

MEERJARENPLANNING

2008 T/M 2012

Meerjarenbeleidsplan
Meerjarenkostenraming
Jaarplan 2008
Begroting 2008

BCU07.0270

De Meerjarenplanning 2008-2012 is op 28 september 2007 vastgesteld
door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.

Amstelveen, september 2007

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
2	Meerjarenbeleidsplan 2008-2012	7
2.1	Strategie en ambities	8
2.2	Programma SVB Tien	10
2.3	Positionering	13
2.4	Bestuur en verantwoordelijkheid	14
2.4.1	Besturing 2008-2012	14
2.4.2	Rol Raad van Advies	14
2.4.3	Rol cliëntenraad SVB	15
2.4.4	Opdrachtgevers en taken van de SVB	15
2.4.5	Horizontale verantwoording	16
2.5	Externe ontwikkelingen	18
2.5.1	Nieuw beleid	18
2.5.2	Aangekondigd beleid	19
2.5.3	Internationale Ontwikkelingen	20
2.5.4	Technologische- en ICT- ontwikkelingen	22
2.6	Risicomanagement	24
2.7	Informatievoorziening	25
2.8	Beleidsdoelstellingen, activiteiten en prestaties	26
2.8.1	Inleiding	26
2.8.2	Programma SVB Tien	27
2.8.3	Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht	28
2.8.4	Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant	33
2.8.5	Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers	33
2.8.6	Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.	34
2.8.7	Overzicht van de prestaties voor de periode 2008-2012	36
2.9	Huisvestingskader	37
3	Meerjarenkostenraming	41
3.1	Uitgangspunten	41
3.2	Meerjaren kostenontwikkeling SVB (sv + niet-sv)	42
3.3	Programma SVB Tien	45
3.3.1	Inleiding	45
3.3.2	Stand van zaken en plan 2008	45
3.3.3	Programmaplan 2009-2013	47
3.4	Investeringskader	49
4	Jaarplan 2008	53
4.1	Algemeen	53
4.2	Beleidsdoelstellingen, activiteiten en prestaties 2008	53

4.2.1	Doelstellingen, activiteiten en prestaties 2008	53
4.2.2	SVB Tien	54
4.2.3	Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht	55
4.2.4	Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant	59
4.2.5	Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers	61
4.2.6	Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn	64
4.3	SVB Onderzoeksplan 2008	69

5

	Begroting 2008	79
5.1	Kerngegevens	79
5.2	Kosten per klant	80
5.3	Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (sv + niet-sv)	81
5.3.1	Personeelskosten	81
5.3.2	Huisvestingskosten	84
5.3.3	Automatiseringskosten	84
5.3.4	Bureaunkosten	85
5.3.5	Diensten en diversen	86
5.3.6	Programma SVB Tien	87
5.4	De producten: wetten en regelingen	87
5.4.1	AOW	87
5.4.2	Anw	87
5.4.3	AKW	88
5.4.4	TOG- regeling	88
5.4.5	TAS- regeling	89
5.4.6	Kindgebondenbudget	89
5.4.7	Kinderopvangtoeslag (WKO)	90
5.4.8	SSP	90
5.4.9	FVP	91
5.4.10	Remigratiewet	92
5.4.11	Postactieve ambtenaren	92
5.4.12	Mantelzorg	93
5.4.13	WWB	93
5.4.14	Derden	94
5.5	Investeringsbegroting	95

1

INLEIDING

De afgelopen jaren heeft de SVB veel bereikt. Zo laten de kosten per klant per wet over meerdere jaren een dalende tendens zien in verhouding tot de loon- en prijsontwikkeling. In 2005 is de SVB gestart met het omvangrijke Programma SVB Tien waarvan de invoering van DMS in 2005 en van de serviceteams in 2006 en 2007 belangrijke mijlpalen zijn. Met dit programma is gestart om in de nabije toekomst een excellente dienstverlening aan burgers te kunnen (blijven) garanderen, de uitvoeringskosten te verlagen, de doorlooptijden te verkorten en flexibel te kunnen aansluiten op innovaties binnen de overheid.

Terwijl wij reeds een eind op weg zijn binnen het programma, heeft de SVB vanuit het regeerakkoord additioneel een efficiëntietaakstelling opgelegd gekregen. In een uitvoeringsorganisatie als de SVB vergt de continuïteit van de bedrijfsvoering dat “going concern” altijd absolute prioriteit krijgt. Voor de bedrijfscontinuïteit van de SVB is het risicovol en daarom onverantwoord om én volledig invulling te geven aan de opgelegde efficiëntietaakstelling in de periode tot 2011 én tegelijk SVB Tien –gezien de ervaren complexiteit– te realiseren. Er zijn grenzen aan de te behalen kostenreductie. Dit mede in het licht van de reeds gerealiseerde kostenreductie van ruim 12% in de periode 2002-2005, zoals ook uit de Suwi-evaluatie blijkt.

Cumulatie van (opgelegde) taakstellingen zouden leiden tot een kostenreductie van nagenoeg 40% in de periode 2002-2011. Prioriteit zal worden gegeven aan de taakstelling. De realisatie van SVB Tien wordt uitgesmeerd in de tijd. Dit betekent dat wij ons inspannen om vanaf 2013 de oorspronkelijke doelstellingen van SVB Tien te realiseren.

In deze meerjarenplanning staan niettemin opnieuw de klant en de verbetering van de dienstverlening centraal. Daarnaast is er, zoals hierboven reeds aangegeven, blijvende aandacht voor de continuïteit van de primaire taken.

Deze meerjarenplanning is opgesteld volgens het ‘VBTB- concept’(Van Beleidsbegroting Tot Beleidsverantwoording).

De drie W- vragen van dit concept staan dan ook centraal:

1. Wat willen we bereiken?
2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?
3. Wat hebben we nodig om dit te bereiken?

Om deze vragen te beantwoorden zijn de doelstellingen van de SVB vertaald naar concrete activiteiten en resultaten.

De meerjarenplanning start met het meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2008 tot en met 2012. Dat begint met de strategie en ambities van de SVB en een algemene inleiding over de context en omstandigheden waarin de SVB werkt. Daarna wordt

ingegaan op de ambities en resultaten voor de komende jaren. Tot slot volgt de financiële vertaling van deze plannen in de meerjarenkostenraming 2008-2012.

In het jaarplan 2008 worden vervolgens de concrete doelstellingen en resultaten voor 2008 uitgelicht. De vraag wat de voorgenomen activiteiten in 2008 gaan kosten, wordt beantwoord in Hoofdstuk 5 Begroting 2008.

Het is de wens van het ministerie van SZW om het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan als afzonderlijke delen te kunnen zien. Doordat zowel in het meerjarenbeleidsplan als in het jaarplan aandacht wordt besteed aan de doelstellingen, de activiteiten en de prestaties, is het onvermijdelijk dat op een aantal plekken sprake is van dubbelingen.

Het jaar 2008 brengt belangrijke veranderingen voor de SVB met zich mee.

Wijzigingen in wetgeving én een andere toedeling van ministeriële verantwoordelijkheden bij het aantreden van het nieuwe Kabinet hebben tot een andere samenstelling van opdrachtgevers en opdrachten geleid. In paragraaf 2.4.3 staat dit beschreven.

De grootste opdrachtgever is nog steeds het ministerie van SZW en de “grootste” wetten zijn AOW en AKW. De ervaring die de SVB hier mee heeft zijn de basis voor de excellente uitvoering ook van andere persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid.

In dit jaarplan en meerjarenbeleidsplan zet de SVB uiteen hoe zij de komende jaren haar taken wil blijven uitvoeren: betrouwbaar en klantgericht, terwijl ze midden in de samenleving staat. Het programma SVB Tien is hier een belangrijk hulpmiddel bij. De SVB zal in de planperiode een ontwikkeling doormaken van excellente gevalsbehandeling naar excellente dienstverlening voor alle burgers. Dat wil zeggen voor alle klanten en potentiële toekomstige klanten. Met excellente dienstverlening wordt bedoeld dat de SVB aan de servicenormen voldoet en deze waar mogelijk zelfs overtreft. In dit meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2008-2012 geven we aan hoe de SVB richting zal geven aan deze ontwikkeling.

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de ambities van de SVB. Vervolgens wordt ingegaan op het programma SVB Tien. Dit programma zal een bijdrage leveren aan het realiseren van de ambities, met name aan het excelleren van de SVB op het gebied van de dienstverlening.

Daarna wordt iets gezegd over de diverse opdrachtgevers van de SVB, de ontwikkelingen in de omgeving van de SVB en de mogelijke gevolgen daarvan. Aansluitend worden de voorgenomen resultaten beschreven die voortvloeien uit de ambities, de door de SVB benoemde kritieke succesfactoren en interne ontwikkelingen.

2.1 STRATEGIE EN AMBITIES

De SVB heeft de volgende missie geformuleerd:

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

De SVB heeft vier ambities geformuleerd om de missie te realiseren:

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

Om deze ambities te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat de SVB goed presteert op een aantal terreinen die als essentieel worden gezien voor het realiseren van de ambities. In 2007 is aandacht besteed aan het herformuleren van de derde ambitie en de daarbij behorende kritieke succesfactoren. In bijgaand schema zijn alle kritieke succesfactoren per ambitie benoemd. De wijzigingen ten opzichte van 2007 zijn cursief weergegeven.

De kritieke succesfactoren worden vervolgens geoperationaliseerd naar prestatie-indicatoren en bijbehorende streefwaarden. Voor de opdrachtgever SZW zijn deze prestatie-indicatoren gelinkt aan de resultaatgebieden voor SUWI. Het betreft:

- mate van efficiency
- rechtmatigheid
- tijdigheid
- handhaving
- klanttevredenheid

Het besturingsmodel is ontwikkeld aan de hand van het INK-managementmodel. De vier resultaatgebieden uit dit model zijn herkenbaar in het besturingsmodel van de SVB. Dit zijn:

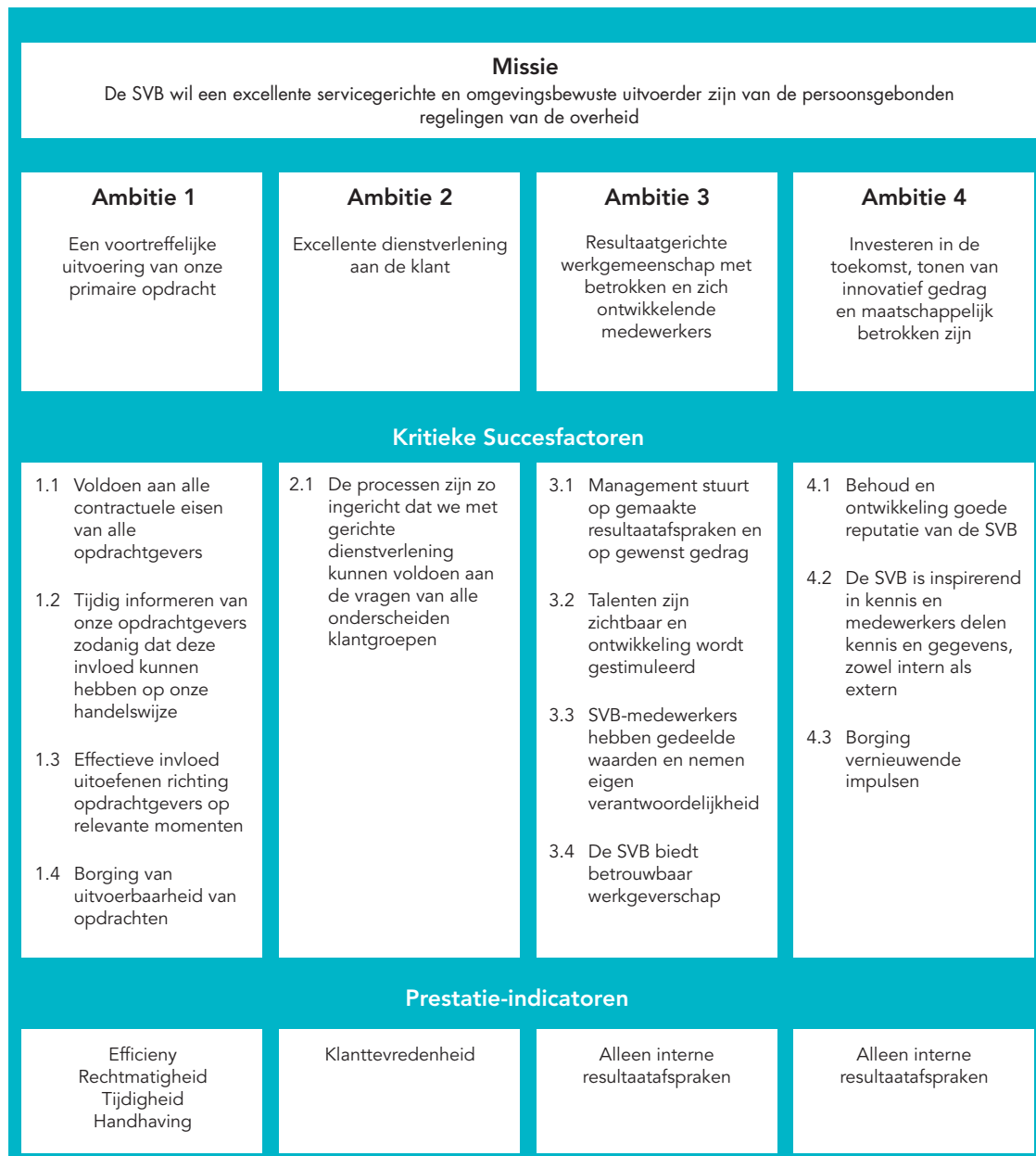
1. bestuur en financiers
2. de klant en leverancier
3. de medewerker
4. de maatschappij

De resultaatgebieden SUWI zijn te kenschetsen als resultaten behorend bij het eerste en tweede resultaatgebied van het INK-model.

Voor een gezonde organisatie-ontwikkeling is het voor de SVB van belang ook aandacht te schenken aan het derde en vierde resultaatgebied van het INK-model.

Door het vertalen van de missie naar ambities, kritieke succesfactoren en prestatie-indicatoren wordt de samenhang in de organisatie en de samenhang tussen de missie en resultaten inzichtelijk gemaakt en gewaarborgd.

Het besturingsmodel van de SVB wordt hieronder schematisch weergegeven.



Wat betreft de SUWI-resultaatgebieden vindt sturing ten aanzien van de uitvoering van de primaire opdracht van de SVB plaats aan de hand van rechtmatigheid en tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen en kengetallen voor handhaving. De efficiencyontwikkeling van de SVB wordt vergeleken met de ontwikkeling van de loon- en prijsindex en moet gemiddeld over de hele planperiode daarbinnen blijven.

2.2 PROGRAMMA SVB TIEN

De context waarin de SVB werkt is dynamisch:

- Een toenemende vergrijzing waardoor het aantal ouderen dat een beroep doet op de AOW de komende jaren spectaculair zal stijgen, in 2011 wordt de 'babyboomgeneratie' bijvoorbeeld 65
- Een toenemende globalisering waardoor Nederlanders over Europa en de rest van de wereld uitzwermen, maar wel een beroep doen op de sociale zekerheidsrechten die zij in Nederland hebben opgebouwd
- De emancipatie van burgers waardoor hogere eisen aan de dienstverlening en uitvoeringsbekwaamheid van publieke instellingen worden gesteld
- De maatschappelijke en politieke druk op kostenefficiëntie en effectiviteit van dienstverlening
- De SVB was één van de voorlopers in grootschalige automatisering. Nu loopt ze aan tegen de technische veroudering van de geautomatiseerde systemen.

De eisen die dit stelt aan het functioneren van de SVB zijn hoog. Klanten moeten snel, efficiënt en vakbekwaam worden bediend, zowel ten aanzien van de uitkering waarop zij recht hebben als ten aanzien van de verdere dienstverlening. Dit vraagt een dienstverlening van hoog niveau. Daartoe is het veranderprogramma SVB Tien opgezet. De SVB heeft als missie om een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder te zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Het programma SVB Tien draagt hieraan bij. Dit veranderingstraject zal onder meer tot gevolg hebben dat de dienstverlening aan de klant verbetert en dat nieuwe regelingen sneller en gemakkelijker kunnen worden uitgevoerd.

Programma SVB Tien en de plateauplanning

De vele veranderingen die zijn gepland voor de komende jaren, worden gerealiseerd vanuit het programma SVB Tien. Dit heeft tot doel om vanuit een consistente aansturing de visie die verwoord is in 'SVB Tien' volgens de stappen (plateaus) in de plateauplanning vorm te geven. Binnen het programma zullen in de loop van de tijd diverse projecten worden opgestart en afgerond.

Doelstellingen en uitgangspunten

Het programma SVB Tien heeft primair als doel de SVB klaar te maken om in te springen op nieuwe trends en eisen. Zoals steeds gaat de aandacht daarbij vooral uit naar het kiezen van de optimale vormen voor dienstverlening aan de klanten van de SVB. Daarvoor werkt de SVB de komende jaren aan een integrale verandering die het mogelijk moet maken de doelstellingen van het programma te realiseren. Hiertoe behoort ook het realiseren van een structurele kostenbesparing.

De uitgangspunten van het programma zijn:

- De SVB richt haar uitvoeringsproces in op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid en maakt daarvoor gebruik van de mogelijkheden die hedendaagse informatietechnologie biedt;

- Excellente dienstverlening wordt gerealiseerd door serviceteams. De medewerkers in deze teams voelen zich verantwoordelijk voor hun klanten en staan voor optimale service. Waar nodig kunnen medewerkers gebruikmaken van specialistische ondersteuning. We realiseren “operational excellence” in de uitvoering: “gewone” dienstverlening ongewoon goed doen. Middelen om dit te bereiken zijn: een snelle reactie richting klant met zo weinig mogelijk interne overdrachtmomenten: de klant wordt in één keer geholpen, “selfservice” voor de klant en het meer automatiseren van “gladde” gevallen. Voorts zoeken wij naar overeenkomsten in de uitvoering van de verschillende regelingen. Op basis daarvan kunnen processen en ondersteunende systemen optimaal worden vormgegeven;
- Via zelfbedieningskanalen biedt de SVB mogelijkheden voor de klant om zelf transacties en mutaties uit te voeren, op een moment waarop dat de klant het beste uitkomt. Dit biedt voor de SVB belangrijke mogelijkheden de dienstverlening anders in te vullen;
- De ontwikkelingen bieden de mogelijkheid over te gaan naar een andere vorm van controle. In de toekomst zal niet langer altijd iedere aanvraag tweemaal worden behandeld, maar slechts een specifiek deel op basis van risicoprofielen;
- De staf en ondersteunende afdelingen zullen de uitvoering ondersteunen door het tijdig zorgen voor de juiste middelen, zoals opleidingen en ICT;
- Bevorderen van interne klantgerichtheid.

Uitgangspunten ten aanzien van de aanpak

- Uitgangspunt is dat ICT een cruciale factor vormt voor de SVB, waarvoor men de competenties in eigen huis wenst te houden;
- Gedurende de planperiode wordt – buiten het programma – slechts beperkt geïnvesteerd in de huidige systemen en infrastructuur, met uitzondering van ontwikkelingen die van buiten worden opgelegd dan wel noodzakelijk zijn voor het garanderen van een stabiele bedrijfsvoering in de komende jaren;
- Bij de realisatie van het programma wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van interne medewerkers met als doel de overgang naar de latere beheerorganisatie te borgen;
- De SVB wil leren van tussentijdse evaluaties.

Nadere uitwerking van de koers

De functie van programmadirecteur wordt sinds begin 2006 vervuld door het lid van de Raad van Bestuur dat verantwoordelijk is voor de ICT-portefeuille. De vier gedefinieerde clusters staan onder leiding van een clustervoorzitter.

Het nieuwe programmamanagement heeft in de tweede helft van 2006 en begin 2007 gewerkt aan de verdere uitwerking van de toekomstige architectuur van de processen en systemen.

Met het oog op het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering tijdens het grootscheepse verandertraject is een veranderstrategie uitgewerkt om

stapsgewijs te veranderen vanuit het bestaande in beheersbare stappen. Dat past bij de kracht van de SVB en geeft de beste garantie dat “tijdens de verbouwing de verkoop door kan gaan”.

De aanpak van het programma SVB Tien wordt gekenmerkt door het uitgangspunt “ontwikkelen in beheersbare stappen”. Dat betekent dat er over het totale programma doelstellingen, risico’s, investeringen en kostenreductie in kaart zijn gebracht. Vervolgens wordt per jaar een nauwkeuriger uitwerking en per deelproject een gedetailleerde planning gemaakt. Daarbij wordt zo goed als mogelijk aangesloten op de P&C-cyclus, maar soms is vanuit de aard van het programma pas later de gedetailleerde informatie beschikbaar. Dit wordt door de SVB tijdig gesignaleerd en waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt.

Er zijn stappen gemaakt in de uitwerking van de proces- en systeemarchitectuur. De ambities en doelstellingen van het programma zijn onverkort van kracht. In september 2006 is de implementatie van de serviceteams AKW volgens plan gestart. De evaluaties in het eerste kwartaal van 2007 tonen de positieve effecten. Met het derde plateau, invoering van de serviceteams AOW/Anw is op 1 april 2007 gestart.

Met betrekking tot de proces- en systeemarchitectuur worden op dit moment de vervolgstappen voorbereid. De SVB blijft binnen de met SZW afgesproken financiële kaders, maar wel met verschuivingen binnen het programma die mogelijk leiden tot een ander verloop van de investeringen en kostenreductie per kalenderjaar. De realisatie van de efficiency-taakstelling uit het regeerakkoord, die prioriteit krijgt, speelt hierbij een belangrijke rol.

Tien voor service

Tien voor service is de interne naam van het veranderprogramma SVB Tien. Het verwoordt de hoofdambitie van SVB Tien: excellente dienstverlening. Om deze ambitie extern te kunnen realiseren, moeten collega’s elkaar intern ook excellente dienstverlening bieden. Dit geldt voor iedereen.

De naam Tien voor service krijgt inhoud met specifieke activiteiten en door middel van interne communicatie. Zo is er een Tien voor service nieuwsbrief en een intranetsite.

2.3 POSITIONERING

De SVB is een gedegen en loyale uitvoerder. Daarnaast is de SVB betrokken bij de voorbereiding en toetsing van nieuwe regelingen en adviseert zij de overheid over de praktische uitvoerbaarheid van nieuwe wetgeving. Door zorgvuldig om te gaan met de regelingen en deze correct en doelmatig uit te voeren, heeft de SVB een onbetwiste positie verworven als onafhankelijke, door de Nederlandse overheid ingestelde autoriteit in het beheer van individuele sociale zekerheid. Dit is de pijler van de positionering.

Vier kernwaarden laten zien waar de SVB voor staat:

- **Onbetwist in uitvoering**

In een maatschappij waar zekerheid en betrouwbaarheid steeds minder vanzelfsprekend zijn, kan de klant er bij de SVB blindelings op vertrouwen dat hij op tijd krijgt waar hij recht op heeft.

- **Verbonden met de samenleving**

Alleen doordat de SVB weet wat er leeft onder burgers, wat hun veranderende wensen zijn en in welke richting de maatschappij evolueert, kan ze goed invulling geven aan haar taak.

- **Inspirerend in kennis**

De SVB is een bron van kennis. Ze heeft de verantwoordelijkheid om die kennis uit te bouwen, te delen en uit te dragen, omdat dat bijdraagt aan een betere en stabielere uitvoering van de sociale zekerheid.

- **Eerzaam**

De SVB neemt haar taak uiterst serieus. En dus zijn haar medewerkers integer, betrokken, betrouwbaar, respectvol en gedreven. De medewerkers zijn voortdurend doordrongen van het besef dat wat de SVB doet voor haar klanten, goed moet gebeuren.

Positionering en profilering leveren een bijdrage aan het realiseren van de ambities en dus de missie van de SVB. De SVB profileert zich via de inhoud en maakt gebruik van de kennis die zij in huis heeft. Bestaande communicatie krijgt de boodschap 'SVB voor het leven' mee. Het is de belofte van de SVB er altijd voor haar klanten te zijn.

2.4 BESTUUR EN VERANTWOORDELIJKHEID

Inmiddels is de kaderwet ZBO's in werking getreden. Dit kan in de komende jaren van invloed zijn op het bestuur van de SVB. De SVB volgt de ontwikkelingen daarom op de voet.

De SVB gaat ervan uit dat haar natuurlijke plaats is als een ZBO vallend onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Sociale Zaken. In deze meerjarenplanning is nog geen rekening gehouden met de mogelijke uitkomst van de SUWI-evaluatie en de beoordeling van de SVB als bedoeld in de kaderwet ZBO's.

De SVB zal zich ook in 2008 verantwoorden conform de principes van VBTB en het model verantwoording, zoals deze als bijlage bij de regeling SUWI zal worden gevoegd. De SVB zal aandacht besteden aan de VBTB-filosofie door te monitoren of de planning- en controlcyclus volgens het VBTB-principe verloopt. In haar jaarverslag neemt de SVB een mededeling over de bedrijfsvoering op. Hierin kijkt de SVB terug op de gestelde doelen en de mate waarin deze zijn gerealiseerd. Hiermee wordt een antwoord gegeven op de vraag 'hebben we bereikt wat we wilden bereiken?'

2.4.1 Besturing 2008-2012

De SVB is van oudsher een sterke beheersorganisatie, gericht op beheersen en consolideren. Gegeven de toenemende dynamiek buiten de SVB, wil de SVB zich sterker ontwikkelen op het gebied van vernieuwing. In de besturing van de SVB wordt daarom een accentverschuiving aangebracht en zal de SVB zich meer gaan richten op vernieuwen. Er zal steeds meer aandacht worden besteed aan sturing op resultaten op het gebied van vernieuwing. Hiervoor zijn nodig:

1. transparantie in veranderingsprocessen en bijbehorende financiering;
2. heldere strategie en prioritering in projectenportefeuille;
3. heldere mandatering en controle;
4. een bijpassende besturingsfilosofie en topstructuur.

Het laatste punt leidt tot aanpassingen in de besturing:

- Een definitie van de portefeuilles strategie, dienstverlening en ondersteuning op Raad van Bestuur niveau;
- Een lijngestuurde organisatie waarin de dienstverlening centraal staat;
- Een compactere besturing met minder afdelingen waarin het management op tactisch niveau een integrale rol heeft.
- De desbetreffende portefeuillehouder van de RvB wordt gedelegeerd opdrachtgever en stuurt een programmamanager aan.

2.4.2 Rol Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd betreffende besluitvorming over strategische aangelegenheden voor de organisatie. De Raad van Advies besteedt in het bijzonder aandacht aan de hoofdlijnen van de

bedrijfsvoering en het financiële beleid. De Raad heeft een signaleringsfunctie en fungeert tevens als klankbord voor de Raad van Bestuur.

De positie en rol van de Raad van Advies wordt begrensd door de taken en bevoegdheden van de Raad zoals die zijn neergelegd in de wet SUWI. De uitkomsten van de in 2006 uitgevoerde evaluatie van de wet SUWI hebben nog niet geleid tot nadere besluitvorming inzake de positie en rol van de Raad van Advies. De SVB gaat vooralsnog uit van een ongewijzigde positie en rol.

2.4.3 Rol cliëntenraad SVB

De SVB hecht sterk aan de mening van haar klanten. Daarom heeft de SVB een Cliëntenraad die hen vertegenwoordigt. De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan van de Raad van Bestuur. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB. De raad doet dit vanuit het klantperspectief en -belang. De rol en positie van de Cliëntenraad zijn neergelegd in de wet SUWI. De evaluatie SUWI heeft niet geleid tot andere positie en rol cliëntenraad

2.4.4 Opdrachtgevers en taken van de SVB

De SVB voert verschillende persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid uit:

Sinds het aantreden van het nieuwe Kabinet vallen de taken onder de verantwoordelijkheid van; *de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de minister van Jeugd en Gezin en minister van Onderwijs, cultuur en Wetenschap.*

a. Wettelijke taken, zoals bedoeld in artikel 34 wet SUWI

Volksverzekeringen:

- Uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Uitvoering van de Algemene Nabestaandenwet (Anw)
- Uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Uitvoering van de internationale prioriteitsregeling Gezinsuitkeringen in het kader van de AKW/KGB. Betalingen buitenland
- Uitvoering van de internationale prioriteitsregeling Gezinsuitkeringen in het kader van de Kinderopvangtoeslag. Betalingen buitenland.

Andere taken onder verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

- Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)
- Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)
- Uitvoering detacheringverklaringen
- Uitvoeren van vermogensonderzoeken in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije

Onder verantwoordelijkheid van de minister van Wonen, Wijken en Integratie

- Uitvoering van de Remigratiewet (REM)

Onder verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

- Uitvoering van de Regeling waardering mantelzorgers

In opdracht van de ministeries van Algemene Zaken en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

- Uitvoering van de Regeling Postactieve ambtenaren

b. Andere taken, zoals bedoeld in artikel 13 wet SUWI

In opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ)

- Uitvoering taak van facilitaire organisatie voor het persoonsgebonden budget (PGB-nieuwe stijl) (AWBZ-deel)

In opdracht van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

- Vertaalwerkzaamheden

In opdracht van CVZ en UWV

- Werkzaamheden als verbindingskantoor voor Belgische en Duitse zaken (BBZ en BDZ) op het terrein van sociale verzekeringen
- Werkzaamheden door de sociaal attachés in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije
- Afrekening bovenwettelijke uitkeringen (Zeerisico en Arbeidsongeschiktheids-wet)

In opdracht van gemeenten

- Uitvoering van de Wet werk en bijstand voor klanten met een gekort AOW-pensioen ten behoeve van gemeenten per 1 juli 2007.
- Uitvoering taak van facilitaire organisatie voor het persoonsgebonden budget (PGB-nieuwe stijl) (WMO-deel) ten behoeve van gemeenten.

In opdracht van de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

- Uitvoering van de bijdrageregeling en het fondsbeheer

Toezichthouder

De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) houdt namens de minister toezicht op de SVB. Gezien het positieve oordeel over 2006 verwacht de SVB dat IWI zich in komende jaren beperkt tot monitoren van de activiteiten en resultaten van de SVB en pas bij afwijkingen het toezicht zal intensiveren.

2.4.5 Horizontale verantwoording

De SVB onderschrijft het belang van transparantie en horizontale verantwoording. Daarom is er een Cliëntenraad actief en is de SVB lid van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. Ook participeert de SVB om deze reden in de Rijksbrede Benchmark Groep. Daarnaast denkt de SVB in dit kader na over het ontwikkelen van een kwaliteitshandvest en een burgerpolis. Tenslotte brengt de SVB een publiek jaarverslag uit, voert de SVB een pro-actief persbeleid en organiseert de

SVB jaarlijks een themacongres voor genodigden (waaronder ook “gewone” burgers en klanten van de SVB).

Cliëntenraad

De Cliëntenraad is advies gevraagd over de ontwerp meerjarenplanning van juni 2007 . De adviezen zijn verwerkt in deze versie van het MJBP 2008-2012.

Handvest Publiek Verantwoorden

In het najaar van 2006 heeft het visitatiecollege de SVB bezocht. De conclusies en bevindingen zijn in een interne werkgroep besproken. Een groot deel van de punten werd herkend en deels staan/stonden activiteiten op die gebieden al gepland. De SVB pakt vanaf 2007 in het bijzonder die onderwerpen op die van belang zijn voor het behalen van haar ambities. Naar verwachting lopen deze activiteiten deels door in de jaren 2008 en volgende.

Rijksbrede Benchmark

De SVB is al enige jaren lid van de RBB-groep, de rijksbrede benchmark voor uitvoeringsorganisaties. In 2006 heeft de SVB actief geparticipeerd in een benchmarkonderzoek van de RBB-groep. De uitkomsten van de benchmark hebben een plaats gekregen in de P&C-cyclus: om te borgen dat de leerpunten daadwerkelijk worden opgepakt, wordt vanaf 2007 in de interne kwartaalrapportages aandacht besteed aan de stand van zaken RBB.

In 2009 volgt weer een nieuwe ronde van het benchmarkonderzoek waarin de SVB zal participeren.

2.5 EXTERNE ONTWIKKELINGEN

De SVB volgt de externe ontwikkelingen, in de politiek en de maatschappij, op de voet. Waar nodig speelt de SVB hier vroegtijdig op in.

In de twee volgende paragrafen zal worden ingezoomd op het nieuwe beleid dat in 2008 in werking zal treden respectievelijk het beleid dat is aangekondigd, maar nog onvoldoende concreet is om in de begroting te verwerken.

Andere belangrijke externe ontwikkelingen doen zich voor op het gebied van gegevensuitwisseling. Voor haar uitvoering maakt de SVB in toenemende mate gebruik van gegevens van samenwerkingspartners, die zich zowel binnen Nederland als in de rest van de wereld bevinden. Ook in 2008 zal de SVB werken aan verbetering van de samenwerking, door invoering van het burgerservicenummer, door gebruik te maken van gegevens uit de polisadministratie, door invoering van de Wet GBA, door te investeren in het digitaal klant dossier en door afspraken te maken over elektronische gegevensuitwisseling met Europese zusterorganen.

2.5.1 Nieuw beleid

Kindgebonden budget

Volgens de planning zal per 1 januari 2008 de Wet op het kindgebonden budget (WKB) in werking treden. In 2008 omvat deze wet niet meer dan was beoogd met de gezinsgebonden toeslag van de Wet op de Kindertoeslag. In latere jaren zal deze wet toegroeien naar een regeling voor de inkomensafhankelijke tegemoetkoming in de opvoedingskosten van afzonderlijke kinderen. Voor de uitvoering is een bedrag van € 2,9 miljoen opgenomen in de begroting 2008.

Het kindgebonden budget wordt uitgevoerd door de Belastingdienst/Toeslagen, in opdracht van de minister van Jeugd & Gezin. Bij de uitvoering van de WKB zullen SVB en Belastingdienst/Toeslagen nauw gaan samenwerken. De SVB moet de Bd/T informeren over de gerechtigden op kinderbijslag en de SVB zal de Bd/T adviseren of al dan niet sprake is van internationale aspecten. De SVB zal zorg dragen voor het treffen van beschikkingen in internationale context en voor het feitelijk verrichten van betalingen op buitenlandse rekeningnummers.

Kinderopvangtoeslag

De Wet op kinderopvangtoeslag is op 1 januari 2005 in werking treden. Deze regeling wordt uitgevoerd door de Belastingdienst/Toeslagen, in opdracht van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. De Wet op de kinderopvangtoeslag is aangewezen als gezinsbijslag in de zin van Verordening EEG 1408/71. Per 1 januari 2008 zal de SVB als verbindingsorgaan gaan functioneren voor het tot uitvoering brengen in grensoverschrijdende gevallen van de Wet op de kinderopvang (kinderopvangtoeslag). Ook deze taak vergt samenwerking met de Bd/T en met de verbindingsorganen van de andere lidstaten voor het verkrijgen en verschaffen van nieuwe vormen van informatie.

Hiervoor is een bedrag ad € 0,4 miljoen opgenomen in de begroting 2008.

Vierde tranche AWB

Per 1 januari 2008 zal de vierde tranche van de Algemene wet bestuursrecht in werking treden. De vierde tranche heeft grote gevolgen voor de uitvoering door de SVB. Vooral de processen rond de betaling van geldschulden aan en door de SVB en de bestuurlijke handhaving zullen moeten worden aangepast. Hiervoor is een bedrag ad € 0,6 miljoen opgenomen in de begroting 2008.

Eenmalige gegevensuitvraag

Met het oog op de verwachte inwerkingtreding van de regelgeving inzake eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen zal de SVB de nodige activiteiten ontplooiën om de doelstellingen van de wet te bereiken. De SVB zal ondermeer de nodige gegevens via het Digitaal Klantdossier (DKD) ontsluiten ten behoeve van de SUWI-partners. Waar dat mogelijk is zal de SVB ook gebruik maken van DKD. De SVB gaat ervan uit dat gegevens echter niet uitsluitend via Suwinet-inkijk of DKD kunnen worden betrokken, maar ook door middel van massale batchgewijze uitwisselingen. De gevolgen hiervan zijn nog onvoldoende duidelijk om in de begroting 2008 te verwerken.

Dwangsom en beroep

Per 1 januari 2009 zal het grootste deel van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen in werking treden. Op basis van deze wet kunnen klanten die niet tijdig de beslissing ontvangen waarom zij gevraagd hebben bij de SVB om betaling van een dwangsom vragen en bij de rechter direct in beroep gaan. De wet heeft aanzienlijke gevolgen voor de processen en managementinformatie van de SVB. In 2008 zullen de voorbereidingen voor de invoering worden voltooid. De gevolgen hiervan zijn nog onvoldoende duidelijk om in de begroting 2008 te verwerken.

2.5.2 Aangekondigd beleid

Leerplicht/AKW

In samenhang met de wijziging van de Leerplichtwet is het kabinet voornemens het onderwijs criterium in de AKW aan te passen. De wijziging van de Leerplichtwet treedt 1 oktober 2008 in werking. De SVB heeft nog geen concrete voorstellen ontvangen, vandaar dat de voorgenomen wijziging niet bij de uitvoeringskosten van de AKW is opgenomen in de begroting 2008.

AOW

In zijn brief van 27 april 2007 kondigt de Staatssecretaris van SZW een wetswijziging aan met betrekking tot de stopzetting van AOW-uitkeringen tijdens detentie. Ook de gevolgen hiervan zijn nog onvoldoende duidelijk om in de begroting te verwerken.

TOG

Een Interdepartementale beleidsverkenning “gebruik voorzieningen gehandicapte kinderen” wordt op 28 september 2007 in de Ministerraad besproken. Bij het schrijven van dit jaarplan bestond nog geen inzicht over het kabinetsbesluit en de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de TOG. In de begroting 2008 zijn dan ook geen uitvoeringskosten voor eventuele wijzigingen opgenomen.

Asbestslachtoffers

Het Ministerie van VROM is bezig met de voorbereiding van een regeling inzake een financiële tegemoetkoming voor alle niet-beroepsgebonden slachtoffers van de ziekte Maligne mesotheloom. Maligne mesotheloom wordt veroorzaakt door asbestbesmetting. Bij het opstellen van de regeling zal zoveel mogelijk worden aangesloten bij de TAS-regeling die wordt uitgevoerd door de SVB, in samenwerking met het Asbestinstituut (IAS). Het voornemen bestaat om de uitvoering van de nieuwe regeling aan de SVB op te dragen. Eerst als de regeling opgesteld is en een uitvoeringstoets door de SVB is uitgevoerd, zal duidelijk worden welke consequenties de regeling zal hebben voor de SVB. Naar verwachting kunnen we meer duidelijkheid verschaffen in de uitvoeringstoets die in oktober 2007 zal worden uitgebracht.

2.5.3 Internationale Ontwikkelingen

De activiteiten rond de wet BEU zijn nagenoeg afgerond, met dien verstande dat gesigndeerde verdragen in de komende jaren nog wel in werking zullen treden. Dit betekent dat in de relatie met deze landen een sterkere handhavingactiviteit valt te ontwikkelen. De uitbouw van handhavingverdragen naar meer omvattende overeenkomsten (betreffende verzekering en coördinatie van rechten) zal beperkt van omvang zijn. Nieuwe ontwikkelingen in bilaterale verdragen zijn niet op grote schaal te verwachten, maar dat betekent niet dat de bilaterale contacten zullen verminderen. De al in werking getreden verdragen zullen van de SVB de nodige inspanning blijven vergen. De aandacht voor dienstverlening in het buitenland zal meer aandacht vergen, zowel in kwalitatief opzicht als kwantitief. Zo zal een differentiatie van het handhavingsbeleid worden ontwikkeld en ingevoerd.

De bestaande EG-verordeningen zullen door nieuwe worden vervangen. Dit zal aanleiding geven bestaande praktijken in toekenning van rechten en de administratieve relaties met de partners te herijken en in te richten. In landen met relatief grote populaties van SVB-uitkeringsgerechtigden zijn ontwikkelingen gaande die er toe moeten leiden dat gegevensuitwisseling in toenemende mate door bestandsvergelijking op elektronische wijze zal gaan plaatsvinden. Het voornemen van de EU om het gegevensverkeer tussen verbindingsorganen binnen het bereik van de Verordeningen uitsluitend op elektronische wijze te laten plaatsvinden ingaande het jaar 2009 krijgt steeds vastere vormen. De SVB is nauw bij dit Brusselse proces betrokken. In elk geval met een aantal landen zal de berichtenstroom vanaf 2009 elektronisch gaan plaatsvinden. Dit zal het nodige vergen van de organisatie.

Het gebruik van internet als beveiligd en efficiënt verbindingkanaal tussen de SVB en haar buitenlandse partners zal naar verwachting in de komende jaren een grote vlucht nemen (bijvoorbeeld met Australië, Nieuw-Zeeland en Canada). Met landen waarmee deze vorm van samenwerking (nog) niet mogelijk is zullen andere, vooral snellere kanalen moeten worden ontwikkeld (dan de huidige 'papieren' kanalen).

De verwachting is gerechtvaardigd dat naast rechtmatigheid van het handelen andere aspecten van internationale samenwerking zich mogen gaan verheugen op hernieuwde en versterkte aandacht. Het snel toenemende aantal buiten Nederland wonende gerechtigden stelt de SVB blijvend voor de uitdaging ook voor deze relatief arbeidsintensieve klantengroep het niveau van de serviceverlening op een hoger plan te brengen. Het meer tijdig toekennen, vollediger informeren, in het algemeen sneller reageren op (informatie) verzoeken van buiten Nederland wonenden - maar ook van hen die wel in Nederland wonen, maar een internationale pensioencarrière hebben - vormen in het kader van de klantrelatie een extra uitdaging. De klant staat centraal, ongeacht waar hij woont.

Om aan deze doelstellingen te kunnen beantwoorden zal de aanwezige kennis binnen de SVB worden gebundeld en worden uitgebouwd via een Kenniscentrum Buitenland. Binnen dit centrum zal alle kennis over en ten behoeve van de medewerkers die actief zijn in het internationale veld, zowel op het gebied van gevalsbehandeling als voorlichting en beleidsvorming worden geplaatst en op effectieve wijze ter beschikking worden gesteld aan de met deze gevalsbehandeling belaste medewerkers. De input voor dit centrum zal worden geleverd door de experts die op het internationale terrein actief zijn binnen hun normale werkplek. Tevens zullen actieve studies worden verricht om toekomstige vragen te kunnen beantwoorden of de noodzakelijke managementinformatie beschikbaar te hebben. Projecten om te komen tot een (meer) vervroegde AOW-aanvraag, het opbouwen van een volledige verzekerdenadministratie en een sterke verbetering (ook kwalitatief) in de gegevensuitwisseling met buitenlandse zusterorganisaties, zullen aandacht nodig hebben.

De migranten uit de beginjaren zullen in de komende periode, veertig jaar na dato, de pensioengerechtigde leeftijd gaan bereiken. Dat zal leiden tot een stijging van het aantal buiten Nederland wonende gerechtigden.

Dit geldt bijvoorbeeld voor Spanje: ultimo 2000: 21.000 gerechtigden, ultimo 2006: 39.000. Juist in dit verband zal de relatie met de landen waarin de SVB attachés voor sociale zaken heeft (Turkije/Israël, Marokko/Tunesië/ Kaapverdië, Suriname en Spanje) in belang toenemen.

Verwacht mag worden dat in de relatie tussen de 31 landen waar EG-verordening 1408/71 aan de orde is, detachering van personeel een grotere vlucht zal nemen;

een ontwikkeling die de SVB rechtstreeks raakt als Nederlands verbindingorgaan in dit kader. Verbetering van de onderlinge samenwerking is ook hier aan de orde.

In het kader van de Europese wetgeving is het van belang te onderkennen dat de SVB als verbindingorgaan gaat functioneren voor het tot uitvoering brengen in grensoverschrijdende gevallen van de wetgeving inzake de Wet op de kinderopvang (kinderopvangtoeslag) en de Wet op het kindgebonden budget (tot nader order kindertoeslag). Dit vergt samenwerking met de Belastingdienst die deze regelingen uitvoert en met de verbindingorganen van de andere lidstaten voor het verkrijgen en verschaffen van nieuwe vormen van informatie. Ook brengt dit met zich mee dat de Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen en van Jeugd en Gezin nu ook tot de opdrachtgevers van de SVB gaan behoren.

De kennis en ervaring van de SVB als uitvoeringsorgaan in internationaal verband zal naar verwachting ook in de komende periode veel gevraagd blijken. Het ontwikkelen van de kennis binnen de SVB over de internationale aspecten van sociale zekerheid en daaraan gerelateerde beleidsterreinen staat hoog op de agenda. Vragen van individuele klanten op genoemde terreinen zullen door de SVB of door bemiddeling van de SVB van het juiste en complete antwoord worden voorzien. Er zal actief samenwerking worden gezocht met de ketenpartners om migrerende klanten tijdig van de juiste informatie te voorzien, bij voorbeeld via gemeenschappelijke internetsites.

De SVB is voornemens om deze kennis ook in te zetten aan (op te zetten) zusterorganen die verzoeken om assistentie, advies en planmatige consultancy. Dit zal onder andere aan de orde zijn in relatie tot Roemenië, Kroatië en de Republiek Zuid-Afrika.

2.5.4 Technologische- en ICT- ontwikkelingen

In de uitvoeringsprocessen van de SVB speelt informatietechnologie een belangrijke rol. De effecten van technologische ontwikkelingen op het uitvoeringsproces en in het bijzonder op de dienstverlening, krijgen binnen de SVB continu aandacht en zijn ook een belangrijk onderdeel van SVB Tien. De SVB neemt actief deel aan onderzoek en andere (externe) activiteiten gericht op technologische vernieuwingen. De SVB ziet architectuur als een belangrijk sturingsinstrument voor ICT-trajecten.

De volgende ontwikkelingen zijn voor de SVB relevant:

Nederlandse ontwikkelingen

Gemeenschappelijke concepten

De SVB blijft actief participeren in de Manifestgroep (gestart op basis van het manifest “Innovatie in uitvoering”), die streeft naar meer samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties op het gebied van dienstverlening en ICT.

Initiatieven rond bundeling van de dienstverlening zijn onder andere het al gerealiseerde portal “Onderwijs en bijverdienen”, het “Migreren” en het komende

portal rond “Overlijden”. De SVB neemt dan ook deel aan diverse werkgroepen en raden van de Manifestgroep. Ook buiten Manifestgroepverband neemt de SVB deel aan ontwikkeling van de (elektronische) dienstverlening, onder andere via werkgroepen van de persoonlijke internetpagina (PIP) en het onderzoeksprogramma “B-dossier”.

De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) beschrijft de principes voor de inrichting van en samenwerking binnen de elektronische overheid. De NORA bevat over het algemeen breed aanvaarde principes, principes die ook de SVB aanhangt en deels in de praktijk brengt. De NORA is de kapstok waar bestaande (bijvoorbeeld DigiD) en nieuwe voorzieningen aan opgehangen worden.

Gemeenschappelijke voorzieningen

In Nederland ontstaan de komende jaren gemeenschappelijke voorzieningen voor overheidsorganisaties en worden bestaande uitgebreid. De SVB levert haar bijdrage aan de ontwikkeling van deze voorzieningen in directe dialoog met de betreffende ICTU-programma's en via de Architectuurraad van de Manifestgroep.

De SVB maakt bij de uitvoering van haar taken van oudsher veel gebruik van elektronische gegevensuitwisseling met andere organisaties. Berichtendiensten als Rinis en straks het GBO.overheid (gemeenschappelijke beheerorganisatie) nemen nog meer in belang toe. De totstandkoming van het stelsel van basisregistraties geeft de mogelijkheid hier nog meer stappen te nemen. De SVB zal met name gegevens gebruiken van de basisregistraties Personen (GBA en ter zijner tijd het Register Niet-Ingezetenen), de Polisadministratie en gegevens over inkomens en vermogens. Deze basisregistraties zullen de mogelijkheid geven de automatiseringsgraad verder te verhogen.

Andere relevante voorzieningen zijn de Overheidsservicebus, de Persoonlijke internetpagina (Mijn Overheid.nl) en de Gemeenschappelijke Machtigingenvoorziening.

De SVB gebruikt deze voorzieningen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Europese ontwikkelingen

De SVB volgt en is betrokken bij de ontwikkelingen in de Europese Unie, onder andere op het gebied van identiteitsmanagement en de elektronische berichtenuitwisseling tussen lidstaten, die volgens plan vanaf 2009 zal worden ingevoerd. De SVB participeert in de “EU Technische Commissie DP”.

2.6 RISICOMANAGEMENT

Voor de SVB is risicomangement één van de instrumenten die nodig zijn om te zorgen dat de SVB “in control” is en blijft over alle processen en activiteiten. Door toepassing van het instrument risicomangement worden risico’s methodisch in kaart gebracht op de verschillende niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) van de organisatie. Voor de geïdentificeerde risico’s worden beheersmaatregelen bedacht en tot slot wordt gemonitord hoe de risico’s zich ontwikkelen in de tijd en of de beheersmaatregelen in stelling moeten worden gebracht. Geïdentificeerde risico’s kunnen ook leiden tot procesverbeteringen. Naar aanleiding van de opmerkingen van de IAD en het IWI heeft het invoeren van het risico- en kwaliteitsmanagement in de P&C werkzaamheden van het bedrijfsbureau van SVBTien meer aandacht gekregen. Daarnaast is samen met cluster 3 het uitdiepen van het kwaliteitsmanagement in samenhang met Kompas gestart.

Het management is primair verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen en de bedrijfsvoering hierop. Zij wordt geacht risico’s te kennen en te beheersen.

In de bedrijfsvoeringparagraaf van het jaarverslag verantwoordt het management zich over de mate waarin zij de bedrijfsprocessen beheerst. Mede gebaseerd op risicoanalyse legt het management verantwoording af over de bedrijfsvoering.

Chronologisch gezien heeft de SVB tot nu toe de volgende activiteiten uitgevoerd:

- In 2004 is een risicoanalyse uitgevoerd bij een vestiging op tactisch niveau;
- In 2005 heeft de RvB in twee workshops een strategische risicoanalyse gehouden;
- In 2006 hebben een aantal strategische risico’s een doorvertaling gehad naar de tactische niveaus (programmaniveau) binnen SVB Tien;
- Door diverse projecten binnen SVB Tien worden conform PRINCE-2 methodiek op operationeel niveau risicoanalyses uitgevoerd., waarmee elk project haar eigen risico’s continu in het vizier heeft en daarop acteert;
- Op risicogebieden laat het management van SVB Tien aanvullende audits uitvoeren;
- Per kwartaal wordt onder coördinatie van het programmaonderdeel ‘Kompas’ de risico’s en de te nemen maatregelen formeel op programmaniveau geactualiseerd;
- Op specifieke concernactiviteiten worden risicoanalyses uitgevoerd, hierover wordt in de verantwoording gerapporteerd.

Er is een aantal stappen gezet, zoals bovenstaande activiteiten laten zien. De komende periode zal verbinding worden gelegd tussen de genoemde activiteiten op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

2.7 INFORMATIEVOORZIENING

Met de introductie van resultaatgericht sturen binnen de SVB is naast de financiële informatie ook diverse kwantitatieve niet-financiële managementinformatie onderdeel geworden van de kwartaalverantwoording. Naast voor verantwoording, zowel intern als extern, is deze informatie (voornamelijk) als stuurinformatie bedoeld. Om adequaat en zinvol te kunnen sturen is het van belang dat de informatie aan bepaalde kwaliteitseisen zoals betrouwbaarheid (ordelijk, controleerbaar en deugdelijk) voldoet. Zowel voor de externe als de interne verantwoording richting de opdrachtgevers is de betrouwbaarheid van belang.

Een van de instrumenten om de betrouwbaarheid te vergroten is de betrouwbaarheidsverklaring die op decentraal niveau wordt afgegeven. Deze verklaring wordt opgesteld door de decentrale controllers en is opgenomen in de managementrapportage die de vestigingsdirecteuren aanleveren aan de Raad van Bestuur. De betrouwbaarheidsverklaring heeft betrekking op de integrale informatiestroom (Input – Output) en de verbeteracties voor alle informatie die namens de budgethouder wordt verstrekt, met een voorbehoud voor de gebruikte centrale systemen.

In de afgelopen periode is vooral gewerkt aan meer uniformiteit in de betrouwbaarheidsverklaring als het gaat om onderbouwing, procesbeschrijving en controleaanpak en dossiervorming. Aan de betrouwbaarheidsverklaring zal mogelijk de komende periode verder inhoud worden gegeven doordat ook de informatieleverende afdelingen van het hoofdkantoor een betrouwbaarheidsverklaring zullen gaan afgeven.

De komende periode zal, naast het besteden van aandacht aan de betrouwbaarheidsverklaring, de focus komen te liggen op het nader invullen van de Administratieve Organisatie/Interne beheersing die in 2007 wordt afgerond. Daarmee wordt het normenkader vanuit SZW voor de betrouwbaarheid van de niet financiële informatie voor de SVB nader geconcretiseerd.

2.8 BELEIDSDOELSTELLINGEN, ACTIVITEITEN EN PRESTATIES

2.8.1 Inleiding

Zoals in § 2.1 al aangegeven, worden de activiteiten en de bijbehorende prestaties gegroepeerd naar de vier afzonderlijke ambities:

1. Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht
2. Excellente dienstverlening aan de klant
3. Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers
4. Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

De ambities staan niet los van elkaar. Excellente dienstverlening behoort bij de voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht. Beiden worden gerealiseerd door de medewerkers, nu en in de toekomst in een veranderende maatschappelijke omgeving. De in dit hoofdstuk benoemde activiteiten dragen vaak bij aan meerdere doelstellingen. De activiteiten worden echter beschreven bij de ambitie waarbij het grootste effect wordt verwacht.

Bestuurlijke verantwoording prestaties

Voor de bestuurlijke verantwoording en de interne sturing is het van belang de ambities van de SVB te vertalen naar resultaten en prestaties. Binnen de bedrijfsvoering van de SVB is het monitoren hiervan onder meer geregeld door middel van het sturen op prestatie-indicatoren. Dit sluit aan bij de invulling van de wet SUWI waarbij in de verantwoording ook wordt gestreefd naar het uitdrukken van de prestaties in de vorm van prestatie-indicatoren. Voor het resultaatgebied SUWI zijn de prestatie-indicatoren in afstemming met het ministerie van SZW tot stand gekomen.

In deze paragraaf worden per ambitie de kritieke succesfactoren benoemd en de geplande resultaten. Deze laatste worden zonodig toegelicht.

Het hoofdstuk start met de beschrijving van de activiteiten in het kader van SVB Tien¹.

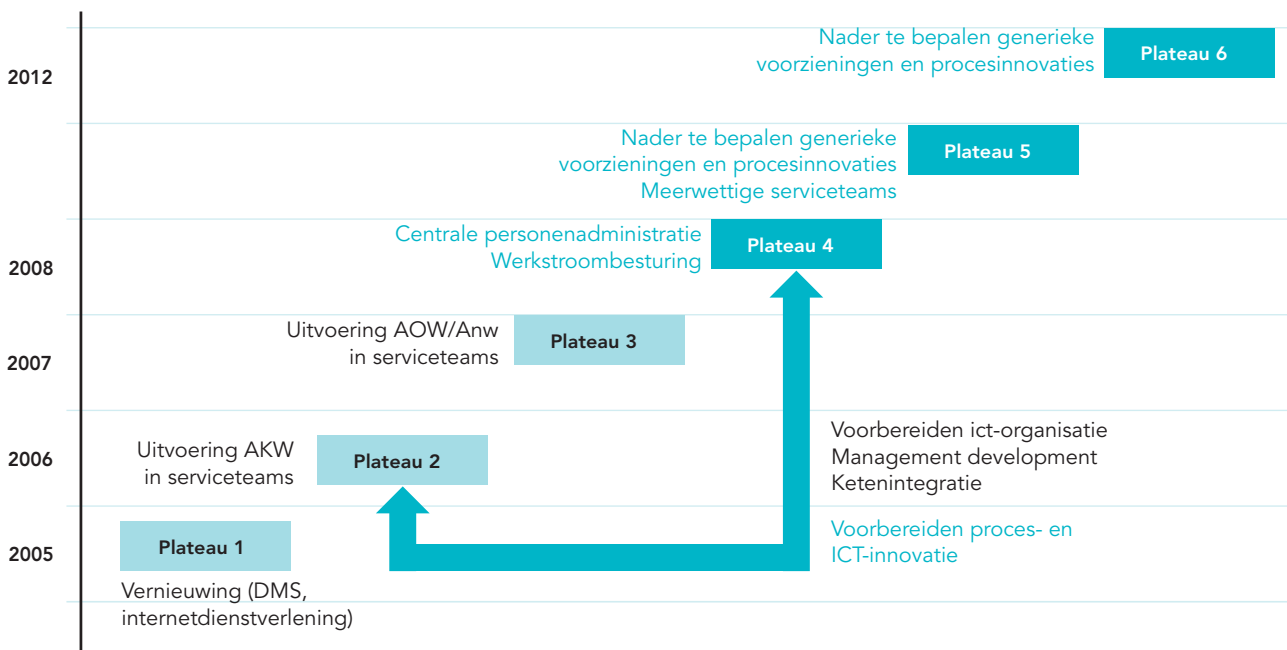
¹ In deze MJBP is voor SVB Tien dezelfde tekst opgenomen als in de ontwerpversie (afgezien van enkele kleine correcties). Conform de afspraken met SZW presenteert de SVB eind september/begin oktober een aangepast programmaplan. Dit kon niet meer in deze versie worden verwerkt.

2.8.2 Programma SVB Tien

Het Veranderprogramma SVB Tien kent zes plateaus. De plateaus zijn als volgt te beschrijven:

- Plateau 1: Project Vernieuwing, realisatie in 2005
- Plateau 2: Uitvoering AKW in serviceteams, realisatie in 2006
- Plateau 3: Uitvoering AOW/Anw in serviceteams, realisatie in 2007
- Plateau 4: Centrale Personenadministratie, Werkstroombesturing als generieke onderdelen binnen bestaande systemen, realisatie in 2008 mogelijk doorlopend in 2009
- Plateau 5: Nog nader te bepalen volgende generieke systeemdelen, realisatie in 2009 en later.
- Plateau 6: Nog nader te bepalen volgende generieke systeemdelen.

In de volgend figuur is de plateauplanning schematisch weergegeven.



Belangrijk onderdeel van de plateauplanning is de start van het inrichten van de serviceteams op de vestigingen, uitgaande van de bestaande automatisering (2006: AKW en 2007: AOW/Anw) en dat parallel gewerkt wordt aan de beschrijving van generieke processen en de ondersteuning door nieuwe generieke systeemdelen (2008 en later).

Plateau 3 (2007) staat in het teken van de met de AKW vergelijkbare reorganisatie van het AOW/Anw-proces.

In plateau 4 (2008) worden de nieuwe generieke systeemdelen Centrale Persoonadministratie en Werkstroombesturing gerealiseerd ten behoeve van de AKW en AOW/Anw. Met generieke systeemdelen wordt bedoeld dat meerdere wetten en regelingen van eenzelfde onderdeel van het ICT-systeem gebruik maken. De aanschaf of mogelijk bouw van dergelijke nieuwe systeemdelen staat los van de reguliere uitkeringsverstrekking door de SVB, zodat die verstrekking gedurende het veranderingsproces ongestoord kan plaatsvinden.

De bestaande systeemdelen worden uiteraard pas vervangen als de nieuwe delen zich hebben bewezen. Deze nieuwe systeemdelen moderniseren niet alleen de huidige bestaande systemen van SVB (het AKW-systeem is ruim 15 jaar oud, het AOW/Anw-systeem circa 8 jaar), het zal ook een toename van de geautomatiseerde afhandeling van de werkzaamheden van de SVB mogelijk maken. Het spreekt vanzelf dat daarmee tevens de mogelijkheden worden uitgebreid, meer dan nu al mogelijk is met DigiD, dat burgers noodzakelijke communicatie via internet zelf afhandelen.

In plateau 5 en 6 (2009 en later) worden andere delen van het ICT-Systeem vervangen door generieke oplossingen voor onder andere externe gegevensuitwisseling, klantcontacten, correspondentie en managementinformatie. Daarnaast worden de serviceteams AKW en AOW/Anw geïntegreerd, zodat een serviceteam meerwettig functioneert. In 2007/2008 worden daartoe voorbereidingen getroffen in termen van de noodzakelijke wetkennis.

2.8.3 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstelling

De eerste ambitie en bijbehorende kritieke succesfactor “voldoen aan alle contractuele eisen van alle opdrachtgevers”, maakt expliciet dat de SVB meerdere opdrachtgevers heeft, die een efficiënte, rechtmatige, tijdige en klantgerichte dienstverlening van ons mogen verwachten. Voor de sv-taken houdt dit concreet in dat de SVB zich onverminderd zal inzetten om de optimale balans te vinden tussen middelen en prestaties.

Aanvullend hierop zijn diverse resultaten noodzakelijk om de voortreffelijke uitvoering in het heden en naar de toekomst toe te ondersteunen en verbeteren. Deze zijn benoemd in onderstaande tabel.

	2008	2009	2010	2011	2012
KSF					
1.1 Voldoen aan alle contractuele eisen van alle opdrachtgevers					
1.1.1	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen
1.1.2	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA
1.1.3 Tien	Start implementatie van de generieke systeemdelen.	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op een hogere automatiseringsgraad			
1.1.4 Tien	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op efficiëntere processen	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op efficiëntere processen	Efficiëntere processen		
1.1.5 Tien	Behaalde efficiencywinst SVB Tien (deels)	behaalde efficiencywinst SVB Tien (deels)	behaalde efficiencywinst SVB Tien (deels)	behaalde efficiencywinst SVB Tien (eind)	
KSF					
1.2 Tijdig informeren van onze opdrachtgevers zodanig dat deze invloed kunnen hebben op onze handelswijze					
1.2.1	Adequaat relatiemanagement	Adequaat relatiemanagement	Adequaat relatiemanagement	Adequaat relatiemanagement	Adequaat relatiemanagement
KSF					
1.3 Effectief invloed uitoefenen richting opdrachtgevers op relevante momenten					
1.3.1	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering
KSF					
1.4 Borging van uitvoerbaarheid van opdrachten					
1.4.1	Goede uitvoeringstoetsen	Goede uitvoeringstoetsen	Goede uitvoeringstoetsen	Goede uitvoeringstoetsen	Goede uitvoeringstoetsen

Prestaties:

Efficiency

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee. Binnen de grenzen van rechtmatigheid, klantgerichtheid en continuïteit streven we naar een zo hoog mogelijke efficiency. Hierbij wordt gekeken naar het evenwicht tussen de geleverde prestaties en de gebruikte middelen op totaal SVB niveau.

Er wordt gestreefd naar een gematigde kostenontwikkeling, rekening houdend met volume-, loon- en prijsontwikkelingen. Gemiddeld gezien over de planperiode heen moet de kostenontwikkeling, met uitzondering van de Anw, binnen loon-, prijs- en volumeontwikkelingen blijven.

Door de SVB wordt binnen het kader van doelmatigheid het efficiëncycijfer berekend

Dit efficiëncycijfer wordt gebaseerd op de begrote kosten, afgezet tegen de begrote kosten van vorig jaar. Voor de invulling van dit cijfer voor 2008 wordt verwezen naar paragraaf 4.2.3.

Bovenop het door de SVB geïnitieerde programma SVB Tien krijgt de SVB te maken met een taakstelling uit het regeerakkoord. In dit kader is de SVB

aangeslagen voor een korting van 10%. Deze wordt onderverdeeld in 5% efficiencykorting en 5% aanvullende korting.

Het innovatieprogramma SVB Tien heeft een geraamde kostenreductie van uiteindelijk circa € 30 miljoen (uitgedrukt in lopende lonen en prijzen conform meerjarenkostenraming 2007-2011). Het coalitieakkoord voorziet in een extra taakstelling van € 17,9 miljoen. Vanuit bedrijfscontinuïteit is dit een risicovolle onderneming. Met betrekking tot SVB Tien moet een nieuw evenwicht gevonden worden tussen de geraamde investeringen en de geraamde kostenreductie in de tijd. De scope van het realiseren van de kosten reductie kan daarbij worden verlengd tot na 2012.

Om de beoogde structurele besparing van circa € 48 miljoen te kunnen realiseren, moeten naast de efficiencywinst die met SVB Tien wordt beoogd, alternatieve besparingsbronnen worden gevonden. In dit kader is tussen SZW en de SVB het volgende afgesproken:

- Oplopend vanaf 2008 wordt structureel (vanaf 2011) € 9 miljoen aan extra efficiency binnen de staande organisatie geraamd;
- In de komende maanden zullen de SVB en SZW gezamenlijk verkennen hoe de SVB eenzelfde besparingsbedrag kan realiseren door onder meer het aanbieden van diensten aan andere overheidsorganisaties. Diverse initiatieven zullen worden verkend en - waar nodig - ter politieke besluitvorming worden voorgelegd.

De totale taakstelling in het kader van het coalitieakkoord loopt op van € 2,25 miljoen in 2008 tot € 18 miljoen in 2011. Het deel dat betrekking heeft op de extra efficiency ter grootte van € 9 miljoen wordt door de SVB gelijkmatig opgebouwd in jaarlijks gelijke delen van € 2,25 miljoen. Dit levert het volgende beeld op:

€ 1 = 1 miljoen	2008	2009	2010	2011
Efficiency deel	2,25	4,5	6,75	9
Overig in te vullen	0	0	2,25	9
Totale taakstelling	2,25	4,5	9	18

Aan de kostenreductie SVB Tien en het efficiency deel uit de taakstelling vanuit het coalitieakkoord wordt invulling gegeven in de begroting 2008 met een geraamde besparing van in totaal 209 fte. Dit komt overeen met een (bruto) bedrag van circa € 9 miljoen. Hiervan is circa € 7,5 miljoen toe te rekenen aan SVB Tien en circa € 1,5 miljoen aan invulling van de taakstelling in de kader van het coalitieakkoord. Het overige deel van de taakstelling in 2008 wordt gerealiseerd door een structurele besparing van € 1 miljoen op ICT-gebied (resultaat contractonderhandeling met de serviceprovider). Voor het efficiency deel in de jaren 2009 tot en met 2011 zullen de komende tijd voorstellen worden uitgewerkt.

De SVB heeft daarnaast om intern inzicht te hebben in doelmatigheid de volgende acties ondernomen, die zijn opgenomen in de P&C-cyclus:

- Toetsing op de relatie tussen begroting en gerelateerde activiteiten en doelstellingen;
- Toelichting van de begrotingsuitputting per kostencategorie, waarbij aandacht wordt besteed aan (niet) uitgevoerde activiteiten en welke correctieve acties worden ondernomen;

Om goed en beheerst de doelen en daarmee de strategie te kunnen bereiken is een goed besturingsinstrumentarium nodig. De gehanteerde instrumenten komen samen in de P&C cyclus.

- Het afleggen van verantwoording over de mate waarin prestaties (producten of diensten) conform de afspraken met de Minister zijn gerealiseerd gebeurt zowel kwalitatief als kwantitatief. In deze Meerjarenplanning 2008-2012 worden de doelstellingen, activiteiten en prestaties gepresenteerd. In de verantwoording wordt aangegeven of alle doelstellingen zoals gecommuniceerd in het jaarplan aan het Ministerie zijn bereikt. Wanneer dit niet het geval is, wordt gesignaleerd of er tijdig afdoende acties ondernomen zijn. De meting vindt voor een belangrijk deel plaats aan de hand van prestatie-indicatoren. Voor de invulling van de prestatie-indicatoren voor 2008-2012 wordt verwezen naar de tabel in 2.8.7 waar per doelstelling de prestaties worden weergegeven.
- De relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen wordt op hoofdlijnen gelegd. Zolang de SVB de primaire taken binnen de gestelde streefwaarden uitvoert, binnen het daarvoor verstrekte budget, kan worden geconstateerd dat sprake is van een doelmatige uitvoering. De kosten van specifieke activiteiten worden afzonderlijk gemonitord wanneer ze te identificeren zijn als specifieke projecten. De SVB beschikt over een costaccounting systeem waarmee de begroting wordt bepaald.

Tijdigheid

De prestatie-indicatoren tijdigheid geven weer in welke mate de beschikkingen van de SVB tijdig worden afgegeven. Hierbij gaat het om het tijdig afhandelen van aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.

Tijdigheid is voor de SVB niet alleen een juridische aangelegenheid, maar ook een kwestie van dienstverlening. In de komende jaren zal de SVB zich steeds meer richten op het versnellen van haar reactietijd. De SVB hanteert in een aantal situaties al een afhandeltermijn die korter is dan de wettelijk toegestane termijn. Bijvoorbeeld voor aanvragen en mutaties die via internet binnen komen. Deze kortere afhandeltermijn sluit beter aan bij de verwachtingen van de klant die van internet gebruik maakt.

Rechtmatigheid

De prestatie-indicator rechtmatigheid geeft weer in welke mate de baten en lasten tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De SVB verantwoordt zich over de rechtmatigheid door de rechtmatigheidscores per wet.

Het rechtmatigheidsoordeel betreft de rechtmatigheid van de jaarrekening. De SVB zal de individuele scores dus per wet geven, naast een oordeel over het totaal.

Handhaving

Bij het tegengaan van onrechtmatige uitkeringen staat preventie voorop. De SVB tracht dit te bereiken door advisering over nieuwe en aanpassing van bestaande wetgeving, goede aanvraagprocedures en voorlichting en fraude- alertheid van medewerkers en van de uitvoeringsprocessen.

Het ultieme doel van het handhavingsbeleid van de SVB is een optimale naleving van de regels door de klanten van de SVB. Naleving impliceert dat men de regels kent en bereid en in staat is de regels na te leven en dat ook daadwerkelijk doet. Omdat kennis van de regels nog geen naleving garandeert, kan de naleving verder worden bevorderd door een zo groot mogelijke pakkans van regelvertreders te verwezenlijken en te communiceren.

Om de ondanks het preventieve handhavingsbeleid gepleegde onrechtmatigheden adequaat te ontdekken, zodat deze gecorrigeerd en gesanctioneerd kunnen worden, verricht de SVB risicoanalyses en daarop gebaseerde controles.

2.8.4 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstelling

Voor een ‘Excellente dienstverlening aan de klant’ is het noodzakelijk dat de processen van de SVB zo zijn ingericht dat we met gerichte dienstverlening kunnen voldoen aan de vragen van alle onderscheiden klantgroepen. De SVB wenst te voldoen aan de verwachtingen van de klant en deze zelfs te overtreffen. De gewenste resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

	2008	2009	2010	2011	2012
KSF					
2.1	De processen zijn zo ingericht dat we met gerichte dienstverlening kunnen voldoen aan de vragen van alle onderscheiden klantgroepen				
2.1.1 Tien	Goed functionerende serviceteams	Uitstekend functionerende serviceteams	Excellerende serviceteams	Excellerende serviceteams	Excellerende serviceteams
2.1.2	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd
2.1.3	Verbetering in alle communicatiekanalen (oa minimalisering doorlooptijd)	Verbetering in alle communicatiekanalen	Verbetering in alle communicatiekanalen	Verbetering in alle communicatiekanalen	Verbetering in alle communicatiekanalen
2.1.4 Tien	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)
2.1.5 Tien	Meer selfservice voor de burger	Meer selfservice voor de burger	Meer selfservice voor de burger	Meer selfservice voor de burger	Meer selfservice voor de burger
2.1.6	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten
2.1.7 Tien	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten

Prestaties

Klanttevredenheid

De SVB drukt klanttevredenheid uit in het percentage tevreden klanten. Het percentage tevreden klanten is het percentage klanten dat een onderdeel als goed, zeer goed of uitstekend beoordeelt.

2.8.5 Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers

Doelstelling

De medewerkers van de SVB vormen de verbindende schakel tussen de ambities van de SVB. Zij zijn de mensen die het werk doen. Doelstelling is dat de medewerkers resultaatgericht georganiseerd zijn en dat zij hun verantwoordelijkheden binnen de verschillende werkprocessen kennen en beheersen.

De gewenste resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

	2008	2009	2010	2011	2012
KSF					
3.1 Management stuurt op gemaakte afspraken en op gewenst gedrag					
3.1.1	Competenties in lijn brengen met SVB Tien	De competenties zijn in lijn met SVB Tien	De competenties zijn in lijn met SVB Tien		
3.1.2	Naast resultaten vormen competenties een belangrijk onderdeel van de beoordeling in de PVB-cyclus	De beoordeling in de PVB-cyclus is gericht op resultaten en competenties	De beoordeling in de PVB-cyclus is gericht op resultaten en competenties	De beoordeling in de PVB-cyclus is gericht op resultaten en competenties	De beoordeling in de PVB-cyclus is gericht op resultaten en competenties
3.1.3	Leidinggevendens voeren gesprekken over gewenst gedrag	Leidinggevendens voeren gesprekken over gewenst gedrag	Leidinggevendens voeren gesprekken over gewenst gedrag	Leidinggevendens voeren gesprekken over gewenst gedrag	Leidinggevendens voeren gesprekken over gewenst gedrag
3.1.4	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten
3.1.5	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.
KSF					
3.2 Talenten zijn zichtbaar en ontwikkeling wordt gestimuleerd					
3.2.1	Een ontwikkeld talentdevelopment programma	Een operationeel talentdevelopment programma	Een operationeel talentdevelopment programma	Een operationeel talentdevelopment programma	Een operationeel talentdevelopment programma
3.2.2	Opleveren voorstel voor verbetering beloningssysteem	Verbeterd beloningssysteem	Beloningssysteem dat het HR beleid van de SVB optimaal ondersteund	Beloningssysteem dat het HR beleid van de SVB optimaal ondersteund	Beloningssysteem dat het HR beleid van de SVB optimaal ondersteund
KSF					
3.3 SVB-medewerkers hebben gedeelde waarden en nemen eigen verantwoordelijkheid.					
3.3.1	De vier kernwaarden integreren in HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar maken voor de dagelijkse praktijk	De vier kernwaarden zijn onderdeel van de HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar voor de dagelijkse praktijk	De vier kernwaarden zijn onderdeel van de HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar voor de dagelijkse praktijk	De vier kernwaarden zijn onderdeel van de HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar voor de dagelijkse praktijk	De vier kernwaarden zijn onderdeel van de HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar voor de dagelijkse praktijk
KSF					
3.4 De SVB biedt betrouwbaar werkgeverschap					
3.4.1	Strategische personeelsplanning	Strategische personeelsplanning	Strategische personeelsplanning	Strategische personeelsplanning	Strategische personeelsplanning
3.4.2	Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden	Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden	Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden	Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden	
3.4.3	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten

Prestaties

Alleen via interne prestatie-indicatoren

2.8.6 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

Doelstelling

Omdat de wereld buiten de SVB niet stil staat en de SVB een belangrijke publieke functie vervult, is het voor een goede uitvoering van haar taken van belang verbinding te hebben met toekomstige maatschappelijke en technische ontwikkelingen en deze te vertalen naar de SVB. Samenwerken met andere organisaties is een effectief middel om nieuwe producten en technieken voor de publieke sector te ontwikkelen.

De gewenste resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

	2008	2009	2010	2011	2012
KSF					
4.1 Behoud en ontwikkeling goede reputatie van de SVB					
4.1.1	Grotere bekendheid SVB bij relevante publieksgroepen	Geïmplementeerde aanbevelingen uit imago-onderzoek	Grotere bekendheid SVB bij relevante publieksgroepen	Geïmplementeerde aanbevelingen uit imago-onderzoek	Grotere bekendheid SVB bij relevante publieksgroepen
4.1.2	Opgezet accountmanagement richting gemeenten	Geborgd accountmanagement richting gemeenten	Goed werkend accountmanagement richting gemeenten	Preferente partner van gemeenten (Backoffice)	
KSF					
4.2 De SVB is inspirerend in kennis, medewerkers delen kennis en gegevens, zowel intern als extern					
4.2.1	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen onder andere via SVB conferentie)	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen
4.2.2	Afgerond voorstel voor (intern) kennismangement	Deels geïmplementeerd (intern) kennismangement	Goed werkend (intern) kennismangement	Afgerond voorstel voor ketenkennismangement	Deels geïmplementeerd keten kennismangement
4.2.3	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan
4.2.4	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid
KSF					
4.3 Borgen van vernieuwende impulsen					
4.3.1	Gerealiseerde aansluiting op de "Persoonlijke Internet Pagina" (PIP)	Afgerond voorstel voor uitbreiding PIP			
4.3.2	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling
4.3.3	Voorloper in Manifestgroep, actievare rol in ketenintegratie	Voorloper in Manifestgroep	Voorloper in Manifestgroep	Voorloper in Manifestgroep	Voorloper in Manifestgroep
4.3.4 Tien	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vergroten meerwettigheid van medewerkers en systemen	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vergroten meerwettigheid van medewerkers en systemen	Vergrote meerwettigheid van medewerkers en systemen		
4.3.5 Tien	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vermindering complexiteit van systemen	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vergroten meerwettigheid van medewerkers en systemen	Verminderde complexiteit van systemen		
4.3.6	De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie	INK-certificaat is behaald	De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie	De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie	De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie
4.3.7	Gedeeltelijke implementatie nieuw werkplekconcept	Finale implementatie nieuw werkplekconcept	Afgeronde evaluatie nieuw werkplek concept	Geïmplementeerde aanbevelingen uit evaluatie werkplekconcept	
4.3.8	Uitvoering WWB 65 +	Uitvoering WWB 65 +	Uitvoering WWB 65 +	Uitvoering WWB 65 +	Uitvoering WWB 65 +
4.3.9	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis

Prestaties

Alleen via interne prestatie-indicatoren

2.8.7 Overzicht van de prestaties voor de periode 2008-2012

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren		Streefwaarden %			Realisatie %		
			2012	2008	2007	2006	2005	
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99	99,9	99,9	
		Handhaving	Bekendheid met regels	60	60	60	>60	>60
			Aantal fraudesignalen*					
			Totaal fraudebedrag*					
			Afdoeningspercentage	95	95	95	99	97
			Incassoratio*					
	Nationale tijdigheid	AOW	AOW	98	98	98	98	97
			Anw	98	96	95	95	86
			AKW	98	96	95	98	96
	International tijdigheid	AOW	AOW	98	96	95	96	92
Anw			98	96	95	92	85	
AKW			98	96	95	93	89	
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid	Telefonisch	90	90	90	83		
		Internet	90	90	90	78		
		Schriftelijk	85	85	85	84		
	Klachtenmanagement	Tijdigheid afhandeling	100	100	100	98	97	
		Tevredenheid afhandeling	85	85	85			
Efficiency	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex			3,6	2	

* Geen streefwaarden benoemd. Indicator zal actuele stand van zaken weergeven

2.9 HUISVESTINGSKADER

De vraag hoe in de toekomst met de huisvesting van de SVB wordt omgegaan, waarbij een balans tussen personele, strategische en efficiency-overwegingen een rol speelt, is onderwerp van studie geweest door de Raad van Bestuur. Ook is advies gevraagd van derden. Het vastgestelde beleidskader omvat de volgende uitgangspunten:

Overmaat

Na de opheffing van de Raden van Arbeid is met grote zorgvuldigheid gekozen voor het huidige spreidingsbeleid. Daarbij is gekozen voor de huidige negen regionale vestigingen met het oog op het medewerkerbelang. Hiermee heeft de SVB op dit moment een overmaat aan huisvesting. Deze overmaat komt bij veel organisaties in meer of minder mate voor en het is niet ongebruikelijk om deze aan te houden. Op de lange termijn zijn er (te) veel onzekerheden om te zeggen dat de (huidige) overmaat nooit meer nodig zal zijn. SVB Tien zal tot minder personeel leiden, maar veranderingen in de sociale zekerheid, toenemende behoefte aan dienstverlening, nieuwe groepen klanten en complexiteit in de dienstverlening e.d. zijn moeilijk te voorspellen voor de komende 10-20-30 jaar. Er zijn geen dominante ontwikkelingen te identificeren die richtingbepalend zijn voor ofwel een sterke groei of een sterke krimp. De huidige overmaat is derhalve vooralsnog niet structureel van aard. De huidige overmaat is daarmee onvoldoende rechtvaardiging voor ingrijpende maatregelen in de huisvestings situatie. Deze maatregelen zullen immers altijd gepaard gaan met transitiekosten en desinvesteringen.

Spreiding

De huidige spreiding voldoet aan de daarvoor destijds vastgestelde uitgangspunten. Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige vestigingen te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Regionale verankering is voor een onderwerp als sociale zekerheid een “must”. Het dienstverleningsconcept van de SVB gaat er immers vanuit dat de klant kiest hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, elektronisch, schriftelijk of persoonlijk. Ook voor nieuwe groepen klanten, zoals voor het PGB-WMO of gemeentelijke regelingen moet het persoonlijk contact met medewerkers van de SVB mogelijk zijn. Bovendien is het uit het oogpunt van arbeidsmarkt-mogelijkheden gewenst spreiding over het land te hebben. Het is op dit moment te vroeg om uitspraken te doen over de behoefte aan formatie en de gewenste spreiding daarvan in de toekomst. De huidige uitgangspunten voor de spreiding van de vestigingen blijven dus gehandhaafd.

Uitgangssituatie

Met SVB-Tien is besloten dat de huidige spreiding over negen vestigingen gedurende de looptijd van het programma gehandhaafd blijft. De eventuele arbeidsonrust die gepaard gaat met veranderingen in de spreiding van de kantoren

kan in de bedrijfsvoering niet tegelijkertijd plaatsvinden met de grote veranderingen die plaatsvinden ten gevolge van het programma SVB Tien.

Gegeven de kwaliteit en de locaties van de panden van de SVB zal de waardeontwikkeling positief zijn en is er dus geen sprake van economisch verlies. De (fictieve) huurlasten in de actuele situatie zijn substantieel lager dan de marktconforme huren in de regio's. Met andere woorden: in termen van huur is de SVB nu voordelig gehuisvest. Hieruit is daarom geen motivatiegrond af te leiden voor het vervreemden van de eigendomspanden van de SVB

Contouren van een strategisch huisvestingsbeleid

Na afloop van het programma SVB-Tien, wanneer de effecten zijn ingedaald, zal op basis van een nieuwe analyse van externe ontwikkelingen, een herijking van het spreidingsbeleid van de SVB moeten plaatsvinden.

De SVB wil daarom het huidige spreidings- en locatiebeleid handhaven. Voor de middellange termijn (tot de afloop van het programma SVB-Tien), zal de focus van verbetermaatregelen om maximale kostenefficiency te bereiken derhalve liggen op het gebouwniveau.

In deze periode wordt op gebouwniveau het volgende beleid gevoerd:

- De SVB gaat uit van een maximale overmaat/frictieeegstand van de gebouwen van 10-15%;
- Gezien de gunstige actuele fictieve huur is "off balancing" van vastgoed geen "leitmotiv" voor het vastgoedbeleid van de SVB;
- De SVB wil overgaan tot onderverhuur aan derde partijen, bij voorkeur in het publieke domein, in die situaties waar sprake is van surplus op de berekende huisvestingsvraag (inclusief normatieve frictieeegstand en overmaat);
- De SVB wil in voorgenoemde situaties van onderverhuur gebruik maken van professionele partijen (intermediairs) die bekend zijn met vastgoedvraagstukken in het publieke domein.

In de meerjarenkostenraming 2008-2012 en de concernbegroting 2008 zijn de exploitatiekosten van de negen vestigingen verwerkt, rekening houdend met de baten die voortvloeien uit een (gedeeltelijke) verhuur van de overmaat van de ruimten aan derden.

De SVB kan voor de huidige dienstverlening en productenpalet een goede inschatting maken van de ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende personele ontwikkelingen en eisen ten aanzien van de spreiding en toegankelijkheid van de organisatie. Het is daarentegen in de huidige dynamiek niet mogelijk dominante ontwikkelingen te identificeren die richtingbepalend zullen zijn voor de SVB. Overall redenerend zijn er geen dominante ontwikkelingen geïdentificeerd die duiden op de noodzaak om het huidige locatie- en spreidingsbeleid van de organisatie te wijzigen.

Op dit moment vindt nog overleg plaats met andere SUWI-ZBO's, Rijksgebouwendienst en het Ministerie van SZW over het maken van procedurele afspraken die moeten leiden tot een op de Rijkshuisvesting afgestemd begrippen- en normenkader die o.a. betrekking hebben op leegstand en leegstandskosten. Ook vindt nog overleg plaats over het inzichtelijk krijgen van de kwaliteit van de huidige huisvesting, zodat het mogelijk wordt een oordeel te geven over de inzet en doelmatigheid van de huisvesting.

3

MEERJARENKOSTENRAMING

3.1 UITGANGSPUNTEN

In dit hoofdstuk wordt de kostenontwikkeling van de SVB in de jaren 2008 tot en met 2012 weergegeven. De begroting 2008, die op gedetailleerdere wijze conform de VBTB-systematiek tot stand is gekomen, wordt in hoofdstuk 5 nader toegelicht. De raming van de jaren 2009 tot en met 2012 is tot stand gekomen met het costaccountingmodel dat in samenwerking met het ministerie van SZW is ontwikkeld. In dit model is de volumeontwikkeling leidend voor de ontwikkeling van de kosten. De kosten van alle gepresenteerde jaren worden in dit model op het prijsniveau 2008 weergegeven. Dat wil zeggen dat er geen rekening is gehouden met loon- en prijsindices.

Zowel de investeringen als de kostenreductie van het programma SVB Tien zijn niet in het model opgenomen. Dit geldt ook voor de besparingen in het kader van het coalitieakkoord. Ook nieuw beleid en de kosten en baten van VVA zijn niet in het model verwerkt. Voor zover bekend en voldoende concreet worden al deze onderwerpen separaat vermeld.

Het staande-organisatiedeel van de begroting 2008 past binnen de kaders van het costaccountingmodel. In de begroting 2008 zijn echter ook kosten voor nieuw beleid opgenomen en is de kosten reductie in het kader van SVB Tien en overige efficiency verwerkt. De cijfers van 2008 zijn daarom niet goed vergelijkbaar met die van de daaropvolgende jaren.

Opzet en werking van het model

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen vaste en variabele kosten. Per (sv) wet/regeling zijn voor de klantgroepen NL (binnenlands) en IR (met buitenlands aspect) prijzen (p) en hoeveelheden (q) gedefinieerd. Door deze met elkaar te vermenigvuldigen ($p \times q$) wordt het variabele kostendeel berekend. Hieraan worden de vaste kosten toegevoegd.

Uitgangspunt hierbij is dat een deel (20%) van de personeelskosten vast is. Ook de volledige automatiserings-, huisvestings- en bureaunkosten en de kostensoort diensten en diversen worden als vast beschouwd. Voor een beschrijving van de verschillende kostencategorieën wordt verwezen naar hoofdstuk 5. Aangezien alle kostencategorieën behalve personeelskosten in het model constant wordt verondersteld, wordt hierop in dit hoofdstuk anders dan voorgaande jaren geen nadere toelichting meer gegeven.

3.2 MEERJAREN KOSTENONTWIKKELING SVB (SV + NIET-SV)

MEERJARENKOSTENONTWIKKELING SVB (SV)					
prijsniveau 2008	2008	2009	2010	2011	2012
staande organisatie					
aow	123.927.000	125.347.000	126.485.000	132.189.000	134.488.000
anw	30.805.000	29.170.000	28.403.000	27.223.000	25.886.000
akw	74.800.000	79.411.000	79.208.000	79.049.000	78.905.000
tas	875.000	903.000	903.000	903.000	903.000
tog	5.828.000	5.877.000	5.959.000	6.028.000	6.093.000
kgb	-	-	-	-	-
wko	-	-	-	-	-
	236.235.000	240.708.000	240.958.000	245.392.000	246.275.000
nieuw beleid					
aow	544.000	366.000	366.000	366.000	366.000
anw	139.000	94.000	94.000	94.000	94.000
akw	247.000	235.000	235.000	235.000	235.000
tas	-	-	-	-	-
tog	-	-	-	-	-
kgb	2.871.000	2.331.000	2.331.000	2.331.000	2.331.000
wko	367.000	273.000	273.000	273.000	273.000
	4.168.000	3.299.000	3.299.000	3.299.000	3.299.000
Tot excl SVB Tien en vviv/vva	240.403.000	244.007.000	244.257.000	248.691.000	249.574.000
vviv/vva	1.300.000				
Tot excl SVB Tien/incl vviv/vva	241.703.000	244.007.000	244.257.000	248.691.000	249.574.000
SVB 10					
SVB Tien investeringen	9.000.000	15-19 mln	15-19 mln	15-19 mln	3-5 mln
SVB Tien kostenreductie	7.358.000-	1,5 mln	5 mln	5 mln	5 mln
baten cum. (excl. taakstelling)	11 mln	12,5 mln	17,5 mln	22,5 mln	27,5 mln
Taakstelling					
Efficiency deel	2.250.000-	4.500.000-	6.750.000-	9.000.000-	
overig in te vullen	-	-	2.250.000-	9.000.000-	
	2.250.000-	4.500.000-	9.000.000-	18.000.000-	

De cijfers van het onderdeel staande organisatie in bovenstaande tabel zijn opgesteld met behulp van het cost accounting model dat met SZW is afgestemd. Het efficiency deel van de taakstelling in de jaren 2009 tot en met 2012 is niet verwerkt in de bedragen bij de staande organisatie. Omdat 2008 de werkelijke begroting weergeeft, is de € 2,25 miljoen hier wel verwerkt. Hierdoor zijn, zoals reeds vermeld, de cijfers 2008 van de sv-taken in dit overzicht niet goed vergelijkbaar met de jaren daarna. In de volgende opstelling worden de cijfers op elkaar aangesloten.

€ 1=1 miljoen		
Begroting (excl SVB Tien, incl. VVIV/VVA en nieuw beleid)	SV	241,7
Nieuw beleid	SV	-/- 4,1
		237,6
Meerjarenmodel SZW (incl taakstelling)		237,6
Vershil		-

1. De begroting SV (€ 241,7 miljoen.) sluit aan bij de gepresenteerde begroting in hoofdstuk 5. Dit is inclusief nieuw beleid en VVA/VVIV.
2. Wordt nieuw beleid en VVA/VVIV hieruit gehaald, dan sluit het bedrag aan bij de in de vorige tabel gepresenteerde € 236,2 miljoen van de staande organisatie.

Taakstelling coalitieakkoord

Aan de taakstelling zal in de komende periode nog nader invulling worden gegeven.

MEERJARENKOSTENONTWIKKELING SVB (NIET -SV)

prijsniveau 2008	2008	2009	2010	2011	2012
staande organisatie					
ssp	11.292.000	11.292.000	11.292.000	11.292.000	11.292.000
pgb oud	-	-	-	-	-
fvu	5.915.000	4.963.000	3.672.000	1.620.000	582.000
fvp	1.084.000	1.120.000	1.113.000	1.107.000	1.100.000
rem	1.548.000	1.548.000	1.548.000	1.548.000	1.548.000
postactieve ambtenaren	-	-	-	-	-
mantelzorg	-	-	-	-	-
wwb	2.328.000	2.328.000	2.328.000	2.328.000	2.328.000
derden	5.176.000	5.176.000	5.176.000	5.176.000	5.176.000
	27.343.000	26.427.000	25.129.000	23.071.000	22.026.000
nieuw beleid					
ssp	-	-	-	-	-
pgb oud	-	-	-	-	-
fvu	-	-	-	-	-
fvp	-	-	-	-	-
rem	-	-	-	-	-
postactieve ambtenaren	150.000	150.000	-	-	-
mantelzorg	893.000	893.000	893.000	893.000	893.000
wwb	-	-	-	-	-
derden	-	-	-	-	-
	1.043.000	1.043.000	893.000	893.000	893.000
Totaal	28.386.000	27.470.000	26.022.000	23.964.000	22.919.000

Indien de cijfers over meerdere jaren constant zijn, wordt dit veroorzaakt door het feit dat er nog geen gedetailleerde informatie beschikbaar is.

Kosten per klant:

SV

In het volgende overzicht zijn per wet het totaal aantal gerechtigden, het aantal aanvragen, de totale kosten en de kosten per klant weergegeven. De kosten zijn exclusief investeringen en kostenreductie SVB Tien en exclusief nieuw beleid. Ook

de kosten 2008 zijn hiervoor in dit overzicht gecorrigeerd. Hierdoor ontstaat een reeks die weergeeft wat er met de kosten per klant gebeurt zonder de effecten van projecten en nieuw beleid. Op wet niveau ontstaat hier en daar wel een zichtbaar verschil in kosten tussen 2008 en 2009 doordat de wijze van kostentoerekening tussen de begroting (2008) en het costaccountingmodel (2009-2012) verschillend is. Voor alle wetten geldt dat de kosten dalen of constant blijven, behalve voor de Anw, die te maken heeft met een sterk dalend klantenbestand.

Niet-SV

Aangezien de regeling PGB-oud per 31-12-2005 is gestopt, is deze niet in het overzicht opgenomen. Voor de facilitaire organisatie onder de nieuwe PGB-regeling geldt dat een vaste prijs basis is voor de uitvoeringsovereenkomst. Deze is daarom ook niet in het overzicht opgenomen. Van de FVP regeling en de TAS-uitkering zijn geen nauwkeurige schattingen van het toekomstige aantal gerechtigden, respectievelijk de kosten per klant te maken. Om deze reden zijn ook deze niet in het overzicht opgenomen.

	2008	2009	2010	2011	2012
AOW					
bestand (aantal)	2.726.657	2.799.499	2.860.487	2.987.889	3.102.303
aanvragen (aantal)	194.979	204.029	194.836	263.671	255.323
uitvoeringskosten (1= € 1.000)	123.927	125.347	126.485	132.189	134.488
kosten per klant (in €)	45	45	44	44	43
Anw					
bestand (aantal)	118.373	111.565	105.279	95.903	85.045
aanvragen (aantal)	17.502	16.816	16.021	14.899	13.343
uitvoeringskosten (1= € 1.000)	30.805	29.170	28.403	27.223	25.886
kosten per klant (in €)	260	261	270	284	304
AKW					
bestand (aantal)	1.916.044	1.906.530	1.897.586	1.890.606	1.884.217
aanvragen (aantal)	89.403	88.959	88.541	88.216	87.918
uitvoeringskosten (1= € 1.000)	74.800	79.411	79.208	79.049	78.905
kosten per klant (in €)	39	42	42	42	42
TOG-regeling					
bestand (aantal)	63.593	68.375	72.318	75.672	78.807
aanvragen (aantal)	17.200	14.000	14.000	14.000	14.000
uitvoeringskosten (1= € 1.000)	5.828	5.877	5.959	6.028	6.093
kosten per klant (in €)	92	86	82	80	77
Remigratiewet					
bestand (aantal)	4.640	4.780	4.910	5.070	5.210
uitvoeringskosten (1= € 1.000)	1.548	1.548	1.548	1.548	1.548
kosten per klant (in €)	334	324	315	305	297

Cijfers exclusief investeringen en kostenreductie SVB Tien en nieuw beleid

3.3 PROGRAMMA SVB TIEN

3.3.1 Inleiding

In 2005 zijn met SZW afspraken gemaakt inzake het Programma SVB Tien en de bijbehorende investeringen en kostenreductie. Daarnaast krijgt de SVB vanuit het regeerakkoord additioneel een efficiëntietaakstelling opgelegd. In een uitvoeringsorganisatie als de SVB vergt de continuïteit van de bedrijfsvoering dat “going concern” altijd absolute prioriteit krijgt. Voor de bedrijfscontinuïteit van de SVB is het risicovol en daarom onverantwoord om én volledig invulling te geven aan de opgelegde efficiëntietaakstelling in de periode tot 2011 én tegelijk SVB Tien –gezien de ervaren complexiteit– te realiseren. Er zijn grenzen aan te behalen kostenreductie. Dit mede in het licht van de reeds gerealiseerde kostenreductie van ruim 12% in de periode 2002-2005 zoals ook uit de Suwi-evaluatie blijkt.

Cumulatie van (opgelegde) taakstellingen zouden leiden tot een kostenreductie van nagenoeg 40% in een periode van 2002-2010. Prioriteit zal worden gegeven aan de taakstelling. De realisatie van SVB Tien wordt uitgesmeerd in de tijd. Dit betekent dat wij ons inspinnen om vanaf 2013 de oorspronkelijke doelstellingen van SVB Tien te realiseren.

3.3.2 Stand van zaken en plan 2008

In 2005 is het programmaplan SVB Tien vastgesteld waarin een meerjarig scenario is gepresenteerd van investeringen en kostenreductie. Tevens is in het programmaplan aan de hand van de plateauplanning een beeld geschetst van de resultaten en fasering.

Focus van het programma is het verbeteren van de dienstverlening aan de burger, inspelen op innovaties binnen de overheid en de reductie van de uitvoeringskosten (€ 30 miljoen structureel³ in 2010). Daarvoor is een investeringsplafond afgesproken van € 76 miljoen additioneel.

De doelen van het programma zijn vertaald naar een pakket van activiteiten gericht op:

1. Dienstverlening aan de burger
2. Innovatie van processen en ICT
3. Organisatieontwikkeling

Ad 1. Dienstverlening aan de burger

Door de vorming van serviceteams en wijzigingen in de inrichting gericht op ‘behandeling in één keer’ is de dienstverlening aan de burger verbeterd. De beoogde resultaten zijn gehaald, de verwachte kostenreductie is geïncasseerd en dat tegen lagere investeringen dan eerder ingeschat.

De serviceteams AKW en AA zijn operationeel en ontwikkelen zich verder in 2008. De SVB heeft deze fase van verbetering succesvol ingezet. Het concept voor ‘meerwettige serviceteams’ wordt in 2008 uitgewerkt onder andere op basis van de

³ Exclusief polisadministratie (ad. € 4 miljoen).

ervaringen met de huidige serviceteams, experimenten met meerwettige serviceteams en enkele nadere onderzoeken.

Ad 2. Innovatie van processen en ICT

Het innovatietraject is ingrijpender. Het oorspronkelijke scenario, gebaseerd op een blauwdrukbenadering met een concrete meerjarenplanning van activiteiten en resultaten, brengt risico's met zich mee ten aanzien van de continuïteit en beheersing. De huidige inrichting van processen en geautomatiseerde systemen is sterk regelinggeoriënteerd. De technische ontvlechting daarvan is een complexe puzzel. De innovatie van processen en systemen vraagt om een zorgvuldige aanpak. Continuïteit van de uitvoering en beheersing van de risico's vragen om innovatie in 'kleine' stappen (de zogenaamde 'vaarbare koers'). Deze aanpak is gebaseerd op een uitgewerkte architectuur en gefaseerd per jaar. Een stapsgewijze aanpak biedt meer ruimte voor tussentijdse (bij)sturing. Een beheerste aanpak brengt veel minder risico's met zich mee. Recente ervaringen met andere grote automatiseringsprojecten binnen de overheid tonen de noodzaak aan voor adequate beheersing van de risico's. De geactualiseerde aanpak is aan Het Expertisecentrum (HEC) voorgelegd en door dit instituut als valide beoordeeld.

De IT-innovaties zitten 'onder de motorkap'. Ze vergen investeringen en scheppen voorwaarden voor besparingen. De besparingen worden gerealiseerd door middel van procesverbeteringen. Voor 2008 zijn 3 gebieden geselecteerd om de integratie van verschillende processen en IT-systemen te onderzoeken door middel van zogenaamde proof-of-concept's (POC's). Voor 2008 zijn POC's voor de volgende gebieden voorzien: Centrale personenadministratie (CPA), Integraal klantbeeld (IK) en Werkstroombesturing (WSB).

Met een integrale werkstroombesturing wordt onder meer voorraadbeheersing en werkplanning over de kantoren heen vergemakkelijkt. De vorming van een centrale personenadministratie maakt bijvoorbeeld gegevens van klanten, die nu in 22 verschillende geautomatiseerde administraties zijn opgeslagen, integraal toegankelijk. Dit maakt het vervolgens mogelijk om de processen gericht op de integrale dienstverlening aan de klant te vereenvoudigen.

Daarnaast wordt de architectuur verder uitgewerkt. Het innovatieplan voor 2009 en verder wordt gebaseerd op de uitkomsten van het architectuurtraject en de resultaten van de POC's en kan derhalve nu nog niet worden geconcretiseerd.

De verwachte investeringen voor de activiteiten in 2008 bedragen € 9 miljoen.

Door het samenspel van oorzaken kan ultimo 2010 het innovatietraject niet worden afgerond. Derhalve zal de geprognosticeerde kostenreductie niet in 2010 worden gerealiseerd. Daar staat tegenover dat de investeringen tot en met 2010 aanzienlijk lager zullen zijn dan destijds geprognosticeerd. De innovaties en bijbehorende investeringen zullen na 2010 doorlopen. Datzelfde geldt ook voor de potentiële besparingen.

Ad 3. Organisatieontwikkeling

Parallel aan de verbetering van de dienstverlening en innovatie van processen en ICT zijn twee organisatieontwikkeltrajecten in gang gezet. De eerste heeft betrekking op de inrichting van de ICT-organisatie. In 2007 zijn de eerste stappen richting de nieuwe organisatie gezet, welke met ingang van 1-1-2008 van start gaat. De innovaties worden zodanig georganiseerd, dat deze na verloop van tijd als integrale praktijk van de staande organisatie in samenhang met de reguliere uitvoering kunnen worden uitgevoerd.

Het tweede traject is gericht op de samenwerking met andere publieke uitvoerders ten gunste van de dienstverlening aan burgers. Vanuit voor de burger herkenbare thema's zoals migreren en kind, zijn activiteiten uitgevoerd om samen met andere organisaties de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Dit traject is succesvol binnen tijd en geld afgerond. Op basis van de ervaringen wordt deze werkwijze ook in de toekomstig voor specifieke thema's gehanteerd.

Reductie uitvoeringskosten

De realisatie van de kostenreductie t/m 2008 liggen op koers. Tot en met 2008 worden de uitvoeringskosten structureel met een bedrag van € 11 miljoen verlaagd. In 2009 zullen de procesverbeteringen gericht op uitbreiding internetdienstverlening en verlagen administratieve lasten burgers naar verwachting € 1,5 miljoen kostenreductie opleveren. Ten opzichte van de oorspronkelijke prognose, resteert dan nog € 17,5 miljoen aan te realiseren kostenreductie.

3.3.3 Programmaplan 2009-2013

De oorspronkelijke doelen van het programma blijven gelijk. De aanpak wordt aangepast aan de huidige realiteit. De innovaties en daarmee ook de kosten lopen door na 2010. Daarmee ontstaan nieuwe mogelijkheden voor procesverbeteringen en besparingen. Het programma SVB Tien loopt langer door in de tijd, maar realiseert wel de afgesproken resultaten voor een betere dienstverlening aan de burger tegen lagere kosten. Per begrotingsjaar zullen met inachtneming van de efficiëntyaakstelling de investeringen en kostenreductie moeten worden vastgesteld.

De jaarlijkse investeringen worden geschat op € 15-19 miljoen. Deze inschatting is gebaseerd op de ervaringen binnen het programma tot nu toe en geeft het plafond aan dat de SVB momenteel ongeveer aan kan qua werklast naast de reguliere uitvoerings- en beheertaken, wetwijzigingen en nieuw beleid.

Het doortrekken van deze lijn resulteert in een doorlooptijd van het programma tot ultimo 2013.

Het betreft een inschatting die periodiek zal worden geactualiseerd en afgestemd op ontwikkelingen buiten het programma (bijv. nieuwe wet- en regelgeving; efficiëntietaakstelling).

Het programmaplan SVB Tien wordt geschetst op basis van de voortrollende planningshorizon: 6 maanden concreet, 1 jaar in grote lijn en langere termijn globaal in beeld. Voor de periode 2009-2013 kan niet concreet per jaar worden

aangegeven welke activiteiten op welk moment worden uitgevoerd en wanneer welke resultaten worden bereikt. In deze systematiek wordt in het MJP 2009 concreet het plan voor 2009 aangegeven

Globaal bestaat het programma in de periode 2009-2013 uit activiteiten gericht op het realiseren van de doelen van het programma SVB Tien. Enerzijds hebben deze activiteiten betrekken op het verder ontwikkelen van de dienstverlening aan burgers, in het bijzonder het doorontwikkelen en stimuleren van internet-dienstverlening en andere vormen van zelfbediening, het verder ontwikkelen van de geautomatiseerde verwerking onder meer door middel van optimaal gebruik van basisregistraties binnen de overheid.

Aan de andere kant hebben de activiteiten betrekking op het innoveren van de processen en systemen. De innovatie is gericht op een generieke (regelingonafhankelijke) inrichting, ten behoeve van een toekomstvaste en flexibele dienstverlening aan burgers en uitvoering van taken voor opdrachtgevers.

De totale investeringen en kostenreductie van het programma blijven binnen de in 2005 gemaakte afspraak: additionele investeringen maximaal € 76 miljoen en de structurele kostenreductie € 30 miljoen (excl. polisadministratie).

Schematisch is het programmaplan als volgt weer te geven:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Activiteiten	CPA Workflow	<ul style="list-style-type: none"> Realiseren businessdoelen (betere dienstverlening aan de klant, inspelen op ontwikkelingen binnen de overheid en verlagen uitvoeringskosten) flexibiliseren en generiek maken processen en systemen" 					
Investeringen	9 mln.	15-19 mln.	15-19 mln.	15-19 mln.	3-5 mln.		
Geprognosticeerde kostenreductie Cumulatief, excl. taakstelling	11 mln.	12,5 mln.	17,5 mln.	22,5 mln.	27,5 mln.	30 mln.	30 mln.

Uiteraard geldt dat bovenstaande prognose, zodra er inspanningen ten behoeve van majeure "nieuwe" projecten/taken of wetswijzigingen bijkomen, een ander verloop in de tijd kan hebben.

OVERZICHT FORMATIEREDUCTIE TOT EN MET 2008

	2007*	2008**	cumulatief
Serviceteams AA afschaffen 2e stroom		100	100
Serviceteams AKW afschaffen 2e stroom	68		68
Specialistenteam Bezwaar	7		7
KBBS effect AA		68	68
KBBS effect AKW		29	29
Teamleiders AKW/B&B	7		7
Teamleiders AA		12	12
	82	209	291

* formatiereductie SVB Tien

** formatiereductie SVB Tien en taakstelling coalitieakkoord

3.4 INVESTERINGEN

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën, te weten automatisering en huisvesting. De benodigde middelen voor de aanschaf van vaste activa worden door de SVB uitsluitend van het fonds AOW geleend. Hiervoor wordt een met de geldmarkt vergelijkbare rentevergoeding betaald aan dit fonds. De rekenrente bedraagt voor 2008 en verdere jaren 3,1%. Deze rente wordt bij iedere begrotingsronde (jaarlijks) vastgesteld door de afdeling Vermogensbeheer van de SVB en is gebaseerd op het voortschrijdende gemiddelde van het éénjaars interbancair deposito, vermeerderd met een opslag van 0,75% tot 1,25%. De leningen worden volgens het lineaire systeem afgelost. Aflossingen op deze leningen zijn gelijk aan de afschrijving van de desbetreffende activa.

De investeringen worden in verschillende termijnen afgeschreven. Voor investeringen in automatiseringsapparatuur geldt over het algemeen een afschrijvingstermijn van drie jaar. Voor investeringen in huisvesting gelden afschrijvingstermijnen uiteenlopend van veertig jaar (gebouwen) tot tien jaar (meubilair). Afhankelijk van de rekenrente, hoogte en looptijd van de investeringen beïnvloeden deze grootheden de hoogte van de exploitatiekosten.

Automatisering gerelateerde investeringen

AUTOMATISERING GERELATEERDE INVESTERINGEN					
	2008	2009	2010	2011	2012
Mainframes	1.025.000	1.050.000	825.000	825.000	825.000
Werkplekapparatuur	7.420.500	1.882.950	2.499.350	3.680.000	6.273.000
Netwerken	3.000.000	925.000	175.000	1.075.000	175.000
	11.445.500	3.857.950	3.499.350	5.580.000	7.273.000

Algemeen

De automatiseringsinvesteringen zijn erop gericht een zo stabiel mogelijke en naar de laatste eisen ingerichte automatiseringsomgeving te creëren, zodat alle medewerkers hun taken zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren.

Mainframes

De investeringen in mainframes betreffen oa Unix- machines en (software) pakketten. In 2009 zullen de Unix- machines worden vervangen. Naar verwachting zal alle AS-400 (I-series) in 2007 worden geoutsourced. In de komende jaren zal naar verwachting veel in software worden geïnvesteerd voor ondersteuning en de bedrijfsvoering. Jaarlijks wordt hiervoor € 0,75 miljoen begroot. Te denken valt aan ontwikkelsoftware, beveiligingssoftware, remote access en dergelijke. Het betreft geen pakketten voor de primaire dienstverlening.

Werkplekapparatuur

Het betreft investeringen in Pc's, beeldschermen (alleen TFT), printers, servers Microsoftlicenties, scanners met bijbehorende software in het kader van DMS. In verband met de normering voor werkplekapparatuur wordt jaarlijks op basis van de

meest recente formatie i.c. 2007 voor de komende jaren een nieuwe berekening uitgevoerd. In 2008 zullen de servers die in 2003 en 2004 zijn aangeschaft (€ 1,2 miljoen) en de scanners en scanlicenties ten behoeve van DMS worden vervangen. Verder zullen nieuwe Microsoftlicenties (operating system voor de servers en office ad € 2,2 miljoen) worden aangeschaft. De vervanging van de T19-beeldschermen die in 2003 voor DMS zijn aangeschaft (2.550 stuks) is van 2007 doorgeschoven naar 2008.

Netwerken

Hieronder vallen verschillende investeringen voor het netwerk van de SVB waaronder de telefooncentrale, de Remote Access Infrastructuur, het LAN/WAN. In verband met komende ontwikkelingen (onder andere telefoon naar de werkplek) wordt rekening gehouden met vervanging van de telefooncentrales in 2008. Hiervoor is € 2,5 miljoen gereserveerd.

De vernieuwing van de software (om de 4 jaar) van de centrales kan samenvallen met de vervanging in 2008.

Huisvesting gerelateerde investeringen

Het groot onderhoud en de voor de vervanging benodigde middelen zijn voor de komende vijf jaar in kaart gebracht. Hierbij is aandacht voor preventief- en correctief onderhoud, verwachte levensduur en wettelijke eisen waaraan moet worden voldaan. Dit plan is een resultante van een zo effectief en efficiënt mogelijk onderhoud- en vervangingsbeleid dat overeenkomt met Kwaliteitsklasse 2: “Nieuwbouwkwaliteit met eerste tekenen van feitelijke veroudering”. Het huisvestingsbeleid is gericht op een zo stabiel mogelijke en voor de medewerkers prettige huisvestings situatie. Zie ook paragraaf 2.9.

In de kapitaaldienst worden voornamelijk bedragen = € 100.000 (investeringsgrens) meegenomen. Het groot onderhoud en de vervangingsinvesteringen bij de vestigingen is voor een groot deel in de exploitatie opgenomen, omdat het of herstelwerkzaamheden (in stand houden van de waarde) betreft of bestedingen beneden de investeringsgrens.

De investeringen in de volgende tabel hebben betrekking op groot onderhoud en vervanging.

HUISVESTING GERELATEERDE INVESTERINGEN					
	2008	2009	2010	2011	2012
Gebouw	0	0	0	0	0
Verbouwingen	1.600.000	2.675.310	0	1.900.000	0
Installaties	200.000	1.030.680	2.328.660	2.748.910	963.950
Computers					
Meubilair	2.478.809	1.258.174	3.400.000	1.105.510	654.500
	4.278.809	4.964.164	5.728.660	5.754.420	1.618.450

Gebouw/verbouwingen

De investeringen hebben betrekking op vloeren, daken, wand- en plafondsysteem e.d.

Installaties

De investeringen in installaties betreffen groot onderhoud aan elektrische- en werktuigkundige installaties en liften. In 2010 wordt het kabelnetwerk vervangen (€ 0,6 miljoen).

Meubilair/stoffering

De investeringen betreffen voornamelijk vervanging van de vloerbedekking bij zowel het hoofdkantoor (2008/2009 € 1,3 miljoen) als de vestigingen. In 2010 zal het meubilair bij het hoofdkantoor worden vervangen (€ 3,4 miljoen).

4.1 ALGEMEEN

Het jaarplan 2008 is gericht op het verwezenlijken van het Meerjarenbeleidsplan 2008-2012. Het is een afgeleide van dit plan, waarbij de doelstellingen en activiteiten voor 2008 nader worden geconcretiseerd. In het jaarplan wordt op overzichtelijke wijze in tabelvorm antwoord gegeven op twee van de drie kernvragen van het VBTB-concept:

1. Wat willen we bereiken?
2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?

Het antwoord op de derde vraag, 'Wat hebben we nodig om dit te bereiken?' wordt in hoofdstuk 5, Begroting 2008, beantwoord.

Het is de wens van het ministerie van SZW om het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan als afzonderlijke delen te kunnen zien. Doordat zowel in het meerjarenbeleidsplan als in het jaarplan 2008 aandacht wordt besteed aan de doelstellingen, de activiteiten en de prestaties, is het onvermijdelijk dat op een aantal plekken sprake is van dubbelingen.

4.2 BELEIDSDOELSTELLINGEN, ACTIVITEITEN EN PRESTATIES 2008

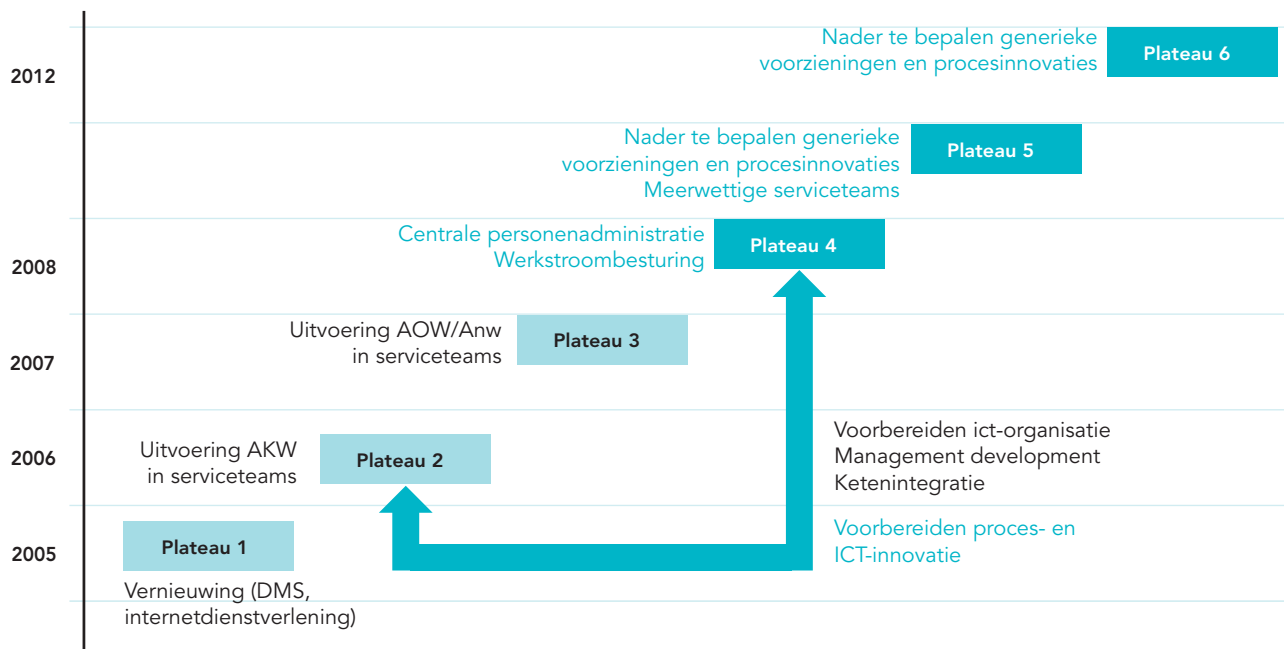
In het meerjarenbeleidsplan (Hoofdstuk 2) zijn conform het VBTB- principe per ambitie de activiteiten en waar mogelijk de prestaties in kaart gebracht voor 2008-2012. In dit hoofdstuk worden per ambitie specifiek de resultaten en waar mogelijk de prestaties voor 2008 uit het meerjarenbeleidsplan naar voren gebracht.

4.2.1 Doelstellingen, activiteiten en prestaties 2008

Hieronder worden eerst de activiteiten van het programma SVB Tien behandeld. Daarna worden de vier ambities met bijbehorende resultaten en prestaties nader toegelicht.

4.2.2 SVB Tien

De plateau planning van het programma is als volgt:



Volgens deze planning zal in 2008 worden gewerkt aan:

- Afronding Plateau 3: Uitvoering AOW/Anw in serviceteams, start in 2007;
- Centrale Personenadministratie, Werkstroombesturing als generieke onderdelen binnen bestaande systemen, realisatie in 2008 mogelijk doorlopend in 2009.

Met betrekking tot Plateau 4 is inmiddels een besluit genomen over de inrichting van processen en systemen en de migratie. De basis hiervoor is onder meer geweest:

- de bedrijfsprocesarchitectuur, systeemarchitectuur en de architectuur van de technische infrastructuur inclusief scenario's van volgorde en tijdpad;
- Verkenning van mogelijke oplossingen, de scope van de aanbesteding, het eventueel te verwachten maatwerk en migratie- en implementatieproblematiek.

In 2008 zal verder worden gewerkt aan:

- Afronding van de aanbestedingen;
- Uitvoering van de Proof of Concepts (POCs);
- Start van de implementatie van het resultaat van de POC op gebied van Werkstroombesturing;
- Start van de implementatie van het resultaat van de POC op gebied van Centrale Personenadministratie;
- Start van de voorbereiding van de andere onderdelen van cluster 2.

De ICT organisatieverandering zal volgens de algemene strategie stapsgewijs en met hulp van de bestaande organisatie worden doorgevoerd. Deze verandering is een langdurig groeiproces.

In 2008 zal worden doorgewerkt aan de uitbouw van:

- Managen van vraag en aanbod ten aanzien van de informatievoorziening en achterliggende ICT;
- De aanbodorganisatie gericht op integrale dienstverlening als een hoofdaannemer;
- De inrichting van beheer en innovatie vanuit een langere termijn integrale blik op de informatievoorziening.

4.2.3 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstelling

De eerste ambitie en bijbehorende kritieke succesfactor “voldoen aan alle contractuele eisen van alle opdrachtgevers”, maakt expliciet dat de SVB meerdere opdrachtgevers heeft, die alle een efficiënte, rechtmatige, tijdige en klantgerichte dienstverlening van ons mogen verwachten. Voor de sv-taken houdt dit concreet in dat de SVB zich onverminderd zal inzetten om de optimale balans te vinden tussen middelen en prestaties.

Resultaten

Aanvullend hierop zijn diverse resultaten noodzakelijk om de voortreffelijke uitvoering in het heden en naar de toekomst toe te ondersteunen en verbeteren.

De gewenste resultaten worden in onderstaand schema weergegeven.

KSF 1.1	Voldoen aan alle contractuele eisen van alle opdrachtgevers	KSF 1.2	Tijdig informeren van onze opdrachtgevers zodanig dat deze invloed kunnen hebben op onze handelswijze	KSF 1.3	Effectief invloed uitoefenen richting opdrachtgevers op relevante momenten	KSF 1.4	Borging van uitvoerbaarheid van opdrachten
1.1.1	Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen	1.2.1	Adequaat relatiemanagement	1.3.1	Gereguleerde en geregiseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering	1.4.1	Goede uitvoeringstoetsen
1.1.2	Uitbreiding verzekerdenadministratie tot VVA						
1.1.3	Start implementatie van de generieke systeemdelen.						
1.1.4	Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op efficiëntere processen						
1.1.5	Behaalde efficiencywinst SVB Tien (deels)						

1.1.1 Continuïteit voortreffelijke uitvoering waarborgen

De SVB is zich bewust dat alles staat of valt met een meer dan voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht, het uitvoeren van regelingen. Ook in 2008 zal dit primaire proces weer iedere dag in orde zijn waarbij moet worden voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen. Voortdurend moet er aandacht zijn voor verbetering van de kwaliteit en de efficiency. Ondanks alle “verbouwingswerkzaamheden” zullen ook in 2008 minimaal de streefwaarden op de reguliere taken gehaald moeten worden.

1.1.2 Uitbreiden verzekerdenadministratie tot VVA

In 2007 is de planfase voor de introductie en implementatie van de Volledig Verzekerden administratie (VVA) afgerond. De SVB hecht veel belang aan het groeien naar een VVA. In dit kader is binnen het financiële kader dat door SZW is opgegeven € 1,3 miljoen aan budgetruimte vrijgemaakt, naast de reeds gevormde bestemmingsreserve van € 5,1 miljoen, om in 2008 het project VVIV (Vervroegd Vaststellen Internationale Verzekeringsloopbaan) te kunnen voortzetten. Eind 2007 zal hiertoe een aantal scenario's worden uitgewerkt, die als basis kunnen dienen voor de start van VVIV in 2008. Hiermee zet de SVB een eerste stap naar de totstandkoming van een VVA binnen de beschikbare budgetten.

1.1.3 Start implementatie van de generieke systeemdelen

In 2008 zal worden gestart met de implementatie van de nieuwe generieke systeemdelen Centrale persoonadministratie en Werkstroombesturing ten behoeve van AKW en AOW/Anw. Met generieke systemen wordt bedoeld dat meerdere wetten en regelingen van eenzelfde onderdeel van het ICT-systeem gebruik zullen gaan maken.

1.1.4 Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op efficiëntere processen

De generieke systeemdelen die in 2008 gerealiseerd zullen worden zullen leiden tot een toename van de geautomatiseerde afhandeling van de werkzaamheden van de SVB. Het spreekt vanzelf dat daarmee tevens de mogelijkheden worden uitgebreid, meer dan nu al mogelijk is met DigiD, dat burgers noodzakelijke communicatie via internet zelf afhandelen.

1.1.5 Behaalde efficiencywinst SVB Tien (Deels)

Het behalen van de beoogde kostenreductie in het kader van SVB Tien en de taakstelling uit coalitieakkoord.

1.2.1 Ontwikkelen relatiemanagement

In 2008 zal er begonnen worden met het actief sturen op relatiemanagement ten aanzien van de huidige en toekomstige opdrachtgevers van de SVB. Om de opdrachtgevers van de SVB te blijven “boeien en binden” is het zaak ze adequaat te informeren zodanig dat ze invloed kunnen uitoefenen op onze handelswijze.

1.3.1 Gereguleerde en geregisseerde contacten met opdrachtgevers op het gebied van de wetsuitvoering

Ook in 2008 zal de SVB prioriteit geven aan adequaat relatiemanagement richting opdrachtgevers en het borgen van hoog kwalitatieve reacties op bijvoorbeeld ambtelijke en bestuurlijke rapporten.

1.4.1 Goede uitvoeringstoetsen

Om de borging van de uitvoerbaarheid te toetsen legt het ministerie van SZW de SVB uitvoeringstoetsen voor bij wetswijzigingen.

Bij alle regelingen die de SVB uitvoert is het echter noodzakelijk om in een vroeg stadium over de inhoud van de regeling met de opdrachtgever in overleg te zijn om zodoende de uitvoerbaarheid te borgen.

Prestaties:

Efficiency

De belangrijkste activiteit voor het bevorderen van de efficiency binnen de SVB is het verder invullen van SVB Tien. Ook op het gebied van de management-informatie-processen wordt gewerkt aan het verbeteren van de efficiency. De efficiency wordt aangegeven door de mate waarin de relatie tussen de uitgaven en prestaties van zowel de reguliere als de niet-reguliere processen is verbeterd of verslechterd. Er wordt gestreefd naar een gematigde kostenontwikkeling, rekening houdend met volume-, loon- en prijsontwikkelingen. Daarnaast moet gemiddeld gezien over de planperiode heen de kostenontwikkeling, met uitzondering van de Anw, binnen loon- prijs- en volumeontwikkelingen blijven.

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is afgesproken dat ten behoeve van de efficiency in het jaarverslag (dus achteraf) moet worden gekeken naar realisatie van de kosten in vergelijking met de budgetuitputting/ realisatie over het vorige jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en exclusief dotaties aan de voorzieningen.

Vooraf wordt in de Meerjarenplanning de efficiency berekend door de begrote kosten van de uitvoering van de SV-taken voor 2008 te vergelijken met de begroting 2007. In de berekening wordt rekening gehouden met de volume- en loon- en prijseffecten.

Berekening efficiency 2008			x € 1 000
Budget 2007 *)			€ 228.400
Volume effect 2007			€ 1.930
			€ 230.330
Loonindex	4,441%	70%	€ 7.160
Prijsindex	1,740%	30%	€ 1.202
			€ 238.693
Aangevraagd 2008 *)			€ 236.235
Verschil			€ 2.458
Efficiency			1,03%

*) Exclusief nieuw beleid en SVB Tien

De efficiency zal in het jaar 2008 en de jaren daarna bijzondere aandacht krijgen. Bovenop het door de SVB geïnitieerde programma SVB Tien krijgt de SVB te maken met een taakstelling uit het regeerakkoord. In dit kader is de SVB aangeslagen voor een korting van 10%. Deze wordt onderverdeeld in 5% efficiencykorting en 5% aanvullende korting.

De taakstelling in het kader van het coalitieakkoord bedraagt € 2,25 miljoen in 2008. Dit is al verwerkt in de begroting van € 236,2 miljoen.

Tijdigheid

De prestatie-indicatoren tijdigheid geven weer in welke mate de beschikkingen van de SVB tijdig worden afgegeven. Hierbij gaat het om het tijdig afhandelen van aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.

Tijdigheid is voor de SVB niet alleen een juridische aangelegenheid, maar ook een kwestie van dienstverlening. De SVB hanteert daarom in een aantal situaties een afhandeltermijn die korter is dan de wettelijk toegestane termijn. Bijvoorbeeld voor aanvragen en mutaties die via internet binnen komen. Deze kortere afhandeltermijn sluit beter aan bij de verwachtingen van de klant die van internet gebruik maakt.

Rechtmatigheid

De SVB verantwoordt zich over de rechtmatigheid door de rechtmatigheidsscores per wet. Het rechtmatigheidsoordeel betreft de rechtmatigheid van de geconsolideerde jaarrekening. De SVB zal de individuele scores dus per wet geven en een oordeel over het totaal.

Het rechtmatigheidsoordeel is niet meer beperkt tot de verantwoording per fonds en wet, maar geldt voor de jaarrekening op totaalniveau. Dit betekent dat niet meer dan 1% van alle in de geconsolideerde jaarrekening verantwoorde lasten onrechtmatig mag zijn. Wanneer vastgelegde normen zijn overschreden, of doelstellingen niet zijn gerealiseerd, volgt per wet een toelichting. Over de rechtmatigheidsuitkomsten zal twee maal per jaar worden gerapporteerd.

Handhaving

Ook in 2008 omvatten de handhavingactiviteiten van de SVB zowel preventieve als repressieve activiteiten. De belangrijkste preventieve activiteiten betreffen het bevorderen van een optimaal nalevinggedrag van de SVB-klanten en van een goede fraudealertheid binnen de organisatie. De repressieve activiteiten bestaan uit een aantal controles op handhavinggevoelige gegevens, in het bijzonder inkomen en leefvorm.

Gegevensuitwisseling met andere instanties wordt een steeds belangrijker middel om de rechtmatigheid van uitkeringen te borgen. Een belangrijke ontwikkeling in deze is de polisadministratie van UWV. Zo mogelijk zal UWV nog in 2007 gegevens uit de polisadministratie aan de SVB leveren zodat de SVB in de loop van

2008 vast kan stellen of en in welke mate de SVB de vaststelling van verzekering cq uitkeringen exclusief op deze gegevens kan baseren

In 2007 is besloten dat bepaalde handhavingcontroles niet worden uitgevoerd door de serviceteams van de SVB-vestigingen, maar door de afdeling Fraude-onderzoek en Opsporing. In 2008 zal de implementatie daarvan voltooid worden.

Ieder jaar wordt in het zogeheten Handhavingarrangement SZW- OM een aantal afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. Op dit moment (begin juni 2007) wordt voorzien dat de SVB in 2008 proces verbaal tegen 375 personen zal opmaken en aan het OM zal sturen.

De SVB ontwikkelt op het gebied van de opsporing van fraude een steeds meer proactieve opsporing ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij wordt waar mogelijk samenwerking met andere instanties gezocht, zoals UWV, SIOD en gemeenten. Deze samenwerking krijgt ook in 2008 vooral gestalte in de vorm van deelname aan interventieteams.

De SVB verfijnt in 2008 haar handhaving in het buitenland door per land nadere risicoanalyses te maken. Op basis daarvan worden handhavingmiddelen per land of landengroep ingezet al naar gelang aard en omvang van de risico's. Die handhavingmiddelen zijn onder andere controles naar inkomen, leefvorm door inschakeling van locale instanties of van genoemde CTB en attachés.

De prestaties op het gebied van handhaving van de SVB worden beoordeeld aan de hand van een aantal prestatie-indicatoren en kengetallen, te weten:

- de mate van bekendheid met de plichten (PI);
- het afdoeningpercentage na opsporingsonderzoek dat niet tot vervolging door het OM heeft geleid (PI);
- het aantal fraudesignalen;
- het totale fraudebedrag van aangiften;
- de incassoratio van invorderingen.

Voor de prestatie-indicator 'bekendheid bij klanten van verplichtingen en sancties' geldt een streefwaarde van 60%, voor de indicator 'afdoeningpercentage geconstateerde fraudes/overtredingen' een streefwaarde van 95%.

4.2.4 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstelling

Voor een 'Excellente dienstverlening aan de klant' is het noodzakelijk dat de processen van de SVB zo zijn ingericht dat we met gerichte dienstverlening kunnen voldoen aan de vragen van alle onderscheiden klantgroepen. De SVB wenst te voldoen aan de verwachtingen van de klant en deze zelfs te overtreffen.

Resultaten

De gewenste resultaten zijn weergegeven in het onderstaande schema.

KSF	De processen zijn zo ingericht dat we met gerichte dienstverlening kunnen voldoen aan de vragen van alle onderscheiden klantgroepen
2.1.1	Goed functionerende serviceteams
Tien	
2.1.2	De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zo veel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd
2.1.3	Verbetering in alle communicatiekanalen (oa minimalisering doorlooptijd)
2.1.4	Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)
Tien	
2.1.5	Meer selfservice voor de burger
Tien	
2.1.6	Vergrootte aandacht voor buitenlandse klanten
2.1.7	Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten
Tien	

2.1.1 Goed functionerende serviceteams

In 2008 wordt gewerkt aan de afronding van de Uitvoering AOW/Anw in serviceteams. Voor zowel de AKW als de AOW/Anw werkt de SVB in 2008 met serviceteams die de klant met persoonlijke aandacht, snel en zoveel mogelijk in één keer bedienen. Om de serviceteams goed te laten functioneren en daarin steeds te leren en te verbeteren wordt gewerkt met leercirkels en verdere ontwikkeling van het teammanagement.

2.1.2 De primaire processen zijn ingericht en werken volgens het principe dat de klant zoveel mogelijk kan bepalen op welk moment, via welk kanaal, welke dienst wordt gevraagd

De SVB beschouwt internet, telefoon, post en balie als haar kanalen. Daarbij streeft ze naar een zoveel mogelijk gelijkwaardig aanbod van diensten via alle kanalen.

2.1.3 Verbetering in alle (klant)communicatiekanalen

Een van de kenmerken van excellente dienstverlening in de ogen van de SVB is dat de klant bepaalt op welk moment en via welk kanaal hij of zij diensten afneemt. Het masterplan klantcommunicatie geeft sturing aan de verdere optimalisering van de klantcommunicatie.

De SVB wil in het kader van excellente dienstverlening ook haar reactietijd versnellen; de SVB wil sneller zijn dan vergelijkbare organisaties. Daarnaast geeft de SVB vorm aan structureel klantbehoefteonderzoek. Hiertoe wordt de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek flexibeler en geeft het meer ruimte aan de informatiebehoefte van de verschillende vestigingen van de SVB. Bij de vormgeving van klantparticipatie wordt de Cliëntenraad van de SVB nauw betrokken.

2.1.4 Meer proactief handelen/acteren richting de klant (bevordering)

De SVB attendeert de burger op toekomstige ‘events’ daar waar mogelijk. In 2008 streeft de SVB naar een jaaroverzicht voor alle AKW klanten. Met deze mailing geven we klanten een vooruitblik op het komende jaar: wat kunnen ze verwachten en wat is belangrijk om te weten.

2.1.5 Meer selfservice voor de burger

De SVB werkt aan de verbreding en verdieping van haar internetkanaal. In 2008 levert een specifiek project resultaten op. Hierbij gaat het over het mogelijk maken van webdiensten voor niet-ingezetenen, het opsturen van elektronische documenten door klanten aan de SVB, het verbreden van de diensten rond ‘Mijn SVB’ en de digitale aanvraag voor TOG.

2.1.6 Vergrote aandacht voor buitenlandse klanten

De SVB heeft veel kennis in huis van Nederlandse sociale zekerheid over de grens en buitenlandse sociale zekerheid in Nederland. Een voorbeeld hiervan is het Grensinfopunt dat de SVB structureel een plaats wil geven in haar organisatie en Migreren.nl. De SVB gaat daarnaast de mogelijkheden onderzoeken van het oprichten van een informatie- en expertisecentrum buitenland om optimaal te kunnen beantwoorden aan informatiebehoeften van buitenlandse klantgroepen. Wij zoeken hierbij de samenwerking met UWV, CVZ, de Belastingdienst en de (buitenlandse) verbindingsorganen. Ook werkt de SVB in 2008 aan verbeteringen in de dienstverlening via internet voor klanten in het buitenland (webdiensten voor niet-ingezetenen).

2.1.7 Minimaliseren administratieve lasten voor onze klanten

De SVB vindt het van groot belang om de administratieve lasten voor de klant zoveel mogelijk te verminderen. In 2008 levert een specifiek project in het kader van administratieve lastenverlichting haar resultaten op. Dit heeft betrekking op de mededelingsverplichting waar de SVB meer gebruik gaat maken van de GBA, specifieke bewijsstukken waarbij de SVB aansluiting zoekt bij het CWI en wijzigingsformulieren die de SVB niet meer standaard aan haar klanten toestuurt.

Prestaties:

Klanttevredenheid

De SVB drukt klanttevredenheid uit in het percentage tevreden klanten. Het percentage tevreden klanten is het percentage klanten dat een onderdeel als goed, zeer goed of uitstekend beoordeelt. De streefwaarden voor 2008 zijn opgenomen in de tabel in § 2.8.7.

4.2.5 Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers

Doelstelling

De medewerkers van de SVB vormen de verbindende schakel tussen de ambities van de SVB. Zij zijn de mensen die het werk doen. Doelstelling is dat de

medewerkers resultaatgericht georganiseerd zijn en dat zij hun verantwoordelijkheden binnen de verschillende werkprocessen kennen en beheersen.

Resultaten

De gewenste resultaten zijn in het volgende schema weergegeven.

KSF 3.1	Management stuurt op gemaakte afspraken en op gewenst gedrag	KSF 3.2	Talenten zijn zichtbaar en ontwikkeling wordt gestimuleerd	KSF 3.3	SVB-medewerkers hebben gedeelde waarden en nemen eigen verantwoordelijkheid.	KSF 3.4	De SVB biedt betrouwbaar werkgeverschap
3.1.1	Competenties in lijn brengen met SVB Tien	3.2.1	Een ontwikkeld talentdevelopment programma	3.3.1	De vier kernwaarden integreren in HR-tools en MO-trajecten en hanteerbaar maken voor de dagelijkse praktijk	3.4.1	Strategische personeelsplanning
3.1.2	Naast resultaten vormen competenties een belangrijk onderdeel van de beoordeling in de PVB-cyclus	3.2.2	Opleveren voorstel voor verbetering beloningssysteem			3.4.2	Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden
3.1.3	Leidinggevenden voeren gesprek over gewenst gedrag					3.4.3	Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten
3.1.4	Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten						
3.1.5	Prestatieafspraken over ontwikkelingen van medewerkers (personeelskwadrant) zijn opgenomen in het managementcontract.						

3.1.1 Competenties in lijn brengen met SVB Tien

In 2008 zal de set van competenties worden herijkt rekening houdend met de vier waarden van de SVB en de SVB Tien aspecten als klantgerichtheid, zelfstandigheid en snelheid.

3.1.2 Naast resultaten vormen competenties een belangrijk onderdeel van de beoordeling van de PVB-cyclus

Competentieontwikkeling van medewerkers is ten tijde van een veranderende SVB essentieel. In 2008 zal meer dan ooit de focus liggen op het maken, en borgen van resultaatgerichte afspraken op competenties tussen medewerker en leidinggevende.

3.1.3 Leidinggevende voeren gesprek over gewenst gedrag

Leidinggevende zullen met al hun medewerkers een gesprek voeren over hun huidige en gewenst gedrag in relatie tot de organisatieontwikkelingen.

3.1.4 Voorbeeldgedrag wordt geborgd in managementcontracten

De manager stuurt op gemaakte resultaatafspraken en op gewenst gedrag. Afspraken hieromtrent zullen worden vastgelegd in de managementcontracten.

3.1.5 Prestatieafspraken over de ontwikkeling van personeelsbestand (personeelskwadrant) zijn opgenomen in de managementcontracten

Vanuit de doelstellingen van SVB Tien worden de effecten voor de medewerkers van de SVB in kaart gebracht. Het gaat daarbij om effecten op het gebied van functie inhoud, de daarvoor benodigde capaciteiten en de verwachte effecten voor het personeelsbestand (zowel kwalitatief als kwantitatief).

In 2008 vindt een verder onderhoud van en een nadere uitwerking van strategische personeelsplanning plaats. In kwalitatieve zin worden hierover concrete prestatieafspraken gemaakt met de budgethouders in de managementcontracten.

3.2.1 Een ontwikkeld talentdevelopmentprogramma

In 2008 zal er gestart worden met het ontwikkelen van een actief talentdevelopmentprogramma dat er voor moet zorgdragen dat de SVB bestaand talent aan zich weet te binden en voor toekomstig talent een aantrekkelijke werkgever is.

3.2.2 Opleveren voorstel voor verbetering beloningssysteem

Vanuit HR zal er in 2008 een voorstel worden gedaan om te komen tot een verbeterd beloningssysteem. Uitgangspunt van het beloningssysteem zal zijn dat er een positieve prikkel van het systeem moet uitgaan die moet leiden tot het behalen van concrete, vooraf vastgestelde prestatieafspraken.

3.3.1 Waarden geïntegreerd in HR-tools en MO-Trajecten

Het HR-beleid werkt mee aan de integratie van de waarden van de SVB. De aandacht voor beoordelen, managementontwikkeling en talentdevelopment in 2008 draagt bij aan de waarden “onbetwist in uitvoering” en “inspirerend in kennis”. Bij de verdere beleidsontwikkeling op de deelgebieden van het HR-beleid is ook in 2008 aandacht voor de maatschappelijke ontwikkelingen en wordt waar nodig een benchmark uitgevoerd, zodat verbondenheid met de samenleving vanzelfsprekend is. De blijvende aandacht voor integriteitbeleid draagt bij aan de waarde “eerzaam”.

3.4.1 Strategische personeelsplanning

Vanuit de doelstellingen van SVB Tien worden de effecten daarvan voor de medewerkers van de SVB in kaart gebracht. Het gaat daarbij om effecten op het gebied van functie inhoud, daarvoor benodigde capaciteiten en de verwachte effecten voor het personeelsbestand (zowel kwalitatief als kwantitatief). In 2008 vindt een verder onderhoud van en een nadere uitwerking van strategische personeelsplanning plaats.

3.4.2 Er is een sociaal beleidskader dat is afgestemd op SVB Tien in overleg met de bonden

Zolang geen wijziging van het sociaal beleidskader nodig is worden hiervoor geen nieuwe activiteiten uitgevoerd.

3.4.3 Doelgroepsegmentatie arbeidsmarkten

In 2007 is een uitwerking gemaakt voor de benadering van de arbeidsmarkt naar doelgroepen (arbeidsmarktcommunicatieplan). Deze uitwerking wordt in 2008 verder in de HR-instrumenten vormgegeven en geïmplementeerd, zodat er een eenduidige benadering van de arbeidsmarkt plaatsvindt.

4.2.6 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn

Doelstelling

Omdat de wereld buiten de SVB niet stil staat en de SVB een belangrijke publieke functie vervult, is het voor een goede uitvoering van haar taken van belang verbinding te hebben met toekomstige maatschappelijke en technische ontwikkelingen en deze te vertalen naar de SVB. Samenwerken met andere organisaties is een effectief middel om nieuwe producten en technieken voor de publieke sector te ontwikkelen.

De gewenste resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

KSF 4.1	Behoud en ontwikkeling goede reputatie SVB	KSF 4.2	De SVB is inspirerend in kennis, medewerkers delen kennis en gegevens, zowel intern als extern	KSF 4.3	Borgen van vernieuwende impulsen
4.1.1	Grotere bekendheid SVB bij relevante publieksgroepen	4.2.1	Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen (onder andere via SVB conferentie)	4.3.1	Gerealiseerde aansluiting op de "Persoonlijke Internet Pagina" (PIP)
4.1.2	Opgezet accountmanagement richting gemeenten	4.2.2	Afgerond voorstel voor (intern) kennismangement	4.3.2	Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling
		4.2.3	Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan	4.3.3	Voorloper in Manifestgroep, actievare rol in ketenintegratie
		4.2.4	Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid	4.3.4	Tien Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vergroten meerwettigheid van medewerkers en systemen
				4.3.5	Tien Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vermindering complexiteit van systemen
				4.3.6	De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie
				4.3.7	Gedeeltelijke implementatie nieuw werkplekconcept
				4.3.8	Uitvoering WWB 65+
				4.3.9	Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis

Op dit moment zijn voor de planperiode de volgende resultaten voorzien:

4.1.1 Grotere bekendheid SVB bij relevante publiekgroepen

De SVB zet in 2008 haar activiteiten gericht op bekendheid bij het grote publiek en specifieke doelgroepen voort. Ook zorgt zij voor goede proactieve en reactieve persvoorlichting.

4.1.2 Opgezet accountmanagement richting gemeenten

De SVB versterkt in 2008 de interne organisatie van het relatiebeheer met de gemeenten. Dit is van belang omdat de gemeenten voor de SVB in twee dossiers (WMO en WWB 65+) een steeds belangrijker doelgroep worden. Een advies hiertoe wordt in 2007 uitgebracht door een interne stuurgroep.

4.2.1 Succesvol uiting gegeven aan kennisdelen (onder andere via SVB conferentie)

Het delen van kennis en informatie gebeurt jaarlijks onder andere door het organiseren van een conferentie en het uitbrengen van een daarbij behorende publicatie. Het thema voor de conferentie in 2008 zal later in 2007 worden vastgesteld.

Twinning IND

De SVB en de IND hebben in 2005 een twinning-overeenkomst gesloten. Deze overeenkomst voorziet in een intensieve samenwerking op een aantal aspecten van de primaire bedrijfsvoering. Aangezien beide organisaties gestart zijn met een ingrijpende organisatieverandering waarbij met name ICT een belangrijke rol speelt, zal de twinning de komende jaren worden voortgezet en uitgebouwd. Verdere onderlinge samenwerking, benutting van elkaars sterke kanten, het opdoen van nieuwe inzichten en ervaringen, maar ook voorkomen van fouten en meedenken bij knelpunten zijn een groot goed in de Twinning.

Er zal later dit jaar een Actie-plan voor 2008 worden opgesteld. Hierbij vormen de projecten uit de projectenportfolio 2008 van de IND het uitgangspunt. Per onderwerp worden de beoogde doelstellingen en resultaten geformuleerd, waarover periodiek gerapporteerd wordt. Zodoende ontstaat een duidelijk overzicht van de aanbevelingen en de rol van de SVB ten aanzien van de behaalde resultaten.

4.2.2 Afgerond voorstel voor intern kennismanagement

De SVB werkt in 2008 aan een voorstel voor intern kennismanagement.

4.2.3 Resultaatgericht en gefinancierd uitgevoerd onderzoeksplan

De regelingen die de SVB uitvoert leveren een schat aan informatie op. De SVB heeft daardoor veel kennis in huis. Het verwerven en delen van kennis wordt gerealiseerd door het doen van onderzoek en het schrijven van artikelen. De resultaten van de onderzoeken en de artikelen worden aan belanghebbenden en geïnteresseerden ter beschikking gesteld via internet en een elektronische nieuwsbrief. De SVB stelt voor ieder jaar een onderzoeksplan op. Het onderzoeksplan voor 2008 zal later in 2007 worden vastgesteld.

4.2.4. Succesvol uiting gegeven aan maatschappelijke betrokkenheid

De SVB geeft uiting aan haar maatschappelijke betrokkenheid door het steunen van talenten in de samenleving. In 2008 wordt een voorstel voor het uitbreiden van de maatschappelijke betrokkenheid gedaan.

4.3.1. Gerealiseerde aansluiting op de "Persoonlijke Internet Pagina"

De SVB verwacht in 2008 aan te sluiten op de Persoonlijke Internet Pagina, een project in het kader van e-overheid.

4.3.2 Meer initiatief in Europese gegevensuitwisseling

Met de inwerkingtreding van de nieuwe toepassingsverordening bij de Europese verordening 883/2004 wordt de papieren uitwisseling van gegevens en informatie middels E-formulieren vervangen door een elektronische uitwisseling. De inwerkingtreding wordt verwacht in 2009. Omdat de toepassingsverordening nog niet volledig is opgesteld en nog geen aanbesteding heeft plaatsgevonden voor het nodige Europees informatiesysteem, is het voor de SVB nog niet mogelijk de wellicht forse consequenties voor de SVB in te schatten. In 2008 zal begonnen worden op projectmatige wijze de nodige aanpassingen van de systemen en werkwijze binnen de SVB op te pakken, waar mogelijk in samenwerking met UWV en andere betrokken organisaties.

4.3.3 Voorloper in Manifestgroep, actievere rol in ketenintegratie

De SVB participeert in de Manifestgroep. De Manifestgroep is een samenwerkings- en overlegverband van uitvoeringsorganisaties die gezamenlijk de dienstverlening aan de burger willen verbeteren. Dit doet de Manifestgroep door in het "backoffice" samen te werken en door specifieke projecten op te pakken. De SVB is voortrekker voor het project "migreren.nl".

De komende jaren zal naar verwachting meer worden samengewerkt met gemeenten en provincies (Kloosterhoeveberaad).

4.3.4 Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vergroten meerwettigheid van medewerkers en systemen

Hiervoor wordt verwezen naar de beschrijving van SVB Tien (§ 4.2.2.).

4.3.5 Volgens plan uitvoeren van projecten SVB Tien gericht op vermindering complexiteit van systemen

Hiervoor wordt verwezen naar de beschrijving van SVB Tien (§ 4.2.2.).

4.3.6 De SVB werkt effectief aan een lerende organisatie

De SVB zal ook in komende jaren participeren in het leernetwerk van de Rijksbrede Benchmark (RBB). Naar verwachting wordt in 2009 een benchmark uitgevoerd over de resultaten van 2008. Om te waarborgen dat het meedoen aan de rijksbrede benchmark (RBB) geen ritueel wordt, maar dat leerpunten ook daadwerkelijk worden opgepakt, zullen de uitkomsten van de benchmark een plaats krijgen in de P&C-cyclus van de SVB.

De SVB participeert daarnaast al enkele jaren in een Gartner benchmarkonderzoek.

Daarnaast heeft de Raad van Bestuur het besluit genomen om tot INK-certificering te komen. Dit mede als instrument om intern focus aan te brengen in het streven naar een excellente organisatie en te leren van ervaringen. Het INK-organisatieveld Strategie en Beleid zal worden versterkt door de samenhang te verbeteren tussen doelen, kritieke succesfactoren en beoogde resultaten.

4.3.7 Gedeeltelijke implementatie nieuw werkplekconcept

Binnen de SVB wordt in 2008 een nieuw werkplekconcept geïmplementeerd dat ondersteunend is aan onder andere het werken in projecten.

4.3.8 Uitvoering aanvullende bijstand voor 65-plussers (WWB 65+)

Met toestemming van de Staatssecretaris voert de SVB voor een aantal gemeenten de aanvullende bijstand ingevolge de Wet Werk en Bijstand voor 65 plussers (WWB65+) uit. Dit project zal eind 2007 worden geëvalueerd. Gezien de ervaringen en de positieve reacties van klanten en gemeenten verwacht de SVB de samenwerking met de gemeenten in de komende jaren voort te zetten.

Begin 2008 verwacht de SVB voor circa 40 gemeenten de aanvullende bijstand voor 65 plussers te verzorgen, waarbij ca 70% van het aantal gerechtigden op aanvullende bijstand door de SVB wordt bediend. In 2008 zal de SVB met name de grotere gemeenten aansporen om de aanvullende bijstand voor 65-plussers te laten uitvoeren door de SVB. Voorts zal in 2008, gezien de afloop van de projectfase en de omvang van het aantal participanten, gezocht worden naar een nieuwe vorm van regie op de samenwerking in plaats van via een stuurgroep.

4.3.9 Actieve rol in ontwikkeling Pensioenregister en Burgerpolis

Pensioenregister

In oktober 2006 is de pensioenwet aangenomen. De pensioenwet stelt een pensioenregister verplicht dat uiterlijk 1 januari 2011 operationeel moet zijn. De sector moet samen met de SVB een dergelijk register ontwikkelen. Doelstelling is dat iedere burger via één ingang inzicht kan krijgen in alle door hem opgebouwde pensioenafspraken en de aanspraken in het kader van de AOW. Het amendement dat voor dit wetsartikel is ingediend stelt ook dat uiterlijk 31 december 2008 de noodzakelijke wetgeving zal zijn aangepast.

De SVB is al langere tijd met de sector over het Pensioenregister in gesprek. De SVB heeft meegewerkt aan een haalbaarheidsstudie die door verschillende pensioenuitvoerders is opgesteld. Deze haalbaarheidsstudie is vooralsnog de weg waarlangs de SVB denkt dat het pensioenregister gerealiseerd kan gaan worden. Basis is het uniforme pensioenoverzicht dat sinds 2007 in de pensioenwereld in gebruik is. Na de wetswijziging zijn de verschillende koepels een initiatief gestart om te komen tot de oprichting van een Stichting die het pensioenregister zal gaan bevorderen. Ook met deze koepels is de SVB in gesprek.

De activiteiten die de SVB in directe zin onderneemt zijn het ter beschikking stellen van een “wizard” op internet waarmee burgers hun AOW-rechten kunnen inschatten. De VVA zal uiteindelijk een bijdrage leveren aan het verlenen van inzicht in de verzekeringsloopbaan voor elke burger. Individuele burgers kunnen reeds nu hun individuele loopbaan opvragen.

Burgerpolis

In het verleden heeft de SVB het idee van de Burgerpolis gelanceerd. Dit idee is gebaseerd op de gedachte dat elke burger in relatie tot de overheid inzicht moet hebben in zijn rechten en plichten. Vanuit deze gedachte werkt de SVB bijvoorbeeld ook mee aan initiatieven als de “persoonlijke internetpagina” (PIP). De PIP kan voorzien in de informatiebehoefte van de burger. De gedachte ontwikkeling in sociale, juridische en financieel-economische zin is echter nog lang niet afgerond. De SVB faciliteert en participeert in deze discussies en levert een bijdrage vanuit het kennisgebied van de SVB.

Pensioen- en Uitkeringsraad: uitbesteding taken

In 2006 is een convenant tussen de Pensioen en Uitkeringsraad (verder de Raad genoemd) getekend. In het convenant was vastgelegd dat met ingang van 1 januari 2009 een groot aantal taken uitbesteed wordt aan de SVB. Het gaat daarbij om het cliëntbeheer op grond van de Wet uitkeringen vervolgslachtoffers 1940-1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers (Wubo) en de Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie (Tvp).

Inmiddels heeft het ministerie van VWS in nauw overleg met het ministerie van SZW besloten om het cliëntbeheer van de Pensioen- en Uitkeringsraad per 1 januari 2011 als wettelijke taak bij de SVB te beleggen.

De SVB krijgt het cliëntbeheer per 1 januari 2011 als wettelijke taak opgedragen, en de volledige verantwoordelijkheid voor deze taken komt bij de SVB te liggen. De stap van uitbesteding per 1 januari 2009 wordt overgeslagen. De Wet op de PUR zal worden gewijzigd. De politieke verantwoordelijkheid blijft volledig berusten bij de bewindspersoon van VWS. De directie van de Raad en de Raad van Bestuur van de SVB zullen nog overleggen over de gevolgen van deze gewijzigde situatie. Daarbij zullen ze een nadere invulling geven aan de samenwerking voor de komende jaren.

4.3 SVB ONDERZOEKSPLAN 2008

Inleiding

Het onderzoeksmandaat van de SVB is beperkt tot de uitvoering van de volksverzekeringen. Veel onderzoek vloeit daardoor voort uit de problematiek die zich voordoet in de interne omgeving. Hierbij valt te denken aan onderzoeken zoals bijvoorbeeld naar klanttevredenheid en op het gebied van handhaving. Maar het is daarnaast belangrijk te onderkennen dat ontwikkelingen in de externe omgeving het takenpakket of de wijze van functioneren van de SVB in belangrijke mate beïnvloeden. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan de internationalisering, die centraal staat tijdens het visiedebat dat de SVB in november 2007 organiseert.

Naar verwachting zal in de toekomst het aantal onderzoeksopdrachten dat van buitenaf op de SVB afkomt groeien, daar het Ministerie puur uitvoeringsonderzoek in de toekomst meer door uitvoeringsorganisaties wil laten uitvoeren. Op dit moment is hierover nog niets concreets bekend. Wel sluit dit voornemen aan bij de algemene wens dat uitvoeringsorganisaties een bijdrage leveren aan de beleidsontwikkeling op het Ministerie. Daarnaast wil de SVB graag haar kennis over de uitvoering van wet en regelgeving inbrengen in de sociale zekerheid in het maatschappelijk debat. Vanuit deze gedachten heeft de SVB het initiatief genomen voor het opzetten van een periodiek terugkomend visiedebat. In 2007 is het thema van het visiedebat migratie en sociale zekerheid. In 2004 is het eerste visiedebat georganiseerd, dat als thema de burgerpolis had. In het najaar van 2005 was het thema van het tweede visiedebat: “Het kind en de sociale zekerheid” en in 2006 stond het vijftigjarig bestaan van de AOW centraal.

In het onderzoeksplan voor 2008 worden de onderzoeken die niet direct zijn gerelateerd aan de primaire productie per thema gepresenteerd. Deze thema's zijn gekozen omdat zij belangrijk zijn voor de toekomst van de sociale zekerheid en de toekomst van de SVB. Deze strategische thema's zijn:

1. Buitenland
2. Toekomstscenario's sociale zekerheid
3. Zorg/vergrijzing
4. Inkomensketen
5. Elektronische overheid

Het onderwerp voor het visiedebat voor 2008 zal zijn: De Anw en de onwetendheid. In de uitvoering van de Anw constateert de SVB dat er sprake is van een grote mate van onwetendheid. Burgers weten vaak niet of ze wel verzekerd zijn voor het overlijden van hun partner en welke voorwaarden daarvoor gelden. Dat betekent dat men niet alle mogelijkheden voor aanvullende verzekering zal kennen en benutten.

Bovendien ligt het gevaar van niet-gebruik van de Anw op de loer, omdat de burgers ook de Anw niet goed kennen. Het zwaartepunt van het onderzoeksplan is dan ook te vinden bij thema 4 van de bovengenoemde strategische thema's.

Het voorliggende onderzoeksplan bevat een korte beschrijving van elk onderzoek zoals nu voorzien binnen de SVB voor 2008. De onderzoeken zijn daarbij onderverdeeld naar:

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

In de beschrijving wordt de onderzoeksvraag weergegeven en wordt kort op de aanpak ingegaan, zoals we die op dit moment voor ogen zien. Bij het opstellen van het onderzoeksvoorstel van een onderzoek wordt de aanpak en planning gedetailleerd ingevuld. Het is in de meeste gevallen nog niet aan te geven hoe het onderzoek precies zal worden ingevuld, of er een begeleidingscommissie bij het onderzoek zal worden betrokken, in welke vorm eventuele enquêtes zullen plaatsvinden, etc. In dit onderzoeksplan wordt daarom volstaan met een meer algemene beschrijving. Daarbij zal waar mogelijk wel worden aangegeven voor welke organisaties het onderzoek interessant is, wat de planning van het onderzoek is, welke partners bij het onderzoek zijn betrokken en op welke wijze de resultaten naar buiten zullen worden gebracht.

Strategische en innovatieve onderzoeken

1 Buitenland

Toenemende internationalisering is een belangrijke trend. Medio 2007 woonden bijna 300.000 klanten van de SVB (AOW, Anw en AKW tezamen) in het buitenland en dit aantal is structureel groeiende. Ook de immigratie en het toegenomen verkeer van werknemers binnen de uitgebreide EU is een belangrijke oorzaak van de toenemende internationalisering. Dit schept nieuwe vragen en verwachtingen, waarop de SVB als uitvoeringsorganisatie zo goed mogelijk wil inspelen.

Voor komend jaar zijn voor dit thema geen strategische en innovatieve onderzoeken gepland. Een groot aantal aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken valt wel binnen dit thema.

2 Toekomstscenario's sociale zekerheid

De toekomstige ontwikkelingen in de sociale zekerheid, hetzij ten gevolge van hetzij beleidsontwikkelingen en overige externe invloeden, hetzij tengevolge van technische ontwikkelingen in de ICT, kunnen een grote invloed hebben op de SVB als uitvoeringsorganisatie. Om hierop goed te kunnen inspelen, is nader onderzoek gewenst.

Formaliteiten in het socialezekerheidsrecht: een vloek of een zegen?

Sommige voorschriften in het socialezekerheidsrecht lijken erg formeel en misschien zelfs overbodig. Bijvoorbeeld: is het echt nodig dat een AOW-uitkering wordt aangevraagd? De SVB weet wanneer iemand 65 jaar wordt en zou (met gebruikmaking van gegevens uit de GBA, de Belastingdienst e.d. en het pensioenoverzicht dat de stand van verzekering zal vervangen) toch ook zelfstandig kunnen overgaan tot het toekennen van een AOW-uitkering? In dit onderzoek

worden dergelijke formele regels en hun bestaansrecht onderzocht. Dit onderzoek bestaat uit drie fasen. In de eerste (verkennde) fase wordt een inventarisatie gemaakt van de formele regels die op het eerste gezicht overbodig lijken. Daarbij kijken de onderzoekers niet alleen naar de teksten van de wetgeving en het beleid van de SVB,

maar wordt ook gesproken met medewerkers van de serviceteams en de Nationale Ombudsman. Dit resulteert in een overzicht van formele regels in het socialezekerheidsrecht die mogelijk overbodig zijn, waarbij overigens niet wordt gestreefd naar volledigheid. In de tweede onderzoeksfase wordt een top vijf van formele regels gemaakt en wordt het bestaansrecht van deze regels onderzocht. Daarbij wordt de toegevoegde waarde van de regels beoordeeld: wat is het doel van deze formele regels? Wie wordt er beschermd: de SVB of de klant? In de derde onderzoeksfase ligt de focus op de formele regels die niet of nauwelijks van toegevoegde waarde zijn. Er wordt onderzocht of de desbetreffende formele regels kunnen worden geschrapt en onder welke voorwaarden dit mogelijk is. In deze derde fase wordt er een link gelegd met het beleidswerk van de afdeling Recht & Beleid. De derde fase van het onderzoek resulteert dan ook in voorstellen tot wijziging van wetgeving en/of beleid. Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Aan de ene kant kan de dienstverlening worden verbeterd door de overbodige regels op te sporen en af te schaffen. Aan de andere kant wordt duidelijk welke formele regels wel een toegevoegde waarde hebben. Dit kan de kennis en de acceptatie van het recht binnen de SVB vergroten.

3 Zorg/vergrijzing

Zorg en vergrijzing is een belangrijk maatschappelijk thema, dat raakt aan de uitvoering van de SVB, met name waar het gaat om de uitvoering van de AOW en de ANW, maar ook waar het gaat om andere taken in de zorgketen (bijvoorbeeld inhouding eigen bijdragen AWBZ, PGB, TOG, TAS).

Gedrag in relatie tot pensioen / Gebruik van labels en defaults op pensioengebied

De SVB participeert in het Netspar-initiatief van Lans Bovenberg. Netspar is een vorig jaar opgericht instituut in Tilburg dat onderzoek doet naar de pensioenproblematiek in Nederland en Europa. Twee door Netspar aangetrokken AIO's werken vier dagen per week in Tilburg en een dag per week bij de SVB. De eerste aio is in augustus 2005 begonnen met haar onderzoek naar gedrag van mensen rondom hun pensioen. De tweede aio is in september 2007 van start gegaan met zijn onderzoek naar het gebruik van labels en defaults op pensioengebied en voor de wetten die de SVB uitvoert. Daarnaast neemt de SVB deel aan door Netspar georganiseerde congressen en discussiebijeenkomsten. Binnen de SVB is een Netsparteam geformeerd die wensen en mogelijkheden van Netsparactiviteiten met de directeur Partnercontacten van Netspar doorspreekt.

De SVB biedt de mogelijkheid voor studenten aan de nieuwe masteropleiding Economics and Finance of Aging om stage te lopen. Daartoe draagt de SVB

onderwerpen aan die door de Masterstudenten tijdens de drie maanden durende stage worden onderzocht.

Overlap tussen PGB/AWBZ, PGB/WMO, TOG en Mantelzorgcompliment

In november 2007, op de dag van de Mantelzorg, zal de uitbetaling van het Mantelzorgcompliment voor het eerst plaatsvinden. Bij de PGB/AWBZ en de TOG is ook sprake van mantelzorg. De vraag die binnen de SVB opkomt is of er veel overlap is tussen deze twee regelingen. Ook is de vraag of er veel overlap is tussen de twee onderscheiden onderdelen van de PGB: de PGB/AWBZ waarvoor mensen aan de SVB opdracht kunnen geven om de administratie te voeren en de PGB/WMO waarbij de thuiszorg aan PGB'ers is ondergebracht. De meeste gemeenten hebben de administratie rondom PGB/WMO aan de SVB uitbesteed. Medio 2007 heeft het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) een onderzoek gepubliceerd, waarin is onderzocht wat de samenloop is van de AWBZ met arbeidsongeschiktheid en (bijzondere) bijstand. Daarbij zijn de PGB en het Mantelzorgcompliment niet meegenomen³. De uitkomsten van het onderzoek zullen via een rapportage onder de aandacht worden gebracht van het Ministerie van VWS en de betrokken gemeenten.

4 Inkomensketen

De inkomensketen onderscheidt zich van de werk- en inkomensketen doordat zij zich richt op andere klanten (gepensioneerden, ouders, nabestaanden) dan de werk- en inkomensketen die gericht is op werkzoekenden/werknemers en werkgevers. De klantengroep in de inkomensketen die direct te maken heeft met de SVB is bijzonder groot. De SVB stelt zich ten doel onderscheiden klantgroepen goed te kunnen bedienen. Daar is in diverse gevallen nader onderzoek voor noodzakelijk.

Vooronderzoek naar de prikkel van halffabricaten

De SVB levert aan en ontvangt van diverse instanties halffabricaten, dat wil zeggen gegevens die deze instanties gebruiken in de uitvoering van hun wetten en regelingen en gegevens van anderen die de SVB gebruikt in de gevalsbehandeling. Zo ontvangt de SVB gegevens over inschrijving bij het CWI dat als voorwaarde dient voor de ontvangst van kinderbijslag voor een werkloze 16- of 17-jarige. Een ander voorbeeld is dat de SVB gegevens over Anw'ers verstrekt aan gemeenten omdat daar de reïntegratietaak van Anw'ers is belegd. De vraag is of deze prikkels effectief zijn? Is het zo dat inschrijving bij het CWI jongeren helpt om eerder werk te vinden? Hoe intensief zijn de reïntegratie-inspanningen van gemeenten voor Anw'ers? In dit vooronderzoek inventariseren we welke halffabricaten er zijn, welke prikkels ervan uit moeten gaan en geven daarbij aan of naar de effectiviteit van de inzet van de SVB onderzoek mogelijk is.

³ Klerk, M. de en G. Jehoel-Gijsbers, *Samenloop van regelingen, een onderzoek naar de samenloop van een aantal regelingen in zorg en sociale zekerheid*, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, juni 2007.

Niet-gebruik WWB 65+

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) heeft in juni het rapport “Geld op de plank” uitgebracht. Hiervoor is onder anderen onderzocht hoeveel AOW’ers in 2003 gebruik hebben gemaakt van aanvullende bijstand. Uit het onderzoek blijkt dat de aanvullende bijstand onbenut wordt gelaten door zeventig procent van de AOW’ers die er gezien hun inkomen recht op hebben. Daarbij vermelden de onderzoekers wel dat ze dit uitsluitend hebben beoordeeld op basis van de inkomenstoets en geen rekening hebben gehouden met de vermogenstoets die geldt in de WWB.

De SVB voert de aanvullende bijstand voor 65-plussers uit voor een toenemend aantal gemeenten. Vanuit onze expertise en contacten met gemeenten lijkt het door het SCP gepubliceerde cijfer van zeventig procent niet-gebruik ons extreem hoog. Dat is voor ons de reden om zelf een onderzoek in deze richting voor te stellen, waarbij de gekorte AOW’ers het uitgangspunt vormen. Daarbij willen we gebruik maken van zowel de inkomens- als vermogenstoets. Dit doen we door gebruik te maken van het convenant dat de SVB heeft gesloten met het CBS. We maken voor het onderzoek gebruik van het Sociaal Statistisch Bestand van het CBS om de onderzoeksvragen te beantwoorden.

Voorspelbaarheid van het aantal klanten WWB 65+

De vraag is of het aantal klanten WWB 65+ per gemeente kan worden voorspeld aan de hand van gemeentelijke kenmerken. Daarbij valt te denken aan het aantal allochtone 65-plussers in een gemeente, de omvang van de gemeente, etc. Daarbij kan ook worden beoordeeld of deelname aan het WWB 65+-project van de SVB hierop invloed heeft. Het onderzoek zal worden uitgevoerd met gebruikmaking van CBS-gegevens die beschikbaar zijn op internet. Het onderzoek leidt tot een publicatie in het kwartaalbericht van de SVB. Ook zal hieraan aandacht worden besteed in de WWB-nieuwsbrief die de SVB uitgeeft.

Bijstandsregelingen voor 65-plussers in andere Europese landen

In Nederland kunnen 65-plussers met een onvolledige AOW-uitkering onder bepaalde voorwaarden aanspraak maken op een aanvullende bijstandsuitkering. De vraag is welke regelingen andere landen hebben gecreëerd voor 65-plussers met een onvolledig ouderdomspensioen. Deze vraag wordt beantwoord in een beschrijvend onderzoek waarbij de focus ligt op de aanvullende rol van een bijstandsvoorziening op de ouderdomspensioenen uit de eerste pijler in andere landen. Het onderzoek zou kunnen worden uitgevoerd door een student, bijvoorbeeld in het kader van een Netspar-stage.

Onderzoek mogelijkheden verhoging percentage uitkeringen TAS bij leven

Met SZW is als norm afgesproken is dat 90% van de personen die een tegemoetkoming ontvangen in het kader van de tegemoetkomingsregeling asbestslachtoffers (TAS) in leven moet zijn. In 2006 bleek echter 86% bij leven te zijn uitgekeerd (tegen 84% in 2004 en 2005). De vraag die rijst is in hoeverre het

aantal uitkeringen bij leven omhoog kan. Hiervoor is inzicht nodig in de doorlooptijd van het aanvraagproces en in de overlevingskansen van mesothelioom.

- Hoeveel tijd zit er tussen diagnose mesothelioom en indienen aanvraag?
- Hoe zijn de overlevingskansen vanaf diagnose mesothelioom?
- Hoe lang duren verschillende fases van het aanvraagproces?
- Er zijn een aantal interventies geweest in het aanvraagproces. Hebben deze interventies effect gehad op de doorlooptijd?

Eén van de veronderstelde knelpunten is het tijdig doorsturen van weefsel naar het Nederlands Mesothelioom Panel (NMP) door longartsen. Hiernaar doet het instituut asbestslachtoffers (IAS) een apart onderzoek.

SVB-conferentie 2008: Nabestaanden

Het thema voor de SVB-conferentie wordt gevormd door de Anw. Na de kinderbijslag in 2005 en de AOW in 2006 staat in 2008 de Anw centraal op de SVB-conferentie. Daarbij wordt met name ingezoomd op de aspecten van onwetendheid en niet-gebruik die samenhangen met de Anw. Daarbij worden deze aspecten ook belicht bij andere wetten die de SVB uitvoert.

De SVB zal op de conferentie de resultaten van een onderzoek presenteren naar de Anw. Raamwerk voor de eerste twee delen van het onderzoek zal de evaluatie zijn die in 2001 door Regioplan is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.⁴ Daarnaast zal een aantal andere onderwerpen worden belicht. Dat behelst met name de arbeidsparticipatie van nabestaanden en de vraag in hoeverre gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden van aanvullende verzekeringen voor nabestaandenpensioen in de tweede en de derde pijler. Ook een vergelijking naar de houding ten opzichte van het nabestaandenpensioen in andere landen maakt deel uit van het onderzoek.

Het totale onderzoek bestaat uit de volgende deelonderzoeken:

1. Volume- en financiële effecten van de Anw

In de evaluatie uit 2001 was de conclusie dat in 2000 ruim een kwart minder Anw-toekenningen plaatsvonden dan in 1995. Ook de uikeringslasten lagen in 2000 een kwart lager dan in 1995. Daartegenover staat een stijging met 32 procent van de uitvoeringskosten door de ingewikkelder regelgeving. De vraag is in welke mate deze trend zich heeft doorgezet tot 2007. Uit de verantwoordingsgegevens van de SVB is deze informatie beschikbaar.

2. Uitvoering van de Anw

In 2001 bleek dat zich met name knelpunten hadden voorgedaan bij de invoering van de Anw in 1996 en bij de overgangsmaatregelen in de jaren

⁴ Does, B., R.C. van Geuns, S. Mateman, S. van Rossum en H. Weening, *Evaluatie Algemene nabestaandenwet*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag, juli 2001.

daarna. Er zijn destijds drie structurele knelpunten in de uitvoering geconstateerd: de informatie aan nieuwe nabestaanden, de activering van Anw'ers en de rechtmatigheid van de gevalsbehandeling. In de evaluatie van 2001 bleek het niet-gebruik van de Anw te worden geraamd op 4,6%. Dit werd vooral geweten aan de geringe bekendheid van de Anw. Dat geldt met name voor de halfwezenuitkering. Naar aanleiding van de evaluatie is er veel aandacht geweest voor het beter bekendmaken van de Anw. De vraag is of dit tot uiting komt in een lager niet-gebruik van de Anw. In dit deelonderzoek wordt beoordeeld wat de stand van zaken is ten aanzien van deze eerder geconstateerde knelpunten en het niet-gebruik. Dit zal gebeuren aan de hand van interviews met betrokken organisaties en een enquête onder Anw'ers en onder nabestaanden die geen Anw hebben aangevraagd. Deze laatste groep is in het onderzoek uit 2001 geselecteerd op basis van een bestand dat werd verkregen van de Belastingdienst. Wij zullen voor dit onderzoek dezelfde procedure volgen. Het niet-gebruik kan worden onderzocht door onderzoek te doen op het bestand van de Belastingdienst, gecombineerd met de uitkomsten van de enquête onder niet-aanvragers. Daaruit komt dan ook naar voren hoeveel nabestaanden überhaupt recht hebben op Anw.

3. Participatie van nabestaanden en het beroep op de Anw

Bij de start van de Anw was de gedachte dat vrouwen in toenemende mate zelf in hun inkomen kunnen voorzien, waardoor een nabestaanden pensioen alleen nog noodzakelijk zou zijn voor nabestaanden met kinderen. De vraag is of je in de ontwikkeling in de afgelopen tien jaar kunt zien dat het aandeel van nabestaanden dat een beroep doet op de Anw daadwerkelijk afneemt. Omgekeerd kan worden getoetst of de beoogde arbeidsparticipatie van verweduwden toeneemt. Daarbij is het ook interessant om te onderzoeken wat de attitude van weduwen (met en zonder minderjarige kinderen) is t.o.v. werk na het verlies van de partner. Tot de onderzoekspopulatie behoren verweduwde vrouwen van jonger dan 65 jaar, dus niet alleen Anw'ers. Daarvoor maken we gebruik van gegevens uit onze eigen informatiesystemen en CBS-gegevens over de inkomens van nabestaanden.

Voor de houding tegenover werk worden in de eerdergenoemde enquêtes vragen opgenomen. Waar mogelijk worden de uitkomsten van Anw'ers vergeleken met andere groepen vrouwen.

4. Bekendheid met en gebruik van mogelijkheden voor reparatie van hiaten

Een van de achterliggende ideeën bij de versoering van de Anw in 1996 was dat het verzekeren tegen het risico van overlijden aan de eigen verantwoordelijkheid van mensen moet worden overgelaten. Door de toegenomen arbeidsparticipatie hebben veel meer mensen dan voorheen een eigen inkomen en bouwen ook zelf een goede pensioenvoorziening op. De afhankelijkheid van een nabestaandenpensioen is daardoor afgenomen. Veel pensioenfondsen bieden de mogelijkheid tot het afsluiten van een verzekering voor nabestaandenpensioen. De vraag is hoe goed het overlijdensrisico gedekt

is, of mensen op de hoogte zijn van de gevolgen van een eventueel overlijden van hun partner, of zij weten welke mogelijkheden er zijn voor Anw-hiaatverzekering, of men weet heeft van de afschaffing van de partnertoeslag in de AOW, etc. Deze vragen zullen worden beantwoord aan de hand van een enquête onder pensioenfondsen en een enquête onder potentiële nabestaanden.

5. De situatie rondom nabestaandenpensioen in andere landen

De Anw is ruim tien jaar geleden ingevoerd. Het wettelijke nabestaandenpensioen is daarbij aanzienlijk versoerd omdat ervan werd uitgegaan dat het kostwinnersbeginsel niet langer een leidend beginsel zou moeten zijn. De vraag is of deze Nederlandse ontwikkelingen uniek zijn of dat het wettelijke nabestaandenpensioen ook in andere landen is versoerd. Daartoe wordt een stelselvergelijkend onderzoek verricht waarbij de uitkeringen en de uitkeringsvoorwaarden van diverse Europese landen worden vergeleken. Het gaat hier om een multidisciplinair onderzoek waarbij de afdeling BC een vergelijking maakt t.a.v. van de hoogte van de uitkeringen, de aantallen uitkeringsgerechtigden en de uitkeringslasten. De afdeling Recht & Beleid verricht een rechtsvergelijkend onderzoek naar (de uitkeringsvoorwaarden van) het wettelijke nabestaandenpensioen. Daarbij kan de expertise van de afdeling Vertalingen worden ingezet om eventuele taalbarrières te beslechten. De onderzoeksresultaten zullen een overzicht geven van (de ontwikkeling van) het nabestaandenpensioen in andere landen. Deze kennis kan vervolgens een bijdrage leveren aan het inzicht in de toekomstige ontwikkeling van de Anw. Een aansprekend voorbeeld is de overbruggingsuitkering die in veel landen wordt uitgekeerd nadat de partner is overleden. Zou een dergelijke uitkering in de toekomst ook in Nederland denkbaar zijn? Daarnaast kan de verworven kennis worden gebruikt in het kader van het Kenniscentrum Buitenland en een update van de Paradoxs-items over het nabestaandenpensioen in andere landen.

Elektronische overheid

De term “elektronische overheid” heeft betrekking op het complex van ICT-ontwikkelingen binnen de overheid waar de SVB mee te maken heeft met name vanuit de optiek van betere dienstverlening aan de burger. Als uitvoeringsorganisatie met een van de grootste klantengroepen is de SVB in het verleden betrokken geweest bij belangrijke ontwikkelingen als DIGID, en wil de SVB b.v. nauw betrokken zijn bij het PIP. Om zo goed mogelijk te kunnen bijdragen aan deze ontwikkelingen is onderzoek binnen het domein van de SVB noodzakelijk, om vervolgens deze kennis in te kunnen brengen in het bredere domein van de (elektronische) overheid.

Voor komend jaar zijn voor dit thema geen strategische en innovatieve onderzoeken gepland. Een aantal aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken valt wel binnen dit thema.

Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken

Deze onderzoeksactiviteiten kregen tot 2008 een plaats in het CUPJ Jaarplan dat in november op detailniveau wordt opgesteld. In 2008 zullen deze activiteiten voor het overgrote deel worden belegd in de nieuwe O&I-organisatie (onderdeel Informatiemanagement) met uitzondering van de activiteiten genoemd onder punt 3 (CTB). De hieronder vermelde onderzoeken hebben een “going concern” karakter.

1. Klanttevredenheidsonderzoek

De SVB wil weten in hoeverre de klant tevreden is over haar dienstverlening. Daarom wordt vanaf 2004 iedere twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau en moet Europees worden aanbesteed. In 2008 zal wederom een dergelijk onderzoek plaatsvinden. Het onderzoek resulteert in een rapportage.

Daarnaast is in 2007 besloten ook decentraal, per SVB Vestiging, klanttevredenheidsonderzoeken te verrichten. Deze dienen als feedback voor de medewerkers van de serviceteams. Ook in 2008 zullen deze decentrale onderzoeken worden ondersteund vanuit O&I. Over de resultaten wordt niet concernbreed gerapporteerd.

2. Onderzoeken/rapportages handhaving

2.1 Gegevensuitwisseling

De uitwisseling dient om nader onderzoek te doen naar de rechtmatigheid van de betalingen naar deze landen. Met Duitsland vindt nu een jaarlijkse uitwisseling plaats met Nordrhein-Westfalen en Niedersachsen, de deelstaten waar de meeste SVB-gerechtigden woonachtig zijn. In 2008 zullen nieuwe deelstaten worden benaderd.

Met Engeland vindt de uitwisseling plaats op basis van een Memorandum of Understanding. De uitwisseling met België, Spanje (in samenwerking met de sociaal attaché) en Frankrijk moet nog worden opgezet.

2.2 Onderzoeken Turkije, Marokko, Suriname en Spanje

O&I ondersteunt de sociaal attachés in deze landen bij het verrichten van handhavingsonderzoeken ter plekke. Het betreft (indicatief) onderzoek naar de rechtmatigheid van AOW/Anw-betalingen, in Turkije en Marokko onderzoeken naar het opsporen van onrechtmatige kinderbijslagbetalingen en specifiek in Turkije het vaststellen van het bestaan van AKW-kinderen. CUPJ levert de onderzoeksgevallen aan en doet hiervan, indien gewenst, verslag.

2.3 Handhavingsonderzoeken

Deze onderzoeken worden verricht in opdracht van de Bedrijfscoördinator Handhaving ter onderbouwing van of voortkomend uit de jaarlijkse Handhavinghavigingsrapportage. Het betreft onderzoek naar de fraudecijfers op basis van de totaalresultaten van de afdeling Fraudeonderzoek & Opsporing,

onderzoek naar de hoeveelheid opgelegde boeten na afronding van fraudezaken in FRES, onderzoek naar de resultaten van de inkomensonderzoeken betreffende partners van AOW-gerechtigden en Anw-gerechtigden middels de mailing herhalingsonderzoeken inkomen, onderzoek naar de resultaten betreffende terugvorderingen, invorderingen en het opleggen van boeten en maatregelen en onderzoek naar de mate waarin AOW/Anw/AKW-klienten bekend zijn met hun plichten.

2.4 Kwantificering risico's

Jaarlijkse analyse en kwantificering van de resterende onzekerheid in de uitvoering van AOW, Anw, AKW, TOG en TAS.

2.5 Evaluatie handhavingprocedures buitenland

Begin 2007 heeft CUIP een evaluatie van de OLB- en HOI-procedure ("Evaluatie handhavingprocedures buitenland") gepresenteerd. CUIP wil de buitenlandse handhavingprocedures integraal evalueren en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen vooraf afstemmen binnen de diverse gremia. De in 2006 door het CTB verrichte evaluatie van de validatiemethode zal daarin worden meegenomen. Deze activiteit loopt door in 2008.

3. Controleteam Buitenland (CTB)

Het CTB is sinds oktober 2001 actief en heeft twee opdrachten: het doen van rechtmatigheidsonderzoeken onder gerechtigden in het buitenland en het monitoren van de in bepaalde landen overeen gekomen validatiemethode. In de onderzoeken besteedt het CTB ook aandacht aan de dienstverlening aan klienten en voert het zonedig overleg met zusterorganen. Het CTB stelt ieder jaar een planning op en stemt dit af binnen de werkgroep Internationale Zaken, waarna het – tot 1 januari 2008 – door het MT van CUIP wordt geaccordeerd.

Vanaf 1 januari 2008 vormt het CTB een onderdeel van BSZ/IZ en zullen deze activiteiten onder IZ-vlag worden gecontinueerd. Voor 2008 zijn onderzoeken gepland in Zuid-Afrika, Verenigde Staten, Noorwegen, België, Duitsland, Thailand icm Hong Kong of Japan. Van de onderzoeken verschijnt een rapport met conclusies en aanbevelingen die binnen de organisatie worden uitgezet.

5

BEGROTING 2008

5.1 KERNGEGEVENS

UITVOERINGSKOSTEN TOTAAL STAANDE ORGANISATIE + PROJECTEN

	real.* 2006	begr.* 2007	begr. */** 2008	begr. 2008 tov 2007
staande organisatie***)			240.403	
SVB Tien incl baten			1.642	
SV-kosten	210.345	247.992	242.045	97,6%
Niet SV-kosten	31.545	26.024	28.386	109,1%
	241.890	274.016	270.431	98,7%

*) exclusief dotaties

**) prijsniveau 2007

***) exclusief VVIV/VVA

De totale begroting voor de SV-taken bedraagt € 240,4 miljoen voor de staande organisatie. Inclusief VVIV/VVA is dit € 241,7 miljoen. Gecorrigeerd voor nieuwe taken en ingeboekte kostenreductie SVB Tien en de taakstelling uit het coalitieakkoord is dit € 237,6 miljoen. Dit is conform het met SZW afgesproken kader voor 2008. Hieronder is de aansluiting zichtbaar gemaakt.

		€ 1=1 miljoen
Begroting (excl SVB Tien, incl. VVIV/VVA en nieuw beleid)	SV	241,7
Nieuw beleid	SV	-/- 4,1
		237,6
Meerjarenmodel SZW (incl taakstelling)		237,6
Verschil		-

VOLUMINA

Wet/regeling	Prognose gerechtigden (ultimo 2008)	Prognose nieuwe gerechtigden	Aantal aanvragen	Uitkeringslasten 1= € 1 mln
AOW	2.726.657	191.693	194.979	26.477
Anw *	118.373	11.991	17.502	1.343
AKW**	1.916.044	89.403	89.403	3.387
TOG -regeling	63.593	12.320	17.200	62
TAS-regeling	300	300	360	3
Remigratiewet***	4.640	1.230		26
FVP	72.000	30.000		222
SSP AWBZ	70.000	2.000		n.v.t.
SSP WMO	22.500	n.b.#		n.v.t.
WWB65+****	14.600	n.b.#		72
Mantelzorg	200.000	200.000		50
Postact.ambt.	80.000	80.000		48
Totaal				

*) excl. wezen

**) betreft het jaargemiddelde

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

****) gerechtigden berekend op grond van aangesloten gemeenten per 01-07-2007

#) Hangt af van het aantal nieuwe gemeenten

De aantallen in bovenstaande tabel komen overeen met de aantallen in het costaccountingmodel.

5.2 KOSTEN PER KLANT

	real. 2006	begr. 2007	1 = € 1 begr. *) 2008
aow	42	49	45
anw	211	251	260
akw	35	42	39
tog	106	106	92
tas	2.606	2.867	2.917

*) Kosten per klant 2008 exclusief investeringen en kostenreductie SVB Tien / exclusief nieuw beleid

5.3 UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV + NIET-SV)

1 = € 1.000		index realisatie 2006 = 100					
	begr. 2006	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten	174.549	168.051	173.560	188.277	100	103,3	112
Huisvestingskosten	35.783	26.223	26.100	25.725	100	99,5	98,1
Automatiseringskosten	16.785	14.671	17.298	17.317	100	117,9	118
Bureaunkosten	15.809	14.643	16.093	17.098	100	109,9	116,8
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	20.632	14.708	20.125	20.372	100	136,8	138,6
		6.920					
Totaal	263.558	245.216	253.176	268.789	100	103,2	109,6

5.3.1 Personeelskosten

1 = € 1.000		real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	begr. 2008 tov 2007
Bezoldiging			152.732	168.718	10,47%
Uitzendkrachten			3.424	3.322	-2,98%
Externen			5.442	5.280	-2,98%
Overige personeelskosten			11.962	10.957	-8,40%
		168.051	173.560	188.277	8,48%

Bij het opstellen van de begroting 2008 is met de volgende uitgangspunten rekening gehouden:

- Voor 2008 wordt conform het gestelde in de augustusbrief een loonstijging van 4,4% begroot;
- De per 1 januari 2007 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen zijn gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2008;
- De begroting 2008 is berekend met een salarisberekeningsmodel waarin wordt gewerkt met gemiddelde bezoldigingskosten per salarisschaal met een differentiatie naar diverse organisatieonderdelen;
- De invulling van vacatures is, waar nodig, berekend tegen de te verwachten salarisschaal bij aanstelling.

Bezoldigingskosten

De hogere begroting voor bezoldigingskosten ten opzichte van wat voor 2007 is begroot, is met name het gevolg van het prijseffect door wijzigingen van de percentages voor sociale lasten en de initiële en incidentele loonstijging.

FORMATIE SVB (GEMIDDELD AANTAL FTE'S OP JAARBASIS)

	Bezetting	Formatie	Formatie	verschil
	2006	2007	2008	2008/2007
	inclusief externen/uitzendkrachten			
vestigingen	2.263,4	2.222,8	2.102,3	120,6-
kantoor Verzekeringen	233,7	230,2	249,4	19,2
PGB-oud	32,6	-	-	-
kantoor SSP	106,4	124,3	136,3	12,0
kantoor FVP	63,7	71,3	61,1	10,2-
Hoofdkantoor	648,3	677,3	700,3	23,0
Totaal staande organisatie	3.348,1	3.325,9	3.249,3	76,6-

Toelichting staande organisatie

Ook in 2008 wordt een verlaging van de formatie voor de sv-uitvoering voorzien. De verlaging is het gevolg van efficiencymaatregelen (effect van SVB Tien en overige maatregelen samen: -/- 209 fte's).

Daarnaast is formatie begroot voor de uitvoering van nieuw beleid (wetgeving: + 91,8 fte) en wegens bestandsontwikkeling (+10,8 fte). De formatie van de vestigingen is verder nog verlaagd met 30 fte's vanwege centralisatie van twee taken (zie toelichting formatie hoofdkantoor).

De formatie van kantoor Verzekeringen is verhoogd om de volume stijging te kunnen opvangen die verwacht wordt wanneer actief beleid gevoerd wordt op het gebied van voorlichting aan migranten in samenhang met verstrekking van pensioenoverzichten en de verzekerdenadministratie.

De stijging van de formatie van kantoor SSP vloeit voort uit een toename van werkzaamheden. Naast het uitvoeren van diensten aan budgethouders in het kader van de regeling PGB-nieuw, verleent dit kantoor met ingang van 1 januari 2007 diensten aan gemeenten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Hier komt met ingang van het derde kwartaal 2007 de regeling " Waardering mantelzorgers" bij (formatie 15 fte op jaarbasis, nog niet verwerkt in begroting 2007).

De mutatie bij de formatie van het hoofdkantoor ten opzichte van 2007 wordt vooral veroorzaakt door een verschuiving van formatie van de vestigingen naar het hoofdkantoor, die het gevolg is van een centralisatie van twee taken: de inrichting van het specialistenteam voor het behandelen van beroepszaken (onderdeel van de afdeling Recht & Beleid) en het besluit om de onderzoeken naar leefsituatie (OLS-onderzoeken) m.i.v. 2008 door de afdeling Fraudeonderzoek en Opsporing te laten uitvoeren.

Uitzendkrachten

De begroting voor uitzendkrachten is in 2008 nagenoeg gelijk aan de begroting 2007. Verwacht wordt dat in werkelijkheid substitutie zal plaatsvinden tussen de begrotingsposten voor bezoldiging en voor uitzendkrachten, doordat in de praktijk

uit oogpunt van flexibiliteit meer uitzendkrachten zullen worden ingezet dan begroot.

Externen

Verwacht wordt dat in 2008 in de staande organisatie minder beroep op externe deskundigen zal worden gedaan. Voor de 'staande organisatie' zijn 16 fte's begroot (- 10 fte's ten opzichte van 2007). In de 'staande organisatie' is externe inzet benodigd voor de O&I sector vanwege vacatures (de situatie op de arbeidsmarkt), dienstverlening in het kader van Europese Aanbesteding en voor aanpassing van de systemen in het kader van SVB Tien.

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan onder meer uit opleidingen (dienstopdrachten en studiefaciliteiten), wervingskosten, forensenkosten en uitbestede Arbo-activiteiten.

De begroting 2008 van de 'overige personeelskosten' is lager ten opzichte van de begroting 2007. Dit is onder meer een gevolg van de nieuwe Regeling vaststelling premieopslagen ter financiering van een werkgeversbijdrage in kosten kinderopvang.

De heffing is vormgegeven door middel van een gelijkwaardige opslag op de premie voor het Uitvoeringsfonds voor de overheid. De premie wordt daardoor verantwoord onder de rubriek bezoldigingskosten (effect: € 0,7 miljoen).

Besturingskosten

Hieronder is een overzicht opgenomen van de kosten die zijn gemoeid met de besturing van de SVB. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Advies.

Raad van Bestuur	
Bruto jaarsalaris (inclusief werkgeverslasten)	751.000
Waarde van ter beschikking gestelde auto's	20.991
Totaal begroot voor 2008	771.991

Raad van Advies	
Vergoeding voorzitter en 3 leden	55.200
Reiskosten e.d.	3.000
Totaal begroot voor 2008	58.200

Voorzieningen

Op de balans zijn voorzieningen opgenomen voor uitkeringen aan (oud-) medewerkers. Deze voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter (>5 jaar). Het betreft de volgende voorzieningen: Wachtgelden, kosten Sociaal Plan, Reorganisatie, Toeslagen Pensioenen, Werkloosheidswet (met ingang van 2001), Project Vernieuwing en Programma SVB Tien.

De uit deze voorzieningen voor de komende jaren voortvloeiende verplichtingen worden jaarlijks bij het opstellen van de jaarrekening herijkt. Hierbij wordt gekeken naar looptijd, indexatie in verband met loonstijgingen, de actuele wijzigingen in de component sociale lasten en dergelijke. Daarnaast wordt gekeken naar de realisatie over het afgelopen jaar om voor de toekomst een schatting te kunnen maken welk deel van de in de regeling opgenomen (oud-) medewerkers nog van de regelingen gebruik zullen maken. Voor dat deel dat geen gebruik zal maken wordt de verplichting afgeschat. Uit deze ijking kan blijken dat de voorzieningen moeten worden opgehoogd (dotatie) of dat deze kunnen worden verlaagd (vrijval). De totale omvang van de gevormde voorzieningen bedroeg ultimo 2006 € 47,3 miljoen. Hiervan is circa € 1,8 miljoen niet-sv.

5.3.2 Huisvestingskosten

1 = € 1.000				
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	begr. 2008 tov 2007
Rente en afschrijving		13.506	14.018	3,79%
Reparatie en onderhoud		5.728	5.653	-1,31%
Huur- en servicekosten		832	639	-23,20%
Overige huisvestingskosten		6.034	5.415	-10,26%
	26.223	26.100	25.725	-1,44%

De huisvestingskosten nemen in zijn totaliteit marginaal af. De rente en afschrijvingskosten nemen toe met circa 0,5 miljoen. Dit komt door de verhoging van de rente met 0,2% tot 3,1% en investeringen in installaties en stoffering. Het onderhoud blijft nagenoeg gelijk.

De huur- en servicekosten dalen met circa € 0,2 miljoen. door het afstoten van twee etages door het kantoor FVP. De overige huisvestingskosten worden vooral beïnvloed door de kosten leegstand van kantoor PGB. Deze worden door VK Utrecht ten laste gebracht van de balans. Hiermee is een bedrag gemoeid van ruim -/- € 0,7 miljoen.

5.3.3 Automatiseringskosten

1 = € 1.000				
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	begr. 2008 tov 2007
Rente en afschrijving		4.325	5.363	24,00%
Mainframes/hoofdnetwerk		11.415	10.175	-10,86%
Werkplekapparatuur		1.558	1.779	14,18%
	14.671	17.298	17.317	0,11%

Rente en afschrijvingskosten

De rente en afschrijvingskosten nemen toe doordat het rentepercentage stijgt met 0,2% tot 3,1%. Daarnaast ligt het investeringniveau in 2008 veel hoger dan in 2007. In 2008 zijn vervangings- en uitbreidingsinvesteringen voorzien in telefoon-

centrales, servers, Document Management System, RemoteAccess Infrastructuur en Microsoftlicenties. Hiermee is een bedrag gemoeid van ca. € 7,0 miljoen.

Mainframes en hoofdnetwerk

Het hoofdbestanddeel van de kosten mainframes en hoofdnetwerk is het contract dat de SVB overeengekomen is met Getronics PinkRocade (GPR) voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen. Twee grote wijzigingen zijn: outsourcing van een IBM I-series machine en een servicecontract met IBM voor software (onder andere DMS en Websphere).

Werkplekapparatuur

Voor SSP was in 2007 een groot klantcontactsysteem begroot. Dit zal niet aangeschaft gaan worden. Verder staat voor 2008 onder andere de aanschaf van software voor de afbouw van een portal van BIDOC begroot.

5.3.4 Bureaunkosten

1 = € 1.000				
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	begr. 2008 tov 2007
reprografie en drukwerk		4.868	5.105	4,87%
ptt kosten		10.211	10.856	6,32%
overige bureaunkosten		1.014	1.137	12,13%
	14.643	16.093	17.098	6,24%

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB. Het gaat hierbij om het verzenden van mailings in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen. Met ingang van 2008 worden ook mailings verzorgd voor de nieuwe regelingen mantelzorg en postactieve ambtenaren. De uitgaven aan kantoorartikelen zijn in 2007 hoger dan voorzien door printer cartridges. In de begroting 2008 is hiermee rekening gehouden. In de begroting is geen rekening gehouden met de mogelijke BTW-heffing op de verzending van mailings. Dit vanwege de onzekerheid over het moment van invoering en het feit dat de toegenomen concurrentie mogelijk weer prijsverlagend werkt.

5.3.5 Diensten en diversen

1 = € 1.000

	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	begr. 2008 tov 2007
Externe adviseurs		1.352	1.145	-15,31%
Reis- en verblijfkosten		2.518	2.909	15,53%
Berichtkosten		1.448	1.256	-13,26%
Diversen		14.807	15.062	1,72%
	14.708	20.125	20.372	1,23%

Externe adviseurs

Deze rubriek bevat de kosten voor juristen, accountants en consultants.

Reis- en verblijfkosten

Deze rubriek bestaat uit de kosten van binnenlandse- en buitenlandse dienstreizen, representatiekosten en kosten van motorrijtuigen. Door de voorgenomen aanschaf en/of vervanging van auto's en een aanpassing van het tarief voor de kilometervergoeding ligt de begroting 2008 boven het niveau van de begroting 2007.

Berichtkosten

De berichtkosten zijn de som van GBA- berichten, het berichtenverkeer tussen SVB, Bevolkingsadministraties, RINIS en de Belgische Kruispuntbank. De uitvoering van de drie hoofdfondsen van de SVB leggen het grootste beslag op deze begroting. De begroting 2008 is ongeveer gelijk aan het niveau van de begroting 2007.

Diversen

De belangrijkste kostenpost is de keuringskosten (€ 4,5 miljoen). De keuringskosten betreffen onder meer de wetten Anw en AKW. Er is een aantal uitsluitingsgronden op basis waarvan geen recht op een uitkering bestaat. Eén hiervan is de arbeidsgehandicaptten. Hiervoor is het noodzakelijk dat een medische keuring wordt uitgevoerd.

Ook worden keuringen uitgevoerd voor de regelingen TOG en TAS. Door toename van het aantal keuringen bij de TOG stijgen de keuringskosten ten opzichte van de begroting 2007 met € 600.000.

Verder zijn hier onder meer de volgende kosten opgenomen: bedrijfsrestaurant (€ 1,4 miljoen), kosten voor publiciteit (€ 1,5 miljoen), kosten gerelateerd aan beleggingen (€ 0,5 miljoen), overige diensten door derden en de kosten van de Cliëntenraad en de ondernemingsraad.

5.3.6 Programma SVB Tien

1 = € 1.000	
	begr. 2008
Personeelskosten	-
Huisvestingskosten	-
Automatiseringskosten	-
Bureaunkosten	-
Diensten en diversen	9.000
Totaal	9.000

Voor 2008 prognosticeren wij op dit moment een investering van circa € 9 miljoen. Deze is voorlopig ondergebracht onder de rubriek diensten en diversen, waar de inhuur van externen op projectbasis doorgaans wordt geadmistreerd. Met een geprognosticeerde kostenbesparing van circa € 7,5 miljoen resteert een additionele investering van circa € 1,5 miljoen.

5.4 DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGELINGEN

5.4.1 AOW

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

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			123.927
staande organisatie nieuw beleid			544
SVB Tien			1.263-
	111.123	128.887	123.208

5.4.2 Anw

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

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden. Zo wordt een deel van het inkomen in mindering gebracht op de uitkering en vervalt de uitkering als de nabestaande gaat

samenwonen. Voor diegenen die al voor 1 juli 1996 een AWW-pensioen ontvingen, werd een overgangsregeling getroffen.

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

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			30.805
staande organisatie nieuw beleid			139
SVB Tien			280-
	27.269	31.966	30.664

5.4.3 AKW

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

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			74.800
staande organisatie nieuw beleid			247
SVB Tien			2.985
	71.465	81.227	78.032

5.4.4 TOG- regeling

Op de TOG kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind in de leeftijd van drie tot achttien jaar thuis verzorgen. De bijdrage is bedoeld om hiermee een deel van de extra verzorgingskosten op te vangen. Na een paramedische indicatiestelling, verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen. De regeling wordt uitgevoerd door de vestiging Roermond.

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			5.828
staande organisatie nieuw beleid			-
SVB Tien			200
	4.768	5.109	6.028

Op basis van de toegenomen instroom van aanvragen die we hebben kunnen waarnemen in de eerste twee kwartalen van dit jaar, wordt er van uitgegaan dat in

2008 17.200 aanvragen in behandeling zullen worden genomen; deze prognose is 7.200 hoger dan het aantal aanvragen dat in de begroting 2007 was opgenomen.

In 2008 zullen naar verwachting 14.800 keuringen en 8.300 herkeuringen plaatsvinden.

Als gevolg hiervan wordt verwacht dat de kosten van de indicatiestelling zullen uitkomen op circa € 3,3 miljoen (begroting 2007: € 2,5 miljoen).

5.4.5 TAS- regeling

De regeling voor Tegemoetkoming Asbest Slachtoffers is in 2000 ingevoerd. In eerste instantie was de regeling uitsluitend bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening opgelopen hadden in hun werkzaamheden, maar bij wie het niet mogelijk is gebleken de schade op een (voormalige) werkgever te verhalen. Later is de regeling uitgebreid voor slachtoffers die de ziekte buiten de werkomgeving hebben opgelopen en huisgenoten van slachtoffers.

Het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) adviseert over het feit of recht bestaat op een uitkering vanuit het fonds TAS.

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			875
staande organisatie nieuw beleid			-
	761	803	875

In de begroting 2008 wordt ervan uitgegaan dat in 2008 380 aanvragen zullen worden ingediend en 300 TAS-uitkeringen zullen worden toegekend. Voor advieskosten (kosten van het Instituut voor Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) is voor 2008 € 0,6 miljoen begroot.

Bij het opstellen van de begroting 2008 is uitgegaan van ongewijzigd beleid.

5.4.6 Kindgebondenbudget

Vanaf 1 januari 2008 krijgen ruim 1 miljoen huishoudens recht op het kindgebondenbudget. Vanaf 1-1-2009 wordt het kindgebonden budget per huishouden omgezet in een kindgebonden budget per kind.

Het kindgebondenbudget is een financiële bijdrage van het Rijk aan de ouder(s) in de kosten voor kinderen. Het kindgebondenbudget komt in de plaats van de huidige kinderkorting.

De kinderkorting is een fiscale aftrekpost, waar personen met een laag inkomen veelal geen gebruik van kunnen maken omdat ze weinig of geen belasting betalen.

Het kindgebondenbudget wordt uitgevoerd door de Belastingdienst/Toeslagen en valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen

Van iedereen met recht op kinderbijslag, wordt door de Belastingdienst/Toeslagen aan de hand van het inkomen beoordeeld of recht op kindgebondenbudget bestaat. De SVB voorziet de Belastingdienst/Toeslagen hiertoe van de benodigde gegevens met betrekking tot het recht op kinderbijslag.

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			-
staande organisatie nieuw beleid			2.871
SVB Tien			-
	-	-	2.871

5.4.7 Kinderopvangtoeslag (WKO)

Krachtens de wet kinderopvang (WKO) kunnen ouders een toeslag krijgen als compensatie voor de gemaakte kosten van kinderopvang. De Belastingdienst/Toeslagen voert de kinderopvangtoeslag uit. De kinderopvangtoeslag valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bij een aantal gerechtigden zal sprake zijn van samenloop met een buitenlands recht. De beoordeling hiervan en de uitwisseling van de benodigde gegevens met Belastingdienst/Toeslagen en zusterorganen in het buitenland wordt verzorgd door de SVB.

1 = € 1.000			
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
staande organisatie bestaand beleid			-
staande organisatie nieuw beleid			367
SVB Tien			-
	-	-	367

5.4.8 SSP

Sinds 1 april 2003 voert de SVB in opdracht van het College van Zorgverzekeringen (CvZ) op verzoek van klanten die huishoudelijke hulp inhuren (en de kosten hiervan krachtens de AWBZ vergoed krijgen), administratieve taken uit in het kader van de regeling 'PGB-nieuw'. De naam van de facilitaire organisatie die deze taken uitvoert is SVB Servicecentrum PGB (SSP). Het SVB Servicecentrum PGB (SSP) neemt budgethouders een deel van de administratieve lasten uit handen, bijvoorbeeld door het aanmaken en verzenden van loonstroken. SSP behartigt momenteel de belangen van 94.000 PGB-klanten.

Sinds 1 januari 2007 is de WMO in werking getreden. Het PGB voor huishoudelijke hulp is hiermee een zaak van de gemeenten geworden. Omdat de gemeenten veelal niet bekend zijn met de administratieve lasten van een PGB en om klanten continuïteit te bieden, biedt SSP gemeenten ondersteuning aan voor

deze groep klanten. Inmiddels is met ruim 350 gemeenten een aansluit-overeenkomst ‘nieuwe budgethouders WMO’ getekend waaronder 18.000 WMO-budgethouders vallen.

In de komende tijd zullen steeds meer PGB-klanten via de Gemeenten door SSP worden ondersteund. Er treedt dus een verschuiving op van SSP-AWBZ naar SSP-WMO.

Ultimo 2008 verwachten wij 22.500 SSP-WMO klanten te hebben en 70.000 SSP-AWBZ-klanten. Voor de uitvoering van beide taken is € 11,1 miljoen begroot.

Met ingang van de tweede helft van 2007 gaat SSP ook de regeling “waardering mantelzorgers” uitvoeren (zie 5.4.13).

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten	5.943	6.987	7.258	100	117,6	122,1
Huisvestingskosten	813	899	915	100	110,6	112,5
Automatiseringskosten	56	55	66	100	98,2	117,9
Bureaunkosten	480	578	587	100	120,4	122,3
Diensten en diversen	1.575	2.370	2.467	100	150,5	156,6
Totaal	8.867	10.889	11.293	100	122,8	127,4

5.4.9 FVP

In opdracht van de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) voert de SVB al vele jaren, via een apart Kantoor FVP te Amsterdam-Zuidoost, de FVP regeling uit, die beoogt een bijdrage te leveren aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid. Voor de bijdrage kunnen werkloze werknemers van 40 jaar of ouder in aanmerking komen. Deze bijdrage wordt aan de pensioenuitvoerder betaald nadat de werkloosheidsuitkering is beëindigd.

Sinds 2000 overstijgen de uitgaven de beleggingsinkomsten onafgebroken. Onder meer als gevolg van oplopende werkloosheid en toegenomen pensioenkosten. Hierdoor zijn de beleggingsopbrengsten niet meer toereikend voor uitvoering van de bijdrage. Omdat de stichting uitsluitend inkomsten heeft uit belegd vermogen, is ingrijpen in de FVP-regeling noodzakelijk.

Het bestuur van de Stichting FVP heeft eind 2006 besloten dat werknemers, die met ingang van 1 januari 2009 WW-gerechtigd worden, niet meer in aanmerking komen voor een bijdrage uit de FVP-regeling. Hiermee is een zelfde besluit van een jaar eerder met een jaar opgeschoven, dus ingangsdatum is een jaar opgeschoven. De Stichting FVP heeft de intentie om het recht op FVP-bijdrage van werknemers die nu WW-gerechtigd zijn en vóór 1 januari 2009 WW-gerechtigd worden, zoveel mogelijk ongemoeid te laten. Omdat de FVP-bijdrage een voorwaardelijk karakter heeft, kan het FVP-bestuur voor deze groep werknemers echter geen harde garanties afgeven.

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

Naast de uitvoering van de FVP- regeling, heeft de Stichting FVP ook het beheer van haar vermogen bij de SVB belegd.

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten	4.793	5.098	5.074	100	106,4	105,9
Huisvestingskosten	747	943	649	100	126,2	86,9
Automatiseringskosten	93	161	133	100	173,1	143
Bureaunkosten	363	416	359	100	114,6	98,9
Diensten en diversen	711	901	784	100	126,7	110,3
Totaal	6.707	7.519	6.999	100	112,1	104,4

Voor 2008 wordt een verdere daling verwacht van het aantal gerechtigden, wat een daling in het aantal vast te stellen bijdragen oplevert. Dit wordt veroorzaakt door een dalende werkloosheid.

5.4.10 Remigratiewet

Bij het opstellen van de begroting 2008 is uitgegaan van ongewijzigd beleid. Er wordt vanuit gegaan dat in 2008 circa 1.750 aanvragen zullen worden ingediend; de prognose is gelijk aan die voor 2007. Voor 2008 worden voor de directe uitvoering circa 19 fte's begroot.

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten	950	1.022	1.164	100	107,6	122,5
Huisvestingskosten	119	125	131	100	105	110,1
Automatiseringskosten	36	53	43	100	147,2	119,4
Bureaunkosten	121	146	31	100	120,7	25,6
Diensten en diversen	46	51	180	100	110,9	391,3
Totaal	1.272	1.397	1.549	100	109,8	121,8

5.4.11 Postactieve ambtenaren

Het betreft een jaarlijkse uitkering gedurende een periode van drie jaar (2007 t/m 2009) aan circa 80.000 personen, als compensatie voor het afschaffen van de ZVR-regeling (tegemoetkoming in ziektekosten). De uitkering wordt bepaald op basis van de over 2005 betaalde tegemoetkoming in ziektekosten.

De gevalsbehandeling vindt vrijwel geautomatiseerd plaats op basis van elektronische gegevensuitwisseling. Voor het behandelen van mutaties, klantcontacten, bezwaarschriften is circa € 0,15 miljoen begroot.

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten		115	86			
Huisvestingskosten		-	-			
Automatiseringskosten		-	-			
Bureaunkosten		85	64			
Diensten en diversen		-	-			
Totaal	-	200	150			

5.4.12 Mantelzorg

De regering heeft besloten een regeling te treffen op grond waarvan mantelzorgers in aanmerking kunnen komen voor een jaarlijkse tegemoetkoming. Mantelzorgers van mensen met een AWBZ-indicatie met een geldigheidsduur van tenminste 6 maanden kunnen in aanmerking komen voor de uitkering van maximaal € 250,00 per jaar.

De SVB is gevraagd de regeling in samenwerking met het CIZ uit te voeren. Hierbij verzorgt het CIZ de indicatiestelling en de SVB de verstrekking van de tegemoetkoming.

Iedere zorgvrager kan slechts één mantelzorger aandragen. Een mantelzorger mag ook maar door één zorgvrager zijn aangedragen.

Het doel is om op de dag van de mantelzorg, 10 november, voor het eerst in 2007, het bedrag uit te keren. Hiermee is snelheid en tijdigheid een eerste succesfactor. Andere cruciale succesfactoren zijn lage administratieve lasten voor zowel de klanten als voor de uitvoerder. En uiteraard is de rechtmatigheid van belang.

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008	real. 2006	begr. 2007	begr. 2008
Personeelskosten			458			
Huisvestingskosten			71			
Automatiseringskosten			24			
Bureaunkosten			309			
Diensten en diversen			31			
Totaal	-	-	893			

5.4.13 WWB

De begroting voor 2008 is gebaseerd op het bestand (circa 15.000 huishoudens) van de 25 gemeenten die per 1 juli 2007 formeel de uitvoering WWB 65+ aan de SVB hebben gemandateerd. Voor de gevalshandeling die hiermee samenhangt op de vestigingen zijn 46 fte's begroot. Verwacht wordt dat de begroting 2008 na verloop van tijd zal moeten worden aangepast, vanwege uitbreiding van het aantal gemeenten dat de gevalshandeling aan de SVB overdraagt en aanpassing van de normstelling.

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real.	begr.	begr.	real.	begr.	begr.
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Personeelskosten	908	1.000	2.177	100	110,1	239,8
Huisvestingskosten	35	-	92	100	0	262,9
Automatiseringskosten	1	-	32	100	0	3.200,0
Bureaunkosten	10	-	14	100	0	140,0
Diensten en diversen	97	-	14	100	0	14,4
Totaal	1.051	1.000	2.329	100	95,1	221,6

5.4.14 Derden

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

	1 = € 1.000			Index realisatie 2006 = 100		
	real.	begr.	begr.	real.	begr.	begr.
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Personeelskosten	2.008	1.508	2.006	100	75,1	99,9
Huisvestingskosten	2.739	2.767	2.889	100	101	105,5
Automatiseringskosten	124	25	45	100	20,2	36,3
Bureaunkosten	31	6-	41	100	-20,4	132,3
Diensten en diversen	468	261	196	100	55,8	41,9
Totaal	5.370	4.555	5.177	100	84,8	96,4

In de begroting 2008 zijn in deze rubriek de volgende begrotingsposten opgenomen:

Huuropbrengsten

De SVB streeft er naar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren. De geraamde huuropbrengst van in totaal circa € 2,6 miljoen heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van de kantoren te Rotterdam en Utrecht (samen € 2,1 miljoen), daarnaast wordt € 0,5 miljoen opbrengst overmaat op basis van huidige contracten begroot.

Overige opbrengsten

De SVB is verbindingsorgaan tussen Nederland en België en Nederland en Duitsland.

In dit kader voeren de Bureaus voor Belgische- en voor Duitse Zaken voorlichtende, bemiddelende en administratieve taken uit.

In dit kader worden ook voor het UWV en het CVZ taken uitgevoerd, waarvoor circa € 1,0 miljoen wordt doorberekend.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije, Spanje en Suriname voor de sv- wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor de verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV en CVZ kosten in rekening gebracht (€ 0,6 miljoen).

De afdeling Vertalingen van de SVB voert werkzaamheden uit voor het UWV. De kosten die hiermee samenhangen (circa € 0,2 miljoen) worden bij het UWV gedeclareerd.

In het kader van de Twinning-overeenkomst met de IND worden door de SVB diensten verricht, waarvoor de kosten in rekening (circa € 0,1 miljoen) worden gebracht.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling worden kosten in rekening gebracht (€ 0,1 miljoen). Verder worden in deze rubriek een aantal kleine doorberekeningen aan derden begroot.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord. Deze opbrengst komt ten gunste van de sv- fondsen.

5.5 INVESTERINGSBEGROTING

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

Automatisering gerelateerde investeringen		€ 1 = 1.000
		2008
Mainframes		1.025
Werkplekapparatuur		7.421
Netwerken		3.000
Inter-/intranet		0
		11.446

Mainframes

Dit betreft de Unix-machines (onder andere Query Database), (software)pakketten en marktverkenning. Aanschaf is afhankelijk van de uitkomsten van een op te stellen businesscase.

Werkplekapparatuur

Het gaat hierbij om reguliere vervanging van werkplekapparatuur zoals PC's, beeldschermen, printers, en servers. De vervanging van de beeldschermen van DMS-gebruikers (ca. 2.500) is doorgeschoven van 2007 naar 2008. In 2008 zullen ook de servers die eind 2003 en in 2004 zijn aangeschaft worden vervangen.

Netwerken

Hieronder vallen de LAN-apparatuur, beheeromgeving, Remote Access Infrastructuur (Telewerken, Mobile devices), en Telecom. In verband met

komende ontwikkelingen (onder andere telefoon naar de werkplek) is rekening gehouden met vervanging in 2008.

De vernieuwing van de software (om de 4 jaar) van de telefooncentrales kan samenvallen met de vervanging in 2008.

Huisvesting gerelateerde investeringen		€ 1 = 1.000
		2008
Gebouw		0
Verbouwingen		1.600
Installaties		200
Computers		0
Meubilair		2.479
		4.279

Verbouwingen

In 2008 vindt renovatie van de garagevloer van het hoofdkantoor in Amstelveen plaats (€ 1,6 miljoen).

Installaties

In het gebouw te Amstelveen worden de tourniquetten en de accu's van de no-breakinstallatie vervangen.

Vloerbedekking

De vloerbedekking zal over een termijn van twee jaar (vanaf 2008) worden vervangen voor totaalbedrag van € 1,3 miljoen.

Vestigingen

Ook bij de vestigingskantoren vinden vervangingen en groot onderhoud plaats. Onderhoud betreffende stuc-, spuit-, en schilderwerk, behandelen kozijnen en dergelijk wordt niet meer geactiveerd, omdat uitgaven hieraan als instandhouding van de waarde van het gebouw worden beschouwd. In 2008 vindt vervanging van de vloerbedekking plaats tot een bedrag van € 1,8 miljoen.

Automatisering gerelateerde investering programma SVB Tien		€ 1 = 1.000
		2008
Mainframes		0
Werkplekapparatuur		0
		0