

jaarverslag 2009
Sociale Verzekeringsbank

zicht

op

zekerheid



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Voor het leven

Ooit komt iedereen een keer met de SVB in aanraking. Bij de fijne dingen in het leven of door de onvermijdelijke dingen van het leven. Als kind, als ouder, als nabestaande. Schoolgaand, werkend of gepensioneerd. Dan keert de SVB uit. Beheert ze, verzorgt ze. Doelmatig, rechtmatig en geruisloos. Voor het leven.

Boeiende tijden



Vertrouwen in de toekomst hangt heel nauw samen met zicht op zekerheid. Als SVB beseffen wij dat er op dat punt een rol voor ons is weggelegd. Hoe bieden wij 18 miljoen burgers inzicht, overzicht en uitzicht waar het hun individuele sociale zekerheidspositie betreft? De voorzitter van onze Raad van Bestuur, Erry Stoové, gaat daar in dit jaarverslag op in. De vraag is actueel, nu dit land zich onder invloed van trends als differentiatie, fiscalisering, privatisering en flexibilisering ontwikkelt van een verzorgingsstaat richting een participatiestaat. Wat vraagt dat van de overheid? Leest u eens welke standpunten Henk van der Kolk (FNV) en René Paas (Divosa), beiden lid van de Raad van Inspiratie, hebben over het idee van de Burgerpolis.

Het zijn boeiende tijden. Behalve een zwaarder beroep op de zelfredzaamheid van burgers, komt daar komende jaren ook een stevig pakket aan bezuinigingen bovenop. Staat daarmee de solidariteit onder druk? We vroegen het zeven 'institutioneel' bekende Nederlanders. Als SVB sorteren we voor, sleutelen we samen met onze ketenpartners aan de ondergrondse infrastructuur van het sociale zekerheidsstelsel, daar waar het de uitvoering betreft. Hoe dat er in de praktijk aan toe gaat, leest u in het hoofdstuk 'Sterke schakels'. Dat heeft allemaal te maken met de opmaat naar nóg betere dienstverlening.

We doen het goed, daarover geen misverstand. En dat zeggen we pas over onszelf, nadat onze klanten dat over ons hebben gezegd. Want uiteindelijk bepaalt de klant wat het niveau van onze dienstverle-

ning is. En klanten waarderen onze service met een 7,6 gemiddeld. Mooi natuurlijk, maar daar moeten we wel volcontinu aan blijven werken. Tenslotte staat de omgeving steeds minder stil. De druk om nóg efficiënter te presteren neemt toe. En we hebben zelf ook ideeën hoe we het nóg beter kunnen doen. Niet met een big bang, maar in een aantal jaren. Stabiel. Beheerst. Want we willen minimaal dezelfde service blijven verlenen, ook al zijn we overal aan het verbouwen. De grote lijn is dat we klanten veel meer transparantie willen bieden en hen de mogelijkheid willen geven om dingen zelf te doen. En als ze dan met ons contact zoeken, dan willen we klanten in één keer helpen. Zonder door te verbinden. Dat hoort ook bij zicht op zekerheid. Dus ja, we doen het goed, maar we willen niet stilstaan. En we denken altijd dat het beter kan. Wij gaan voor een 10. Maar we zijn trots op de pluim van onze klanten!

Namens de Raad van Bestuur, **Nicolý Vermeulen**

Amstelveen, 12 mei 2010

inhoud

08

missie

ambities en kernwaarden

12

Oriëntatie verschuift van 5 naar **18 miljoen** burgers

interview met Erry Stoové, bestuursvoorziter SVB

16

Werk in uitvoering

Overzicht van wetten en regelingen die we uitvoeren

56

Over de svb

64

Kerncijfers

66

Verkorte jaarrekening 2009

26

zicht op zekerheid

Henk van der Kolk en René Paas van de Raad van Inspiratie over de **Burgerpolis**

30

SVB Servicecentrum PGB

Zorg uit handen nemen

31

Over de grens

Grensoverschrijdende service door de SVB

34

Solidariteit anno 2010

Visies op solidariteit bijeengebracht

34

Alexander Rinnooy Kan

voorzitter Sociaal Economische Raad

35

Jan Latten

hoogleraar sociale demografie aan de UvA en CBS-demograaf

36

Paul Schnabel

directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

38

Saskia Stuiveling

president Algemene Rekenkamer

40

Pieter Jan Biesheuvel

voorzitter Raad voor Werk en Inkomen

41

Kees Goudswaard

hoogleraar toegepaste economie en bijzonder hoogleraar sociale zekerheid aan de Universiteit Leiden

42

James Kennedy

hoogleraar Nederlandse geschiedenis aan de UvA

43

Herpert Trouw

directeur Bestuurlijke en Strategische Zaken SVB

44

Overzicht van **uitvoeringstoetsen** in 2009

48

Sterke schakels

Onze ketenpartners

51

Synergie met gemeenten

52

De Manifestgroep

Johan Hakkenberg, voorzitter Manifestgroep en directeur RDW, over het verbeteren van de dienstverlening aan de burger

55

Een reactie van **Jan Mulder**, directeur SVB-vestiging Utrecht

service is

zien



**service is pas
goed als het
ongezien
gebeurt**



Gedreven door het leven

KERNWAARDEN SVB:

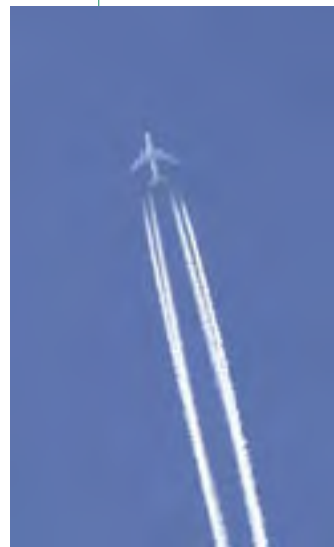
Onbetwist in uitvoering

Bij de SVB kunt u er op vertrouwen dat u als klant op tijd krijgt waar u recht op heeft. Altijd. Wij blijven scherp en zorgen voortdurend voor verbetering en vernieuwing. Simpelweg omdat kwaliteit en service horen bij de uitvoering van onze publieke taak.

Ambitie 1

Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Een moderne overheid werkt efficiënt en effectief. Als SVB willen wij aan die eis voldoen bij alle regelingen en taken die we uitvoeren. Met dat doel werken we samen met andere overheidsorganen en organisaties. Daarbij laten we ons niet beperken door de traditionele grenzen binnen de sociale zekerheid. En we denken erover na hoe regelgeving eenvoudiger kan. Vanuit onze gedegen kennis over de uitvoering in de praktijk, adviseren wij verschillende overheden. Zo draagt de SVB bij aan zinvol, uitvoerbaar beleid.



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

Ambitie 2

Een **excellente** dienstverlening aan de klant

We willen burgers een logische combinatie aanbieden van producten en diensten. Dat betekent dat mensen zelf via internet met ons hun zaken kunnen regelen, maar ook kunnen kiezen voor een telefoontje. Zodat mensen krijgen waar zij recht op hebben, met zo min mogelijk administratieve rompslomp. Daarom streven we ook naar samenhang in de verschillende persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid. Door onze uitvoering zorgvuldig met andere betrokken partijen af te stemmen en samen te werken. We wisselen bijvoorbeeld informatie uit met betrokken overheidsorganisaties, zonder de privacy van klanten te schenden.



Verbonden met de samenleving

We zoeken actief de samenwerking met andere partijen en doen alles vanuit het perspectief van de burger. De SVB zet zich in voor sociale zekerheid waarin de menselijke maat telt. We staan dan ook midden in de samenleving. Alleen zo kunnen we aansluiten bij wat er leeft bij onze klanten en bij nieuwe ontwikkelingen.



**Inspirerend** in kennis

De SVB is een bron van kennis.

Wat we weten, gebruiken we graag om anderen te inspireren, zowel in Nederland als daarbuiten.

Zo dragen we bij aan een betere en stabiele uitvoering van de sociale zekerheid.

Ambitie 3

Een resultaatgerichte werkgemeenschap met **betrokken** en zich **ontwikkende** medewerkers

Het beste resultaat voor onze klanten bereiken we alleen door samenwerking. Zowel binnen als buiten de organisatie. Samenwerken is niet voor niets de belangrijkste competentie van de SVB-medewerkers. Dat geldt in alle situaties: met collega's, in het overleg met een opdrachtgever, of bij het oplossen van een probleem voor een klant. Altijd gericht op hetzelfde doel: optimale dienstverlening aan de klant. Wij investeren in onze medewerkers, zodat zij weten waar ze snel de juiste informatie kunnen vinden, betrokken zijn bij wat de maatschappij nodig heeft en zich blijven ontwikkelen.



Ambitie 4

Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn

We kijken vooruit om ook in de toekomst onze klanten de service te bieden die iedereen nodig heeft. Daarvoor werken we samen met andere organisaties en kijken we goed wat er leeft in de maatschappij: bij onze klanten, opdrachtgevers en ketenpartners. Al deze kennis verwerken we in onze dienstverlening aan al onze klanten, opdrachtgevers en andere organisaties. Zo zijn we innovatief, bijvoorbeeld met nieuwe ICT en zullen we op een betrokken en verantwoorde manier een duidelijke bijdrage leveren aan de samenleving. De SVB staat midden in de samenleving. Ook in de toekomst willen we er zijn voor nieuwe generaties klanten. Daarom investeert de SVB in duurzaamheid. Een van de manieren om dit te doen is het verminderen van CO₂-uitstoot. In 2009 zijn diverse voorbereidingen getroffen om de CO₂-uitstoot in 2010 verder te verminderen. Zo heeft een CO₂-benchmark plaatsgevonden en zijn stappen gezet op het gebied van duurzaam inkopen en groene stroom.

Eerzaam

De SVB zorgt ervoor dat iedereen in Nederland krijgt waar hij of zij recht op heeft: Zo komt het geld terecht waar het hoort. Dat is eerlijke sociale zekerheid. Duidelijke informatie over wetten en regelingen is daarmee onlosmakelijk verbonden. De medewerkers van de SVB nemen deze taak serieus. Ze zijn daarom integer, betrokken, betrouwbaar, respectvol en gedreven. Omdat ze weten dat wat we doen als SVB, goed gebeuren moet.



Oriëntatie verschuift van 5 naar 18 miljoen burgers

'Toen ik onlangs bij mijn opticien zat, werd er door het personeel een grote taart op tafel gezet. De baas was die dag net 65 geworden. Dat is voor een bestuursvoorzitter van de SVB een buitenkansje. Het komt maar zelden voor dat ik een nieuwe klant op de dag van zijn verjaardag welkom mag heten. Daarop riep de jarige naar het gezelschap: *Kijk, hier heb je mijn nieuwe werkgever. Ik dacht: ja, zo willen wij dat inderdaad graag zien. Als je nog ergens werkt en je hebt vragen over bruto/netto inkomsten, ziektekosten of huursubsidies dan kun je daarvoor bij je werkgever terecht. Eenmaal in de AOW heb je zo'n vraagbaak niet meer. Wij willen invulling geven aan juist dát dienstverlenende aspect van de werkgeversrol en zo een nieuwe verbinding met onze klanten leggen.'*



We verstrekken uitkeringen, maar geven ook informatie over opgebouwde rechten. Bovendien zijn we in staat gebleken voor meerdere opdrachtgevers te werken en voeren we meer verschillende opdrachten uit. De SVB volgt de maatschappelijke ontwikkelingen op de voet en formuleert daar voortdurend antwoorden op. In de vorm van uitkeringsprocedures, voorlichtingsprogramma's of op welke wijze dan ook.

Erry Stoové praat consequent over 'klanten'. Maar voelen burgers zich bij de SVB ook klant? Stoové: 'Wij leggen de lat voor onze dienstverlening zo hoog mogelijk. Juist omdat een klant niet weg kan lopen. Maar ook omdat wij een klant niet kunnen weigeren. Die wederzijdse afhankelijkheid schept een extra verantwoordelijkheid.' En in het belang van zijn klanten ziet hij voor de SVB een rol weggelegd om de overheid een stap dichterbij de burger te brengen. Hoe? Door hem overzicht te geven en inzicht in diens sociale zekerheidspositie. Stoové: 'Wij willen laten zien welke pannetjes er voor onze klanten op het vuur staan, wat er voor hen geregeld is. We voorzien niet alleen in de verstrekking van uitkeringen, maar ook in informatie over opgebouwde rechten. Juist vanwege de toenemende dynamiek

binnen het stelsel.' Zo wil hij voorkomen dat de sociale zekerheid voor zijn klanten uitdraait op een black box. Dat zou namelijk het draagvlak onder het stelsel kunnen wegslaan. Een voorbeeld van een stap in de goede richting noemt hij de mailing van de SVB aan burgers die geen inkomstenbelasting betalen en daarom geen volledige aanspraak op een AOW-uitkering kunnen maken. In 2009 kreeg de SVB daar 30.000 meldingen van. In een persoonlijk schrijven wezen zijn medewerkers die mensen op de consequenties: Elk jaar dat u geen premie afdraagt, verliest u twee procent op uw AOW. Daarop hebben 23.000 mensen alsnog hun premie afgedragen. Stoové: 'Mijn conclusie is dat het voor onze klanten niet duidelijk was wat hier speelt.' Een tweede voorbeeld van een stap in de goede richting werd op lokaal niveau gezet. Vanaf 2010 keert de



Erry Stoové werd per 1 augustus 2009 door minister Donner voor drie jaar herbenoemd als voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB. 'Niks mooiers dan mensen mogen ondersteunen bij het vormgeven van hun leven', zegt hij. 'De SVB is de parel in de kroon van de sociale zekerheid. Daar te werken is een erebaan.'

*'De SVB is de parel
in de kroon
van de sociale
zekerheid'*

ERRY STOOVÉ
BESTUURSVOORZITTER SVB

SVB ook een aanvullende uitkering uit aan gepensioneerden die met hun pensioen onder het bestaansminimum uitkomen. Voorheen was dit een taak van gemeenten. Daarmee zijn de AOW en de aanvullende bijstand voor 65-plussers (nu Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen) in één hand geregeld. Stoové: 'Op die manier sporen we stille armoede sneller op en kunnen we burgers gericht benaderen en gemeenten gericht hulp laten bieden, iets wat tot nu toe lang niet altijd gebeurde.'

Snelreïnvart

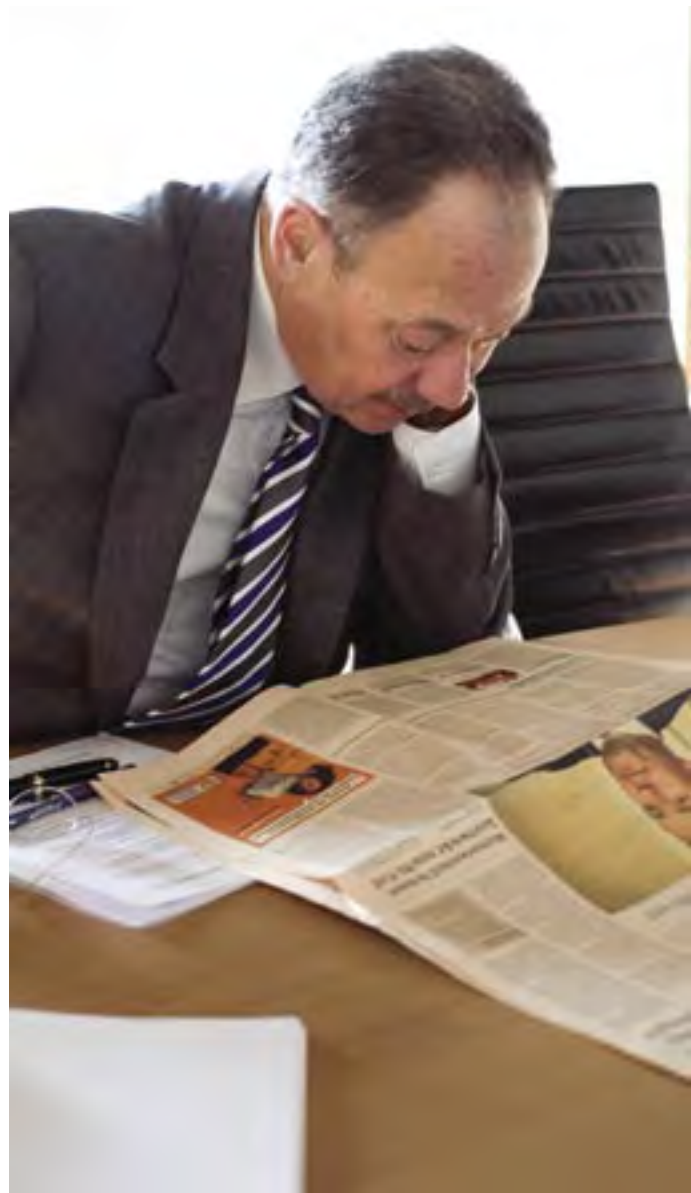
Voor zijn klanten dreigt het stelsel volgens Stoové te impliciet te worden: 'De overheid maakt niet helder wat een regeling kost, waardoor bij onze klanten soms het idee leeft dat ze onbeperkt aan-

spraken op regelingen kunnen maken.' Toen de sociale zekerheidswetten nog in marmer gebeiteld waren, wreekte zich dat minder dan nu, nu de overheid ook een beroep doet op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Het gevolg is dat het stelsel op alle onderdelen in snelreïnvart verandert. De grote collectieve regelingen zijn allang niet meer zo eenvormig als ze ooit waren. Differentiatie is aan de orde van de dag. Stoové wijst op de criteria rondom de verhoging van de AOW-leeftijd. En hetzelfde patroon ziet hij bij de kinderbijslag: 'Die was simpel: je kreeg per kind een nominaal bedrag. Dat is al lang niet meer zo. Er komen steeds meer uitzonderingsregels.' Deze trend van een kritische overheid die de regelingen toetst aan uitgangspunten als eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid,



'Niks mooiers dan mensen mogen ondersteunen bij het vormgeven van hun leven'

ERRY STOOVÉ
BESTUURSVOORZITTER SVB



Twee- derde

van de Nederlanders vindt dat de overheid het beste sociale zekerheidsregelingen kan uitvoeren.

(bron: TNS NIPO Enquete in opdracht van de SVB, 2009)

werd pregnant zichtbaar in 2009. Stoové: 'De SVB heeft nog nooit zoveel uitvoeringstoetsen gedaan als vorig jaar; 24 stuks, allemaal uitzonderingen op van oorsprong simpele collectieve regelingen.' Nee, met de crisis heeft dat volgens hem niets te maken. Die heeft meer impact in de werkgerelateerde zekerheid van de CWI/UWV combinatie. Wel is de crisis volgens Stoové in 2009 van doorslaggevende invloed geweest om de AOW-leeftijd te verhogen: 'Dat daar iets mee moest gebeuren, voelde iedereen al midden jaren tachtig aan. Het momentum is nu aangegrepen om de AOW toekomstbestendig te maken.' Maar niet alleen de overheid kijkt kritischer naar collectieve regelingen. Ook werknemers vragen zich bij hun CAO steeds vaker hardop af: waarom zit dit in het pakket en dat niet? Dat vertaalt zich volgens Stoové in een zoektocht naar nieuwe collectiviteiten. In de eerste plaats voor een groeiende groep van inmiddels 1 miljoen ZZP'ers. Die groep vraagt om nieuwe collectiviteiten in de sfeer van arbeidsongeschiktheid en pensioen. In de tweede plaats vragen werknemers in bestaande collectiviteiten zoals CAO's om meer op individuele leest toegesneden arrangementen.

Feedback

De SVB gaat mee in die trends. Maar niet, zo benadrukt Stoové, vanuit haar uitvoeringsverantwoordelijkheid maar vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zo heeft de SVB in 2009 een basisadministratie volksverzekeringen ingericht, waarmee haar oriëntatie is verschoven van alleen de 5 miljoen klanten die via de SVB een uitkering krijgen, naar 18 miljoen mensen met een relatie

met de Nederlandse overheid. Stoové: 'Wij zijn in 2009 gekanteld van een uitvoeringsorganisatie voor 5 miljoen klanten sec naar een organisatie die informatie verstrekt aan zowel 18 miljoen burgers wanneer die daarom vragen als aan zusterorganisaties in de keten.' In 2009 nam in dat verband ook de gegevensuitwisseling in de keten verder toe. Aangevuld met de feedback die ze krijgt vanuit haar taak als uitvoeringsorganisatie, weet de SVB vrij precies wat burgers in dit land bezighoudt. En dat is de onoverzichtelijkheid van de sociale zekerheid. Niet voor niets was 'Zicht op zekerheid' het thema van de SVB conferentie in 2009. Stoové: 'Burgers weten niet waar ze aan toe zijn en regels veranderen voor hun gevoel ongemerkt. Dat ondermijnt op den duur het vertrouwen en daarmee het bindweefsel in onze samenleving.' Het brengt Stoové bij de gloeiende kern van zijn missie: de Burgerpolis.

Gevoel

Stoové is ervan overtuigd dat de Burgerpolis een 'enorme impuls' kan geven om het vertrouwen van burgers in de overheid te herstellen. In die polis - Stoové spreekt van een 'nieuw sociaal contract' -



staat exact wat overheid en burgers wederzijds van elkaar mogen verwachten, waar het gaat om de sociale zekerheid. 'Met de Burgerpolis krijgen burgers het gevoel terug dat ze te maken hebben met een

betrouwbare overheid die haar burgers één-op-één waarschuwt op het moment dat de regels voor hen veranderen.' Want dat regels veranderen, daar heeft de burger zich volgens Stoové bij neer te leggen. Dat is het primaat van de politiek. Maar van een betrouwbare overheid mag dan wel worden verwacht dat zij haar burgers één-op-één informeert over de veranderingen in zijn of haar sociale rechtspositie. Technisch is dat mogelijk en het draagvlak onder de grote uitvoeringsorganisaties is er. Stoové: 'In 2020 vinden we het heel normaal dat we een actueel, individueel statusoverzicht hebben van onze sociale zekerheidsrechten en -plichten. Tegen die tijd vragen we ons af: hoe hebben we het ooit zonder Burgerpolis kunnen doen?'

In **2002** was de SVB nog vooral een uitvoerder van

drie regelingen. Toen beschouwden wij de circa

5 miljoen

uitkeringsontvangers als onze klanten. Maar vroeg of laat krijgt iedereen met de SVB te maken. Nu, in

2010, beschouwen wij dan ook

18 miljoen

mensen die een relatie met de Nederlandse overheid hebben als onze klanten.

Met het programma SVB Tien werkt de SVB aan continue verbetering van de dienstverlening aan de klant langs twee sporen:

• Organisatorisch

De inrichting en ontwikkeling van Integrale Service Teams (IST). Zij kunnen klanten helpen bij het brede spectrum van alle regelingen die de SVB uitvoert;

• Technologisch

Het doorvoeren van een geleidelijke en gefaseerde vernieuwing van de IT-systemen en -applicaties die de gevalbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen.

In 2009 heeft een pilot plaatsgevonden met IST's op acht kantoren. Deze teams zijn samengesteld uit medewerkers van de afdelingen AKW en AOW/Anw en daarnaast gecombineerde teams met specialisaties als Remigratie en TOG. In deze pilot zijn gedurende één jaar diverse aspecten van het werken in een IST getest. Na afloop van de pilot is een overkoepelend evaluatierapport verschenen. Dit evaluatierapport vormt de basis voor het voornemen tot uitrol van het concept IST over de uitvoeringsteams van alle vestigingskantoren vanaf 2010. Daarnaast is in 2009 een implementatiepartner geselecteerd voor de vernieuwing van de IT-systemen en is begonnen met de eerste stap.

Werk in uitvoering



De SVB voert sociale verzekeringswetten uit onder verantwoordelijkheid van de ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Jeugd en Gezin. Daarnaast voeren wij ook wetten

en regelingen uit voor andere opdrachtgevers: de minister van Wonen, Wijken en Integratie (WWI), de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW), het College voor zorgverzekeringen (CVZ), de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) en de Nederlandse gemeenten. Ook werken we in opdracht van het UWV en de Belastingdienst. Een overzicht van alle wetten en regelingen die de SVB in 2009 uitvoerde:

Algemene Ouderdomswet (AOW)

Het is de taak van de SVB om bij een groeiend aantal AOW-gerechtigden te zorgen dat iedereen op tijd krijgt waarop hij of zij recht heeft. Eind 2009 waren er ruim 2,8 miljoen gerechtigden. In 2024 zullen dat er 4,1 miljoen zijn. Wie recht heeft op AOW, heeft dat opgebouwd tussen het 15e en 65e levensjaar. Vanaf 65 jaar wordt het AOW-pensioen uitbetaald. De pensioenen variëren in hoogte, afhankelijk van de vraag of je al dan niet gehuwd of samenwonend bent en of je recht hebt op een inkomensafhankelijke toeslag.

De AOW, die lange tijd niet fundamenteel is aangepast, vormt momenteel het brandpunt van een aantal belangrijke voorgenomen wijzigingen. Een overzicht:

- In 2009 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitge-

bracht voor het wetsvoorstel dat voorziet in verhoging van de AOW-leeftijd naar 67 jaar. Daarnaast heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor de flankerende beleidsmaatregelen om mensen die tenminste 42 jaar hebben gewerkt eerder, vanaf 65 jaar een AOW-pensioen te geven. Deze wijzigingen zouden samen moeten worden ingevoerd met de mogelijkheid om de uitbetaling van de AOW uit te stellen, met gelijktijdige ophoging van de uitgestelde AOW, zoals al eerder door het kabinet voorgesteld.

- Per 1 januari 2015 wordt de partnertoeslag afgeschaft. Mensen die op of na 1 januari 2015 65 jaar worden, komen dan niet meer in aanmerking voor de inkomensafhankelijke toeslag. In het afgelopen jaar en de komende jaren verricht de SVB extra inspanningen om die doelgroep goed voor te lichten.

AOW

Minister van SZW

Anw

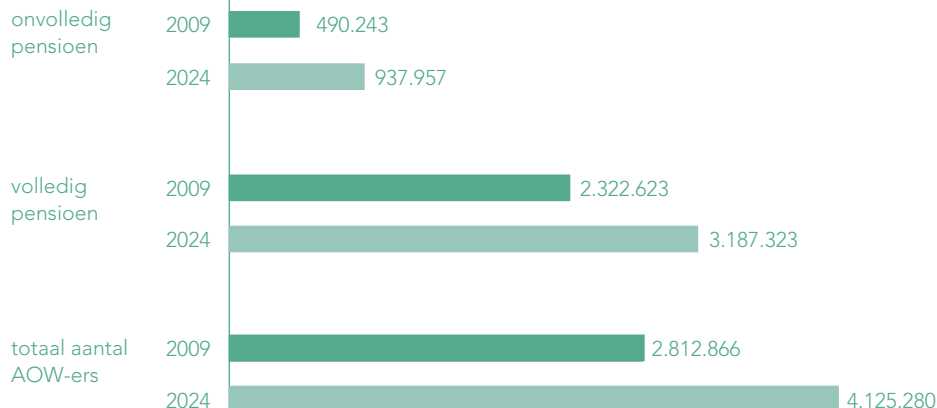
Minister van SZW

AKW

Minister van
Jeugd en Gezin



Groei aantal AOW-ers in binnen- en buitenland tot 2024



• Inmiddels zijn er bijna 231.000 mensen in Nederland (ultimo 2009) met een onvolledige AOW-opbouw. Dat aantal zal groeien door toenevende migratiestromen. Wie een AOW-hiaat verwacht, kan de onvolledige opbouw aanvullen door een vrijwillige verzekering bij de SVB af te sluiten. Vanaf 1 januari 2010 is de inkooptermijn verruimd naar tien jaar. Ook is de voorlichting aan migranten verbeterd: iedereen die zich in- of uitschrijft bij de gemeente wegens migratie, krijgt voortaan een brief van de SVB. Daarin wijst de SVB op de gevolgen voor het recht op AOW en Anw en op de mogelijkheid tot vrijwillige verzekering.

• Medio 2009 is het wetsvoorstel AOW en detentie in werking getreden. Gedetineerden krijgen niet langer AOW gedurende hun detentie. Bij deze wetswijziging is ook een overgangsregeling getroffen.

Algemene nabestaandenwet (Anw)

Nabestaanden kunnen bij overlijden van een partner of van een van de ouders in een aantal gevallen een uitkering van de overheid krijgen. Dat gebeurt via de Anw. In deze wet is de uitkering aan nabestaanden, halfwezen en wezen geregeld. De Anw-nabestaandenuitkering is inkomensafhankelijk. Sinds de wetswijziging medio jaren negentig daalt het aantal Anw-gerechtigden. Het aantal nieuwe gerechtigden is hierdoor bovendien veel kleiner dan het aantal oud-gerechtigden voor de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) dat voor 1950 is geboren. In 2009 kregen bijna 107.000 nabestaanden (2008: ruim 115.000) een uitkering, waarvan 16.779 mannen, 88.308 vrouwen en 1.408 wezen.

In 2009 kwamen er 11.412 nieuwe gerechtigden bij, de uitstroom bedroeg 20.095.

Vanaf 1 januari 2010 is een nieuwe regeling in werking getreden, waarbij een werkgever minder premie hoeft te betalen als hij een Anw-gerechtigde in dienst neemt. De SVB verstrekt de verklaringen aan de werkgever als deze voldoet aan de voorwaarden.

Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Wie in Nederland woont of werkt en kinderen jonger dan achttien jaar heeft, heeft recht op kinderbijslag. De hoogte van de uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd.

Het aantal klanten en het aantal kinderen is in 2009 licht afgenomen ten opzichte van 2008. Eind 2009 hadden ruim 1,9 miljoen huishoudens met in totaal 3,5 miljoen kinderen, recht op kinderbijslag. De verwachting is dat het aantal ouders dat voor hun kinderen kinderbijslag ontvangt de komende jaren verder zal afnemen. In 2009 is de hoogte van de kinderbijslag aangepast aan de prijzen door middel van indexering. Tot 2012 zullen de bedragen voor kinderbijslag niet worden aangepast.

De AKW wordt steeds minder een 'beleidsarme' regeling, nu er maatregelen zijn getroffen om (de ouders van) kinderen die spijbelen aan te pakken. In 2010 is deze zogeheten kwalificatieplicht ingegaan. Op verzoek van de leerplichtambtenaar houdt de SVB de kinderbijslag in dergelijke gevallen in. De kwalificatieplicht geldt ook voor kinderen die recht hebben op een Anw-wezenuitkering. Ook is voorgesteld om de kinderbijslag op te schorten op signaal van Bureau Jeugdzorg om naleving door

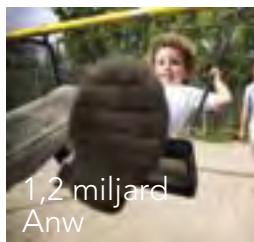
Ruim **43.000.000** keer per jaar keert de SVB op tijd het juiste bedrag uit aan iemand die daar recht op heeft. De SVB zit overal ruim boven de norm als het gaat om tijdig uitkeren, in veel gevallen zelfs op 100%. Nog geen 0,02% is onrechtmatig uitgekeerd, ruim onder de norm van 1%.

In 2009 werd
33,5 miljard euro
uitgekeerd



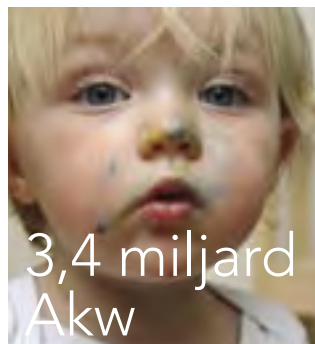
28,8 miljard
AOW

(aan 2.812.866 klanten)



1,2 miljard
Anw

(aan 106.495 klanten)



3,4 miljard
Akw

aan 1.908.258 huishoudens
(ruim 3,5 miljoen kinderen)



0,1
miljard

en 0,1 miljard overige
wetten en regelingen
aan circa 300.000 klanten

TOG

Minister van SZW,
Minister van Jeugd
en Gezin

ouders van aanwijzingen bij ondertoezichtstelling te stimuleren. Bij uithuisplaatsing volgt stopzetting van de uitkering. Verwacht wordt dat beide maatregelen in 2011 in kracht worden.

Tot slot heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor de introductie van het woonlandbeginsel, een wetsvoorstel waarbij de kinderbijslagbedragen afhankelijk worden van het kostenniveau in het woonland van het kind.

WWB 65+

AIO

Minister van SZW

Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

Een gehandicapt kind heeft vaak extra zorg nodig. Daarom komen ouders van een thuiswonend gehandicapt kind via de TOG-regeling in aanmerking voor een tegemoetkoming in de kosten. Eind 2009 waren er 64.081 TOG-klanten. Per 1 april 2010 is de regeling gewijzigd.

Aanleiding is het meer gegroeide aantal gerechtigden dan verwacht sinds de inwerkingtreding van de regeling in 2000. Daarnaast bleek dat de groep gerechtigden niet samenviel met de oorspronkelijke doelgroep; veel kinderen waren niet dermate gehandicapt dat zij in aanmerking komen voor opname in een instelling. De indicatiestelling die door het CIZ en Bureaus Jeugdzorg wordt uitgevoerd in het kader van de AWBZ vormt vanaf 1 april 2010 de grondslag voor de toekenning. Daarnaast komt er een extra tegemoetkoming voor huishoudens met alleenverdieners.

PGB

CVZ en gemeenten

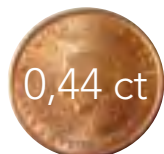
WWB 65+ / Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO)

Zonder aanvullend inkomen uit de Wet Werk en Bijstand (WWB) kunnen 65-plussers met een onvolledig AOW-pensioen in grote financiële problemen komen. Gemeenten besteden sinds 2006 de - voornamelijk administratieve - werkzaamheden van de Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers uit aan de SVB met het oog op doelmatige uitvoering. Deze aanpak werkt goed; burgers zijn tevreden. Het is een klantvriendelijke vorm van uitvoering en de drempel voor het aanvragen van bijstand wordt aanzienlijk verlaagd. Eind 2009 maakten ruim 31.500 huishoudens gebruik van de WWB65+. Per 1 januari 2010 is het een wettelijke taak van de SVB geworden. In januari 2010 hadden alle 441 gemeenten de uitvoering overgedragen aan de SVB. Ook de naam is gewijzigd naar Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO). Het jaar 2009 is door de SVB benut om de uitvoering van de resterende gemeenten gefaseerd over te nemen. Het aantal mensen met een onvolledige AOW-opbouw stijgt. Een deel daarvan beschikt niet over een aanvullend inkomen en zal, zonder aanvulling, onder het bestaansminimum uitkomen. Nu de uitvoering van de AOW en de AIO bij één organisatie ligt, is de verwachting dat het niet-gebruik wordt teruggedrongen. Daarnaast kan de SVB een zinvolle maatschappelijke bijdrage leveren aan het armoedebeleid van gemeenten, door samenwerking en informatie-uitwisseling in de keten.

**persoon-
lijke**

overheid

Uitvoeringskosten in
percentage van
uitkeringslasten:



0,44 ct

0,44% bij de AOW = voor elke
uitgekeerde euro AOW is 0,44 cent
nodig om het mogelijk te maken



1,95 ct

1,95% bij de Anw =
voor elke euro Anw 1,95 cent



2,2 ct

2,20% bij de AKW =
voor elke euro AKW 2,2 cent

WKB

Wko

Minister van SZW

Mantelzorg- compliment

Minister van VWS

REM

Minister van WWI

Regeling Persoonsgebonden Budget (PGB)

Het SVB Servicecentrum PGB verleent diensten aan houders van een persoonsgebonden zorgbudget. Het gaat om mensen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig hebben en dit inkopen met een Persoonsgebonden Budget (PGB). Zij krijgen dit via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) of via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Met het PGB kiezen mensen zelf hun zorgverlener en bepalen zij wanneer en hoe ze hulp krijgen. Eind 2009 maakten 118.258 mensen hier gebruik van (stand ultimo november 2009). De SVB ondersteunt budgethouders in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) door hen kosteloos en op eigen initiatief gebruik te laten maken van het SVB Servicecentrum PGB. Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie. Eind 2009 hebben 23.423 budgethouders AWBZ hun salarisadministratie aan de SVB uitbesteed. Voor hulp in het huishouden kunnen budgethouders binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ook gebruik maken van een PGB. Daarvoor kunnen zij bij de gemeente terecht. Eind 2009 lieten 388 gemeenten deze ondersteuning door de SVB uitvoeren; 90% van alle Nederlandse gemeenten. De SVB heeft in 2009 in dit verband 49.942 budgethouders met een Persoonsgebonden Budget uit hoofde van de Wmo ondersteuning geboden bij de administratie.

Wet op het kindgebonden budget (WKB) / Wet kinderopvang (Wko)

Ouders die kinderbijslag krijgen, kunnen in aanmerking komen voor een kindgebonden budget. De Belastingdienst is uitvoerder en bepaalt hoeveel kindgebonden budget ouders krijgen. Dit is afhankelijk van het inkomen en het aantal kinderen. De SVB voorziet de Belastingdienst van informatie over kinderbijslaggerechtigden. Voor gezinnen waarvan één van de ouders in het buitenland woont of werkt, kunnen de toeslagen overlappen met soortgelijke buitenlandse regelingen. De SVB zorgt in deze gevallen, als verbindingsorgaan voor de gezinsbijslagen, voor het bepalen en betalen van het recht op gezinsbijslag. Daarnaast informeren wij deze klanten over eventuele aanvullende rechten waarvoor zij conform de Nederlandse wetgeving in aanmerking komen.

Mantelzorgcompliment

Mantelzorgers zijn personen die langdurig, intensief en kosteloos een familielid, vriend of kennis verzorgen. Voor deze mantelzorgers heeft de overheid veel waardering. Daarom heeft het kabinet besloten om mantelzorgers onder bepaalde voorwaarden een mantelzorgcompliment van € 250 toe te kennen. Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg. Deze instellingen verzorgen de indicatiestelling voor de regeling. In 2009 kreeg het Mantelzorgcompliment een wettelijke basis. De regeling is verruimd waardoor meer mensen in aanmerking komen voor een mantelzorgcompliment. In 2009 waren dat er 96.500.

**onze klanten
willen persoonlijke
dienstverlening, geen
onzichtbare
overheid**



In 2009 waren er ruim 1900 100-jarigen en ouder die een AOW-pensioen ontvingen.



TAS

TNS

Minister van VROM,
Minister van SZW

FVP

Stichting FVP

Postactieve ambtenaren

Minister van Binnenlandse
Zaken

Eenmalige tegemoet- koming school- boeken

Minister van OCW

Remigratiewet (REM)

De REM stelt voormalige gastarbeiders in staat met een uitkering terug te keren naar hun geboorteland. Erkende politieke vluchtelingen kunnen van die regeling gebruik maken om naar een land van keuze te verhuizen. De uitkering bestaat uit twee verschillende vergoedingen: een basisvoorziening en – eventueel – een remigratievoorziening in de vorm van een maandelijks uitkering. Niet in alle gevallen wordt de voorziening ook uitgekeerd. Dit is afhankelijk van de vraag of deze al samenvalt met een andere uitkering zoals de AOW. Eind 2009 hadden ruim 10.900 mensen recht op een REM-voorziening. Daarvan werden er 4.758 daadwerkelijk uitgekeerd. De SVB voert de REM uit in opdracht van de minister voor Wonen, Wijken en Integratie. Eind 2009 heeft het kabinet invulling gegeven aan de motie Heroverweging Remigratiewet. Dit zal mogelijk tot aanpassingen leiden.

Regelingen voor asbestslachtoffers (TAS en TNS)

Besmetting met asbest kan een tumor in long of buikvlies veroorzaken (een zogeheten maligne mesothelioom). Heeft iemand deze besmetting in loondienst opgelopen, dan is schadevergoeding van de werkgever mogelijk. Betaalt de werkgever die niet, dan kan de werknemer een beroep doen op de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS). Sinds 2003 kunnen werknemers met een asbestbesmetting een voorschot aanvragen dat ze moeten terugbetalen als de werkgever alsnog een schadevergoeding uitkeert. In totaal is in 2009 aan 319 mensen een eenmalige uitkering verstrekt. De SVB

verzorgt zowel de voorschotten als de uitkeringen. Heeft iemand een dergelijke tumor niet via zijn werk in loondienst opgelopen, dan kan hij of zij sinds 1 december 2007 aanspraak maken op een financiële tegemoetkoming via de TNS-regeling. Deze regeling is voor slachtoffers die via het milieu of via producten aan asbest zijn blootgesteld of in hun werk als zelfstandige. De regeling sluit aan op de TAS. Voor de uitvoering werkt de SVB samen met het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). Het IAS ondersteunt slachtoffers en nabestaanden bij het aanvragen van de uitkering en bemiddelt tussen slachtoffer en werkgever. Ook adviseert het IAS de SVB over de uitkering, waarna de SVB een beslissing neemt. Zo mogelijk stelt de SVB ook partijen aansprakelijk en wordt de reeds verstrekte tegemoetkoming verhaald.

Bijdrage FVP

Wanneer bij werkloosheid de pensioenopbouw stopt, is dit nadelig voor het later te ontvangen pensioenbedrag. Om een pensioenbreuk bij werkloosheid te beperken, levert Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) onder voorwaarden kosteloos een bijdrage aan mensen van veertig jaar of ouder die in de WW terechtkomen. Zo blijft de pensioenopbouw doorlopen waardoor geen pensioenbreuk optreedt. Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van Stichting FVP en is uitvoerder van de FVP-bijdrageregeling. De Stichting heeft in 2009 besloten de instroom in de FVP-bijdrageregeling per 1 januari 2011 te beëindigen. Belangrijkste



Toekomstige taken

Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)

In 2008 is besloten dat de SVB vanaf 1 januari 2011 het cliëntbeheer voor erkende oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers als wettelijke taak krijgt. De politieke verantwoordelijkheid ligt bij de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De Tweede Kamer stemde in 2009 in met het besluit van de staatssecretaris van VWS (in samenspraak met de staatssecretaris van SZW) tot volledige overdracht van het cliëntbeheer van de PUR aan de SVB. De PUR voert 6 wetten uit die financiële ondersteuning bieden aan verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen van de Tweede Wereldoorlog. Zij heeft circa 34.500 gerechtigden in haar bestand en nog steeds

melden zich oorlogsgetroffenen. In 2010 zal de PUR-organisatie in de SVB-organisatie worden ingepast. De standplaats van de nieuwe afdeling Wetten Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen wordt het vestigingskantoor van de SVB in Leiden.

AWBZ Verzekerden registratie

In 2009 is de behandeling van het wetsvoorstel Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet in de Tweede Kamer van start gegaan. Het is de bedoeling dat de SVB in dat kader een AWBZ-verzekerdenregistratie gaat voeren. De SVB gaat ervan uit dat de wet per 1 januari 2011 in werking zal zijn getreden.

reden voor dit besluit is het verwachte negatieve effect van de stijgende werkloosheid op de toekomstige vermogensontwikkeling van de Stichting FVP. Daarnaast is er besloten dat de uitbetaling en vaststelling van de FVP-bijdrage aan gerechtigden met een instroomdatum vanaf 1 januari 2010 wordt opgeschort tot uiterlijk 1 januari 2014 afhankelijk van de beschikbare middelen.

Postactieve ambtenaren

Ook in 2009 heeft de SVB nog uitvoering gegeven aan de regeling Postactieve ambtenaren. Dit is een compensatie voor postactieve ambtenaren vanwege de invoering van de Zorgverzekeringswet. Vanaf 2010 is deze tijdelijke regeling beëindigd.

Eenmalige tegemoetkoming schoolboeken

Schoolboeken voor leerlingen in het voortgezet onderwijs komen voortaan voor rekening van de overheid. Voor het schooljaar 2008-2009 moesten ouders en leerlingen de boeken echter nog zelf betalen. Zij kregen daarom in december 2008 een tegemoetkoming van de overheid van € 316; de gemiddelde prijs van een boekenpakket. In opdracht en mandaat van de staatssecretaris van OCW heeft de SVB deze eenmalige tegemoetkoming uitbetaald. Dat is gebeurd aan de ouders/verzorgers van 923.000 leerlingen die op 1 oktober 2008 waren ingeschreven bij het voortgezet onderwijs. Wij hebben daarvoor gebruikgemaakt van de betaalgegevens uit het AKW-bestand en onderwijsgegevens van de IB-Groep (DUO). Begin 2009 heeft de SVB de laatste betalingen verricht. De uitvoering was eenmalig.

Regeling Bijstand Buitenland

Op verzoek van de staatssecretaris van SZW heeft de SVB de uitvoering van de Regeling Bijstand Buitenland van het Agentschap SZW per 1 januari 2009 overgenomen. Deze regeling, waarvan de toegang sinds 1996 is gesloten, verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland die geen afdoende inkomen hebben. Het gaat om een afnemend aantal gerechtigden (eind 2009: 271), woonachtig in 25 verschillende landen.

Regeling
Bijstand
Buitenland
Minister van SZW

PUR
Minister van VWS

AWBZ
Minister van VWS

Slechts **15%**
van de Nederlanders
vindt het stelsel
van sociale zekerheid
transparant

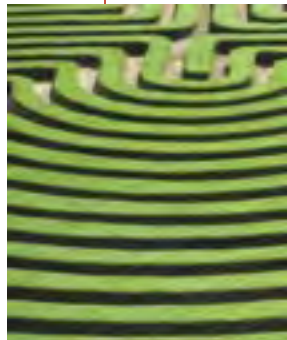
*(bron: TNS NIPO-enquete
in opdracht van de SVB, 2009)*





Vernieuwd Vertrouwen

Raad van Inspiratie zet eerste stap weg naar Burger



Relatie op Burgerpolis

'De basis ligt er'

HENK VAN DER KOLK
VOORZITTER FNV BONDGENOTEN
EN LID VAN DE RAAD VAN INSPIRATIE
VOOR DE BURGERPOLIS

In welke mate, daarover lopen de meningen uiteen. Maar dat er sprake is van een vertrouwenscrisis tussen burgers en overheid, daar is iedereen het in het land van de sociale zekerheid wel over eens. Net als over de noodzaak dat er iets aan gedaan moet worden. Aan de complexiteit, aan de bureaucratie. Anders verdwijnt het beeld van een dienstverlenende overheid als een schip achter de horizon. Het aanvragen van een subsidie om bijvoorbeeld het eigen huis rolstoelvriendelijk te maken, is geen sinecure. Veel lager opgeleiden hebben eenvoudigweg de kennis niet om de regels uit te pluizen. En ze hebben ook niet een handig mannetje of vrouwtje die het hun wel even uitlegt. Daardoor is er figuurlijk gezien meer afstand ontstaan tussen burgers en overheid. Burgers krijgen het idee dat de overheid heel gemakkelijk geld bij hen weghaalt, maar hun vervolgens het bos in stuurt als ze daar wat voor terugvragen. Volgens de Raad van Inspiratie moeten we weer terug naar het begin: de overheid is er voor de burger en niet andersom. Zo ontstond in 2004 het idee van een Burgerpolis. Die zal volgens de Raad het vertrouwen herstellen door burgers wegwijz te maken in het domein van de sociale zekerheid. In dat verband valt vaak de term 'klantgerichtheid'. En bijkomend voordeel: de overheid krijgt zo zicht op de hoekjes waar in het labirint de complexiteit onaanvaardbaar is toegeslagen, de bureaucratie de spugaten uitloopt of waar tegenstrijdigheden, hiaten en doublures zitten. Maar het initiatief heeft ook de ambitie om als een soort 'sociaal contract' de relatie tussen burger en over-

Het recht van de zwaksten

In 2009 heeft de SVB onderzoek gedaan naar de financiële gevolgen voor AOW'ers die worden opgenomen in een verpleeg- of verzorgingshuis. De gevonden knelpunten bevestigen het beeld van complexe sociale zekerheidsvoorzieningen, maar bieden ook kansen voor verbetering.

In het onderzoek worden de gevolgen van opname in een verpleeghuis in kaart gebracht voor uiteenlopende regelingen zoals de AOW, aanvullende pensioenen, regelingen rondom de zorg, fiscale regelingen, de Wmo, de bijstand en overige gemeentelijke minima-regelingen. Marjolein van Everdingen van de Directie Juridische Zaken van de SVB: 'Dat blijkt een heel gepuzzel op te leveren. Ik werd er zelf mee geconfronteerd toen mijn opa en oma in deze situatie terechtkwamen en ik hoorde meer ervaringen van collega's om me heen. Dat zijn vrijwel allemaal juristen, en die hadden ook geen helder zicht op wat er allemaal bij komt kijken.' Veel regelingen houden rekening met de leefvorm. Opname in een verpleeghuis leidt vaak tot verandering van de leefvorm en heeft dus veel gevolgen in de sociale zekerheid. Daarnaast zijn veel regelingen inkomensafhankelijk en is er veel onderlinge samenhang. Dat pakt niet altijd goed uit. 'Zo kan het voor een getrouwd stel aan-

heid een nieuwe impuls, of zelfs nieuwe kans te geven. De initiatiefnemers zullen over een lange adem moeten beschikken. De Raad van Inspiratie wil het vuurtje brandend houden. Een interview met Henk van der Kolk, lid van de Raad van Inspiratie en in het dagelijks leven voorzitter FNV Bondgenoten.

Het ei van Columbus, die Burgerpolis?

'De vertrouwenscrisis wordt er niet mee opgelost. Maar het zou absoluut een flinke bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen tussen overheid en burgers.'



trekkelijk lijken om, als één van de twee moet worden opgenomen, duurzaam gescheiden te gaan leven in verband met een hogere AOW-uitkering. Maar het CAK neemt de gewijzigde leefsituatie mee bij de berekening van de eigen bijdrage; de eigen bijdrage kan daardoor veel hoger uitvallen. Vooral lage inkomensgroepen worden met deze veranderingen geconfronteerd. Zij doen immers op veel regelingen een beroep. Juist deze zwakke groep heeft onze hulp nodig.'

Knelpunten

De doelstelling van het onderzoek hangt samen met de oriëntatie op life events die de SVB hanteert: waaraan heeft de klant behoefte bij belangrijke gebeurtenissen in het leven. Het onderzoek zou kunnen bijdragen aan de opleiding van medewerkers om over diverse regelingen heen klanten goed te kunnen adviseren over de gevolgen van bepaalde beslissingen.

'We zitten nu nog in de analysefase', legt Marjolein van Everdingen uit, 'en brengen de knelpunten zorgvuldig in kaart. Samen met andere partijen willen we die knelpunten oplossen. Gelukkig heeft ook de Raad van Inspiratie dit onderwerp op de agenda gezet, omdat het tot oneerlijke situaties leidt voor de burger.'



In zijn finale vorm is de Burgerpolis een persoonlijk statusoverzicht waarin burgers hun gegevens kunnen raadplegen en eventueel kunnen corrigeren. De overheid – zowel lokaal als centraal – laat zien welke diensten geleverd worden en of betrokkene daarvoor in aanmerking komt. En zo ja, waar hij dan moet zijn.

Kunnen we het hele stelsel niet slopen terwijl de winkel open blijft en het vervolgens opnieuw opbouwen met als uitgangspunten: eenvoud, samenhang en efficiëntie?

‘Wil je het hele stelsel vereenvoudigen, dan ben je al gauw een eeuw verder. Maar wat we wel kunnen doen is op een individueel niveau bij elkaar brengen wat die ene burger voor rechten heeft op het terrein van huursubsidie, AWBZ, AKW, AOW en ga zo maar door. Dan moet hij nog steeds in het ene geval bij de Sociale Dienst en in het andere geval bij het UWV zijn, maar weet hij in elk geval wat zijn rechten en plichten zijn. Daarmee wordt de complexiteit van een aantal lagen ontdaan.’

Als het systeem uiteindelijk zo werkt dat alle regelingen op individueel niveau zijn toegesne-

den, dan zou je eigenlijk ook geen aanvraag meer hoeven in te dienen en krijg je toeslagen, subsidies of uitkeringen meteen op je rekening.

‘Maar dan komt wel de vraag aan de orde hoe ver de overheid met deze klantvriendelijke service mag gaan zonder daarmee op de privacy in te breken op een onaanvaardbare manier. Moet de overheid op grond van de gegevens die uit allerlei databases van verschillende diensten getrokken zijn, zeggen: hij/zij heeft recht op huursubsidie, dus die kennen we maar alvast toe? Ik denk dat het op termijn zeker kan, maar of het ook wenselijk is, is nog even de vraag. Persoonlijk zou ik er niet zo zwaar aan tillen. Er zijn immers al zoveel gegevensbestanden in omloop, dat die koppeling van al die bestanden voor de privacy niet uitmaakt. Zeker als je het afzet tegen de werkelijkheid van vandaag, namelijk dat al die mensen volstrekt niet weten waar ze recht op hebben. Dat is een veel groter probleem.’

Wat gaat de overheid van die transparantie merken?

‘Het zal aanzetten tot het stroomlijnen en afstemmen van lokale en centrale regelingen. Als nu iemand vanuit de bijstand aan een baan komt, staat de gemeente als eerste op de stoep om de vrijstellingen terug te draaien, waardoor zo iemand netto minder overhoudt dan toen hij of zij geen baan had.’

Waar staat de Burgerpolis op de schaal van 1 tot 10?

‘Er is nog een hele weg te gaan. Ik mik op 5. Er is al heel erg veel bekend. En de basis ligt er. Net als de

*‘Wij dachten dat u,
op grond van onze gegevens,
recht had op deze toeslagen.
Wilt u hier even tekenen
als u dat ook denkt’*

René Paas is lid van de Raad van Inspiratie. Hij is voorzitter van Divosa, de Nederlandse vereniging van managers op het terrein van werk, inkomen en sociale vraagstukken.

RENÉ PAAS
VOORZITTER DIVOSA



Eenvoud in uitvoering

René Paas gaat verder dan Van der Kolk. Hervormingen hoeven volgens hem helemaal niet een eeuw te duren. Hij zegt het Henry Kissinger na: *the urgent drives out the important*. Politici en bestuurders van instituties moeten volgens Paas de zorgen van burgers tot het vertrekpunt van hun missie maken, waarbij kritisch zelfonderzoek niet verboden is: ‘Hoe goed zijn we nou eigenlijk in het aanpakken van zwakke wijken? In het wegwerken van achterstanden op de arbeidsmarkt? Kortom: hoe goed zijn we op die terreinen waarvan de overheid zegt dat die de allerbelangrijkste zijn?’ Volgens Paas is het essentieel dat de overheid de belangrijkste zorgen van burgers succesvol aanpakt. Anders woekert de vertrouwenscrisis alleen maar door. En daar waar de complexiteit van de regels of de uitvoering dat in de weg staat, moet je niet aarzelen om de regels te vereenvoudigen. Een belangrijk argument voor Paas om ook naar het systeem te kijken, is de ingewikkeldheid, zelfs voor mensen met een bovengemiddelde bureaucratiecompetentie. Als belangen van uitvoeringsorganisaties vereenvoudiging in de weg staan, moeten we daar volgens Paas niet

te veel respect voor tonen: ‘Die organisaties zijn gemaakt om mensen te helpen. Ze zullen zich anders gaan gedragen als de regels worden veranderd.’ Paas bepleit om te beginnen één regeling voor de onderkant van de arbeidsmarkt teneinde meer mensen aan werk te kunnen helpen. Ook het minimabeleid kan wat hem betreft eenvoudiger: ‘Wij moeten het onszelf niet aandoen om 431 soorten gemeentelijke regels te hebben. Allemaal met de beste bedoelingen, maar met een fijnmazigheid die er voor zorgt dat je voor de laatste euro voor minima ook een euro kwijt bent aan uitvoeringskosten.’ Het zou prachtig zijn als gemeenten er voor zouden kiezen om dingen meer centraal te regelen. Waar Van der Kolk nog twijfelt tussen privacy en doelmatigheid, wil Paas gewoon doorpakken in het belang van de mensen die er van afhankelijk zijn: ‘Je maakt een eind aan een heleboel niet-gebruik van mensen die niet op het idee waren gekomen om er gebruik van te maken. Terwijl de Belastingdienst die gegevens al lang kent van mensen. Gewoon zeggen: *‘wij dachten dat u, op grond van onze gegevens, recht had op deze toeslagen. Wilt u hier even tekenen als u dat ook denkt.’*

ICT. En – ook belangrijk – de intentie is er onder alle instellingen om er gezamenlijk mee aan de slag te gaan. Maar het moet wel nog geoperationaliseerd worden.’

Wat zijn nou de twee grootste uitdagingen voor het initiatief?

‘Het draagvlak. Dat je het groene licht moet krijgen van al die instituties die allerlei regelingen uitvoeren. Want zij beschikken over alle gegevens. Het tweede is de vertaalslag: zijn we echt in staat om op persoonsniveau een actueel en betrouwbaar overzicht te verstrekken van alle rechten en plichten, zonder dat het meteen weer ontoegankelijk wordt? Technisch kan het, maar inhoudelijk is dat nog maar de vraag.’

SVB Servicecentrum PGB neemt zorg uit handen

Ruim **23.000** budgethouders besteden hun salarisadministratie voor de AWBZ aan de SVB uit.

Budgethouders zijn erg tevreden!

97% beoordeelt dienstverlening van goed tot zeer goed (49%)

(bron: klanttevredenheidsonderzoek medio 2008)

Wie door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig heeft, kan in aanmerking komen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB). Ook indien hulp in de huishouding nodig is, kan met succes aanspraak worden gedaan op een PGB.

Met het Persoonsgebonden Budget kan de burger zelf zorg inkopen. Formeel moet de burger dan een zorgverlener in dienst nemen en loon uitbetalen. Voor veel mensen is zo'n loonadministratie een hele opgave. Daarom biedt de SVB aan om die administratieve zorg uit handen te nemen. Gratis. De SVB wordt dan gemachtigd door de budgethouder om de daarvoor benodigde bedragen van de privérekening af te schrijven en over te maken naar de zorgverlener en de Belastingdienst.

Zelf regelen

Onderzoek laat zien dat budgethouders erg tevreden zijn over het SVB Servicecentrum PGB. Toch verwacht directeur Alfred van den Berg de dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Dat wil hij komend jaar bereiken met meer persoonlijk advies en uitbreiding van de elektronische diensten. 'Via onze website kunnen budgethouders straks veel zaken makkelijker en sneller zelf regelen. Halverwege 2010 moet het voor alle budgethouders mogelijk zijn om hun gegevens online te raadplegen en te



wijzigen. Ook de website voor gemeenten willen we komend jaar aanpakken. We richten

een webportal in waar gemeentemedewerkers alle benodigde informatie vinden en gegevens met ons kunnen uitwisselen.'

Makkelijk

'We merken dat er in het algemeen behoefte is aan elektronische dienstverlening', vervolgt hij. 'Dat horen we niet alleen van individuele budgethouders, maar ook van belangenverenigingen, zorgkantoren, het College voor zorgverzekeringen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor alle duidelijkheid: wie geen behoefte heeft aan elektronische dienstverlening, kan gewoon de telefoon blijven gebruiken of een brief schrijven. We stellen iedereen in staat om het zichzelf zo makkelijk mogelijk te maken.'

Over de grens



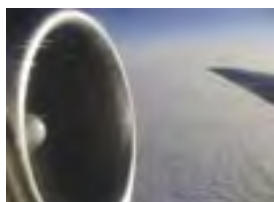
Traditioneel heeft Nederland langs de grenzen met België en Duitsland veel arbeidsuitwisselingen. Mensen die in Nederland wonen maar in België of Duitsland werken bijvoorbeeld. Sinds het ontstaan van de EU is dat aantal alleen maar toegenomen. Als gevolg van de arbeidsmigratie vanaf de jaren zestig en zeventig worden inmiddels veel AOW-uitkeringen overgemaakt naar landen als Spanje, Turkije en Marokko. Maatschappelijke ontwikkelingen maken ook het werk van de SVB steeds internationaler. Daarom wordt hard gewerkt aan grensoverschrijdende serviceconcepten.

In eerste instantie ging het ons om voorlichting', zegt Ruud van Es, vestigingsdirecteur van de SVB in Nijmegen. 'Mensen de gelegenheid geven om vragen te stellen en daar ook een passend antwoord op bieden. Zeker langs de grens bleek de behoefte daaraan groot te zijn. We beantwoorden ook vragen over zorgverzekeringen als daar onduidelijkheid over is. We geven informatie over de mogelijkheden van vrijwillige verzekering, voor mensen die ons land gedurende enige tijd verlaten maar wel de AOW-opbouw willen voortzetten. Of detachingsverklaringen, waarmee Nederlanders die tijdelijk in het buitenland gaan werken, hun verzekeringsstatus niet hoeven kwijt te raken.' Er is een apart Bureau voor Belgische Zaken van de SVB in Breda en een Bureau voor Duitse Zaken in Nijmegen. Zij onderhouden nauwe banden met de collega's uit respectievelijk België en Duitsland en richten zich ook op andere doelgroepen; zo worden informatieavonden georganiseerd voor mensen die bijna gepensioneerd zijn. In 2009 hebben dergelijke avonden onder meer plaats gehad in Deventer en Hamburg.

Wereldwijd

De dienstverlening van de SVB blijft niet beperkt tot de landsgrenzen, waar grensarbeid wordt verricht. In Spanje, Marokko, Turkije en Suriname zijn attachés voor Sociale Zaken gevestigd. Zij beantwoorden vragen, maar hebben daarnaast een handhavingsfunctie. Een deel van hun taken bestaat uit het controleren of de klanten in die landen nog voldoen aan de voorwaarden, of ze nog leven en of de leefomstandigheden niet zijn veranderd. De ove-

rige landen van de wereld zijn over de verschillende SVB-vestigingen verdeeld: 'Zo is Nijmegen het aanspreekpunt voor Australië en Nieuw-Zeeland', zegt Ruud. 'Daar zit een redelijk grote groep Nederlanders. Met de plaatselijke organisatie Centerlink onderhouden we uitstekende contacten, waar de oplossing voor de klant echt centraal staat.' Nederlanders die van de SVB een AOW-uitkering in het buitenland ontvangen, hebben sinds vorig jaar de mogelijkheid om met behulp van hun DigiD hun gegevens te raadplegen via internet. Daarnaast voert de SVB de Remigratiewet uit. De Remigratiewet biedt voormalige gastarbeiders die naar het land van herkomst willen remigreren, faciliteiten om die wens te realiseren. Erkende vluchtelingen kunnen met gebruikmaking van diezelfde regeling verhuizen naar een land van keuze.



Over de grens in 2009

Ruim **106.000** detachingsverklaringen zijn in 2009 afgegeven voor mensen die naar het buitenland gaan om te werken maar wel verzekerd blijven voor AOW, AKW, Anw.

Ruim **270.000** AOW-gerechtigden in het buitenland, verspreid over **193** landen.

De grootste aantallen in

België	56.015
Duitsland	35.894
Spanje	41.857

De kleinste aantallen (minder dan 10) zijn onder meer te vinden in Togo, Letland en Jamaica.

Ruim **15.000** mensen in het buitenland waren in 2009 vrijwillig verzekerd voor AOW en/of Anw.



A photograph of three men standing in shallow water, likely a harbor or bay. They are wearing swim trunks and swim caps. The man on the left has a red swim cap, the man in the middle has an orange swim cap, and the man on the right has a blue swim cap. They are looking out towards a pier with several sailboats docked. The water is blue and the sky is clear.

*'Burgers kiezen hun
eigen pad
en **sprokkelen**
zekerheden bij elkaar'*

SASKIA J. STUIVELING
PRESIDENT ALGEMENE REKENKAMER

Solidariteit anno 2010

Differentiatie, fiscalisering, privatisering, flexibilisering. Nederland ontwikkelt zich van een verzorgingsstaat richting een participatiestaat. En onze sociale zekerheid muteert mee. Van een vangnet naar een springplank. Behalve een zwaarder beroep op de zelfredzaamheid van burgers, komt daar nu een stevig pakket aan bezuinigingen bovenop. De SVB maakte een inspectierondje langs de velden: hoe staat het met het fundament van deze samenleving, onze solidariteit?

Meer dan boekhouding alleen

Het principe van solidariteit staat niet ter discussie. De discussie gaat uitsluitend over de inrichting en de organisatie ervan. In dat opzicht hebben we de afgelopen 25 jaar veel zien veranderen en zal er de komende 25 jaar nog heel veel veranderen. Waarbij ik er graag bij aantekenen dat solidariteit verder gaat dan alleen financiële solidariteit van rijk met arm. Het zou niet mijn hoop zijn dat we in een samenleving belanden waarin de betrokkenheid van de welvarenden zich alleen maar vertaalt in het invullen van een jaarlijkse acceptgiro. Er is ook nog zoiets als menselijke verbondenheid en gebonden-

heid die een waarde heeft die uitstijgt boven de achterliggende geldbedragen en boekhouding. In bredere zin heeft solidariteit te maken met nationale en internationale lotsverbondenheid.

‘Individualisering is niet per se een bedreiging voor de solidariteit. Het groeiende aantal ZZP’ers is weliswaar conjunctuur-gevoelig, maar het is toch meer dan een modeverschijnsel. Het is een mooie illustratie van wat ons in brede zin zou moeten bezighouden: hoe kunnen we in deze 21e eeuw rechte doen aan de wens van werknemers om gerespecteerd en erkend te worden in hun vakkundigheid en deskundigheid. We zien op dit punt een voorbeeld van nieuwe arbeidsverhoudingen. Veel

werknemers willen vanuit een groter zelfbewustzijn dan vroeger hun eigen leven inrichten, gebaseerd op hun eigen competenties en professionaliteit. ZZP’ers kiezen voor het bestaan van ondernemer en onttrekken zich per definitie aan collectieve arrangementen die beschikbaar zijn voor klassieke werknemers. Maar willen ze goed kunnen functioneren, dan zouden ze tezelfdertijd misschien ook wel aanspraak mogen maken op bepaalde vormen van maatschappelijke solidariteit die betaalbaar beschikbaar moeten blijven. Het klassieke voorbeeld is de arbeidsongeschiktheid als ondernemersrisico. De vraag is dan of de samenleving er een belang bij heeft om die kosten draaglijker te maken. Of dat verder moet gaan dan het aanbieden van een schaalvoordeel alleen, is precies de discussie die wij op dit moment binnen de SER voeren.’

‘Solidariteit in de bredere betekenis van lotsverbondenheid, verdraagt het slecht wanneer we in de engere, financiële betekenis teveel onderscheid gaan maken tussen werknemers/ZZP’ers, werkenden/werklozen, jongeren/ouderen, autochtonen/nieuwkomers. Solidariteit is niet gebouwd op onderling wantrouwen, maar op onderling vertrouwen. Ik zou hopen dat we erin slagen om de kracht van individualisering te benutten voor maximale kansen op individuele ontplooiing. En dat we maximaal profiteren van de diversiteit in de zin van het benutten van een variëteit aan ervaring, inzicht en achtergrond die in een samenleving beschikbaar is. Dat zijn wel de ingrediënten die het aanpassings- en vernieuwingsvermogen van de samenleving heel positief kunnen beïnvloeden.’



Alexander Rinnooy Kan is voorzitter van de Sociaal-Economische Raad (SER) en lid van de Baliegroep, een onafhankelijke denktank van werkgevers, werknemers en publieke sector. Hij beschouwt solidariteit als een onmisbaar fundament.



Verwennerij

‘De trend van individualisering hangt samen met meer economische zelfstandigheid van mensen. Daardoor gaan we in alle opzichten tijdelijke allianties aan. Dat zie je heel duidelijk aan de groei van het uitzendwezen, het groeiende aantal ZZP’ers, maar ook aan het job-hoppen in vast dienstverband. Een fenomeen als teambuilding staat juist op de agenda omdat er geen tijd meer is om samen iets op te bouwen. Dus krijg je dat tegenwoordig in een eendaagse cursus. De moderne mens moet heel snel in staat zijn om zich sociaal te koppelen en te ontkoppelen. Ook in zijn persoonlijke relaties. En dus zien we naast job-hoppen ook zoiets als *love-hoppen*. Dat is de tijdgeest.’

‘Gebonden zijn aan een werkgever of partner is natuurlijk een vorm van solidariteit. Ooit was dat voor het leven, tegenwoordig is het tijdelijk, voorwaardelijk en vrijblijvend. Onze bereidheid tot solidariteit wordt voortdurend geëvalueerd: ‘Voldoet het nog aan mijn hyperindividuele eisen, wat brengt het op, wat kost het?’ Het verplichtende element van wederkerigheid is afgebrokkeld. In dat opzicht is solidariteit schaars geworden. Misschien is het daarom dat jongeren vragen om respect voor hun manier van leven. Al gaat het daar naar mijn gevoel vooral om het ontvangen van solidariteit, niet om het betonen ervan.’

‘Vandaag bepalen we zelf met wie we solidair willen zijn en voor hoe lang. Babyboom bashers zeggen: ‘die babyboomers hebben alles opgemaakt.’ Dergelijke conflicten tussen subgroepen die elkaar



beconcurreren zul je steeds vaker gaan zien. Tussen ouderen/jongeren, autochtonen/allochtonen, werkenden/ werklozen, gezinnen/kinderlozen. Neem de AOW. Daarin speelt ook de levensverwachting een rol. Nu we weten dat hoger opgeleiden langer leven: Wat gaan de lager opgeleiden dan doen? Ook een mooie: vrouwen leven langer dan mannen. Wordt het dan niet tijd dat vrouwen wat langer doorwerken dan mannen? Heel kil redenerend zou dat wel voor de hand liggen.’

‘Aan de bovenkant van onze levensloop zijn we natuurlijk verwend. De gemiddelde levensduur is alsmat toeegenomen, terwijl de AOW-startleeftijd gelijk gebleven is. En ook aan het begin van onze levensloop worden we verwend. Veel jongeren kunnen bijna een kwart eeuw van hun leven in persoonlijke ontwikkeling steken en krijgen straks vanaf 67 jaar nog bijna 20 jaren waarin opnieuw anderen voor hen werken. Ze zijn dus de helft van hun leven vrijgesteld van werk. Dat was vroeger alleen weggelegd voor de gegoede kringen. Daar moeten we natuurlijk blij om zijn, maar we moeten ons er wel van bewust blijven dat dit pure luxe is. In een crisis komt de vraag op tafel hoeveel verwennerij we ons kunnen veroorloven en in hoeverre solidariteit terecht noodzakelijk is. Dat is wat nu in de discussie om de AOW gaat gebeuren.’

Jan Latten is hoogleraar sociale demografie aan de UvA en CBS-demograaf. Het gaat hem altijd om de juiste balans in geven en nemen: in je portemonnee, in je relatie, in je maatschappelijk leven.



*'Individualisering
is een dure manier
van leven'*

PAUL SCHNABEL
DIRECTEUR SCP

Het muizengat

Paul Schnabel is directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Hij ziet nog steeds een groot draagvlak voor solidariteit in de samenleving, maar meer dan ooit is de burger kritisch over de kans op on-eigenlijk gebruik en misbruik van sociale zekerheidsregelingen waar hij het geld voor moet opbrengen.

Natuurlijk doen wij als SCP onderzoek naar de solidariteit in Nederland. De antwoorden op de vraag wat mensen voor de toekomst tot 2020 belangrijk vinden, komen steeds neer op 'meer solidariteit tussen mensen'. De trend van economische individualisering gaat dan ook helemaal niet ten koste van de solidariteit. Sterker, het sociale zekerheidsstelsel impliceert individualisering. Het leidt er immers toe dat mensen economisch onafhankelijk kunnen leven, terwijl het tegelijkertijd gebaseerd is op solidariteit. Individualisering is een dure manier van leven. Je doet dingen minder collectief omdat je rijk genoeg bent om het alleen te doen. Waar mensen arm zijn, moeten ze bij elkaar gaan zitten en delen, anders heeft niemand wat. De AOW is natuurlijk de meest individualiserende regeling die er bestaat. Die heeft het mogelijk gemaakt dat ouderen zelfstandig kunnen blijven functioneren. En dat willen mensen ook heel graag. Zonder solidariteit zou dat niet te betalen zijn. Maar die solidariteit is wel wettelijk afgedwongen, dus mensen hebben daar niet veel keuze in. 'Solidariteit tussen generaties speelt heel sterk een rol in de beleving van mensen. Binnen families zijn we solidair met elkaar. Jongeren vinden het vanzelfsprekend dat ouders en grootouders het niet slecht mogen hebben. Daarom betalen ze zonder morren mee aan de AOW. Omgekeerd zijn ouderen vaak geneigd om de solidariteit te richten op de eigen (klein)kinderen, maar zelf ook weer bijdragen aan

de AOW willen ze niet. Ze willen wat ze hebben wel delen met de kinderen, maar niet met willekeurige anderen.'

'Homogeniteit speelt in de samenleving als geheel ook een rol. Het idee dat mensen uit andere landen hier naar toe komen om te profiteren van de sociale voorzieningen, ondermijnt het draagvlak van de solidariteit. De zorg en boosheid over mogelijk misbruik speelt bij verplichte afdracht altijd een rol. Bij de WW en WAO is het idee van 'op mijn kosten lekker thuiszitten' fataal voor de solidariteit. Zeker als ook nog eens de criteria voor de regeling niet keihard zijn. Bij de AOW was 65 altijd 65. Door te differentiëren zullen er acceptatieproblemen ontstaan. Punt is: als een regeling een voordeel inhoudt, wordt dat voordeel ook gezocht. Een 'zwaar beroep' is geen hard criterium en zal dus in de praktijk opgerekt worden. 'We zijn er nu veel beter aan toe dan in de crisis van de jaren tachtig. De werkloosheid is veel lager. De arbeidsparticipatie is enorm gestegen en het uitkeringsregime veel strenger en beperkter geworden. In de jaren tachtig is die spectaculaire instroom in de WAO ontstaan, iets wat we nu met alle macht willen voorkomen. Nu is alleen de Wajong-regeling veel te hard gegroeid. Daaraan zie je wel dat er automatisch een drang in de richting van een ontsnappingspunt ontstaat als je een regeling niet heel scherp maakt en niet goed afsluit. Geen bijstand voor jongeren meer? Dan is de Wajong in een aantal gevallen het 'muizengat' om toch verzekerd te zijn van een inkomen.'

ik

zorg

Saskia J. Stuiveling is president van de Algemene Rekenkamer. Zij signaleert hoe de besluitvorming bij overheid en andere organisaties steeds minder aansluit bij hedendaagse vraagstukken. Enorm veel informatie brengt oplossingen niet per se dichterbij. Individuele burgers maken dan andere afwegingen.



Zekerheden sprokkelen

Zekerheid is breder dan sociale zekerheid. En die bredere zekerheid maakt plaats voor bredere onzekerheid. Als gevolg daarvan gaan mensen hun tijdshorizon inkorten. Tijdens en vlak na de tweede wereldoorlog leefden mensen met een korte tijdshorizon. Een beetje van dag tot dag in een soort *survival mode*: ‘heb ik morgen nog te eten, heb ik nog werk, leeft mijn familie nog.’ In zo’n toestand word je teruggeworpen op een hele basale levenshouding. Door de naoorlogse sociale zekerheid, de economische groei, door de kwaliteit van de gezondheidszorg en ons voedsel en door het onderwijs zijn we in zoverre verwend dat we op de toekomst konden rekenen. Er was een zee van zekerheid, waarin je rustig kon rondzwemmen. Mensen leefden met een planhorizon: ‘wat ga ik studeren, waar ga ik werken, hoe wil ik leven?’ Er is nu sprake van een kantelpunt. Nu zwemmen we in een zee van onzekerheid. Mensen zien de klimaatdiscussie, de grondstoffencrisis, de informatisering. Op de arbeidsmarkt zien we een toenemende flexibilisering. Door de vergrijzing en ontgroening staat de AOW ter discussie en door de economische crisis is zelfs de hypotheekrente niet meer taboe. De onzekerheid wordt door iedereen gevoeld, de middenklasse, de onderklasse, de bovenklasse. Door ouderen net zo goed als door ouders met kinderen. Misschien dat jongeren zich hier nog het beste in kunnen aanpassen, maar iedereen telt zijn knopen:

‘wat gaat er voor mij veranderen en kan ik het overleven in de zin van dat ik mijn eigen levensstijl kan handhaven?’

‘Herstructurering is noodzakelijk. Maar hoe laten we de herschikkingen in de samenleving ordelijk verlopen? Er ligt geen recept klaar. Ondertussen komen solidaire regelingen onder druk van de omstandigheden zelf onder druk te staan, wat weer meer onzekerheid tot gevolg heeft. Burgers kiezen hun eigen pad. Ze sprokkelen hun zekerheden bij elkaar. Daarbij kiezen ze eerder voor zichzelf. Ze willen het eerst voor zichzelf goed geregeld hebben, onzekerheden reduceren. Als er dan een regeling langs komt die hen daarbij helpt, zullen ze daar vóór zijn. Niet uit solidariteit maar uit welbegrepen eigenbelang. Het kan dus best zijn dat ze voor een solidaire oplossing kiezen, maar alleen als ze denken dat die voor hen en hun naasten de gunstigste voorwaarden biedt. Dat is iets anders dan de solidariteit vanuit een zekere rijkdom.’

**ik maak me
soms best
zorgen over
mijn AOW-
pensioen**



Pieter Jan Biesheuvel is voorzitter van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI). Solidariteit kan volgens Biesheuvel niet zonder vertrouwen; het houdt ook in, dat wie kan, meedoet.



Dubbele inkomens: minder beroep op maatschappelijke solidariteit

'S olidariteit komt niet vanzelf, je moet er aan blijven werken. En het kent ook zijn grenzen. Bijvoorbeeld in het evenwicht tussen inleg en aanspraken. Bij het opsporen van fraude wordt ook altijd als argument gebruikt dat het de solidariteit ondermijnt. Ik heb niet het idee dat het stelsel onder druk staat door de trend van economische individualisering. Het percentage ZZP'ers en flexwerkers samen ligt de afgelopen 25 jaar vrij stabiel rondom 20 - 25 procent. Plus of min is vooral conjunctureel te verklaren en dus tijdelijk. Kijk je dan nog naar het aandeel studenten en scholieren onder de flexwerkers, dan moet je concluderen dat een economische zelfstandigheid maar voor een heel beperkt deel van de beroepsbevolking is weggelegd en de vaste baan in loondienst nog altijd de norm is. In die zin is er geen sprake van een grotere of minder grote druk op onze solidariteit. Als het economisch goed gaat, stijgt het aandeel economisch zelfstandigen, maar als het onweert, neemt het ook weer snel af. Wat nu al wel een rol speelt bij het thema solidariteit, is de trend dat het vertrouwen in de overheid zienderogen afneemt. Mensen regelen steeds vaker bovenop de collectieve regeling nog iets voor zichzelf. Met name in de pensioensfeer.

Het lijkt wel alsof we meer vertrouwen hebben in doe-het-zelf regelingen dan in collectieve regelingen.'

'Dat de aandacht voor solidariteit de laatste twee jaar toeneemt heeft met de onzekerheden te maken die een crisis met zich meebrengt. Zo'n crisis trekt een zware wissel op de solidariteit. Dan is het nogal belangrijk welke maatregelen de politiek neemt. Crisismaatregelen die erop gericht zijn om mensen weer op de arbeidsmarkt te krijgen of te houden, zijn op termijn beter voor de houdbaarheid van ons sociale stelsel dan maatregelen die tot doel zouden hebben om ontslagen werknemers langdurig in hun levensonderhoud te ondersteunen. Dat is een les uit de crisis in de jaren tachtig, toen veel werknemers via de WAO buitenspel werden gezet. Maar het grote pluspunt in deze crisistijd ten opzichte van die in de jaren tachtig is dat er nu veel meer gezinnen zijn met dubbele inkomens. Wanneer er dan een inkomen wegvalt, is de kwetsbaarheid per leefeenheid beduidend minder. Van de 22.000 mensen die onlangs in de bijstand kwamen, zijn er 17.000 alleenstaand. Dus die groep is het meest kwetsbaar omdat ze van één inkomen moeten rondkomen.'

'Alleen al voor aanvullende pensioenen hebben we tien vormen van solidariteit geïdentificeerd'

KEES GOUDSWAARD
HOGLERAAR TOEGEPASTE ECONOMIE
EN BIJZONDER HOGLERAAR SOCIALE ZEKERHEID
UNIVERSITEIT LEIDEN



Welke vorm van solidariteit precies?

Wat is solidariteit? In de jaren tachtig kenden we heel gemakkelijk een WAO-uitkering toe. Was dat solidair? Nu hebben we de WIA waarin alleen voor de groep van duurzaam tachtig tot honderd procent arbeidsongeschikten een royale uitkering klaar staat van 75 procent. Er is dus sprake van een trend om de solidariteit te richten op de meest kwetsbaren. Terwijl we tegelijkertijd de eigen verantwoordelijkheid hebben versterkt voor de groep die nog in staat is om te werken. Bij hen wordt maximaal ingezet op werk vanuit de gedachte dat de sociale zekerheid moet bijdragen aan de arbeidsparticipatie. Met die trendbreuk zijn we al langer bezig.'

'Maar hoe de sociale zekerheid ook gereorganiseerd wordt, solidariteit zal altijd een belangrijk element blijven. Het is bijna synoniem. Alleen: het begrip wordt tegenwoordig voor van alles en nog wat gebruikt. Om het zuiver te houden, moeten we ons steeds afvragen om wat voor solidariteit het gaat en wie met wie dan solidair moet zijn. Alleen al voor de aanvullende pensioenen hebben we in ons pensioenrapport tien verschillende vormen van solidariteit geïdentificeerd. Veel goede vormen van solidariteit, maar soms ook wat minder voor de hand liggende vormen. Zo vindt er herverdeling plaats van mensen met een lagere opleiding en een lager inkomen naar mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen. Dat komt omdat de laatste

groep een aanzienlijk hogere levensverwachting en dus meer pensioenjaren heeft. In de AOW onderscheiden we de solidariteit van beter betaalden met lager betaalden en van jongeren met ouderen. Nu is de financiële positie van 65 plussers in de loop der tijd veel beter geworden en in veel gevallen uitgekomen boven die van 65 minners. Dat zet de inkomensoverdracht van jong naar oud in een ander licht. Zou het kapitaalkrachtige deel van de ouderen dan niet ook solidair moeten zijn met het minder kapitaalkrachtige deel van de jongeren? Dat is een belangrijk argument voor de fiscalisering van de AOW.'

'We zijn nu scherper aan het kijken welke vorm van solidariteit we precies willen. Wie met wie? En hoe eerlijk en evenwichtig is dat dan? Hoe kun je de toedeling naar kwetsbare groepen combineren met een vorm die tegelijk de arbeidsparticipatie ondersteunt onder groepen die het minder nodig hebben? Dat speelt in op het idee van de participatiemaatschappij, een vorm van sociale zekerheid die aansluit op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Denk aan regelingen die de mobiliteit op de arbeidsmarkt en combinaties van arbeid, zorg en scholing ondersteunen. Daar gaat het naar toe.'

Econoom **Kees Goudswaard** is hoogleraar toegepaste economie en bijzonder hoogleraar sociale zekerheid aan de Universiteit Leiden. Hij gaf leiding aan een commissie die onlangs in opdracht van minister Donner onderzoek deed naar de vraag hoe toekomstbestendig ons pensioenstelsel nog is. Hij was als kroonlid ook nauw betrokken bij veel SER-adviezen over sociale zekerheid.



Dwang, die niet als dwang wordt gezien

James Kennedy is hoogle-
raar Nederlandse geschie-
denis aan de Universiteit
van Amsterdam. Vooral de
jaren zestig hebben zijn be-
langstelling. Hij interesseert
zich met name voor de
vraag wat wij verstaan
onder 'goed burgerschap'.
Zijn meest recente boek is
'Bezielende verbanden; Ge-
dachten over religie, poli-
tiek en maatschappij in het
moderne Nederland'
(Amsterdam, Bakker, 2009).

'**W**at mij als Amerikaan altijd opvalt is hoe belangrijk solidariteit in de Nederlandse samenleving nog steeds is. Amerikanen hebben het daar als samenleving nooit over. Solidariteit is een concept dat daar nooit geland is. Natuurlijk zou je kunnen zeggen dat er ook daar vormen van solidariteit zijn, maar die zijn niet opgelegd. Amerikanen helpen elkaar waar dat kan. Maar solidariteit is daar niet een soort van ordeningsprincipe. Ze verbinden solidariteit vaak met een vorm van staatsdwang, wat hen veel minder enthousiast maakt voor het concept. Er is natuurlijk wel een gevoel van nationale verbondenheid, maar zonder dat daar de notie van staatsdwang bij komt kijken. Natuurlijk hebben de VS een degelijke gezondheidszorg, zorgen zij voor hun ouderen en voor de armen. Maar dat scharen zij niet onder de noemer solidariteit. De ophef rondom de hervormingsideeën van Obama voor de gezondheidszorg is eerder een illustratie van het feit dat de doorsnee Amerikaan niets van afgedwongen solidariteit moet hebben.'

'Ik denk dat je wel kunt zeggen dat Nederlanders zich geen voorstelling van hun land kunnen maken zonder enige vorm van opgelegde solidariteit. Het behoort tot ons nationale meubilair, tot ons politieke vocabulaire. Toch is het goed te beseffen dat het een vorm van afgedwongen solidariteit is, die de dwang van de zuilen heeft vervangen. Het is hier van de ene vorm van dwang gegaan naar een ande-

re vorm van dwang. Mij valt op hoe bereidwillig Nederlanders zijn om het toch niet als een vorm van dwang te zien. Ze beklemtonen altijd dat zij bereid zijn om betrekkelijk hoge belastingen te betalen voor publieke diensten. Dat is in de VS veel meer omstreden. Überhaupt het betalen van belasting, maar zeker als dat gericht is op income distribution. Dat vinden Nederlanders normaal, maar Amerikanen gruwen alleen al bij de gedachte. Burgers mogen daar wel worden belast, maar nooit om inkomens te herverdelen. En dat element is toch wel het meest essentiële onderdeel van hoe Nederlanders solidariteit begrijpen.'

'Doordat er in het naoorlogse Nederland lange tijd sprake is geweest van een homogene natie waarin de staat vanzelfsprekend veel voor mensen deed, is de onderlinge solidariteit vervangen door automatische staatsolidariteit. Burenhulp werd vervangen door thuishulp. Solidariteit betekent dus niet dat burens elkaar helpen, maar dat de overheid dat goed geregeld heeft. Als gevolg van de neoliberale stroming en de transformatie naar een meer heterogene samenleving, zie je wel een bredere discussie over de vraag wat de overheid zou moeten doen en wat de overheid niet zou moeten doen. Nu komen ook vragen op als: met wie moeten we solidair zijn en met wie moet de overheid solidair zijn? Dat is veel meer een vraag geworden dan dat vroeger het geval was.'

*‘De SVB wil het **collectieve karakter** van de regelingen en de **menselijke maat** in dienstverlening combineren’*

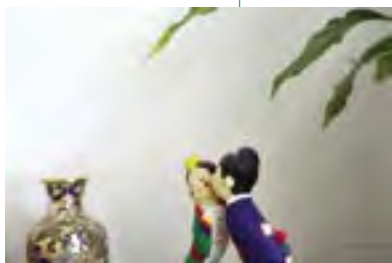
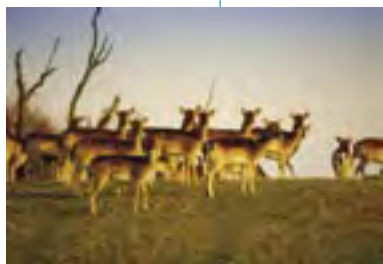
HERPERT TROUW
DIRECTEUR BESTUURLIJKE
EN STRATEGISCHE ZAKEN SVB

Zoektocht naar de grenzen van de solidariteit

‘Het begrip solidariteit dat ten grondslag ligt aan ons stelsel van sociale zekerheid wordt vaak in beperkte zin gehanteerd. Ik denk dat we solidariteit breder moeten zien dan alleen het financiële vlak. De mens is een groepsdier. Wij functioneren in groepsverband, ontlenen er voor een belangrijk deel onze identiteit aan. En ook de term groepsverband vraagt om uitleg. Dan gaat het niet alleen om de relaties met mensen om je heen, maar ook tussen generaties. Wij profiteren allemaal van wat de vorige generaties hebben opgebouwd. Als je vier jaar oud bent, mag je naar een school die daar al is neergezet. Het onderwijs dat je daar krijgt, is al bedacht en ontwikkeld. De mensen die nu werken verdienen een stuk beter dan hun ouders. De hele infrastructuur voor ons functioneren bestaat al. Ik kan mij niet voorstellen dat die relatie tussen de generaties wordt ontkend, het is een gegeven. Er is dan ook weinig discussie over de solidariteit in de zorg, of de solidariteit die is neergelegd in het omslagsysteem van de ouderdagsvoorziening. Wel ontstaat er

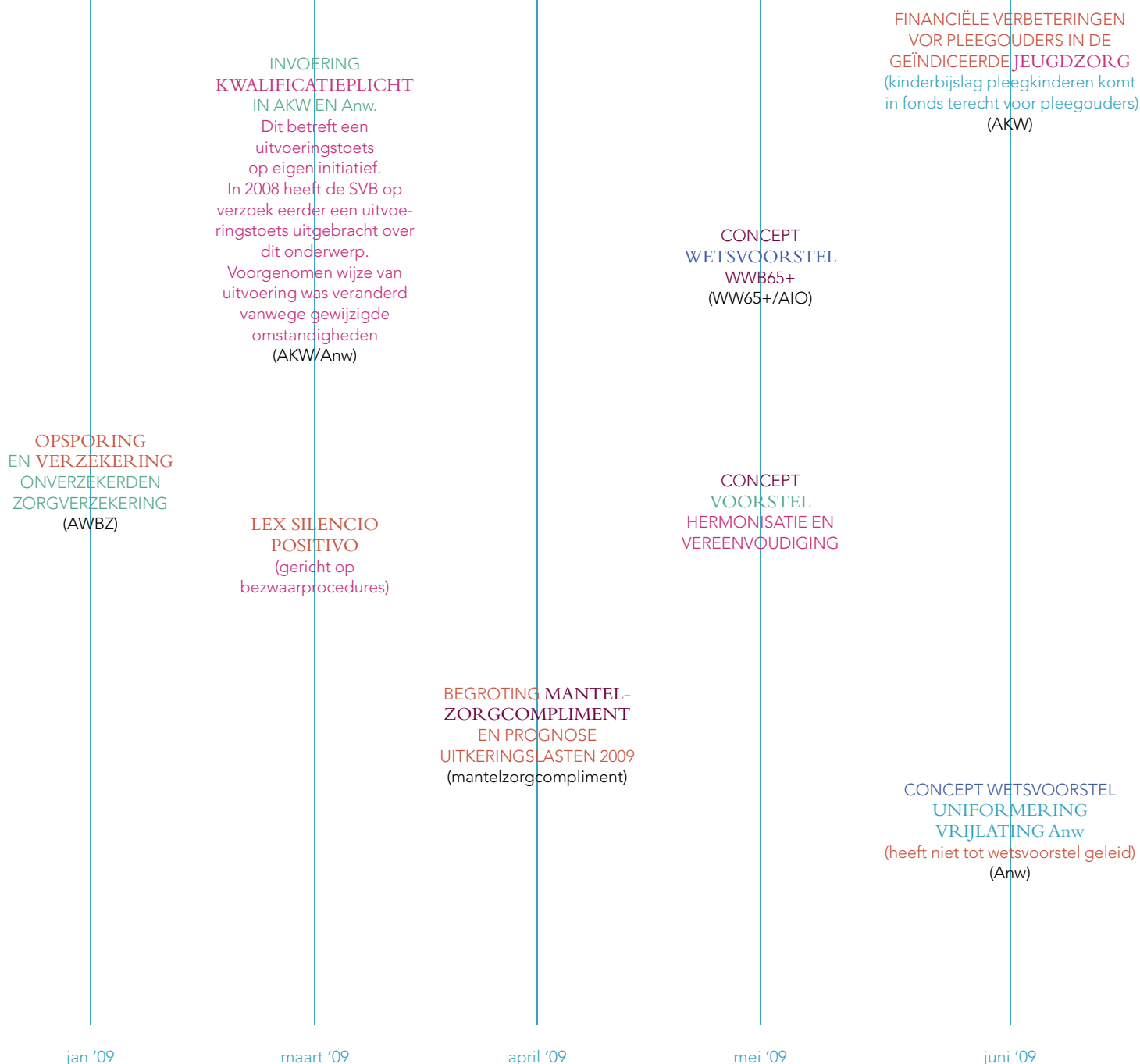
spanning als mensen zich gaan afvragen: ‘Ik betaal nu wel AOW-premie, maar is die voorziening er nog wel als ik straks de pensioengerechtigde leeftijd heb bereikt? Wat krijg ik ervoor terug?’ Dat zijn ontwikkelingen die een zoektocht naar de grenzen van de solidariteit aangeven en dat is geen slechte ontwikkeling. Het is goed dat in discussies over solidariteit generaties vragen oproepen en hun zorg formuleren.

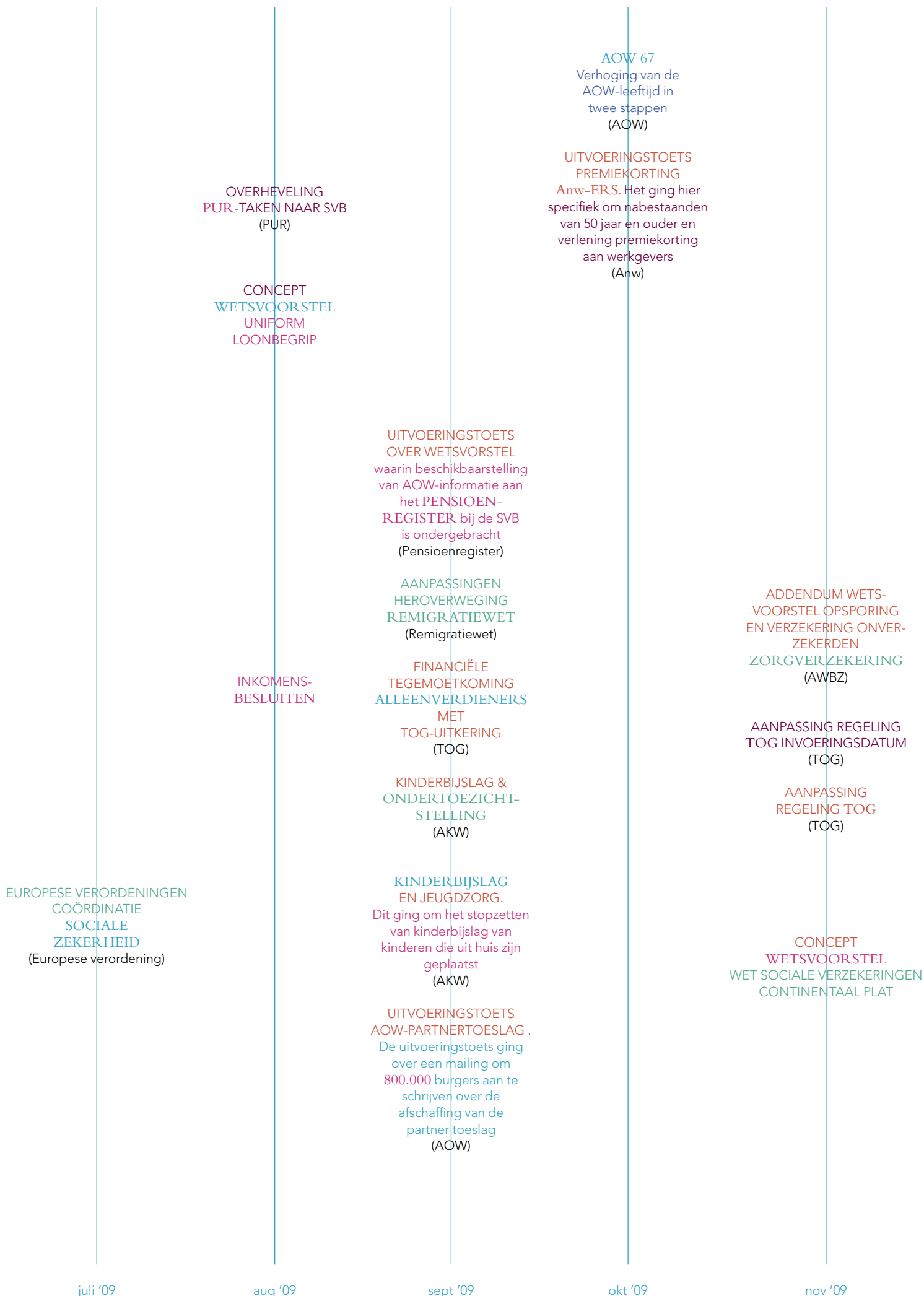
Het is niet aan de SVB om solidariteit af te remmen of te stimuleren. Dat is een taak van de samenleving als geheel. Wat wel een taak van de SVB is, is inzicht bieden in de rechten en plichten die samenhangen met de collectieve voorzieningen die wij uitvoeren. Momenteel is bijvoorbeeld de discussie over de AOW actueel. De SVB neemt niet actief deel aan die discussie. Althans niet als het gaat om gewenst beleid of politieke keuzes die moeten worden gemaakt. Maar wel als het gaat om het formuleren van randvoorwaarden voor de uitvoerbaarheid ervan, en dan tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten. Een spanningsveld dat daarbij ontstaat is dat het verwerken van grote volumes doorgaans de kosten drukt, terwijl maatwerk op individueel niveau kansen biedt om onze klanten optimaal van dienst te zijn. De SVB wil het collectieve karakter van de regelingen en de menselijke maat van onze dienstverlening combineren. Wij zijn ervan overtuigd dat dat mogelijk is. Ook omdat je ziet dat de trend in politieke discussies zich beweegt in de richting van minder grote collectieve regelingen. Daarmee wordt een antwoord gezocht op de groeiende maatschappelijke ontwikkeling richting individualisering, vluchtiger wordende sociale verbanden en een toenemende internationale oriëntatie. Illustratief voor deze toenemende dynamiek is dat de SVB in 2009 een record-aantal van 24 uitvoeringstoetsen heeft uitgebracht, merendeels aan de bewindspersonen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar ook aan de minister van Jeugd en Gezin en de minister voor Wonen, Wijken en Integratie. Met die uitvoeringstoetsen analyseren we wat de effecten zijn van een bepaalde beleidsmaatregel, of die nu is ingegeven door herijking van het stelsel of door bezuinigingen. De aangekondigde bezuinigingsronde zal effect hebben op de SVB. Bezuinigingen van deze omvang zijn niet te realiseren zonder in inkomensvoorzieningen in te grijpen. Hoe de plannen ook worden uitgewerkt, in onze opdracht zal in ieder geval de focus blijven liggen op dienstverlening aan de burger en het zo effectief en efficiënt mogelijk uitvoeren van de regelingen. Hoe het ook zij, het herstel vanuit de crisis houdt de discussie over de grenzen van de solidariteit springlevend.’



Uitvoeringstoetsen in 2009

De laatste jaren is de dynamiek en de complexiteit in de sociale zekerheid toegenomen. Herijking van het stelsel, aanpassingen in regelgeving en meer onderlinge afhankelijkheden tussen partijen hebben invloed op de uitvoering door de SVB. Ook de toenemende complexiteit en diversiteit binnen de samenleving zelf draagt hieraan bij. Het recordaantal uitvoeringstoetsen van de SVB in 2009 – onderzoeken naar de uitvoerbaarheid van wijzigingen in regelingen of nieuwe regelingen – zijn illustratief.







'Samen zijn
we **meer**
dan de som
der delen'

JAN MULDER
DIRECTEUR
SVB-VESTIGING UTRECHT'

Sterke schakels

Uitvoeringsorganisaties werken meer en meer in ketens. Dat is efficiënter dan twee keer het wiel uitvinden. Soms beperkt de samenwerking zich tot een bestandskoppeling en data-uitwisseling. Samen één bronbestand delen, verkleint het risico op onderlinge verschillen. Soms werken beide partijen aan eenzelfde doel: dienstverlening aan de klant. In al die samenwerkingsverbanden zit het risico in de schakels, of beter gezegd: tussen de schakels, daar waar wordt overgedragen. Dan kan er altijd iets mis gaan. De een wil zuiver overdragen, de ander wil zuiver ontvangen. Als beide schakels kwaliteit leveren, is de overdracht juist géén zwak, maar een sterk moment. Centraal staat de vraag of beide partijen zich voor het eindproduct verantwoordelijk voelen en elkaar kunnen vertrouwen in termen van kwaliteit.

De keten is lang bij de SVB en kent een keur aan schakels. Hieronder een aantal partners in samenwerking

Gemeentelijke

Basisadministratie (GBA)

De GBA voorziet de SVB van persoonsgegevens. Een burger die bij de GBA aangifte doet van bijvoorbeeld een geboorte, huwelijk of binnenlandse adreswijziging, hoeft dezelfde gegevens niet meer apart aan de SVB te verstrekken. Voor de vorming van de Basisadministratie Volksverzekeringen ontving de SVB in 2009 de gegevens van 18 miljoen burgers via de GBA.

Het Inlichtingenbureau

verzorgt de elektronische gegevensuitwisselingen voor gemeenten. Zo levert de SVB maandelijks een set gegevens van alle Anw- en AIO-gerechtigden aan het Inlichtingenbureau, waar gemeenten deze gegevens kunnen opvragen.

Rijksdienst voor het wegverkeer (RDW)

De SVB en de RDW werken onder meer samen op het gebied van de Berichtenbox van Mijnoverheid.nl. Via de Berichtenbox kunnen overheidsorganisaties digitaal persoonlijke informatie aan hun klanten versturen, beveiligd met DigiD.

Uitwisseling gegevens leidt tot betere diensten

Wie zijn hele leven in Nederland woont en werkt zal uiteindelijk een overzichtelijke oudedagsvoorziening hebben. Maar wie een tijdje in het buitenland werkt, is dat overzicht al snel kwijt. En dat terwijl de arbeidsmigratie toeneemt. De SVB werkt aan oplossingen.

Burgers beter informeren over hun aanspraken op AOW, de Anw, de AKW en AWBZ. Dat is een van de redenen waarvoor de SVB ProgrammaVerzekeren in het leven heeft geroepen. Een omvangrijk programma dat gepaard gaat met het uitwisselen van gigantische hoeveelheden gegevens tussen verschillende organisaties.

Alle aanspraken

Wil je inzicht geven in ieders individuele aanspraken, dan begin je bij een volledige administratie van iedereen die ooit in Nederland op de een of andere wijze rechten heeft opgebouwd. Daarom werden in 2009 miljoenen persoonsgegevens uit de Gemeentelijke Basis Administratie door de SVB binnengehaald. De SVB spreekt niet meer van vijf miljoen klanten, maar van 18 miljoen burgers aan wie we diensten verlenen. De gegevens van al deze mensen over hun aanspraken worden waar nodig gedigitaliseerd, allemaal geactualiseerd en vervolgens aangevuld als de status wijzigt of door de SVB is vastgesteld.

De resultaten spreken voor zich: wijzigingen die mensen bij de GBA melden, hoeven niet opnieuw te worden gemeld. De SVB zal alle aanvragen waar iemand recht op heeft, ook bevorderen. Mensen krijgen dus automatisch een brief over de AOW bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd, over de Anw bij het overlijden van een partner of ouder, over de kinderbijslag bij de geboorte van een kind en over



'Aan het begin van een samenwerking met een enorme data-overdracht, kunnen er altijd dingen anders lopen dan je had gedacht. Dat was in onze samenwerking het geval. Kleinigheden, maar toch. En juist dan ontdek je wat je aan elkaar hebt. De SVB was voor ons meteen een hele goeie partner. Zij gaven aan: het zijn nu ook onze klanten dus we gaan het gezamenlijk oplossen. Dat bleek achteraf allemaal niet nodig, maar het was toch heel prettig.'

CHRISTIEN BRONDA DIRECTEUR BIJ DE
DIENST WERK EN INKOMEN AMSTERDAM

de gevolgen van immigratie of emigratie. Vanaf december 2009 geeft de SVB elke burger die een DigiD heeft, online inzicht in zijn pensioen opbouw. Via MijnSVB kan elke burger niet alleen zijn eigen gegevens inzien, maar kan hij ook aanvullen en corrigeren waar dat nodig is. Sommige gegevens over voorgaande jaren, zoals verblijf in het buitenland, zijn namelijk nog niet binnengehaald. Afgelopen jaar zijn met het oog hierop ruim 180.000 pensioenoverzichten aan burgers gestuurd voor verificatie en zonnodig correctie.

Verschillende landen

Niet alleen het land waarin je woont, maar ook het land waarin je werkt, bepaalt of je in Nederland verzekerd bent. Daarom levert het UWV met ingang van 2010 alle tijdvakken dat iemand loon of uitkering vanuit Nederland ontvangt, aan de SVB. Zo kan meer in detail worden bepaald welke aanspraken iemand heeft en is het bovendien makkelijk om fraude in de inkomensafhankelijke uitkeringen op te sporen.

'De klant moet zich behandeld voelen als ware het door één persoon, één organisatie en als door één goed aaneengesloten keten'

ERIC VAN DEN BRINK
ALGEMEEN DIRECTEUR CAK

Deze ontwikkelingen rond het Programma Verzekeren vormen de opmaat naar een compleet nieuwe vorm van dienstverlening, waarbij de burger via verschillende kanalen continu en op maat inzicht heeft in zijn aanspraken op collectieve voorzieningen. De SVB is ervan overtuigd dat deze ontwikkelingen alle eraan bijdragen dat de burger meer controle krijgt over zijn aanspraken: ze kunnen immer hun gegevens inzien, aanvullen, corrigeren en laten vaststellen. En daar is iedereen bij gebaat.

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) werkt samen met de SVB bij de uitvoering van het mantelzorgcompliment. De SVB en het CIZ verkennen daarnaast de mogelijkheid om binnen de PGB-regeling gegevens uit te gaan wisselen.

Centraal Administratiekantoor (CAK)

De SVB incasseert voor het CAK de eigen bijdrage AWBZ op het AOW-pensioen of de Anw-uitkering als mensen bijvoorbeeld (tijdelijk) in een verpleeginstelling wonen. Voor het vaststellen van de hoogte van deze eigen bijdrage levert de SVB de pensioeninkomensgegevens bij het CAK aan. De SVB en het CAK verkennen daarnaast de mogelijkheid om binnen de PGB-regeling gegevens uit te gaan wisselen.

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

Gedetineerden hebben geen recht op AOW. Met informatie van DJI kan de SVB de AOW van gedetineerden stopzetten.

*'Geen dingen
dubbel doen.
Dan wordt de klant
ook niet twee keer
hetzelfde
gevraagd'*

PAUL DIRIX
DIRECTEUR GEGEVENSDIENSTEN
UWV

'In ons geval is de samenwerking met de SVB meer een taakverdeling. En die loopt sinds 2007 zo goed, dat ik er niks van merk. Ik heb nog van geen PGB'er gehoord dat er iets misgelopen is in het administratieverhaal bij de SVB.' **ZIGGY BLOK** UNITLEIDER Wmo
GEMEENTE LEIDEN

'We delen gegevens en informatie met elkaar. Het CBS ontvangt maandelijks zo'n 3 miljoen records van de SVB. Dat zijn bestanden van uitstekende kwaliteit. Die data bewerken en verrijken we op het CBS met gegevens uit andere bronnen. Wij hergebruiken als het ware de SVB gegevens. Via onze publicaties komt de informatie dan beschikbaar voor een breed maatschappelijk gebruik. Daar kan de SVB dan weer gebruik van maken, bijvoorbeeld in de sfeer van beleidsvoorbereiding of eigen onderzoek.' **TON VAN MAANEN** TAAKGROEP
SOCIALE ZEKERHEID VAN HET CBS

(Vereniging van Bedrijfstak) Pensioenfondsen

Met ingang van 2011 kan elke burger via het digitale Pensioenregister inzage krijgen in zijn pensioenaanspraken. Om dit mogelijk te maken werkt de SVB intensief samen met de 700 collectieve pensioenuitvoerders.

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

UWV voorziet de SVB van gegevens op het vlak van inkomstenverhoudingen om de Basisadministratie Volksverzekeringen mogelijk te maken.

Belastingdienst

'Kindertoeslagen' is een belangrijk terrein waarop samenwerking plaatsvindt. Om het recht op een kindgebonden budget vast te stellen, maakt de Belastingdienst gebruik van gegevens over kinderbijslag van de SVB.

DUO - IB-GROEP

De SVB ontvangt schoolgegevens van DUO over 16/17-jarige studenten om het recht op kinderbijslag te kunnen bepalen onder deze groep.



Synergie met gemeenten

De SVB is goed in het uitvoeren van collectieve regelingen. Gemeenten staan dicht bij de lokale samenleving. Daarmee ligt intensieve samenwerking op het gebied van armoedebestrijding en het stimuleren van maatschappelijke participatie voor de hand. Die samenwerking biedt toegevoegde waarde aan alle betrokkenen.

Al in 2002 signaleerde SVB-bestuursvoorzitter Erry Stoové dat de ouderdagsvoorziening van sommige ouderen ernstig tekortschoot. Nadere analyse leerde dat het voornamelijk ging om mensen met een onvolledige AOW opbouw, die geen gebruik maakten van aanvullende inkomensvoorzieningen.

Inzicht

Hij zette het onderwerp op de politieke agenda en er werd een pilot gestart in 6 gemeenten waarbij de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand 65+ van de gemeente werd overgeheveld naar de SVB. Op die manier ontstond beter inzicht in de inkomenssituatie van de kwetsbare groep ouderen. De pilot was een succes, waarna vanaf 2007 alle Nederlandse gemeenten zich op basis van vrijwilligheid bij het initiatief konden aansluiten, hetgeen voor een groot deel ook gebeurde. Met ingang van 1 januari 2010 is de samenwer-

king met de gemeenten bestendigd in een wettelijke regeling. Vanaf die datum voert de SVB voor alle gemeenten de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen, zoals de WWB 65+ inmiddels is genoemd, uit.

Klantgericht

Ook op andere gebieden blijkt de samenwerking tussen de SVB en gemeenten kansrijk, waarbij het behalen van wederzijds voordeel centraal staat. De SVB neemt de gemeenten zorg uit handen bij de uitvoering van collectieve regelingen, de gemeenten kunnen op hun beurt hun aandacht volledig richten op de burger en het lokale bedrijfsleven. Ruim negentig procent van de Nederlandse gemeenten schakelt inmiddels de SVB in voor de uitvoering van het Persoonsgebonden Budget en de AWBZ in het kader van de Wmo. Gemeenten zijn immers niet ingericht en geoutilleerd om de vaak omvangrijke en complexe regelingen uit te voeren. De SVB is dat wel. Bovendien stelt de SVB zich klantgericht op: geregeld overleg met gemeenten brengt wensen en behoeften aan het licht, bijvoorbeeld op het gebied van voorlichting en elektronische dienstverlening, waarmee de SVB haar service aan gemeenten kan optimaliseren.

'Geen dingen dubbel doen. Dan wordt de klant ook niet twee keer hetzelfde gevraagd. Samenwerken is ook efficiënter omdat je niet twee keer dezelfde lijn hoeft in te richten. Je wordt wel afhankelijker van elkaar. Maar twee keer het wiel uitvinden is onzinnig. Zeker als je als UWW en SVB ook nog eens in hetzelfde domein werkt. Maar het moet voor de klant wel herkenbaar blijven of de dienst door de SVB of het UWW geleverd wordt.' **PAUL DIRIX**
DIRECTEUR GEGEVENSDIENSTEN BIJ UWW.

Zijn samenwerking met de SVB concentreert zich op het punt van gegevensuitwisseling in twee richtingen. Hoofdrichting is UWW naar de SVB.

93%

van gemeenten vindt de samenwerking met het SVB Servicecentrum PGB goed

70%

is tevreden over de dienstverlening van het SVB Servicecentrum PGB aan burgers

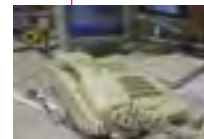
(bron: klanttevredenheidsonderzoek gemeenten SVB Servicecentrum PGB, 2009)





'Samenwerking op bestuurlijk, tactisch en uitvoerend niveau versnelt het proces van voorkomen en oplossen van problemen. Dat is de kern. Hierdoor kunnen medewerkers in de uitvoering de klant beter bedienen.'

ELLES BOERS LID MANAGEMENTTEAM
ONDERDEEL TOESLAGEN BIJ DE BELASTING-DIENST



Samenwerking kent slechts winnaars

'Samenwerking is nodig om de burger beter van dienst te kunnen zijn', zegt Johan Hakkenberg, 'maar dat is niet alles, binnen de Manifestgroep varen we er allemaal wel bij. We leren van elkaar en helpen elkaar verder. De leden van de Manifestgroep zijn zonder uitzondering sterk gemotiveerd om de dienstverlening aan de burger voortdurend te verbeteren. Die samenwerking moeten we koesteren.'

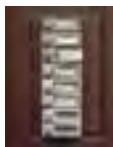
De overheid dient zich als eenheid te presenteren. Dat is de gedachte achter de Manifestgroep. Als je verhuist, hoef je dat maar één keer door te geven. Als je informatie zoekt of behoefte hebt aan een oplossing, moet je op één plek terecht kunnen. 'We kijken van buiten naar binnen', licht Hakkenberg toe, 'zo zijn we op het principe van de *life events* gekomen. Bij geboorte, overlijden, verhuizen, etcetera heeft men de overheid nodig. ICT maakt het mogelijk om burgers en bedrijven dan ook op maat en

efficiënt te helpen. Onderzoek wijst ook uit dat men behoefte heeft aan digitale dienstverlening, hoewel het in de praktijk nog niet altijd wordt vertrouwd. Wij krijgen nog wel telefoontjes van mensen die zich afvragen of de informatie op onze website wel accuraat is. Een brief wekt dan toch meer vertrouwen. In zekere zin ook begrijpelijk; een AOW is heel belangrijk, dan wil je wel weten dat het goed zit.'

Samen met de SVB heeft de Rijksdienst voor het Wegverkeer een begin gemaakt met de Berichtenbox. Dat is een initiatief waarbij correspondentie van de uitvoeringsinstellingen digitaal wordt verzonden. Hakkenberg: 'Dan krijgen mensen straks via een email een melding dat zij in een beveiligde persoonlijke berichtenbox digitaal post van een overheidsinstantie hebben gekregen. Veel bedrijven bieden dat al aan, dat moet de overheid ook kunnen.'

Leren

Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma e-Overheid) schrijft voor dat de uitvoeringsinstellingen straks verplicht gegevens moeten uitwisselen, dat de burger niet meer mag worden lastiggevallen



'We kijken van **buiten** naar **binnen**'

JOHAN HAKKENBERG
VOORZITTER MANIFESTGROEP
EN DIRECTEUR RDW

dan nodig is. Voor de leden van de Manifestgroep voelt de samenwerking die dat mogelijk moet maken echter niet als dwang, zegt Hakkenberg. 'We doen het graag, want we hebben er baat bij. Niemand komt na een dag werken graag thuis met het gevoel dat hij of zij zijn klanten niet goed heeft kunnen helpen. De wens om de burger zo goed mogelijk te helpen, zit diep verankerd in veel uitvoeringsinstellingen. Dat geldt zeker voor de SVB. Daarnaast leren we van elkaar. Waarom zou je het wiel opnieuw uitvinden als je kunt leren van de ervaringen van je collega's van bijvoorbeeld de Belastingdienst?'

Zorg

Wel maakt Hakkenberg zich zorgen over de naderende bezuinigingsronde. 'Het volgende kabinet staat een zware opgave te wachten', zegt hij. 'Ik spreek alvast de hoop uit dat de samenwerking in het kader van de Manifestgroep of welk ander initiatief ten behoeve van een betere dienstverlening aan burgers dan ook, verschoond mag blijven van bezuinigingsmaatregelen. De manier waarop binnen de Manifestgroep wordt samengewerkt, kent alleen maar winnaars.'

De 'Manifestgroep' is een initiatief van elf uitvoeringsorganisaties van de Nederlandse overheid: de Belastingdienst, Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), College voor zorgverzekeringen (CVZ), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Dienst Regelingen, Immigratie- en naturalisatiedienst (IND), Kadaster, Kamers van Koophandel (KvK), de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), het UWV en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Zij willen burgers en bedrijven alle overheidsbrede informatie en diensten die relevant zijn voor hun vraag en/of situatie aanbieden. Belangrijke aspecten hierbij zijn vraagsturing (vanuit life-events en behoeften) en het op maat aanbieden van een samenhangende relevante combinatie van producten en diensten. RDW-directeur Johan Hakkenberg zit de Manifestgroep voor.



De Manifestgroep heeft de afgelopen jaren het nodige gerealiseerd. Enkele wapenfeiten:

- www.newtoholland.nl
- www.vertreknaarhetbuitenland.nl
- www.overlijden-overheid.nl
- www.onderwijsenbijverdiene.nl
- Berichtenbox van de overheid



'Het succes van onze samenwerking is de wil om het voor mantelzorgers ook écht makkelijk en snel te regelen en de ervaring aan beide zijden met grote administratieve processen. Mantelzorgers zijn mensen waar je als samenleving vreselijk zuinig op moet zijn. Die moet je niet ook nog eens lastig vallen met ingewikkelde administratie.' **ARJAN VERMEULEN**
VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR CENTRUM
INDICATIESTELLING ZORG

'Mantelzorgers zijn mensen waar je als samenleving vreselijk zuinig op moet zijn'

ARJAN VERMEULEN
BESTUURSVORZITTER CIZ

College voor zorgverzekeringen (CVZ)

De SVB steunt houders van een persoonsgebonden budget met hun administratie, in opdracht van CVZ. Vanaf 2010 zal de SVB het CVZ ook voorzien van gegevens die nodig zijn om onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet op te kunnen sporen.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

De SVB en het CBS hebben een convenant afgesloten, waarin is afgesproken dat de SVB maandelijks gegevens levert over AOW- en Anw-klanten aan het CBS. Ook is in het convenant opgenomen dat de SVB ten behoeve van onderzoek CBS-bestanden kan raadplegen.

Gemeenten

De SVB verzorgt in opdracht van gemeenten de ondersteuning van budgethouders met een PGB. Met ingang van 1 januari 2010 voert de SVB voor gemeenten de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) uit.

Transparantie in pensioenopbouw

Vroeger was het leven overzichtelijk: na je opleiding zocht je een baan en daar bleef je werken tot je pensioen. Nu gaat dat anders. Een loopbaan vertoont tegenwoordig een veel complexer patroon: mensen werken bij verschillende werkgevers en soms ook in verschillende landen. Dat heeft consequenties voor de pensioenopbouw. Veel mensen hebben geen idee wat ze bij verschillende werkgevers aan pensioenrechten hebben opgebouwd. Het Pensioenregister moet daar verandering in brengen: in 2011 moet iedereen via internet informatie kunnen krijgen over zijn AOW-aanspraken en over de aanspraken op aanvullende pensioenregelingen, opgebouwd via de werkgever. Alle pensioenuitvoerders en pensioenverzekeraars in Nederland zijn sinds kort wettelijk verplicht om hun bijdrage aan het Pensioenregister te leveren.

Het Pensioenregister is een website waartoe iemand via zijn DigiD toegang kan krijgen.

Deze website raadpleegt vervolgens een verwijzindex waarin per persoon (feitelijk per BSN) is opgenomen bij welke pensioenuitvoerder aanspraken zijn opgebouwd. Voor de AOW stelt de SVB gegevens ter beschikking. Vervolgens combineert het Pensioenregister deze aanspraken, om ze vervolgens aan de burger te presenteren. In de eerste versie van het Pensioenregister worden de aanspraken getoond, toekomstige versies voorzien in meer functionaliteiten. Een groot voordeel van het Pensioenregister is dat het informatie verschaft aan een sterk toenemend aantal mensen die te maken hebben met meer complexiteit in de sociale zekerheid. Het Pensioenregister is een eerste stap naar een totaaloverzicht van alle aanspraken op sociale zekerheid. Om het Pensioenregister in 2011 te realiseren, zijn intensieve samenwerking en duidelijke afspraken nodig tussen vrijwel alle partijen die in Nederland actief zijn in pensioenen. Dat gebeurt in de Stichting Pensioenregister, waarvan ook de SVB deel uitmaakt.

Het Pensioenregister zal in 2011 bereikbaar zijn op www.mijnpensioenoverzicht.nl.

Meer dan de som der delen

'De uitspraken van onze partners laten gelukkig duidelijk zien dat ook zij een goede onderlinge samenwerking belangrijk vinden en dat we elkaar als uitvoerders in de keten accepteren en vertrouwen als onmisbare schakels. We worden tenslotte allemaal, de burger voorop, veel beter van een kwalitatief hoogstaand eindproduct waar ketenpartners samen aan hebben gewerkt zonder dubbelingen. Het gaat er niet meer om je eigen positie als uitvoerder binnen de overheid centraal te stellen, alsof jij de belangrijkste bent in een bepaald domein. Nee, samen zijn we veel meer dan de som der delen en presteren we ook veel meer dan in je eentje. Door efficiënte samenwerking, nationaal maar ook internationaal, dienen we de samenleving veel beter dan vroeger. Goede ketensamenwerking, zo zeg ik altijd, maakt burgers blij!'

JAN MULDER DIRECTEUR SVB-VESTIGING UTRECHT

'Doen wij als organisaties ons werk nauwkeurig, met duidelijke afspraken en in goede harmonie, dan stroomt het tweerichtingsverkeer tussen SVB en het Centraal Administratiekantoor (CAK) vlot door en zal de klant zich behandeld voelen als ware het door één persoon, één organisatie en als door één goed aaneengesloten keten.' **ERIC VAN DEN BRINK**
ALGEMEEN DIRECTEUR CAK



Governance

De SVB voert belangrijke publieke taken uit. Wij hechten dan ook veel waarde aan verantwoording van de manier waarop we dat doen. Zo houden we ons aan de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' en hanteren we duidelijke integriteitsrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers.

Code goed bestuur

De 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public governancestructuur waarin ze aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom dat het geval is.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen

De minister van SZW benoemt de leden van de Raad van Bestuur van de SVB en stelt de bezoldiging vast. Verder vallen de leden van de Raad van Bestuur onder de cao die voor de SVB geldt. Voor de leden van de Raad van Bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen. Daarnaast gelden de Gedragscode Integriteit en de Gedragscode Informatiebeveiliging voor alle SVB-medewerkers, inclusief een gedragsrichtlijn bij het vermoeden van misstanden.

Minister, klant en samenleving

De SVB heeft geen Raad van Toezicht. De minister van SZW (en namens hem de Inspectie Werk en Inkomen) houdt toezicht op de SVB. We verantwoorden ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Uiterst belangrijk vinden we daarnaast de verantwoording tegenover klanten. We voeren een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, hebben een zorgvuldige klachtenregeling en doen geregeld een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast handelt de SVB een servicegarantie. Met deze servicegarantie laten we onze klanten zien op welke dienstverlening ze kunnen rekenen.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de Raad van Bestuur. Zowel de Interne Accountantsdienst als de externe accountant controleert de jaarrekening. De Interne Accountantsdienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Sinds 2004 is Deloitte de externe accountant. Vertegenwoordigers van Deloitte wonen de vergadering bij waarin de jaarrekening wordt vastgesteld en stellen samen met de Interne Accountantsdienst een verslag van bevindingen op. De externe accountant voorziet vervolgens de te publiceren jaarrekening van een verklaring.

Bedrijfsvoeringsparagraaf 2009

Ook in het begrotingsjaar 2009 hebben we structureel aandacht besteed aan onze bedrijfsvoering. We doorliepen systematisch het proces van beleidsbepaling, vertaald naar resultaten voor organisatieonderdelen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd. Onderdeel van de planning- en controlcyclus is het opstellen van een jaarplan. In het jaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten gepland zijn en welke directie verantwoordelijk is voor welke activiteit(en). Deze activiteiten moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen. Ook in het jaar 2009 werd drie keer gerapporteerd over de diverse activiteiten. Gaven de resultaten hiervoor aanleiding, dan werden maatregelen genomen. Zo stuurt de SVB doel- en resultaatgericht en is het ook in 2009 weer gelukt om aansprekende resultaten te halen.

Raad van Advies en Cliëntenraad

Raad van Advies

De Raad van Advies (RvA) adviseert de Raad van Bestuur over strategische aangelegenheden en belangrijke besluiten en vervult voor de Raad van Bestuur een klankbord- en signaleringsfunctie. De RvA besteedt in het bijzonder aandacht aan de hoofdlijnen van de bedrijfsvoering en het financieel beleid. De RvA richt zich vooral op de maatschappelijke positie en het functioneren van de SVB, op de continuïteit van de organisatie en een excellente dienstverlening en op de vraag of de SVB adequaat inspeelt op veranderingen, kansen en risico's. De raad betreft daarbij ook de interne sturing, beheersing, planning en verantwoording van de SVB. Als gevolg van de herziening van de wet SUWI per 2009 heeft de RvA geen wettelijke status meer. De huidige RvA heeft de activiteiten voortgezet in afwachting van besluitvorming over de toekomstige rol en samenstelling.

Adviezen in 2009

De adviezen van de RvA betroffen onder andere het jaarplan en de begroting 2010 en het jaarverslag (inclusief de jaarrekening) over 2008. In de klankbord- en signaleringsfunctie van de Raad van Advies kwamen onder meer ontwikkelingen rond verhoging van de AOW-leeftijd, de afschaffing van de partnertoeslag, en handhaving in het buitenland aan de orde.

Cliëntenraad

Bij de SVB hechten we aan de mening van onze klanten. Daarom hebben we een Cliëntenraad, die de klanten vertegenwoordigt. De raad adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over onze dienstverlening.

Werkzaamheden Cliëntenraad in 2009

De raad heeft positief geadviseerd over de SVB beleidsregels 2009 en de SVB-beleidsregels Wet Werk en Bijstand 2010. De raad heeft dit jaar een keer overleg gehad met de Landelijke Cliëntenraad. De raad is het niet eens met de afschaffing van de AOW-partnertoeslag en de wijzigingen in de TOG-regeling. De raad heeft deze zorgen kenbaar gemaakt aan de Landelijke Cliëntenraad, omdat een grote groep klanten van de SVB door deze maatregelen wordt getroffen.

**Bezoldiging
Raad van Bestuur**
1 = €1

**Voorzitter
Raad van Bestuur**
Drs. E.F. Stoové

**Duur dienstverband
in verslagjaar**
1 jaar

Belastbaar loon 2009
191.386

Pensioenpremie
42.899

Lid Raad van Bestuur
M.J. Kemp MSM

**Duur dienstverband
in verslagjaar**
1 jaar

Belastbaar loon 2009
157.554

Pensioenpremie
35.386

Lid Raad van Bestuur
Mw. Drs. M.P.I. ten Kroode
MCM MIM

**Duur dienstverband
in verslagjaar**
10 maanden*

Belastbaar loon 2009
145.711

Pensioenpremie
28.817

Dichtbij de klant

De SVB heeft negen vestigingen over heel Nederland: Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. Daarnaast zijn er drie kantoren met een speciaal karakter.

SVB Servicecentrum PGB

Dit kantoor verleent diensten aan houders van een Persoonsgebonden zorgbudget en draagt tevens zorg voor de uitvoering van het mantelzorgcompliment.

Kantoor Verzekeringen

Dit kantoor beheert de administratie van alle persoonsgegevens van de verzekerde personen. Ook de vrijwillige verzekeringen worden hier afgesloten.

Kantoor FVP

Hier wordt de bijdrageregeling voor de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering uitgevoerd.

ORGANOGRAM SVB:

VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR

LID RAAD VAN BESTUUR

Kantoor Breda
 Kantoor Deventer
 Kantoor Groningen
 Kantoor Leiden
 Kantoor Nijmegen
 Kantoor Roermond
 Kantoor Rotterdam
 Kantoor Utrecht
 Kantoor Zaanstad
 Kantoor Verzekeringen
 Kantoor Centraal
 ICT-Diensten

LID RAAD VAN BESTUUR

Financieel Economische zaken
 Human Resources
 Facilitair Bedrijf
 SVB Servicecentrum PGB

* Per 1 april 2010 is Concerncontrol en Organisatieontwikkeling opgegaan in andere stafafdelingen.

Corporate Communicatie
 Bestuurlijke en Strategische Zaken
 Concerncontrol en
 Organisatieontwikkeling *
 Interne Accountantsdienst
 Juridische Zaken
 Kantoor FVP

zicht

op

zekerheid

Omgaan met bezwaar en beroep

In 13% van de beroepszaken en ruim 12% van het hoger beroep woog het belang van de klant zwaarder.

Dalende trend bezwaarschriften



De SVB beslist over uitkeringen van ruim 5 miljoen klanten. Als klanten het niet eens zijn met een beslissing kunnen zij een bezwaarschrift indienen. De SVB gaat dan na of aan het bezwaar van de klant tegemoet kan worden gekomen en legt dat dan vast in een nieuwe beslissing. Als de klant het niet eens is met de nieuwe beslissing, dan kan hij of zij daarmee naar de rechter. De rechter toetst vervolgens of de SVB een juiste beslissing heeft genomen. Tegen een uitspraak van de rechter kan zowel de klant als de SVB hoger beroep instellen.

In 2009 zijn opnieuw minder bezwaarschriften ingediend dan in voorgaande jaren. De dalende trend lijkt zich voort te zetten. Ook is de klant minder vaak in beroep gegaan bij de rechter. De klanten van de SVB hebben in 2009 12.056 bezwaarschriften ingediend. De SVB heeft ongeveer dezelfde hoeveelheid bezwaarschriften afgedaan, om precies te zijn 11.890. In 1.276 zaken heeft de klant de rechter ingeschakeld. De rechter heeft in 1.259 zaken uitspraak gedaan. Er zijn daarmee minder beroepszaken afgedaan dan erbij zijn gekomen. In 158 zaken heeft de klant van de rechter gelijk gekregen. Dat is 13 procent van alle afgedane beroepszaken. In 2008 was dat nog 16 procent. In 293

zaken is hoger beroep ingesteld, meestal door de klant. Van de 388 afgedane hoger beroepszaken zijn er 49 in het voordeel van de klant beslist. Dit is ruim 12 procent van alle afgedane hoger beroepszaken. Van de 20 zaken waarbij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) in 2009 heeft geoordeeld over door de SVB ingesteld hoger beroep, is in drie gevallen de uitspraak van de rechtbank vernietigd. In 39 gevallen heeft de klant cassatie ingesteld tegen het oordeel van de CRvB. De Hoge Raad heeft in 22 van dergelijke zaken uitspraak gedaan. In alle gevallen is het cassatieverzoek van de klant nietontvankelijk verklaard of afgewezen.

Aantallen bezwaar-, (hoger) beroepszaken en cassatie 2009

		Nieuwe zaken	Afgedane zaken
Bezwaar	2007	16.105	14.348
	2008	13.860	13.652
	2009	12.056	11.890
Beroep	2007	1.560	1.865
	2008	1.416	1.612
	2009	1.276	1.259
Hoger beroep & cassatie	2007	367	295
	2008	445	388
	2009	332 ¹	410 ²

¹ waarvan 39 cassatie, ² waarvan 22 cassatie

wij willen in-
zicht geven,
omdat mensen
op zoek zijn
naar zekerheid

Handhaving - zodat iedereen krijgt waar hij recht op heeft

De SVB beheert geld van de gemeenschap en daar gaan we zorgvuldig mee om. Handhaving is daarbij een belangrijk instrument en preventie staat voorop. We informeren onze klanten over hun rechten en plichten, we controleren de gegevens, we doen onderzoek en we corrigeren fouten en fraude. Zodat iedereen krijgt waar hij recht op heeft.

Preventie

Ook voor handhaving geldt: voorkomen is beter dan genezen. De SVB voorkomt fouten en fraude zoveel mogelijk door haar klanten goed te informeren. Over hun rechten maar ook over hun plichten. We doen dat standaard via het periodiek Uw AOW/Anw, brochures en de website, maar ook via campagnes. Zo is in 2009 in samenwerking met het ministerie van SZW en het UWV de campagne 'Weet hoe het zit' gevoerd. De bekendheid met plichten wordt ook gemeten via telefonische enquêtes. De doelstelling van minimaal 60% bekendheid met gevolgen van samenwonen en inkomen wordt ruimschoots gehaald met percentages uiteenlopend van 74% tot 95% voor AOW en Anw.

Controle

De SVB controleert regelmatig alle belangrijke uitkeringsgegevens. Naar aanleiding hiervan kan de uitkering worden verhoogd of verlaagd. Deze controles worden zoveel mogelijk uitgevoerd zonder dat de klant er iets van merkt. Dat is mogelijk door gegevensuitwisseling met verschillende instanties in binnen- en buitenland. De belangrijkste onrecht-

matigheden zijn dat mensen met een nabestaanden-uitkering Anw en mensen met een AOW-pensioen een gezamenlijke huishouding voeren, maar dat niet opgeven bij de SVB. De nabestaandenuitkering vervalt bij het voeren van een gezamenlijke huishouding en een 65-plusser krijgt minder AOW-pensioen. In sommige gevallen verricht de SVB huisbezoeken. Ook daarbij gaat het vooral om controle van de leefvorm: woont iemand alleen of heeft hij een gezamenlijke huishouding met een ander?

Controle in het buitenland

De SVB heeft een aantal onderzoeken uitgevoerd in het buitenland. In België, Duitsland, Thailand en Luxemburg ging het om een steekproef onder 652 klanten met AOW of Anw. Bij 36 klanten zijn onjuistheden gevonden waardoor teveel of helemaal ten onrechte was betaald. Op 1 januari 2010 waren nog 84 zaken in onderzoek. In Turkije, Marokko en Egypte zijn specifieke onderzoeken uitgevoerd naar uitwonende kinderen met dubbele kinderbijslag. Geconstateerd is dat dubbele kinderbijslag gepaard gaat met een aanzienlijk frauderisico, ondanks de



handhavingsactiviteiten van de SVB. In totaal zijn 403 kinderen onderzocht. In 95 gevallen is gebleken dat de kinderen niet uitwonend waren en er dus geen recht op dubbele kinderbijslag bestond. Het onderzoek in Egypte was nog niet afgerond per 1 januari 2010. Er waren nog 43 gevallen in onderzoek.

Resultaten

Bij onrechtmatigheden wordt een sanctie opgelegd en teveel betaald geld wordt teruggevorderd. In 2009 is in totaal voor ruim 10 miljoen euro teruggevorderd bij 7.576 uitkeringsgerechtigden aan wie ook een sanctie is opgelegd. Dit op een totale uitkeringslast van 33,5 miljard euro. Bovendien is in 115 gevallen aangifte gedaan. Pas als mensen zich opzettelijk bevoordelen en het bedrag opgelopen is tot boven de 10.000 euro, is er sprake van fraude en doet de SVB aangifte bij het Openbaar Ministerie. Het totale bedrag waarvoor aangifte van fraude werd gedaan was ruim 3,8 miljoen euro. In 2008 was dit nog ruim 5 miljoen euro. Het bedrag is lager geworden omdat de aangiftegrens per 1 januari 2009 verhoogd is van € 6.000 naar € 10.000.



Kerncijfers

Sociale verzekeringswetten	2009	2008	2007
AOW-pensioen			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	27.580	26.446	25.198
Tegemoetkoming (tgk) (x € 1 mln)	1.217	483	439
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	126	117	110
Aantal Klanten	2.812.866	2.734.510	2.664.419
Kosten per klant (x € 1)	45	43	41
Uvk in % van Ukl	0,44	0,44	0,43
Nabestaandenuitkering Anw			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1.224	1.287	1.344
Tegemoetkoming (tgk) (x € 1 mln)	23	22	21
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	24	24	26
Aantal Klanten	106.495	115.178	123.411
Kosten per klant (x € 1)	229	204	208
Uvk in % van Ukl	1,95	1,80	1,88
Kinderbijslag AKW			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	3.401	3.390	3.349
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	75	66	65
Aantal Klanten *	1.908.258	1.929.722	1.927.604
Kosten per klant (x € 1)	39	34	33
Uvk in % van Ukl	2,20	1,96	1,93
Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	52	50	44
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	5	7	5
Aantal Klanten *	64.081	58.783	52.820
Kosten per klant (x € 1)	85	114	101
Uvk in % van Ukl	10,36	13,36	12,07
Tegemoetkoming asbestslachtoffers TAS			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	3	2	3
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	1	1	1
Aantal Klanten	319	305	290
Kosten per klant (x € 1)	4.119	2.492	3.052
Uvk in % van Ukl	44,01	38,00	29,50
Kindgebonden budget			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1,7	1,0	-
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	4	3	1
Bijstand Buitenland **			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1,5	-	-
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	1	0,1	-
Aantal Klanten	271	-	-
Kosten per klant (x € 1)	2.269	-	-
Uvk in % van Ukl	39,78	-	-

* Het aantal klanten AKW en TOG in 2009 betreft voorlopige cijfers. Het aantal klanten in de voorgaande jaren betreft definitieve cijfers.

TOG (t/m 2008 incl. keuringskosten)

** Wordt per 1-1-2009 door de SVB uitgevoerd. In 2008 alleen aanloopkosten.

Overige wetten en regelingen	2009	2008	2007
Persoonsgebonden budget (PGB) AWBZ			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	5	5	6
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	10	8	10
Aantal Klanten *	23.423	22.162	20.932
Kosten per klant (x € 1)	425	383	456
Uvk in % van Ukl	200,46	177,55	166,92
Wet maatschappelijke ondersteuning WMO			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1	1	0,1
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	2	2	1
Aantal Klanten *	4.330	3.083	1.795
Kosten per klant (x € 1)	544	806	721
Uvk in % van Ukl	315,39	342,74	1.434,65
Mantelzorgcompliment			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	24	14	7
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	2	1	0,5
Aantal Klanten	96.983	55.733	29.265
Kosten per klant (x € 1)	18	14	16
Uvk in % van Ukl	7,23	5,57	6,57
Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom TNS			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1	2	-
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	0,4	0,4	0,2
Aantal Klanten	72	120	-
Kosten per klant (x € 1)	5.556	3.492	-
Uvk in % van Ukl	31,70	21,00	-
Financiering Voortzetting Pensioenverzekering FVP			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	194	157	171
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	7	6	7
Aantal Klanten	190.500	91.800	91.500
Kosten per klant (x € 1)	36	69	73
Uvk in % van Ukl	3,49	4,06	3,89
Remigratiewet			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	27	25	24
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	1	1	1
Aantal Klanten	4.758	4.575	4.467
Kosten per klant (x € 1)	290	313	301
Uvk in % van Ukl	5,17	5,63	5,51
Bijstand voor 65-plussers WWB 65+			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	132	77	53
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	6	4	2
Aantal Klanten	31.553	16.585	11.329
Kosten per klant (x € 1)	195	246	220
Uvk in % van Ukl	4,67	5,29	4,67
Postactieven			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	23	31	45
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	0,15	0,1	0,2
Aantal Klanten	63.917	66.868	70.020
Kosten per klant (x € 1)	2	1	2
Uvk in % van Ukl	0,64	0,29	0,34
Boekentoeslag			
Uitkeringslasten (ukl) (x € 1 mln)	1	290	-
Uitvoeringskosten (uvk) (x € 1 mln)	0,13	1	-
Aantal Klanten	-	923.000	-
Kosten per klant (x € 1)	-	1	-
Uvk in % van Ukl	-	0,35	-

* Aantal klanten
waarvoor de SVB
de salarisadmini-
stratie voert.

Verkorte jaarrekening 2009

Financiële samenvatting in dit Jaarverslag

Deze verkorte jaarrekening is een verkorte versie van de jaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank zoals opgenomen in het SVB (SUWI) Jaarverslag 2009. Deze verkorte jaarrekening bevat niet alle informatie die in de volledige jaarrekening wordt verstrekt. Voor het volledige beeld dient de verkorte jaarrekening te worden gelezen in combinatie met de volledige jaarrekening in het SVB (SUWI) Jaarverslag 2009.

Het SVB (SUWI) Jaarverslag 2009 is alleen elektronisch te verkrijgen op: www.svb.nl.

Uitgangspunten bij de opstelling van de financiële overzichten

De SUWI regelgeving kent grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening die door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn opgesteld; deze zijn afgeleid uit het Burgerlijk Wetboek 2 titel 9.

De verkorte jaarrekening omvat een financiële verantwoording van de sv-taken AOW, Anw, AKW, de regeling TOG, de regeling TAS, de Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenerevening, de Wet op het Kindgebonden budget, de regeling Bijstand Buitenland en de Wet Kinderopvang (met ingang van 2010) en van de SVB als uitvoeringsorganisatie. Van de niet sv-taken die de SVB uitvoert worden in deze verkorte jaarrekening de uitvoeringskosten en doorbelastingen aan de opdrachtgevers getotaliseerd weergegeven.

Financiering

De Belastingdienst int de premies volksverzekeringen AOW en Anw en draagt deze af aan de SVB (premiebaten). Daarnaast vindt ook financiering door het Rijk plaats (deels voor AOW/Anw en in zijn geheel voor AKW).

De kosten die de SVB voor de uitvoering maakt worden doorberekend aan de verschillende taken.

De SVB mag beperkt liquide middelen aanhouden. De Rekening-courant met het Rijk wordt gebruikt voor het liquiditeitsbeheer.

Balans SVB	2009	2008
per 31 december 2009 na bestemming van het saldo van baten en lasten		
1 = €1.000		
Activa		
materiële vaste activa	157.786	161.590
Totaal vaste activa	157.786	161.590
vorderingen	4.039.975	5.185.664
rekening-courant met het Rijk	1.221.537	39.733
liquide middelen	954	2.174
Totaal vlottende activa	5.262.466	5.227.571
Totaal activa	5.420.252	5.389.161
Passiva		
fondsvermogen AOW/Anw	2.909.264	3.045.915
bestemmingsreserves	31.390	64.570
bestemmingsfondsen	14.691	23.244
voorzieningen	27.447	32.757
kortlopende schulden	2.437.460	2.222.675
Totaal passiva	5.420.252	5.389.161

Activa

De vorderingen bestaan voornamelijk uit de premiebatens op de Belastingdienst. De vordering premiebatens op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangsten van premies via afdracht loonheffing in de maand december en de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar.

Passiva

Om structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven op te vangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen dat onderdeel uitmaakt van het fondsvermogen.

De kortlopende schulden bestaan voornamelijk uit te betalen uitkeringen AKW, AOW en Anw. Daarnaast is een verplichting voor niet opgenomen vakantiedagen en uitgestelde beloningen en jubileum gratificaties opgenomen.

Rekening van baten en lasten SVB over 2009	2009	2008
1 = € 1.000		
Baten		
Ouderdomswet (AOW)	28.759.026	25.174.503
Nabestaandenwet (Anw)	1.306.030	1.347.801
Kinderbijslag (AKW)	3.468.329	3.456.744
Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapten kinderen (TOG)	68.151	61.655
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.300	3.001
Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenvereniging	3	845
Wet op Kindgebonden Budget (WKB)	5.336	3.865
Regeling Bijstand Buitenland	2.170	142
Wet kinderopvang (Wko)	2	12
Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)	2.212	-
Baten sv-taken	33.615.559	30.048.568
Baten niet-sv-taken	42.874	48.120
Verrekening bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	-18.000	-
Totaal Baten	33.640.433	30.096.688
Lasten		
Ouderdomswet (AOW)	28.944.403	27.060.647
Nabestaandenwet (Anw)	1.272.306	1.333.795
Kinderbijslag (AKW)	3.476.716	3.458.448
Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapten kinderen (TOG)	68.665	61.596
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	4.300	3.001
Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenvereniging	3	845
Wet op Kindgebonden Budget (WKB)	5.336	3.865
Regeling Bijstand Buitenland	2.170	142
Wet kinderopvang (Wko)	2	12
Wet Werk en Bijstand Programmaplan (WWB)	2.212	-
Lasten sv-taken	33.776.113	31.922.351
Lasten niet-sv-taken	42.704	35.113
Totaal Lasten	33.818.817	31.957.464
Saldo van baten en lasten ¹⁾	-178.384	-1.860.776
Mutatie vermogenoverschot	-60.651	-1.776.479
Mutatie normvermogen	-76.000	-102.000
Mutatie bestemmingsreserves	-33.180	15.257
Mutatie bestemmingsfondsen	-8.553	2.446
Saldo van baten en lasten	-178.384	-1.860.776

Het saldo van baten en lasten

ultimo 2009 is € 1,7 miljard minder negatief dan in 2008. Dit wordt voornamelijk verklaard doordat de rijksbijdrage ruim € 3 miljard hoger is vastgesteld dan in 2008 en doordat de uitkeringslasten in 2009 € 1,1 miljard hoger waren dan in 2008.

De stijging van de uitkeringslasten wordt grotendeels verklaard door het gestegen aantal AOWgerechtigden.

De baten bestaan voornamelijk uit premiebatens en financiering door het Rijk aan de fondsen AOW, Anw en AKW. De lasten bestaan voornamelijk uit de gedane uitkeringen voor de gerechtigden van AOW, Anw en AKW en daarnaast de uitvoeringskosten.

¹⁾ Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan ontstaan doordat de Rijksoverheid het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW in het jaar na vaststelling betreft in de financiering. Ook kan een positief of negatief saldo van baten en lasten ontstaan door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.

Kasstroomoverzicht SVB
 directe methode

2009

2008

1 = € 1.000

Kasstromen uit operationele activiteiten

Ontvangsten

Premies	20.024.449
Financiering door het Rijk	14.585.206
Overige ontvangsten	315.186

34.924.841

21.113.097
10.516.375
163.953

31.793.425

Uitgaven

Uitkeringen	-33.435.272
Uitvoeringskosten	-258.086
Overige uitgaven	-42.683

-33.736.041

-31.644.696
-234.445
-35.821

-31.914.962

Kasstroom uit operationele activiteiten**1.188.800****-121.537**

Kasstromen uit investeringsactiviteiten

Investeringen in materiële vaste activa	-8.215
Desinvesteringen in materiële vaste activa	-

-8.215

-4.872
11

-4.861**Kasstroom uit investeringsactiviteiten****Netto-kasstroom****1.180.585****-126.398****Specificatie netto-kasstroom**

Mutatie rekening-courant Rijk	1.181.805
Mutatie liquide middelen	-1.220

Totaal**1.180.585****-126.398****Het kasstroomoverzicht** bestaat uit twee onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten.

Kasstromen uit operationele activiteiten hebben direct te maken met de uitvoering van wetten en regelingen. Het betreft hier ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. Onder kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van materiële vaste activa opgenomen.

De Raad van Bestuur verklaart hierbij, dat Deloitte Accountants B.V. bij de volledige versie van de jaarrekening 2009 een accountantsverklaring heeft afgegeven. Hieruit blijkt dat de door de accountant gecontroleerde jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank per 31 december 2009 en van het saldo van baten en lasten over 2009 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.



Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ AMSTELVEEN

Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of de in dit Jaarverslag opgenomen Verkorte Jaarrekening (pagina 66 tot en met pagina 69) van de SVB te Amstelveen over 2009 op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2009 van de SVB. Bij die jaarrekening hebben wij op (10 maart 2010) een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. De Raad van Bestuur van de SVB is verantwoordelijk voor het opstellen van de Verkorte Jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de jaarrekening 2009 van de SVB. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de Verkorte Jaarrekening te verstrekken.

Werkzaamheden

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de Verkorte Jaarrekening op de juiste wijze is ontleend aan de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel is de Verkorte Jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten op de juiste wijze ontleend aan de jaarrekening.

Toelichting

Wij vestigen er de aandacht op dat voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de Sociale Verzekeringsbank en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle de Verkorte Jaarrekening dient te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 10 maart 2010 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Voorburg, 12 mei 2010

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend,

drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA

Adressen

Hoofdkantoor

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen
020 656 56 56

Vestiging Breda

Rat Verleghstraat 2
Postbus 90151, 4800 RC Breda
076 548 50 00

Vestiging Deventer

Snipperlingsdijk 2
Postbus 1000, 7400 GG Deventer
0570 50 60 00

Vestiging Groningen

Cascadeplein 5
Postbus 576, 9700 AN Groningen
050 316 90 00

Vestiging Leiden

Stationsplein 1
Postbus 9104, 2300 PC Leiden
071 512 90 00

Vestiging Nijmegen

Takenhofplein 4
Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen
024 343 10 00

Vestiging Roermond

Laurentiusplein 8
Postbus 1244, 6040 KE Roermond
0475 36 80 00

Vestiging Rotterdam

Posthumalaan 100
Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam
010 417 40 00

Vestiging Utrecht

Graadt van Roggenweg 400
Postbus 18002, 3501 CA Utrecht
030 264 90 00

Vestiging Zaanstad

Stationsstraat 112
Postbus 2040, 1500 GA Zaandam
075 655 10 00

Bureau voor Belgische Zaken

Rat Verleghstraat 2
Postbus 90151, 4800 RC Breda
076 548 50 30

Bureau voor Duitse Zaken

Takenhofplein 4
Postbus 10505, 6500 MB Nijmegen
024 343 19 00

SVB Servicecentrum PGB

Graadt van Roggenweg 450
Postbus 8038, 3503 RA Utrecht
030 264 82 00

Kantoor FVP

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 8016, 1180 LA Amstelveen
020 656 91 51

Kantoor Verzekeringen

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 357, 1180 AJ Amstelveen
020 656 56 56

Internet

www.svb.nl

Personalia

Raad van bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur uitvoeringsorganisaties. Daarom hecht de Raad van Bestuur eraan openheid te geven over de functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden in 2009.

Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur (portefeuille strategie)

Lid bestuur van Het Expertise Centrum
 Lid bestuur Stichting Overheidsmanager van het Jaar
 Voorzitter Waarborgcommissie Mediator
 Vice-voorzitter bestuur Stichting Pensioenregister
 Voorzitter Raad van Toezicht Hartekamp Groep
 Lid adviescommissie SKAN-fonds
 Lid Raad van Advies Nederlands Instituut voor Oorlogsdokumentatie (NIOD)
 Voorzitter Raad van Toezicht Rijnland Zorggroep
 Voorzitter Stichting Divosa Visitatie
 Voorzitter bestuur Stichting Indisch Herinneringscentrum Bronbeek (IHCB)

M.J. Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur (portefeuille ondersteuning)

Voorzitter bestuur Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV)
 Lid Raad van Toezicht Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland

Mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM

(uit dienst: 1 november 2009)

Lid Raad van Bestuur (portefeuille dienstverlening)

Lid Raad van Patronage Het Expertise Centrum
 Voorzitter Raad van Toezicht Rinis
 Voorzitter Bestuur Amstelwijs, primair onderwijs
 Docent Sioo

Mw. drs. N.A. Vermeulen heeft per 1 januari 2010

Mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM als lid Raad van Bestuur opgevolgd.

Mr. drs. H.E. Trouw

Secretaris

Raad van Advies

Dr. E.P. de Jong

Voorzitter

Mw. A.M. Vliegenthart

Lid

Ir. M.C. Westermann MBA

Lid

Drs. M. Kuperus RC

Lid

Cliëntenraad

W.J.C. van der Pol
Voorzitter

Mw. mr. K. W. Alderliesten-Begthel
Mw. F. Bleijerveld-ten Velde
Mw. M.J.D. Kassens-van Asperen
Mw. drs. A.J. Schimmel
Mw. mr. I. van de Veer-Verhagen
H. de Jong
afgevaardigd door CNV, tevens namens
de CR SVB lid LCR

A.J.G.M. Reuver
afgevaardigd door MHP

A.P.A. Riemen
afgevaardigd door CSO

P. Tejero-Sáez
afgevaardigd door LOM

Mw. T. Tjoa
afgevaardigd door FNV

Directeuren

Bestuurlijke en Strategische Zaken
Mr. drs. H.E. Trouw

Concerncontrol en Organisatieontwikkeling*
Mw. ir. K. Appelman (a.i. t/m 30-06-09)
D. Vijgen (per 01-07-09)

Corporate Communicatie
Mw. drs. H.M. Nipperus

Juridische Zaken
Mr. R. W.L. Koopmans

Facilitair Bedrijf
W. van Gent

Financieel Economische Zaken
Mw. drs. V.G.M. van der Does-de Koning

Human Resources
Mw. drs. V.A. Bergkamp

ICT-Diensten
Drs. H. Kruizinga

Interne Accountantsdienst
H.M. Tinga

Kantoor Centraal
M.J. te Beek

Kantoor Verzekeringen
Mw. mr. J.H. van Dijk

Kantoor FVP
Mr. H.J.F.M. Kas

SVB Servicecentrum PGB
A.G. van den Berg

Vestiging Breda
Mr. J.H.A. Killaars (tot 15-7-09)
C. Westrik (a.i. per 15-8-09)

Vestiging Deventer
R. van Es (a.i. t/m 31-07-09)
mw. C. W. Jawad-Smelik (per 01-08-09)

Vestiging Groningen
H. Bouwen

Vestiging Leiden
J. H. Louwhoff

Vestiging Nijmegen
R. van Es

Vestiging Roermond
P.E. Tunnisen

Vestiging Rotterdam
C. Westrik

Vestiging Utrecht
J.M.C. Mulder

Vestiging Zaanstad
A.W.J. van Honschooten

* Per 1 april 2010 is Concerncontrol en Organisatieontwikkeling opgegaan in andere stafafdelingen.

met dank aan de volgende fotografen op **flickr.com**

<http://www.flickr.com/photos/divemasterking2000/3828513168/> cover
<http://www.flickr.com/photos/28196992@N07/4291765067/> p.6
<http://www.flickr.com/photos/joeandsarah/2815808726/> p.6
<http://www.flickr.com/photos/pinksherbet/3938631939/> p.6
<http://www.flickr.com/photos/philscoville/2763319675/> p.8
<http://www.flickr.com/photos/squeakymarmot/1353023345/> p.8
<http://www.flickr.com/photos/lennonisgod/112788228/in/set-72057594083596245/> p.9
<http://www.flickr.com/photos/pedrosimoes7/435347999/> p.9
<http://www.flickr.com/photos/adamkr/4298067059/> p.10
<http://www.flickr.com/photos/wwworks/306073299/> p.10
<http://www.flickr.com/photos/ethankan/263721136/> p.10
<http://www.flickr.com/photos/hagwall/9658123/> p. 11
<http://www.flickr.com/photos/merci/3987639955/> p. 11
<http://www.flickr.com/photos/topastrodfogna/3881724832/> p. 12
<http://www.flickr.com/photos/marcofalcioni/2394243143/> p. 12
<http://www.flickr.com/photos/hendry/154550623/> p. 16
<http://www.flickr.com/photos/mymollypop/2663091912/> p. 16
<http://www.flickr.com/photos/philwoodphoto/393852265/> p. 18
<http://www.flickr.com/photos/24oranges/4403469217/> p. 20
<http://www.flickr.com/photos/eggybird/82241276/> p. 22
<http://www.flickr.com/photos/yourdon/3074859774/> p. 23
<http://www.flickr.com/photos/emdot/73257387/> p. 24
http://www.flickr.com/photos/_fabio/2337167511/ p. 25
http://www.flickr.com/photos/wandering_angel/3996204953/ p. 25
<http://www.flickr.com/photos/deapeajay/2181077501/> p. 26
<http://www.flickr.com/photos/wwworks/1431384410/> p. 26
<http://www.flickr.com/photos/mecookie/3374589349/> p. 26
<http://www.flickr.com/photos/pippin828/811048293/> p. 28
<http://www.flickr.com/photos/1suisse/2755585881/> p. 28
<http://www.flickr.com/photos/rbrwr/434236201/> p. 28
<http://www.flickr.com/photos/saeru/2304633057/> p. 31
<http://www.flickr.com/photos/devil/191137378/> p. 31
<http://www.flickr.com/photos/fionamacginty/417062308/> p. 32
<http://www.flickr.com/photos/design-dog/1184509872/> p. 33
<http://www.flickr.com/photos/gustty/2908229462/> p. 34
<http://www.flickr.com/photos/wyrdo/3563774034/> p. 35
<http://www.flickr.com/photos/benklocek/3942498080/> p. 36
<http://www.flickr.com/photos/edanley/4289324169/> p. 36
http://www.flickr.com/photos/spursfan_ace/2473862606/ p. 38
<http://www.flickr.com/photos/mauspray/3607314711/> p. 38
<http://www.flickr.com/photos/milele/395849999/> p. 40
<http://www.flickr.com/photos/rexroof/2934678144/> p. 40
<http://www.flickr.com/photos/pinksherbet/233228813/> p. 41
<http://www.flickr.com/photos/docsearls/2572393592/> p. 42
<http://www.flickr.com/photos/left-hand/4506254764/> p. 42
<http://www.flickr.com/photos/mikebaird/3948665601/> p. 46
<http://www.flickr.com/photos/adamkr/4298067059/> p. 46
<http://www.flickr.com/photos/wwworks/1384952210/> p. 47
<http://www.flickr.com/photos/psd/9508018/> p. 49
<http://www.flickr.com/photos/michaelbmxking/3852680757/> p. 49
<http://www.flickr.com/photos/faceme/459065583/> p. 49
<http://www.flickr.com/photos/corrieb/4214592667/> p. 50
<http://www.flickr.com/photos/13274211@N00/249734178/> p. 50
<http://www.flickr.com/photos/13274211@N00/534321891/> p. 51
<http://www.flickr.com/photos/jaapstronks/1597610627/> p. 52
<http://www.flickr.com/photos/pedestrianrex/3864438541/> p. 52
<http://www.flickr.com/photos/phalen/503286560/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/joost-ijmuiden/3999219064/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/16989493@N08/1824747505/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/cakebreak/2947451719/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/jynmeyer/164679659/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/flatiron32/172970719/> p. 53
<http://www.flickr.com/photos/mikebaird/3948665601/> p. 55
<http://www.flickr.com/photos/mobology/2547336961/> p. 55
<http://www.flickr.com/photos/faceme/3342219250/> p. 63
<http://www.flickr.com/photos/sundve/3744159600/> p. 63

Portretfoto's door **Maaïke Koning** op pagina 3, 13, 14, 15, 29, 35, 36, 40, 41, 42, 43, 52 en 55

Portretfoto's op pagina 26, 27, 30 en 31 zijn door geïnterviewden zelf aangeleverd

Portretfoto pagina 34: **Christiaan Krouwels**

Portretfoto pagina 38: **Algemene Rekenkamer**

Dit is een uitgave van de Sociale Verzekeringsbank.

Eindverantwoordelijk

Directie Corporate Communicatie

Concept en ontwerp

Lava.nl

Tekst

Jan Willem Ebbinge
Bob Duynstee

Fotografie

Maaïke Koning
Flickr.com

Druk

Onkenhout groep

© SVB juni 2010

Wilt u meer informatie of exemplaren, neem dan contact op met de SVB

Sociale Verzekeringsbank
Directie Corporate Communicatie
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
telefoon (020) 656 48 24
e-mail communicatie@svb.nl
www.svb.nl





inspirerend in kennis



eerzaam



verbonden met de samenleving

onbetwist in uitvoering

