het bestaan en de werking van de middelen risicomanagement geselecteerde maatregelen in de gehele organisatie te kunnen monitoren en beheersen. In het kader van privacybescherming richt de SVB in 2022 de key controls van ISO27701 in en start de nodige voorbereidingen voor de BIO 2.0 integratie in het SPS-beleid.

#### 2.4.4 Programma IT op Koers / IT-Kompas

Vanuit de SVB Meerjarenkoers en daarvan afgeleide IV-strategie zijn de strategische doelen voor de IT organisatie voor de komende paar jaar vastgelegd in het zogenaamd IT-Kompas. De executie van IT Kompas middels concrete actieplannen is belegd in het Programma IT op Koers. Doel van het programma is het vergroten van de realisatiekracht van de SVB en het gecontroleerd uitvoeren van technisch onderhoud en vernieuwing. In een aantal stappen werkt de SVB toe naar een product-platformorganisatie:



##### *IT Dienstenmodel*

In 2022 worden de IT diensten opgenomen in een IT dienstencatalogus, gekoppeld aan SLA prestatiecontracten en een bekostigingsmodel. Uitgangspunt daarbij is integrale ketenbesturing en monitoring gericht op prestatie en kwaliteit op strategisch, tactisch en operationeel niveau en als operationele waarde.

##### *IT Regie organisatie*

In 2022 worden de kaders opgesteld voor het ontwerp van een IT regie organisatie, incl. bijpassend governance model. Er vindt een nulmeting plaats en nieuwe rollen en processen worden ingericht.

##### *IT Product/Platform organisatie*

De toekomstige platform functie van IT wordt in 2022 vooral voorbereidend in het kader van de sourcing strategie opgepakt. Dat gaat om de transitie van de huidige gefragmenteerde infrastructuur naar een beperkt aantal (PAAS) doelplatformen, welke gaan fungeren als landingsplaats voor applicaties, service integratie en Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD) diensten.

#### 2.4.5 Aanpakken van de technische schuld

Met de aanpak van technische schuld wordt beoogd om de kwaliteit, efficiëntie en wendbaarheid van de IT-dienstverlening te verhogen. In 2022 richt de verdere aanpak van de technische schuld zich onder andere op verbetering van de kwaliteit van de Cobol code en het opdelen van het AA-systeem in deelsystemen. Een betere scheiding van de geboden functionaliteiten maakt systeemaanpassingen gemakkelijker en vergroot de wendbaarheid op termijn. Een aantal kritische onderdelen van de batchverwerking worden herstartbaar gemaakt, zodat er minder risico ontstaat op het niet tijdig beschikbaar zijn van het AA-systeem. Dit laatste is met name relevant in relatie tot de overgang naar één landelijke administratie.

#### 2.4.6 Meer ketens in end-2-end monitoring om continuïteit en stabiliteit te verhogen

Om de continuïteit en stabiliteit van de IT-platformen te verhogen, worden in 2022 wederom enkele ketens opgenomen in de end-2-end monitoring van IT. Hierdoor is straks direct inzichtelijk in welke component van de keten zich mogelijke problemen voordoen. Zo kan er gericht actie worden ondernomen om een eventuele storing te verhelpen, zonder dat de continuïteit in gevaar komt.

#### 2.4.7 Vervolg sourcing strategie en roadmap

In lijn met de sourcing strategie en roadmap is in 2022 helder wat de SVB wel en niet wil uitbesteden op het gebied van IT. Op basis daarvan vindt de aanbesteding en gunning voor een nieuwe IT leverancier in 2022 plaats. Hierna kan gestart worden met de transitie naar de nieuwe IT leverancier.

### 3 Persoonlijke dienstverlening en maatwerk

De SVB werkt voortdurend aan de verdere doorontwikkeling van haar dienstverlening, waarbij de persoonlijke situatie van de burger centraal staat. Ondanks dat onze klanttevredenheid goed is, willen we van een dienstverlening die gemiddeld goed is, naar goed voor iedereen. Dat betekent dienstverlening die eenvoudig toegankelijk is, aansluit bij ieders eigen voorkeuren en maatwerk biedt waar dat nodig is.

Methodiek	ABBA	Perspectiefcirkel	Garage
Kenmerken:	Ondersteunt proces van subjectieve buikpijn naar expliciete verantwoording van al dan niet afwijken van de norm binnen de wet.	Gaat uit van 3 perspectieven die altijd belangrijk zijn voor ons werk, maakt voor en tegens op die 3 onderwerpen helderder.	System in a room, brengt brede groep actoren om geconcentreerd samen naar een oplossing te zoeken.
Focust op:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces van behoorlijk afwegen en legtimering van keuze, niet op wat is de juiste keuze.</li> <li>Intersubjectief toetsen.</li> <li>Individueel geval.</li> <li>Op vinden <i>FIX</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drie verschillende perspectieven die een specifieke keuze kunnen helpen en afwegen.</li> <li>Sluit aan op ABBA.</li> <li>Op vinden <i>FIX</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op multidisciplinaire dialoog met brede stakeholder populatie.</li> <li>Gelijkwaardigheid van deelnemers.</li> <li>Op vinden <i>Solve</i>.</li> </ul>
Helpt bij:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zetten eerst stappen.</li> <li>Scherp krijgen waar de 'buikpijn'/probleem zit.</li> <li>Het zoeken naar een oplossing.</li> <li>Ruimte zoeken binnen de wet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innemen van multi-perspectief</li> <li>Sluit aan bij beginsel - kijk breed van ABBA.</li> <li>Zichtbaar maken wat de impact van een oplossing is.</li> <li>Maken van oplossingskeuze.</li> <li><i>Contra legem</i> escalatie van ABBA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Breekijzer voor impasse.</li> <li>Keten overschrijdende problemen.</li> <li><i>Contra legem</i> escalatie van ABBA.</li> <li>Vaker/ breder voorkomende problemen</li> </ul>

#### 3.1 De Bedoeling 2.0

Actielijn 2 POK

Actielijn 3 POK

Het werken vanuit de Bedoeling heeft de afgelopen jaren zowel intern als extern veel aandacht gekregen. In 2022 wordt met het programma de Bedoeling 2.0 ingezet op verdere integratie van maatwerk in het dagelijkse werk. Het resultaat van het programma ligt, door het intern en extern realiseren van maatwerk, in de maatschappelijke impact die werken volgens de Bedoeling oplevert; te weten dat alle burgers op passende wijze worden geholpen – ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Om deze resultaten te bereiken investeert de SVB in 2022 in bewustwording, vaardigheden en handelingskracht van medewerkers op werken volgens de Bedoeling en in systemen die dit ondersteunen.

Daarnaast ontwikkelt de SVB samen met SZW en VWS een stuurmiddel voor maatwerk, dat Rijksbreed en met andere uitvoeringsorganisaties gedeeld en onderzocht wordt. Ook zet de SVB in op doorontwikkeling van de maatwerkplaatsen, zodat deze ondersteunend zijn aan het kunnen bieden van maatwerk als dit in het reguliere werk niet mogelijk is. Onderdeel van deze doorontwikkeling is het (nog) vaker (proactief) persoonlijk contact opnemen met de burger, als een beslissing de bestaanszekerheid van de burger raakt. Dit kan zijn bij complexe situaties (zoals duurzaam gescheiden leven) en bij ingrijpende beslissingen (zoals terug- en invordering, schorsing van de betaling en bij beslag). Maar ook bij niet-gebruik van regelingen of anticiperend op een life-event. Dit biedt de SVB de mogelijkheid om een beter beeld te krijgen van de situatie van de burger, maatwerk te bieden en door te verwijzen, wanneer de burger ook buiten de grenzen van de SVB kampt met problematiek.

Tot slot draagt de SVB actief bij aan Rijksbrede ontwikkeling op de Bedoeling door actief in te zetten op samenwerking en kennisdeling en op een Rijksbrede maatwerkacademie, van waaruit de SVB haar tools en ervaringen deelt met andere overheidsorganisaties.

## Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

Disciplinair overstijgende casuïstiek van burgers wordt integraal opgepakt, waarmee er aan individuele en waar mogelijk structurele wijze (daarmee voor grotere groepen burgers) oplossingen gewerkt kan worden

Maatwerk bij en tussen de partners wordt verder doorontwikkeld, waardoor burgers Rijksbreed een passende dienstverlening kunnen verwachten

Actielijn 1 POK

Actielijn 2 POK

## 3.2 Verder vormgeven persoonlijke en passende dienstverlening

### 3.2.1 Meer tijd voor dienstverlening

De SVB creëert rust en ruimte voor medewerkers in de uitvoering, zodat zij nog betere dienstverlening kunnen bieden vanuit de Bedoeling. Daarmee geeft de SVB ook invulling aan de bredere oproep om de menselijke maat terug te brengen in de dienstverlening van de overheid. De SVB doet dit door te investeren in extra mensen, en daarmee de tijd die medewerkers hebben om hun werk te doen, te verruimen. Deze capaciteitsuitbreiding is in 2021 ingezet vanuit de operatie Gezonde Dienstverlening en leidt ertoe dat in 2022 de benodigde ruimte ontstaat.

### 3.2.2 Interactiestrategie als aanscherping voor persoonlijke dienstverlening

In 2021 is de SVB gestart met een nieuwe interactiestrategie, afgeleid van de Meerjarenkoers 2021-2025. De SVB geeft met deze interactiestrategie concrete invulling aan het begrip persoonlijke dienstverlening, gebaseerd op de overheidsbreed vastgestelde uitgangspunten<sup>1</sup> voor het contact dat burgers met de overheid hebben: passend, overzichtelijk, betrouwbaar, respectvol, eigentijds.

Deze interactiestrategie hangt nauw samen met de omnichannelstrategie, waarin uiteen wordt gezet hoe de SVB ervoor gaat zorgen dat alle verschillende communicatiekanalen op elkaar afgestemd worden en zoveel mogelijk in één omgeving worden geïntegreerd. Persoonlijk contact via loket of (beeld)telefonie, maar ook digitale dienstverlening (SVB.nl en MijnSVB) komen daarbij samen. Hierdoor is relevante informatie voor burgers en klanten te allen tijde beschikbaar, uiteraard met inachtneming van de privacy- en beveiligingsnormen. In 2022 gaat de SVB verder met de ontwikkeling en implementatie van haar interactiestrategie en bijbehorende omnichannel dienstverlening.

### 3.2.3 Goede telefonische dienstverlening belangrijk voor vertrouwen van burger

Voor het bieden van goede persoonlijke dienstverlening is de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening cruciaal. Telefonische dienstverlening speelt een belangrijke rol in het vertrouwen in de overheid. De SVB werkt daarom continu aan het verbeteren van de telefonische dienstverlening, onder andere door het inrichten van leercirkels waarmee medewerkers worden getraind op het zo goed mogelijk helpen van burgers. In 2022 gaat de SVB telefooncoaches inzetten om verdere professionalisering te stimuleren en kwaliteitsmanagement op telefonie verder in te richten.

### 3.2.4 Structureel klantonderzoek om dienstverlening te verbeteren

De SVB haalt structureel feedback en ervaringen op bij klanten. Dit gebeurt zowel online als offline<sup>2</sup>, met gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve data. In 2022 houdt de SVB het tweejaarlijkse periodieke klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Daarnaast vinden er diverse doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken plaats ter evaluatie en verbetering van contactmomenten, onderzoeken we maandelijks specifieke onderwerpen in onderzoekscommunities, zetten we eenmalige (ad hoc)

<sup>1</sup> Zie ook Programma Mens Centraal

<sup>2</sup> Ervan uitgaande dat fysieke ontmoetingen in 2022 weer mogelijk zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Customer Experience Lab.

onderzoeken uit en maken we Customer Journeys naar levensgebeurtenissen en/of regelingen. Daarnaast houden we in 2022 klant-effectmetingen op specifieke processen, zoals bellen bij beslag en bellen bij hoge vorderingen. Door (het effect van) onze dienstverlening te toetsen, wil de SVB de klantbeleving verder optimaliseren, effectievere dienstverlening bieden en maatwerkinitiatieven zo goed mogelijk inzetten.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

In het KTO eind 2022 geeft 96% een voldoende voor onze dienstverlening

In het continu klanttevredenheidsonderzoek (CKTO) over de dienstverlening Telefonie en Whatsapp stijgt het percentage 'vraag in 1 keer opgelost' naar 63% over 2022

#### Voorbeeld vanuit innovatieagenda

##### *Doorontwikkeling rekentool Duurzaam Gescheiden Leven*

In 2021 is de SVB gestart met het ontwerpen en toetsen van een prototype voor een rekentool die burgers helpt bij het maken van een keuze bij duurzaam gescheiden leven. Bij goede resultaten zal het prototype in 2022 verder worden doorontwikkeld. De rekentool draagt bij aan meer persoonlijke en proactieve dienstverlening, afgestemd op de persoonlijke situatie van de burger.

### 3.3 Loketfunctie voor de burger

Actielijn 1 POK

#### 3.3.1 Gezamenlijke dienstverlening op locatie (GDL)

In het kader van gezamenlijke dienstverlening op locatie (GDL) biedt de SVB sinds een aantal jaar samen met DUO een fysiek loket bij gemeenten. Als gevolg van corona was in 2020 en 2021 geen fysieke bemensing mogelijk, maar sinds het najaar van 2020 wordt de loketfunctie ingevuld door virtuele ontmoetingen tussen de SVB en de participerende gemeenten (en waar nodig ook DUO, de Belastingdienst en het Juridische Loket), zodat warme contacten intact blijven en vragen en problemen van burgers worden besproken en zo mogelijk opgelost.

In 2022 verwacht de SVB deel uit te maken van een landelijk dekkend netwerk van 'overheidsloketten'. Daarnaast wordt, afhankelijk van de uitkomsten van het WaU-traject en de 'Brede maatschappelijke heroverweging', de samenwerking op dit gebied mogelijk uitgebreid naar andere ketenpartners. Vanaf 2022 zal deze dienstverlening voornamelijk virtueel zijn, waarbij burgers via een beeldverbinding in gesprek kunnen met het 'overheidsloket'. Mogelijk zal in een aantal gemeenten nog sprake zijn van een periodieke fysieke representatie. Op het moment van schrijven van dit Ontwerp Jaarplan 2022 wordt gewerkt aan onderzoeksrapportages en scenariobeschrijvingen voor de manier waarop het overheidsloket in 2022 vanuit de SVB wordt ingevuld.

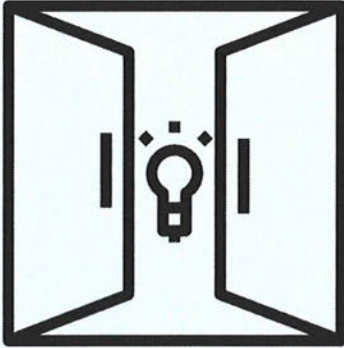
#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

In 2022 ontwikkelt de SVB met relevante ketenpartners een landelijk dekkende hulpstructuur voor burgers



### 3.3.2 'No wrong door' als leidend principe voor dienstverlening één overheid

Bij het één overheidsdenken past ook het 'no wrong door' principe, wat feitelijk inhoudt dat overheidsorganisaties burgers actief ondersteunen in het vinden van de juiste informatie, ook als zij hiervoor bij een andere organisatie moeten zijn. Dit vereist van SVB-medewerkers dat zij kennis hebben van de keten (zowel nationaal als internationaal), en weten waar burgers terecht kunnen met vragen die voortkomen uit hun persoonlijke situatie. Denk hierbij aan ketenpartners, gemeenten voor gemeentelijke (schuld)hulpverlening en internationale zusterorganen.



De SVB zal voor deze burgers, in lijn met de Meerjarenkoers, zorgen voor een 'warme overdracht', zodat zij zelf geen actie hoeven te ondernemen. Hiertoe zorgt de SVB in 2022 voor kennisontwikkeling van medewerkers, zodat zij beter de context van de vraag kunnen inschatten, en kennisontwikkeling van de keten om regelingoverstijgend te werk te kunnen gaan. Daarnaast worden ondersteunende tools (denk aan een 'sociale kaart') ontwikkeld, waarmee medewerkers eenvoudig kunnen achterhalen met welke organisatie de burger in contact zou moeten worden gebracht.

### 3.4 Bestuursrecht op maat

Actielijn 3 POK

Medewerkers moeten ruimte krijgen om de 'menselijke maat' toe te passen, maar dit betekent ook dat de beleidsregels dit toelaten. Uit het rapport 'Ongekend onrecht' blijkt dat het bestuursrecht niet heeft kunnen voorkomen dat regels te strikt worden toegepast. Daarom gaat de SVB, in samenwerking met de Universiteit Leiden, in 2022 verder met het moderniseren van haar beleidsregels in het project 'Bestuursrecht op maat', om daarmee meer persoonlijke dienstverlening en maatwerk mogelijk te maken. Hiermee levert de SVB een bijdrage aan het inrichten van een responsievere overheid die veel meer invulling geeft aan het burgerperspectief. De Awb zal meer worden ingezet om maatwerk te leveren, waarbij de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur, waaronder het evenredigheidsbeginsel, steeds leidend zijn.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

In 2022 is 25% van de beleidsregels van de SVB gemoderniseerd met ruimte voor maatwerk

## 4 Data cruciaal voor persoonlijke dienstverlening en ketenintegratie

Om in de toekomst als één overheid dienstverlening gericht op de persoonlijke situatie van burgers te kunnen maken, zet de SVB zich in voor het verhogen van haar datakwaliteit en het verbeteren van de informatieontsluiting in verbinding met zowel nationale als internationale (keten)partners. Hierna volgen de belangrijkste activiteiten voor 2022.

### 4.1 Kwaliteit van de data verder omhoog

#### 4.1.1 BAV en data voor PGB 1.0/2.0

Om de verzekeringspositie van burgers voor haar SV-regelingen vast te stellen maakt de SVB gebruik van de Basisadministratie Verzekerden (BAV). Op dit moment is de kwaliteit van de data in de BAV nog niet optimaal. De SVB streeft ernaar om binnen nu en vier jaar een robuuste en betrouwbare verzekerdenadministratie te realiseren, waarmee persoonlijke dienstverlening naar een volgend niveau wordt gebracht en ketenpartners in één keer goed worden bediend. In 2022 vindt een analyse plaats van de belangrijkste aandachts- en verbeterpunten en worden eerste verbeteringen aangebracht om toekomstige bestandsvervuiling te voorkomen.

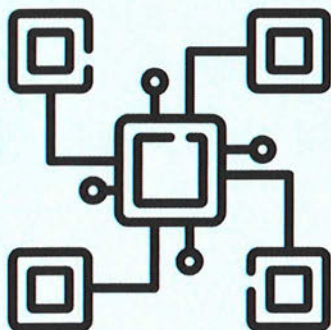
Ook het verbeteren van de datakwaliteit in de systemen PGB 1.0 en 2.0 is een speerpunt voor 2022. Hierbij stuurt de SVB op het verkrijgen van kwalitatief hoogwaardige data voorafgaand aan de conversie tussen PGB1.0 en PGB2.0.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

Eind 2022 is een plan van aanpak/roadmap voor aanpak van de BAV in 2023 en 2024 gereed

#### 4.1.2 Goede data ook cruciaal voor internationale dienstverlening

Ontwikkelingen zoals toenemende internationalisering en bijbehorend woon-werkverkeer, levensgebeurtenissen over grenzen heen en de beweging richting één overheid maken dat er steeds meer gegevens nodig zijn om een correcte en volledige toets te kunnen doen. Deze gegevens zijn, ook door toenemende regelgeving en beveiligingsvereisten, niet altijd snel en eenvoudig te verkrijgen en mogen alleen worden uitgewisseld indien de privacy van burgers wordt geborgd. Dit stelt hoge eisen aan onze informatiehuishouding en de kwaliteit van onze data. Fouten in de data leiden minimaal tot uitval en handmatig werk, en in het slechtste geval tot fouten in de besluitvorming, die kunnen doorwerken in de besluitvorming van ketenpartners.



Om de kwaliteit van de data die nodig is voor de internationale dienstverlening te verbeteren, wordt in 2022 ingezet op het verder standaardiseren en uniformeren van de internationale gegevensuitwisselingen. Belangrijk hiervoor is het verder uniformeren van unieke identificatie nummers, zodat er uiteindelijk geen verschillende notatievormen meer bestaan tussen landen of zelfs organisaties.

Daarnaast doet de SVB in samenwerking met SZW onderzoek naar de mogelijkheid om de internationale gegevensset uit te breiden in het kader van de uitvoering van de Wet Kindgebonden Budget (WKB). Bij een positieve uitkomst leidt dit tot een kwalitatieve verbetering van zowel het eigen proces als de processen van onze ketenpartners.

## 4.2 Structureel beheer PGB2.0

De SVB wil het beheer van het PGB2.0-systeem op zich nemen zodra dit gereed is, mits aan de door de SVB gestelde randvoorwaarden zoals vermeld in de uitvoeringstoets van 2021, is voldaan. Zo is het voor de SVB cruciaal dat het systeem bij inbeheername af is, en de SVB met het PGB 2.0 systeem in staat wordt gesteld haar wettelijke taak uit te voeren en te kunnen voldoen aan de vigerende (belasting- en arbeids)wet- en regelgeving. Daarnaast wil de SVB in staat zijn budgethouders en zorgverleners juist te kunnen informeren en te ondersteunen bij het nakomen van hun verplichtingen.

Met het beheer van PGB2.0 verandert de rol van de SVB in de PGB-keten. Naast uitvoerder wordt SVB dan ook de beheerder van een ketensysteem en zal zij in nauwe afstemming met de regie-organisatie bij VWS verantwoordelijk zijn voor ontwikkeling en beheer, maar ook voor het ondersteunen van de verschillende groepen gebruikers.

## 4.3 Programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen

Het programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen (TWI), dat in 2017 is gestart en wordt getrokken door SZW, SVB, UWV en de VNG, is op 30 september 2021 voortijdig gestopt. De kaderstellende producten en services die het programma heeft ontwikkeld zijn door het programma opgeleverd aan de opdrachtgever. Het gedachtegoed van TWI wordt onverminderd gesteund door de SVB. Centraal daarin staat het perspectief van het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers via innovatie en optimalisering van de dienstverlening van UWV, SVB en gemeenten en de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling. De SVB blijft betrokken bij gesprekken over een eventuele doorstart van het programma.

### Voorbeeld vanuit innovatieagenda

#### *Proof of concept Self Sovereign Identity*

In 2021 heeft de SVB in samenwerking met Fontys Hogeschool een verkennend onderzoek naar de mogelijkheden van Self Sovereign Identity (SSI) technologie gedaan. Uit dit onderzoek blijkt dat deze technologie mogelijk meerwaarde heeft in het versterken van de ketenintegratie en het faciliteren van eigen regie aan burgers. Om deze reden wordt in 2022 de toepassing van deze technologie in een proof of concept getoetst.

## 4.4 Verder terugdringen niet-gebruik AIO

De SVB probeert het gebruik van de AIO al jaren op allerlei manieren te stimuleren. Vanaf 2022 kunnen klanten hun aanvraag AIO digitaal indienen en zijn op het aanvraagformulier al meer gegevens vooraf ingevuld.

Daarnaast worden in 2022 de resultaten verwacht van de pilot die de SVB in 2021 is gestart om niet-gebruik AIO te reduceren. In deze pilots is gebruik gemaakt van de techniek Multi Party Computation, waarmee cruciale data van ketenpartners werd gebruikt om potentiële AIO-gerechtigden in beeld te krijgen, zonder de data in te kunnen zien. Op basis van de uitkomsten van de pilot wordt een proportionele aanpak ontwikkeld waarmee potentiële AIO-gerechtigden gericht kunnen worden benaderd. Ook adviseert de SVB het ministerie van SZW over aanvullende mogelijkheden voor het terugdringen van het niet-gebruik, onder andere op het gebied van wetgeving.



### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

Het % niet-gebruik AIO is lager dan in 2021

# 5 Versnellen vanuit eenvoud en kerntaken

In de Meerjarenkoers heeft de SVB de ambitie geformuleerd om zich door te ontwikkelen naar dienstverlener sociale zekerheid binnen één overheid, waarbij de burger centraal staat. Vanuit onze kerntaken en in samenspraak met onze eigenaar, opdrachtgever(s) en ketenpartners versterken we ons dienstenaanbod, daar waar wij van mening zijn dat wij als uitvoerder en dienstverlener duidelijk toegevoegde waarde bieden. Ook leveren we vanuit onze ervaring en expertise met betrekking tot sociale zekerheid een actieve bijdrage aan de vereenvoudiging van wet- en regelgeving.

## 5.1 Versterking van ons dienstenaanbod

### 5.1.1 Rol van PGB expertisecentrum voor zorgverleners en ketenpartners

De SVB heeft tot doel de PGB-regeling optimaal te laten functioneren en daarmee publieke waarde te creëren. Dit houdt in dat de SVB budgethouders ontzorgt en regie geeft, zodat zij zich kunnen richten op het organiseren van de zorg in plaats van op administratieve taken. De SVB heeft de ambitie om budgethouders, zorgverleners en ketenpartners proactief professioneel te ondersteunen bij de door de SVB uitgevoerde taken en daarmee haar rol als expertisecentrum voor de keten verder te verstevigen. De SVB heeft hiervoor de kennis en expertise in huis, vanuit dagelijks klantcontact en omdat de SVB mede verantwoordelijk is voor het optimaal uitvoeren van werkgeverschap van budgethouders.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

De tevredenheid van budgethouders, zorgverleners en ketenpartners gaat omhoog, met name t.a.v. het verstrekken van de juiste informatie

### 5.1.2 Invoering tegemoetkomingsregeling slachtoffers beroepsziekten

De SVB treft de benodigde maatregelen om de algemene tegemoetkomingsregeling beroepsziekten op termijn goed tot uitvoering te kunnen brengen. Uit een eerste globale impactanalyse blijkt dat voor de structurele regeling onder andere extra capaciteit, aanpassing van informatieverstrekking, borgen van veilige gegevensuitwisseling, ontwerpen van protocollen gericht op de samenwerking met andere partijen en het inrichten van een systeemaanpassing(en) nodig is. Voor een definitieve analyse wat betreft de extra werkzaamheden wordt in 2021 een uitvoeringstoets opgesteld.



## 5.2 Bijdragen aan vereenvoudiging

Actielijn 5 POK

Ook in het vereenvoudigen van bestaande regelgeving ziet de SVB voor zichzelf een belangrijke rol. In 2021 heeft de SVB een 'Vereenvoudigingsagenda' opgesteld met vereenvoudigingsvoorstellen specifiek gericht op het oplossen van knelpunten bij de dienstverlening aan burgers. Voorstellen uit deze agenda betreffen onder andere de problematiek rondom Duurzaam Gescheiden Leven (DGL), het afschaffen van de korting AOW vanwege Schuldig-Nalatigheidsverklaring en het mogelijk maken om AIO met een beperkte terugwerkende kracht toe te kennen.

De SVB zal haar vereenvoudigingsagenda in 2022 actief bij departement en politiek onder de aandacht brengen en houden, met als voornaamste doel de dienstverlening voor burgers eenvoudiger, begrijpelijker en dus ook beter te maken.

Ook is in 2021 een Knelpuntenbrief opgesteld, die is toegevoegd aan de Stand van de Uitvoering. Deze Knelpuntenbrief wordt verder doorontwikkeld en zal in 2022 ook als structureel onderdeel van de Stand van de Uitvoering worden opgenomen.

### 5.3 Versterken proces van signalering

Actielijn 1 POK

Actielijn 5 POK

Als SVB zetten wij ons al jaren actief in om signalen uit de uitvoering bij het departement onder de aandacht te brengen. Deze signalen komen onder andere terug in klachten, beroepszaken en jurisprudentie. De SVB bouwt aan een dashboard om deze signalen structureel te kunnen monitoren en analyseren. Het proces van signalering zal in 2022 samen met SZW verder worden versterkt. Concreet betekent dat er wordt ingezet op een verdere versterking van de samenwerkings- en sturingsrelatie in de Driehoek, waarbij signalen structureel en op diverse tafels binnen het departement worden behandeld. Activiteiten die hierbij horen zijn onder andere een volwaardige participatie in rondetafelgesprekken, het meer inzetten van werkbezoeken, het bevorderen van contact (op verschillende niveaus) tussen beleid en departement, het beschikbaar stellen van deskundigheid voor technische briefings en het structureel bespreken van casussen in de reguliere overlegcyclus. Op deze manier borgt de SVB dat signalen vanuit de uitvoering vaker en op meer niveaus binnen het departement terechtkomen.

### 5.4 Invoerings- en doenvermogenstoets als bouwsteen voor keuzes

Actielijn 5 POK

In reactie op het rapport 'Ongekend onrecht' zijn door het Kabinet nieuwe instrumenten aangekondigd die moeten leiden tot betere en meer integrale informatie binnen de overheid, op basis waarvan wet- en regelgeving wordt ingevoerd dan wel aangepast. In dit kader zal de SVB in 2022 invulling geven aan zowel de invoerings- als de doenvermogenstoets.

#### *Invoeringstoets*

De invoeringstoets is aanvullend op de reeds bestaande uitvoeringstoetsen en vindt op enige tijd na de start van de uitvoering van nieuwe wet- en regelgeving plaats. De invoeringstoets toetst of wet- en regelgeving voor de burger uitpakt zoals deze beoogd was, of aannames uit de uitvoeringstoets kloppen en wat de kwaliteit van de uitvoering is. Naar aanleiding van deze toets gaat de SVB indien nodig het gesprek aan met haar opdrachtgever over verbetermogelijkheden.

#### *Doenvermogenstoets*

Het rapport 'Ongekend Onrecht' laat zien dat er te vaak vanuit gegaan wordt dat burgers zich zelfstandig kunnen redden, terwijl wetgeving vaak erg complex is. De SVB gaat daarom bij de voorbereiding van nieuw beleid en wet- en regelgeving een doenvermogenstoets naar voorbeeld van de WRR<sup>3</sup> uitvoeren. In deze doenvermogenstoets, die reeds in 2021 is ontwikkeld, is onderzocht in hoeverre wetgeving doenlijk is en welke effecten wet- en regelgeving mogelijk met zich meebrengen. Om deze toets goed uit te kunnen voeren zal de SVB nog meer dan nu in contact moeten staan met het maatschappelijk middenveld (belangenorganisaties, burgervertegenwoordigers, cliëntenorganisaties etc.) en het organiseren van klantpanels en andere vormen van klantenparticipatie structureel moeten vormgeven.

<sup>3</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

# 6 Mens en organisatie

Onze medewerkers vervullen een cruciale rol in het realiseren van de maatschappelijke opgave van de SVB. Daarom zetten we in op verdere professionalisering van onze medewerkers, het versterken van de samenwerkingscultuur en het verbeteren van het lerend vermogen van de organisatie. Ook hebben we aandacht voor vitaliteit en werkplezier (bevlogenheid). De SVB wil een afspiegeling zijn van onze maatschappij, daarom is inclusie en diversiteit een belangrijke pijler in onze HR-strategie.

## 6.1 Goed en aantrekkelijk werkgeverschap

Actielijn 6 POK

### 6.1.1 Implementatie HR-strategie

In 2022 werkt de SVB aan verdere implementatie en realisatie van de HR-strategie. De SVB wil een favoriete plek zijn om te werken, zowel voor interne medewerkers als voor externe kandidaten. Aantrekkelijk werkgeverschap en een positieve medewerkersbeleving vormen de basis voor ons toekomstbestendige personeelsbestand. Ook bouwen we verder aan een duurzame instroom op specialistische functies met het inrichten van talentpools, referral-recruitment en leerpaden.

#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

Het percentage externe inhuur blijft zo dicht mogelijk bij de door de overheid vastgestelde Roemernorm

### 6.1.2 Inclusie en diversiteit

Een diverse organisatie draagt bij aan betere prestaties en een inclusieve benadering van burgers: we zijn beter in staat complexe problemen op te lossen, goede service te leveren en nieuwe kansen te signaleren en te benutten. In 2021 heeft de SVB een portefeuillehouder Diversiteit en Inclusie aangewezen, is een plan van aanpak opgesteld en het ambassadeursnetwerk binnen de organisatie verder uitgebreid.

Gelijke kansen zijn erg belangrijk voor de SVB. Het programma VIA<sup>4</sup> van SZW helpt ons onze selectiegesprekken bij instroom en doorstroom 'biasvrij' te maken. De SVB zet extra inspanning op de banenafpraak om baanbehoud voor arbeidsparticipanten om te kunnen zetten in banengroei. In 2022 werken de portefeuillehouder en ambassadeurs samen met de lijn verder aan het vergroten van bewustwording over het belang van diversiteit en inclusie.



#### Doelstellingen / resultaatafspraken 2022

In de Wet banenafpraak is een quotumpercentage van 2,74% arbeidsparticipanten afgesproken voor 2022. De SVB voldoet in 2022 aan dit quotumpercentage

### 6.1.3 Leiderschapsontwikkeling

Leiderschap is onlosmakelijk verbonden aan goed werkgeverschap. Het investeren in leiderschap is en blijft de komende jaren een centraal thema binnen de SVB. Dit wordt onder andere vormgegeven via management development processen, waarbij er continu aandacht is voor een goede bezetting van onze managementposities. Daarnaast zet de SVB in op leiderschapsontwikkelprogramma's, waarin de leiderschapsopgave centraal staat. Deze opgave betreft de vertaling van de strategische ambities van de SVB naar (leiderschaps)gedrag. In 2022 wordt gestart met een leiderschapstraject voor alle leidinggevende lagen.

<sup>4</sup> Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt

## 6.2 Beter presteren door continu leren

### 6.2.1 Vakmanschap: investeren in personeel en ontwikkeling van medewerkers

Om aan de veranderopgave van de SVB te kunnen voldoen zet de SVB stevig in op vakmanschap, waarbij medewerkers meer tijd krijgen dit vakmanschap eigen te maken of te onderhouden. Vakmanschap richt zich op vakkennis, herkennen en oppakken van signalen, analyseren en doorvragen, tijd en aandacht nemen om individuele burgers te helpen, efficiënt werken en sturen, het omgaan met tegenspraak en multidisciplinair samenwerken, ook over organisatiegrenzen heen. In 2022, en de jaren daarna, richt de SVB zich op het vernieuwen en verbeteren van leersystemen, en het uitvoeren van een breed curriculum per functiegroep, waarin kennis, vaardigheden en ervaring worden uitgebouwd. Waar nodig wordt het lesmateriaal gedigitaliseerd, passend bij de nieuwe manier van werken. Daarbij bieden we onze medewerkers meer tijd aan voor het eigen maken en onderhouden van hun kennis en vakmanschap.

### 6.2.2 Programma Continu Leren en Verbeteren



In de afgelopen jaren is met de inzet van de systematiek van Continu Leren en Verbeteren (CLV) het rendement van onze verbeterinspanningen verhoogd; inmiddels is deze systematiek binnen de uitvoeringsdirecties verankerd in het dagelijkse werk. Omdat de SVB het lerend vermogen van de organisatie continu en blijvend wil versterken, wordt de inzet van CLV in 2022 verder gecontinueerd en opgeschaald, onder andere binnen de directies IT en Bedrijfsvoering. De directie IT zet daarbij in op ontwikkelactiviteiten op het gebied van leren en verbeteren vanuit de actielijn 'Lerende organisatie', de directie Bedrijfsvoering investeert in procesverbeteringen.

### 6.2.3 Agile werken verder versterken

De SVB zet agile werken in om wendbaar te blijven in de complexe omgeving waarbinnen de SVB opereert. De ervaring die met agile werken is opgedaan laat zien dat door deze werkwijze sneller en meer waarde wordt geleverd voor burger, medewerker en opdrachtgever. Agile werken wordt onder andere vormgegeven door het werken in waardenstromen rondom een bepaalde doelgroep (bijv. 'ouderen') en/of product/dienst waarbij alle betrokken teams in nauw verband met elkaar samenwerken.

In 2022 wordt de ambitie 'agile opgeschaald in 2023' verder geïmplementeerd. We brengen hiertoe het landschap van de SVB in kaart en benoemen de waardenstromen per directie. Daarmee ontstaat inzicht in de samenhang en afhankelijkheden van teams waardoor de keten continu kan worden geoptimaliseerd. Die optimalisering kan bijvoorbeeld gaan over het 'product' door gezamenlijk te werken via uniforme kwaliteitsafspraken die we vastleggen in een gezamenlijke SVB 'Definition of Done'. Een ander voorbeeld betreft de ondersteunende processen zoals de 'big room planning', die wordt aangepast zodat waardenstroomleiders meer inzicht hebben in prioriteiten en op basis daarvan keuzes kunnen maken.

## 6.3 Bewust werken post-corona

Als gevolg van de coronapandemie richtte de SVB haar dienstverlening en werkwijze in 2020 en 2021 anders in. Dit leidde tot nieuwe inzichten in ten aanzien van de organisatie van ons werk, samenwerken, de manier waarop we diensten verlenen en communiceren met onze klanten. Deze nieuwe inzichten zijn meegenomen in het programma 'Bewust werken'. Bewust werken betekent dat er locatie onafhankelijk wordt gewerkt, en er bewust wordt afgewogen, vanuit zowel medewerker- als klantperspectief, op welke plek het werk het beste kan worden uitgevoerd.

Middels het programma 'Bewust Werken' wordt vanuit de vier pijlers Bricks, Bytes, Behaviour en Brand, stap voor stap de meest optimale ondersteuning voor de organisatie en onze medewerkers vormgegeven. Zo worden alle panden in 2022 verder geschikt gemaakt voor het hybride werken. Daarnaast worden aanvullende IT middelen aangeschaft om het hybride werken makkelijker te maken. Ook worden onze HR processen, documenten en opleidingen in lijn gebracht met de nieuwe manier van werken. Daarbij houdt

de SVB oog voor vitaliteit, door in het programma rekening te houden met thema's als beschikbaarheid, zichtbaarheid en bereikbaarheid. Deze manier van werken draagt bij aan de realisatie van de Meerjarenkoers en sluit aan bij onze kernwaarden betrouwbaar, voortvarend en mensgericht.

## 6.4 Verbeteren (interne) sturing

### 6.4.1 Financiële voorspelbaarheid, planbaarheid en risicomanagement verbeteren

#### *P&C-cyclus: sturen op resultaat*

De SVB werkte de afgelopen jaren met een P&C-cyclus, die voornamelijk ingericht was op het afleggen van volledige verantwoording van de resultaten. In 2022 gaat de SVB over naar een moderne P&C-cyclus, die zorgt voor meer samenhang en daarmee de organisatie ondersteunt bij het realiseren van en het sturen op de strategische en organisatiedoelstellingen uit de Meerjarenkoers.

#### *Kostprijsmodel: balans tussen opdracht en middelen*

De SVB is medio 2020 gestart met de herijking van haar integraal kostprijsmodel, waarmee de balans tussen opdracht(en) en middelen wordt hersteld. De eerste resultaten worden gebruikt bij de begrotingsvoorbereiding 2022. Begin 2022 is de afronding van de herijking voorzien.

#### *Optimaliseren risicomanagement*

Voor 2022 zet de SVB vanuit risicomanagement in op het verankeren van eigenaarschap voor zowel run als change in de uitvoering. De risicomangers ondersteunen en adviseren de uitvoering hierbij. Om dit te bereiken zijn er voor 2022 vier groeirichtingen geformuleerd: het vergroten van kennis en vaardigheden, het vereenvoudigen van het risicomanagement, het (zelf) managen van risico's en het periodiek meten van de ontwikkeling hierin. Activiteiten die in dit kader worden ingezet zijn bijvoorbeeld online trainingen voor leidinggevenden m.b.t. risicogestuurd werken vanuit risicoleiderschap, vanuit de gedachte dat zij hiermee een voorbeeldrol innemen en medewerkers daarmee stimuleren om kansen en risico's aan te dragen zodat hierover een dialoog kan worden gevoerd. Andere voorbeelden zijn de implementatie van een Governance Risk & Compliance tool, het verder inrichten en implementeren van de risicomanagementcyclus en het periodiek vaststellen van de volwassenheidsniveaus op basis van self assessments.

### 6.4.2 Herijking KPI's

In 2021 is de SVB samen met het ministerie van SZW gestart aan een herijking van de set KPI's, wat moet leiden tot een set van KPI's waarmee gezamenlijk publieke waarde wordt gecreëerd. In 2021 is de eerste fase uitgevoerd met aanpassingen voor verslagjaar 2023. In fase twee, die start in het najaar van 2021 en doorloopt tot medio 2022, wordt fundamentele gekeken naar de set.

#### Doelstellingen/resultaatafspraken 2022

De SVB levert in samenwerking met SZW een voorstel voor fundamentele herijking van de KPI's op, geldend vanaf verslagjaar 2023

## 6.5 Duurzame ontwikkeldoelen

Geïnspireerd op de Sustainable Development Goals (SDG) van de Verenigde Naties heeft de SVB drie duurzame ontwikkeldoelen vastgesteld, te weten het bijdragen aan het bestrijden van armoede, het verminderen van ongelijkheid en bijdragen aan het terugdringen van klimaatveranderingen. Deze ontwikkeldoelen maken onderdeel uit van een roadmap gericht op het realiseren van deze ambities in 2025.





## 7 Begroting 2022

In de begroting 2022 zijn de middelen opgenomen die de SVB in 2022 ter beschikking staan voor het uitvoeren van de doelstellingen in 2022 ontleend aan de Meerjarenkoers 2021-2025. Daarnaast heeft de SVB in samenwerking met de ministeries van SZW en VWS in 2021 een bestedingsplan POK opgesteld om uitvoering te geven aan de maatregelen zoals opgenomen in de Kabinetsreactie POK. Dit bestedingsplan is door het Kabinet geaccordeerd en de middelen zijn toegekend. In de begroting 2022 is de eerste tranche verwerkt van de extra middelen die zijn toegekend in dit kader, te weten een extra bedrag van € 22 mln. voor 2022 dat vanaf 2023 oploopt naar structureel € 30 mln. per jaar. Een specificatie van deze middelen is opgenomen in dit hoofdstuk.

Daarnaast heeft het kabinet vanaf 2022 € 100 mln. beschikbaar gesteld voor het verbeteren van de uitvoering van de sociale zekerheid. Het SVB-deel van deze middelen wordt de komende jaren ingezet voor o.a. maatwerk in dienstverlening (€ 6,9 mln. extra t.o.v. 2021) en de aanpak van IT-legacy (€ 11,8 mln. in 2022). Tot slot zijn er aanvullende middelen voor IT beschikbaar gesteld voor de jaren 2022 en 2023 waardoor de eerder ter beschikking gestelde reeks voor reguliere IT-activiteiten vanaf 2022 structureel op € 17 mln. uitkomt. Een deel van deze middelen is al eerder verwerkt in het meerjarig budgettaire kader.

De omvang van de begroting 2022 is door de toevoeging van deze extra middelen voor het verbeteren van de uitvoering van de sociale zekerheid en de uitvoering van het POK traject gestegen t.o.v. de begroting 2021.

Het vanuit SZW beschikbare gestelde budgettaire kader voor het SV-domein bedraagt € 304,0 mln. voor 2022 (conform Augustusbrieff 2022). In dit bedrag is nog geen rekening gehouden met nog te verwachten bijstellingen als gevolg van de loon- en prijsbijstelling over 2022 en structurele middelen voor EESSI, Mijnoverheid en DigiD. Het bedrag aan POK middelen dat via de SV-begroting loopt (€17,3 mln.) is hierin wel meegenomen. Inclusief de raming van de eigen opbrengsten (derden gelden voor € 8,3 mln.) is het budgettaire kader vanuit het SV-domein voor de SVB € 312,3 mln.

In het budgettaire kader voor het SV-domein is een door het ministerie van SZW opgelegde korting van structureel € 2,5 mln. verwerkt, die is opgelegd i.v.m. het aflopen van de 'fixed price' afspraken over 2020 en 2021 met betrekking tot het PGB-domein. Hierdoor zijn over deze jaren de feitelijke meerkosten boven het vastgestelde budgettaire kader van PGB binnen het SV-domein opgevangen.

Het benodigde PGB-budget is voor 2022 begroot op € 75,5 mln. Dit is het budgettaire kader dat nodig is om de wettelijke taken voor het ministerie van VWS en de verstrekkers (ZN en VNG) uit te kunnen voeren. Hierin is ook een verhoging van € 4,7 mln. meegenomen vanuit de POK middelen die binnen het PGB-domein worden verantwoord.

Vorig jaar is geconstateerd dat, vanwege de toegenomen indirecte kosten en het voor een aantal jaren niet toekennen van de loon- en prijscompensatie, het bestaande budgettaire kader van € 61,9 mln. ontoereikend was. Voor de jaren 2020 en 2021 is een 'fixed price' afgesproken, zodat er ruimte ontstond om in gezamenlijkheid te werken aan een nieuw budgettaire kader voor 2022, mede op basis van de eerste resultaten van het project "integraal kostprijsmodel". Dit nieuwe PGB kader voor 2022 laat ten opzichte van 2021 een stijging zien van € 8,9 mln. en komt daarmee uit op € 70,8 mln. Met de toevoeging van de hierboven vermelde POK middelen voor een totaalbedrag van € 4,7 mln. wordt het totale budgettaire kader voor PGB in totaal € 75,5 mln.

Het verwachte budget voor Niet-SV Overig is voor 2022 € 14,9 mln. Ten opzichte van de begroting 2021 is dit budget met € 1,0 mln. gedaald. De daling wordt vooral veroorzaakt door een lager budget voor de regeling voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen gezien het dalende aantal gerechtigden. De komende jaren zal het effect van deze aflopende regeling verder zichtbaar worden.

#### Middelen versus begroting 2022 (x € 1 miljoen)

Middelen versus begroting x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Jaarplan 2021	Begroting 2022	mutatie '22 tov '21
Regulier kader SV	265,8	253,8	292,2	38,4
Legacy IT			11,8	11,8
- Projectgelden	14,2	-	-	-
Totaal SV-kader gefinancierd door SZW	280,0	253,8	304,0	50,2
-Dekking vanuit opbrengsten derden	9,5	8,0	8,3	0,3
<i>Totaal SV-kader</i>	<i>289,5</i>	<i>261,8</i>	<i>312,3</i>	<i>50,5</i>
Niet SV-kader				
-PGB	64,0	61,9	75,5	13,6
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,4	-	0,2	0,2
-PGB projectgelden	7,9	-	-	-
-V&O	8,3	9,0	8,2	-0,8
-Dekking vanuit opbrengsten derden	-	-	0,1	
-Overige regelingen	7,6	6,9	6,6	-0,3
<i>Totaal Niet-SV-kader</i>	<i>88,1</i>	<i>77,8</i>	<i>90,7</i>	<i>12,9</i>
<b>Totaal middelen</b>	<b>377,6</b>	<b>339,6</b>	<b>403,0</b>	<b>63,4</b>
Kosten	352,2	346,6	403,0	56,4
-Kosten SV			312,3	
-Kosten PGB			75,7	
-Kosten Niet-SV overig			15,0	
Dotatie voorzieningen	3,0		-	-
<b>Totaal kosten</b>	<b>355,1</b>	<b>346,6</b>	<b>403,0</b>	<b>56,4</b>
Verschil	22,5	-7,0	-0,0	7,0
Inzet reserves/projectgelden uit balans SV	-	7,0	-	-7,0
Inzet reserves/projectgelden uit balans PGB	-	-	-	-
<b>Saldo</b>	<b>22,5</b>	<b>-</b>	<b>-0,0</b>	<b>-0,0</b>

## Ontwikkeling van het SV-kader vanaf Jaarplan 2021 (x € 1 miljoen)

Ontwikkeling SV-kader x € 1 miljoen	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025
<b>Regulier kader SV vlgs. Jaarplan 2021</b>	<b>271,5</b>	<b>264,1</b>	<b>268,1</b>	<b>270,6</b>
Vereenvoudiging Beslagvrije Voet	0,3	0,3	0,3	0,3
SKD-programma	1,2	0,4	0,4	0,4
Volumeprognoses 2022 en verder	-2,9	-2,9	-3,0	-3,4
Wetsvoorstel Bedrag ineens	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Mutaties meibrief 2022</b>	<b>-1,4</b>	<b>-2,2</b>	<b>-2,3</b>	<b>-2,7</b>
<b>Regulier kader SV na Meibrief</b>	<b>270,1</b>	<b>261,9</b>	<b>265,7</b>	<b>267,9</b>
kasschuif SKD-programma	0,3			
Korting i.v.m. kostentoedeling SZW/VWS	-2,5	-2,5	-2,5	-2,5
Reservering IT legacy	11,8			
loon- en prijsbijstelling 2021	5,6	5,4	5,5	5,6
POC-KOT middelen dienstverlening	15,7	22,6	22,8	22,9
POC-KOT middelen informatiehuishouding	1,6	1,6	1,6	1,6
Vermogensonderzoek buitenland	0,3	0,3	0,3	0,3
Vermogensonderzoek buitenland AIO	1,0	1,0	1,0	1,0
<b>Mutaties augustusbrief 2022</b>	<b>33,8</b>	<b>28,4</b>	<b>28,7</b>	<b>28,8</b>
<b>Regulier kader SV vlgs. Jaarplan 2022</b>	<b>304,0</b>	<b>290,3</b>	<b>294,4</b>	<b>296,8</b>

Bovenstaande tabel toont de opbouw van het budgettair kader voor 2022 en verder. Feitelijk betreft dit de mutaties zoals opgenomen in de Meibrief en de Augustusbrief waarmee het budgettair kader op de stand van het Jaarplan 2022 uitkomt.

## Totale kosten versus middelen

De tabel 'middelen versus begroting' toont een sluitende begroting voor alle domeinen. In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op de ontwikkelingen binnen ieder domein.

### Toelichting ontwikkeling binnen de afzonderlijke domeinen

SV-domein: ten opzichte van de het Jaarplan 2021 stijgt de SV-begroting van de SVB met € 50,5 mln., incl. de eigen opbrengsten. De budgetstijging wordt in hoofdlijn bepaald door de verkregen middelen voor POK (€ 17,2 mln. via het SV-domein), voor het aanpakken van IT-legacy (11,8 mln.), loon- prijscompensatie 2021 (€ 5,5 mln.) en aanvullende middelen voor maatwerk ten opzichte van 2021 (€ 6,9 mln.). In het budget voor 2022 is nog geen rekening gehouden met de loon- en prijscompensatie 2022 en met verwachte middelen voor EESSI, Mijnoverheid en DigiD.

Niet-SV zorg domein: het budget voor de uitvoering van het trekkingsrecht PGB is met € 75,5 mln. voor 2022 hoger dan de begroting voor 2021 (€ 61,9 mln.). De kosten van de SVB voor bouw en implementatie van het PGB 2.0 systeem worden apart, buiten de reguliere begroting, door VWS beschikbaar gesteld en zijn daarom niet in deze begroting meegenomen. De stijging van € 61,9 mln. naar € 75,5 mln. wordt voor € 4,7 mln. verklaard door de toevoeging vanuit de POK middelen. Het resterende bedrag van € 8,9 mln. bestaat onder andere uit de kosten roadmap 1.0 die nu in het reguliere kader zijn meegenomen, gestegen doorbelaste kosten vanuit onder andere Bedrijfsvoering en IT, de loon en prijsbijstelling over 2021 en 2022 en diverse kleinere componenten. Daarnaast is de begroting, conform de herijking van het kostprijsmodel, op basis van aantallen en normtijden opnieuw opgebouwd. Met het ministerie van VWS en de verstrekkers (VNG en ZN) is via een aantal "deep dives" nauw overleg geweest over de nieuwe begrotingsopzet en de nieuwe budgettaire kaders. In de bedragen voor het Niet-SV zorg domein is, in tegenstelling tot het SV-domein, de loon- en prijscompensatie 2022 reeds verwerkt. De besluitvorming over het opgenomen budgettaire kader van € 75,5 mln. voor het trekkingsrecht PGB vindt op 14 oktober plaats in het Stelseloverleg.

Niet-SV overig domein: het verwachte budget voor Niet-SV Overig is voor 2022 € 14,9 mln. Ten opzichte van de begroting 2021 is het budget met € 1,0 mln. euro gedaald. De daling wordt vooral veroorzaakt door een lager budget voor de regeling voor Verzetsteelnemers en Oorlogsgetroffenen vanwege het afnemende aantal burgers dat hiervan gebruik maakt.

Opbrengsten derden	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet SV overig
x € 1 miljoen	2020	2021	2022	2022	2022	2022
Personeel	1,4	0,6	0,9	0,7	0,2	-
Huisvesting	7,8	7,3	7,7	7,6	-	0,1
Automatisering		-	-	-	-	-
Bureau	0,0	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	0,7	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>9,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>

In bovenstaande tabel zijn de opbrengsten derden geraamd die de SVB heeft meegenomen binnen de diverse domeinen. Per saldo worden de opbrengsten met € 0,6 mln. verhoogd t.o.v. vorig jaar. De realisatie in 2020 viel met € 9,9 mln. hoger uit.

## Middelen en kosten per domein

In onderstaande tabel zijn de exploitatiekosten versus de beschikbare middelen uitgesplitst per domein. De verdeling over de domeinen is gebaseerd op een kostenverdeelstelsel. Deze systematiek wordt herijkt; de eerste resultaten zijn nu meegenomen in de begroting voor 2022.

Medio 2020 is gestart met het project "integraal kostprijsmodel". Het omvat de kostprijsmodellen van DSV, PGB, V&O, IT en de staven. Doelstelling van de herijking is om de vraag te kunnen beantwoorden of er sprake is van voldoende balans tussen opdracht en middelen. Het traject heeft een doorlooptijd gekend van 1,5 tot 2 jaar en ligt op schema. Het kostprijsmodel heeft enerzijds als doel om tot een genormeerde opbouw van de benodigde middelen te komen. Anderzijds gaat het om een juiste doorbelasting van kosten aan directies, domeinen en wetten. De opzet van de kostprijsmodellen is nagenoeg gereed en de belangrijkste parameters zijn herijkt. Het project wordt in het eerste half jaar van 2022 gecontinueerd, waarbij aandacht is voor de verdere implementatie en borging. Ook wordt de komende periode specifiek aandacht besteed aan de wijze waarop de trajecten vanuit Maatwerk en POK in het kostprijsmodel kunnen worden geïntegreerd. Dit zal naar verwachting eerst in de begroting 2023 zichtbaar worden.

De wijzigingen als gevolg van het herijkte kostprijsmodel laten zich vooral bij PGB zien. Daar is de formatie opnieuw volgens een normering opgebouwd (aantallen \* normtijd) en zijn de doorbelastingen vanuit andere directies herijkt. Voor IT is een geheel nieuw kostprijsmodel, gebaseerd op IT diensten, ingevoerd. Voor het SV domein zijn de financiële mutaties als gevolg van wijzigingen in het kostprijsmodel beperkt. Met de ministeries van SZW en VWS vindt periodiek afstemming plaats over de wijzigingen in het kostprijsmodel.

Exploitatie per domein*	2022			Totaal
	SV	PGB	Niet-SV overig	
x € 1 miljoen				
Middelen	304,0	75,5	14,8	394,3
Dekking vanuit opbrengsten derden	8,3	0,2	0,1	8,6
Kosten	312,3	75,7	15,0	403,0
Saldo	-0,0	-0,0	0,0	-0,0
Projectgeld uit balans	-	-	-	-
Tekort	-0,0	-0,0	0,0	-0,0
<b>Saldo</b>	<b>-0,0</b>	<b>-0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,0</b>

\* Door afrondingen ontstaan in deze tabel verschillen van één decimaal bij de totalen

In bovenstaande tabel worden de budgettaire kaders per domein (middelen en eigen opbrengsten derden) afgezet tegen de in de begroting opgenomen kosten. De begroting 2022 sluit op € 0 binnen alle domeinen.

In de kostentoerekeningsmethodiek wordt onderscheid gemaakt tussen directe kosten en indirecte kosten (overhead).

Directe en indirecte kosten x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Jaarplan 2021	Begroting 2022	SV 2022	PGB 2022	Overig 2022
<b>Directe Kosten</b>						
- dienstverlening dsv/dpgb/v&o	178,5	185,0	264,8	199,0	52,7	13,1
dsv	134,9	142,1	206,5	199,0	0,9	6,5
v&o	5,1	6,5	6,5	-	-	6,5
dpgb	38,5	36,3	51,8	-	51,8	0,0
- staven		7,6	-	-	-	-
- IT/ change	52,3	27,2	-	-	-	-
	230,8	219,7	264,8	199,0	52,7	13,1
<b>Indirecte kosten</b>						
-staven/overhead	100,4	105,2	118,3	97,2	19,6	1,6
-huisvesting / werkplek	24,0	21,7	19,8	16,1	3,4	0,3
	124,4	126,9	138,1	113,2	23,0	1,9
<b>Totaal</b>	<b>355,1</b>	<b>346,6</b>	<b>403,0</b>	<b>312,3</b>	<b>75,7</b>	<b>15,0</b>

Vanuit het oude kostprijsmodel in 2021 werd een aantal kosten vanuit de staven direct toegerekend aan de wetten. In het nieuwe kostprijsmodel van de SVB is er voor gekozen om alle kosten van IT en de staven eerst aan de directies door te berekenen en vanuit de directies door te belasten naar de wetten via de verdeelsleutels. Dit verklaart de mutaties in de regels staven en IT/change.

In de directe kosten DSV, V&O en DPGB is ook de rechtstreekste toerekening vanuit het IT-dienstenmodel opgenomen.

#### Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en Niet-SV overig

Hieronder worden per kostencategorie de wijzigingen 2022 ten opzichte van 2021 toegelicht.

Kosten (sv,pgb,niet sv overig) x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Jaarplan 2021	Begroting 2022	SV 2022	PGB 2022	Niet SV overig 2022
Personeelskosten	274,7	265,2	308,8	238,4	58,7	11,6
Huisvestingskosten	17,6	18,7	20,4	16,2	3,7	0,4
Automatiseringskosten	37,6	41,1	50,9	40,4	9,3	1,2
Bureaunkosten	4,8	4,8	5,6	4,3	1,1	0,2
Diensten en diversen (dotatie voorz. personeel)	17,4	16,8	17,3	13,0	2,8	1,5
(dotatie voorz. huisvesting)	2,0	-				
	1,0					
<b>Totaal</b>	<b>355,1</b>	<b>346,6</b>	<b>403,0</b>	<b>312,3</b>	<b>75,7</b>	<b>15,0</b>

Toelichting op de grootste mutaties:

- Personeelskosten: in het SV-domein zijn de begrote personeelskosten hoger als gevolg van de hogere benodigde formatie voor het uitvoeren van de geplande werkzaamheden voor POK en Maatwerk. In de begroting 2022 is voor het SV-domein nog geen rekening gehouden met de verwachte loon- en prijsontwikkeling voor 2022. Deze wordt verwerkt in de Augustusbrief volgend jaar. De loon- en prijsbijstelling voor het jaar 2021 is wel verwerkt in de begroting 2022. In het PGB- domein zijn de verwachte loon- en prijsontwikkeling voor 2022 wel meegenomen.

- Huisvestingskosten: de verwachting is dat de kosten voor huisvesting in 2022 stijgen door een stijging van de kapitaallasten.
- Automatiseringskosten: de toename van de automatiseringskosten in 2022 wordt voor het grootste gedeelte verklaard door kosten voor het aanpakken van IT-legacy projecten waarvoor SZW extra budget beschikbaar heeft gesteld.

#### **Uitvoeringskosten naar categorie, niet SV-overig**

Kosten naar categorie (niet sv) x € 1 miljoen	Tot. ov. niet-SV		Tot. ov. niet-SV Begroting 2022	V&O Begroting 2022	Opsp. Onvz Begroting 2022	TNS Begroting 2022
	Realisatie 2020	Jaarplan 2021				
Personeelskosten	10,8	11,5	11,6	5,8	5,7	0,1
Huisvestingskosten	0,6	0,6	0,4	0,4	-	0,0
Automatiseringskosten	1,5	1,7	1,2	1,0	0,2	0,0
Bureaunkosten	0,2	0,2	0,2	0,2	-	0,0
Diensten en diversen (Dotatie voorzieningen)	2,0 0,2	1,9	1,5	0,9	-	0,6
<b>Totaal</b>	<b>15,3</b>	<b>15,9</b>	<b>15,0</b>	<b>8,3</b>	<b>6,0</b>	<b>0,7</b>

Bovenstaande tabel geeft de onderverdeling van de uitvoeringskosten binnen het domein Niet SV-Overig weer per regeling (V&O, WLZ Opsporing Onverzekerden, TNS).

### Specificatie formatie SVB (gemiddeld aantal Fte's op jaarbasis) en personeelskosten

Binnen de formatie en de personeelskosten maakt de SVB onderscheid tussen interne medewerkers, uitzendkrachten en externe inhuur. In de tabel over de personeelskosten worden ook de overige personeelskosten weergegeven (ARBO-kosten, kosten woon- werkverkeer en opleidingskosten).

Formatie SVB	Bezetting	Jaarplan	Formatie	SV	PGB	Niet SV overig
(gem aantal FTE's op jaarbasis)	2020	2021	2022	2022	2022	2022
Interne medewerkers	2.950	3.111	3.690	3.181	422	87
Uitzendkrachten	331	226	99	-	99	-
Externe medewerkers	207	131	173	154	20	-
<b>Totaal</b>	<b>3.488</b>	<b>3.468</b>	<b>3.962</b>	<b>3.335</b>	<b>541</b>	<b>87</b>

Specificatie personeelskosten	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet SV overig
x € 1 miljoen	2020	2021	2022	2022	2022	2022
<b>personeelskosten:</b>						
Intern personeel	204,9	224,5	269,9	216,3	42,8	10,8
Uitzendkrachten	23,5	14,7	6,7	-	6,7	0,0
Externe medewerkers	36,1	22,1	27,4	20,8	6,3	0,3
Overige personeelskosten	12,2	3,8	4,7	1,3	3,0	0,5
<b>Totaal</b>	<b>276,7</b>	<b>265,2</b>	<b>308,8</b>	<b>238,4</b>	<b>58,7</b>	<b>11,6</b>

Toelichting op de specificatie formatie SVB (gemiddeld aantal Fte's op jaarbasis) en daaruit voortvloeiende personeelskosten:

- De totale omvang van de formatie neemt sterk toe ten opzichte van de begrote formatie voor 2021. Deze stijging wordt in hoofdlijn verklaard door de extra inzet in de dienstverlening van de SVB voortvloeiend uit o.a. de POK, maatwerk en, in mindere mate, IT-legacy. Dit geldt ook voor de stijgende aantallen en kosten van externe inhuur en overige personeelskosten. De loonkosten zijn gebaseerd op de geplande formatie en stijgen daarmee in gelijke tred.
- Bij het opstellen van de begroting 2022 is voor de pensioenpremies en sociale lasten gebruik gemaakt van de voor 2021 geldende percentages. Voor de loonstijging als gevolg van de nieuwe cao is in de loonkosten rekening gehouden met de stijging in 2021. Voor de stijging vanaf 2022 is zowel aan de kostenkant als aan de middelenkant geen rekening gehouden met de cao. De verwachte loonkostenstijging zal betaald moeten worden vanuit de nog toe te kennen loon- en prijscompensatie 2021.



## Specificatie POK middelen

Onderstaande tabellen geven de verdeling weer van de POK-middelen over de verschillende actielijnen en jaren. In 2021 is er € 1 mln. beschikbaar gesteld voor POK. In 2022 loopt dit op naar € 22 mln. en vanaf 2023 naar structureel € 30 mln. Het grootste deel van de middelen is bedoeld en wordt verantwoord binnen het SV-domein. Een kleiner deel binnen het PGB-domein.

### Voor de SVB als totaal:

Totaal (€ x 1 mln)	2021	2022	2023	2024	2025	2026 e.v.
<b>Onderwerp</b>						
Actielijn 1: Toegankelijke en passende dienstverlening	-	5,3	9,1	9,7	9,8	9,7
Actielijn 2: Tijd en aandacht voor burgers	0,0	9,9	12,0	11,7	11,7	11,8
Actielijn 3: Maatwerk bieden bij complexe situaties	0,0	2,3	2,1	1,8	1,7	1,7
Actielijn 5: Toekomstigbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoer	0,0	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
Actielijn 6: Versterken ambtelijk vakmanschap	0,0	0,8	3,1	3,1	3,1	3,1
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>0,0</b>	<b>20,0</b>	<b>28,0</b>	<b>28,0</b>	<b>28,0</b>	<b>28,0</b>
Enveloppe Informatiehuishouding Actielijn 4	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
<b>Totaal Bestedingsplan POC KOT</b>	<b>1,0</b>	<b>22,0</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>

### Voor het SV-domein:

SV	2021	2022	2023	2024	2025	2026 e.v.
<b>Onderwerp</b>						
Actielijn 1: Toegankelijke en passende dienstverlening	-	4,1	7,1	7,5	7,6	7,6
Actielijn 2: Tijd en aandacht voor burgers	-	8,4	10,5	10,5	10,5	10,5
Actielijn 3: Maatwerk bieden bij complexe situaties	-	1,2	1,2	1,0	1,0	1,0
Actielijn 5: Toekomstigbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoer	-	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Actielijn 6: Versterken ambtelijk vakmanschap	-	0,6	2,5	2,5	2,5	2,5
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>-</b>	<b>15,7</b>	<b>22,6</b>	<b>22,8</b>	<b>22,9</b>	<b>22,9</b>
Enveloppe Informatiehuishouding Actielijn 4	0,8	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
<b>Totaal Bestedingsplan POC KOT</b>	<b>0,8</b>	<b>17,3</b>	<b>24,2</b>	<b>24,4</b>	<b>24,5</b>	<b>24,5</b>

### Voor het PGB-domein:

PGB	2021	2022	2023	2024	2025	2026 e.v.
<b>Onderwerp</b>						
Actielijn 1: Toegankelijke en passende dienstverlening	-	1,2	2,0	2,2	2,2	2,2
Actielijn 2: Tijd en aandacht voor burgers	-	1,4	1,5	1,2	1,3	1,3
Actielijn 3: Maatwerk bieden bij complexe situaties	-	1,1	1,0	0,8	0,7	0,7
Actielijn 5: Toekomstigbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoer	-	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Actielijn 6: Versterken ambtelijk vakmanschap	-	0,2	0,6	0,6	0,6	0,6
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>-</b>	<b>4,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>
Enveloppe Informatiehuishouding Actielijn 4	0,2	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
<b>Totaal Bestedingsplan POC KOT</b>	<b>0,2</b>	<b>4,7</b>	<b>5,8</b>	<b>5,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>

## Bijlage 1 Meerjarige financiële ontwikkeling 2022 – 2024

De SVB wil in haar herijkte strategie zich ontwikkelen van uitvoerder van sociale zekerheid naar dienstverlener van sociale zekerheid als antwoord op de veranderende klantbehoeften. Deze bijlage beschrijft de meerjarige financiële consequenties en laat de ontwikkeling van de beschikbare middelen zien, de verwachte aanvullende financiering en de te verwachten kosten. In bijlage twee worden de kosten per wet, de kosten per klant en de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten en de kostentoerekening gespecificeerd.

### Ontwikkeling kosten versus middelen

In onderstaande tabel zijn de extra middelen voor het verbeteren van de uitvoering van de sociale zekerheid en de beschikte middelen voor het versterken van de uitvoering in het kader van POK verwerkt. De SVB verwacht met deze aanvullende middelen voldoende financiële armslag te hebben om de strategische koers de komende jaren te kunnen uitvoeren.

### Meerjarenbegroting

Voor het SV-domein is de ontwikkeling van het budget vanaf 2022 (onderstaande tabel) gebaseerd op de huidige stand van de vanuit SZW formeel toegekende middelen (stand Augustusbrief). De binnen SZW gereserveerde structurele middelen voor IT Legacy zijn daarin niet meegenomen. Voor het PGB-domein zijn de bedragen een weergave van de ingediende begroting voor 2022, verhoogd met de structurele toename van de POK middelen vanaf 2023. Ook het opgenomen budget voor Niet-SV overig is conform de meest recente afspraken met opdrachtgevers opgenomen.

Ontwikkeling budget x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Jaarplan 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025
SV-kader	280,0	253,8	304,0	290,3	294,4	296,8
derden	9,5	8,0	8,3	8,3	8,3	8,3
Uit reserves	-	7,0	-	-	-	-
	289,5	268,8	312,3	298,6	302,7	305,0
PGB-kader	69,8	61,9	75,5	76,6	76,4	76,3
derden pgb	0,4		0,2	0,2	0,2	0,2
Uit reserves	2,1		-	-	-	-
Niet SV overig	15,9	15,9	14,8	15,2	15,3	15,1
derden niet sv ov			0,1	0,1	0,1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>377,6</b>	<b>346,6</b>	<b>403,0</b>	<b>390,8</b>	<b>394,8</b>	<b>396,8</b>
Delta:						
- sv		-26,2	50,2	-13,7	4,2	2,3
- derden		-1,9	0,5	-	-	-
- reserves sv		7,0	-7,0	-	-	-
- pgb		-7,9	13,6	1,1	-0,2	-0,1
- reserves pgb		-2,1	-	-	-	-
- niet sv overig		0,0	-1,1	0,4	0,0	-0,2
Budget tov jaar t-1		-31,0	56,2	-12,2	4,0	2,1

## Toelichting op de ontwikkeling van het budget

SV:

- Afgelopen jaar heeft de SVB samen met SZW intensief gewerkt aan het op orde brengen van het meerjarenkader voor de SVB. Om de dienstverlening te kunnen waarborgen, om maatwerk te kunnen leveren aan burgers en om de noodzakelijke IT-ambities te kunnen realiseren heeft SZW na een intensief traject structureel aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor IT-legacy en maatwerk. Daarnaast zijn de middelen voor POK verwerkt die een oploop geven van € 16,3 mln. in 2022 ten opzichte van 2021 en zo'n extra € 7 mln. vanaf 2023 ten opzichte van 2022.

PGB:

- Het benodigde PGB-budget is voor 2022 berekend op € 75,5 mln.. Ten opzichte van het voor de jaren daarvoor gehanteerde kader van € 62 mln. is dit een verhoging van bijna € 13 mln. Voor zo'n € 10 mln. wordt dit veroorzaakt door de hogere kostenontwikkelingen op vooral de indirecte lasten, mede door het feit dat er meer IT-kosten zijn meegenomen en er over een langere periode geen loon- en prijsbijstelling heeft plaatsgevonden. Voor € 4,7 mln. betreft dit de POK middelen.. Voor de jaren na 2022 is er zo'n € 1 mln. aan extra POK middelen meegenomen. Door afronding is dit effect vanaf 2024 niet meer zichtbaar. In het meerjarenbeeld zijn verder geen ontwikkelingen meegenomen. Gelet op de overgang van PGB 1.0 naar PGB 2.0 is het niet eenvoudig om tot een betrouwbare inschatting te komen. Afhankelijk van de snelheid waarmee budgethouders overgaan van PGB 1.0 naar PGB 2.0, alsmede de verdere ontwikkeling van het PGB 2.0 systeem naar aanleiding van de uitvoeringstoets PGB 2.0, zullen in de begrotingsvoorbereiding 2023 verdere voorstellen worden gedaan.

Niet SV overig en derden:

- De daling van de Niet-SV overig en derden middelen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de afname van het budget voor V&O als gevolg van de verwachte daling van het aantal V&O-gerechtigden.

### Kostenontwikkeling

Onderstaande tabel geeft de meerjarige kostenontwikkeling weer, verdeeld over de verschillende domeinen van de SVB.

Exploitatie x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Jaarplan 2021	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025
<b>Kosten</b>						
- SV	267,5	269,0	312,3	298,6	302,7	305,0
- PGB	72,3	62,0	75,7	76,8	76,6	76,5
- Niet SV overig	15,3	16,0	15,0	15,4	15,4	15,3
	355,1	347,0	403,0	390,8	394,8	396,8
<b>Middelen incl reserve</b>	377,6	347,0	403,0	390,8	394,8	396,8
	377,6	347,0	403,0	390,8	394,8	396,8
Saldo	-	-	-0,0	0,0	-0,0	0,0

De verwachte ontwikkeling van kosten is in lijn met de meerjarig verwachte middelen. De kosten zijn aangepast aan de beschikbare meerjarenkaders voor zover verwachte middelen nog niet zijn verstrekt (structurele doorwerking IT Legacy en EESSI bijvoorbeeld). De meerjarenbegroting is daarmee sluitend.

## Bijlage 2 Aanvullende begrotingstabellen 2022

### Tabellen specificatie kosten per wet

Overzicht kosten per wet	Realisatie	Jaarplan	Begroting	Mutatie
x € 1 miljoen	2020	2021	2022	t.o.v Jaarplan 2021
<b>SV</b>				
AOW	137,8	138,9	138,8	-0,1
Anw	10,6	9,0	10,6	1,6
AKW	81,3	78,7	123,6	44,9
AIO	26,0	31,6	34,2	2,6
Overige SV regelingen	9,6	10,6	5,0	-5,6
	265,3	268,8	312,3	43,5
<b>Niet SV</b>				
PGB	63,8	61,9	75,7	13,8
V&O	7,9	9,0	8,3	-0,7
Overige niet SV regelingen	5,7	6,9	6,6	-0,2
Dekking opbrengsten derden				-
	77,4	77,8	90,7	12,9
<b>Totaal</b>	<b>342,7</b>	<b>346,6</b>	<b>403,0</b>	<b>56,4</b>

### Tabellen specificatie kosten per klant<sup>5</sup>

Kosten per klant	Realisatie	Jaarplan	Begroting	Mutatie
x € 1	2020	2021	2022	t.o.v Jaarplan 2021
<b>SV</b>				
AOW	39,2	38,5	38,4	-0,1
Anw	414,5	374,3	461,6	87,3
AKW	43,2	42,1	67,2	25,1
AIO	510,1	558,8	597,4	38,6
Overige SV regelingen	476,9	487,1	237,9	-249,2
<b>Niet SV</b>				
PGB		516,9	647,3	130,4
V&O			514,2	

<sup>5</sup> Door afrondingen ontstaan in deze tabel verschillen van 1 decimaal bij de totalen.

Tabel uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Uitvoeringskosten ten opzichte van uitkeringslasten x € 1 miljoen	Uitv. Kosten JP 2021	Uitk. Lasten JP 2021	Uvk als % van Uvl	Uitv. Kosten 2022	Uitk. Lasten 2022	Uvk als % van Uvl
<b>SV</b>						
AOW	139	42.953	0,3%	139	43.045	0,3%
Anw	9	320	2,8%	11	302	3,5%
AKW	79	3.685	2,1%	124	3.691	3,3%
AIO	32	376	8,4%	34	385	8,9%
TAS	1	5		2	5	32,0%
WKB/WKO	6	10		0	12	3,6%
Bijstand Buitenland	0	1		0	1	
Overbruggingsregeling AOW	1	1		0	1	
OPS	1			0	3	
Remigratiewet	2	41		2	40	
Overige SV regelingen	11	58	18,5%	5	62	8,0%
	269	47.392	0,6%	312	47.485	0,7%
<b>Niet SV</b>						
PGB	62		0,0%	76	2.961	2,6%
V&O	9	196	4,6%	8	180	4,6%
Overige regelingen	7	3		7	3	
	78	199		91	3.144	
<b>Totaal</b>	<b>347</b>	<b>47.590</b>		<b>403</b>	<b>50.629</b>	

Voorschootaanvragen uitkeringslasten 2021 aan SZW per maand

Voorschootaanvragen uitkeringslasten 2021 aan SZW per maand

op transactiebasis in miljoenen euro's	AKW*	AIO	TAS	CSE	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari 2021	930,6	32,0	0,4	0,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	967,9
februari 2021	4,0	32,0	0,4	0,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	41,3
maart 2021	3,0	32,1	0,4	0,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	40,4
april 2021	907,3	32,1	0,4	0,3	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	944,6
mei 2021	4,0	32,1	0,4	0,3	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	41,3
juni 2021	3,0	32,1	0,4	0,3	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	40,3
juli 2021	912,9	32,1	0,4	0,2	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	950,1
augustus 2021	4,0	32,1	0,4	0,2	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	41,2
september 2021	3,0	32,1	0,4	0,2	0,9	0,1	0,1	3,3	0,1	40,2
oktober 2021	912,1	32,1	0,5	0,2	0,9	0,1	0,0	3,3	0,1	949,3
november 2021	4,0	32,1	0,5	0,2	0,9	0,0	0,0	3,3	0,0	41,0
december 2021	3,0	32,1	0,5	0,2	0,9	0,0	0,0	3,3	0,0	40,0
<b>Totaal</b>	<b>3.690,9</b>	<b>385,0</b>	<b>5,1</b>	<b>3,0</b>	<b>11,1</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9</b>	<b>39,6</b>	<b>1,0</b>	<b>4.137,6</b>

\*inclusief AKW+

## Bijlage 3 Prestatie-indicatoren (algemeen en specifiek voor POC KOT)

### Prestatie-indicatoren verslagjaar 2022, geldend voor SV

Strategische doelstelling	KPI
Basis op orde	1. Tijdigheid betalingen (99,9%)
	2. Tijdigheid – nationaal (96%)
	3. Tijdigheid – internationaal: voorstel voor 2022: meten daadwerkelijke tijdigheidspercentage op de AOW, AKW, AIO en Anw en op basis daarvan een realistische, maar ambitieuze norm vaststellen vanaf 2023
	4. De KPI tijdigheid internationaal wordt verrijkt met het kengetal 'doorlooptijd internationale gevalsbehandeling' (tijd tussen aanvraag of mutatie tot beschikking), voor de regelingen AOW, AKW, AIO en Anw. Hierbinnen wordt de volgende uitsplitsing gemaakt: <ul style="list-style-type: none"> <li>•% afgehandeld ≤ 10 werkdagen</li> <li>•% afgehandeld ≤ 6 weken</li> <li>•% afgehandeld 6-12 weken</li> <li>•% afgehandeld &gt; 12 weken</li> </ul> <p>Hierbij wordt aangesloten bij de berichtsoorten die worden gemeten voor bepaling van het tijdigheidscijfer, dus aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.</p>
	5. Rechtmatigheid (99%)
	Efficiency vervalt voor 2022, voor 2023 wordt onderzocht op welke manier doelmatigheid kan worden gemeten. Voor 2022 wordt de KPI efficiency vervangen door:
	6. Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. Het betreft hier de kleine geldstroom.
	7. Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8. Wordt verrijkt met inzicht in het % klanten met een rapportcijfer < 6.
	8. Tijdigheid klachtafhandeling (95%) Aanvullende KPI op tevredenheid klachtafhandeling wordt voorbereid voor 2023.
	9. In het kader van preventieve handhaving worden er jaarlijks twee pilots uitgevoerd door de SVB. Voor 2023 wordt gekeken naar een mogelijk aanvullende KPI voor handhaving.
10. De SVB legt voor digitale veiligheid jaarlijks een getekende in-control-verklaring af. Kwantitatieve KPI voor kwaliteit van de IT-organisatie wordt voorbereid voor 2023.	
Versterken ketenintegratie	Kwantitatieve KPI voor datakwaliteit wordt voorbereid voor 2023.
Effectiever door maatwerk / persoonlijke en proactieve dienstverlening	11. De SVB en SZW nemen gezamenlijk maatregelen om het onbewust niet-gebruik AIO te verminderen.
	12. Bij (impactvolle) wijzigingen of nieuw beleid vindt er voorafgaand klantonderzoek door de SVB plaats. Deze resultaten vormen input voor de U- toets van de SVB. Signalen uit de uitvoering kunnen ook leiden tot klantonderzoek ten behoeve van een invoeringstoets van de SVB.
Versnelling één overheid	13. Er vindt jaarlijks minimaal één pilot plaats, in gezamenlijk opdrachtgeverschap vanuit in ieder geval SVB en SZW, om kennis op te doen over ketenbreed maatwerk vanuit de één-overheidsgedachte.
	14. De signalen in de SVB-knelpuntenbrief wet & regelgeving (jaarlijkse bijlage bij de Stand van de Uitvoering) leiden in samenwerking met het departement tot verbeteringen voor de burger.
Organisatie-doelstelling	15. De SVB onderzoekt op welke wijze de aantrekkelijkheid als (beoogd) werkgever vergroot kan worden.
	16. De SVB scoort in het continu medewerkers tevredenheids onderzoek minimaal een 6,8 op werkgeverschap en een 7,2 op bevoegenheid en betrokkenheid.

## Indicatoren voor monitoring POC KOT

Actielijn	Specifieke indicator bestedingsplan voor SZW en VWS	Reguliere KPI's SVB-SZW – SVB-VWS
Actielijn 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal gemeenten – in geografische zin - waar SVB fysiek en virtueel toegankelijk is voor burgers.</li> <li>Tevredenheid met dienstverlening via loketfunctie</li> <li>Klanttevredenheidsonderzoek m.b.t. PGB-dienstverlening.</li> <li>Het percentage 'vraag in 1 keer opgelost' in continu klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>Waardering dienstverlening door KAR (klantadviesraad SVB) en LCR (Landelijke Cliëntenraad)</li> <li>Aantal geworven fte voor deze actielijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8 en inzicht in het % klanten met een rapportcijfer &lt; 6. (SZW &amp; VWS)</li> <li>Vanaf verslagjaar 2023 is er een KPI t.a.v. datakwaliteit opgenomen in de set (SZW)</li> <li>In het kader van preventieve handhaving worden er jaarlijks twee pilots uitgevoerd door de SVB (SZW)</li> </ul>
Actielijn 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extra doosertijd voor medewerkers</li> <li>Aantal geworven fte voor deze actielijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8 en inzicht in het % klanten met een rapportcijfer &lt; 6. (SZW &amp; VWS)</li> <li>Klanttevredenheidsonderzoek m.b.t. PGB-dienstverlening (VWS)</li> <li>Tijdigheid betalingen (99,9%) (SZW)</li> <li>Tijdigheid internationaal (nu nog 96%, voor verslagjaar 2023 opnieuw vast te stellen) (SZW)</li> </ul>
Actielijn 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal maatwerkplaatsen</li> <li>Aantal beleidsregels en procedures van de SVB dat is gemoderniseerd met ruimte voor maatwerk</li> <li>Aantal bezwaar- en beroepszaken</li> <li>Aantal geworven fte voor deze actielijn</li> <li>Continu klanttevredenheidsonderzoek (zowel SV als niet-SV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8 en inzicht in het % klanten met een rapportcijfer &lt; 6. (SZW &amp; VWS)</li> <li>Continu klanttevredenheidsonderzoek &gt;97% deskundige medewerkers (VWS)</li> <li>Er vindt jaarlijks minimaal één pilot plaats, in gezamenlijk opdrachtgeverschap vanuit in ieder geval SVB en SZW, om kennis op te doen over ketenbreed maatwerk vanuit de één-overheidsgedachte (SZW)</li> <li>Tijdigheid klachtafhandeling (SZW &amp; VWS)</li> <li>Vanaf verslagjaar 2023 is er een KPI t.a.v. tevredenheid klachtafhandeling opgenomen in de set (SZW)</li> </ul>
Actielijn 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t., verantwoording loopt via BZK</li> </ul>	
Actielijn 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal invoeringstoetsen dat is gedaan</li> <li>Aantal doenvermogenstoetsen dat is gedaan als onderdeel van een uitvoeringstoets</li> <li>Aantal technische briefings waar de SVB aan heeft deelgenomen</li> <li>Aantal vereenvoudigingsvoorstellen dat is gedaan</li> <li>Aantal geworven fte voor deze actielijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De signalen in de SVB-knelpuntenbrief wet &amp; regelgeving (jaarlijkse bijlage bij de Stand van de Uitvoering) leiden in samenwerking met het departement tot verbeteringen voor de burger.</li> </ul>
Actielijn 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mate waarin specifieke curricula per functiegroep zijn gevormd en uitgevoerd</li> <li>Aantal geworven fte voor deze actielijn</li> <li>Aantal trainingen en workshops dat via het SVB Leerplein wordt afgenomen</li> <li>Uitnutting van het opleidingsbudget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De SVB scoort in het continu medewerkers tevredenheidsonderzoek minimaal een 6,8 op werkgeverschap en een 7,2 op bevoegenheid en betrokkenheid (SZW)</li> <li>Medewerkers tevredenheidsonderzoek specifiek voor DPGB (VWS)</li> <li>Continue klanttevredenheidsonderzoek &gt;97% deskundige medewerkers (VWS)</li> </ul>