

# **Meerjarenbeleidsplan Meerjarenkostenraming 2011 t/m 2015**

**FEZU10.00017**

**Het Meerjarenbeleidsplan en de Meerjarenkostenraming is op 29 januari 2010 vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.**

**Amstelveen, januari 2010**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MEERJARENBELEIDSPLAN 2011-2015 .....</b>	<b>4</b>
2.1	STRATEGIE EN AMBITIES .....	4
2.2	POSITIONERING .....	5
2.3	BESTUUR EN VERANTWOORDELIJKHEID .....	6
2.3.1	<i>Besturing 2011-2015 .....</i>	<i>6</i>
2.3.2	<i>Rol cliëntenraad SVB.....</i>	<i>6</i>
2.3.3	<i>Opdrachtgevers en taken van de SVB.....</i>	<i>6</i>
2.3.4	<i>Horizontale verantwoording.....</i>	<i>7</i>
2.4	ONTWIKKELINGEN WETSUITVOERING EN ANDERE TAKEN .....	7
2.5	RISICOMANAGEMENT .....	13
2.6	INFORMATIEVOORZIENING .....	14
2.7	BELEIDSDOELSTELLINGEN .....	14
2.7.1	<i>Inleiding.....</i>	<i>14</i>
2.7.2	<i>Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht.....</i>	<i>14</i>
2.7.3	<i>Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant.....</i>	<i>16</i>
2.7.4	<i>Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers .....</i>	<i>17</i>
2.7.5	<i>Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn. ....</i>	<i>17</i>
2.7.6	<i>Overzicht van de prestaties voor de periode 2011-2015 .....</i>	<i>18</i>
2.8	HUISVESTINGSKADER .....	18
2.9	PROGRAMMA SVB TIEN (2011-2013).....	19
2.10	PROGRAMMA VERZEKEREN .....	26
<b>3</b>	<b>MEERJARENKOSTENRAMING.....</b>	<b>29</b>
3.1	UITGANGSPUNTEN .....	29
3.2	MEERJAREN KOSTENONTWIKKELING SVB (SV + NIET-SV).....	30
3.3	INVESTERINGEN .....	33

# 1 Inleiding

Op grond van de gewijzigde Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen het Meerjarenbeleidsplan (MJBP) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) enerzijds en het SVB Jaarplan en de Concernbegroting anderzijds. Het Jaarplan 2010 en de Begroting SVB voor 2010 zijn op 1 oktober 2009 ter goedkeuring aan de staatssecretaris van SZW aangeboden. De goedkeuring is verleend in de brief van SZW van 30 november 2009 kenmerk RUA/A/2009/22335). In dit document vindt u het MJBP en de MJKR voor de periode 2011 tot en met 2015.

De omgeving waarin de SVB werkt is blijft in beweging. De sterk toenemende vergrijzing heeft effect op de omvang en aard van de werkzaamheden van de SVB. In 2010 zal waarschijnlijk de parlementaire behandeling plaatsvinden van het wetsvoorstel dat de verhoging regelt van de AOW-leeftijd naar 67 jaar. Ook speelt dan eventueel de invoering van de flexibilisering, dat wil zeggen uitstel van de uitbetaling van de AOW, met als gevolg een ophoging van de uitgestelde AOW. Verder gaat eventueel een vervroegde afschaffing van de AOW-partnertoeslag in, voor nieuwe doelgroepen. Daarnaast wordt op dit moment gekeken naar de invoering van het zogenaamde woonlandbeginsel voor de kinderbijslag en naar de aanpassing van de voorwaarden voor de Remigratiewet. Dit kan per 2011 of eerder tot effecten voor de uitvoering leiden. Nog steeds is de verwachting dat de migratie binnen de EU, maar ook daar buiten, blijft toenemen. Daardoor zal het aandeel van gerechtigden in het buitenland verder stijgen. Wij passen onze uitvoering daarop aan en sluiten aan bij de ontwikkeling in EU-verband om tot elektronische uitwisselingen te komen. Ook zien we dat de burgers, vanwege hun emancipatie en de technologische ontwikkelingen, steeds hogere eisen gaan stellen aan de dienstverlening van de overheid. Daarbij is de verwachting dat de maatschappelijke en politieke druk op de doelmatigheid van de dienstverlening toeneemt, mede in verband met de noodzaak van de overheid om de gevolgen van de kredietcrisis op te vangen door bezuinigingen (brede heroverwegingen).

De eisen die deze en andere ontwikkelingen stellen aan de SVB zijn hoog. De burger moet snel, efficiënt, vakbekwaam en zonder veel administratieve lasten worden bediend. De SVB heeft dan ook als missie om een excellente, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder te zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Om dit te kunnen realiseren is de SVB gestart met het Programma SVB Tien en met het Programma Verzekeren, die een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Beide programma's worden in Hoofdstuk 2 beschreven.

In hoofdstuk 2 Meerjarenbeleidsplan 2011-2015 staan de vragen 'Wat willen we bereiken?' en 'Wat gaan we doen om dit te bereiken?', centraal. Hier vindt u de strategie en ambities van de SVB en de voorziene activiteiten om die te bereiken.

Hoofdstuk 3 Meerjarenkostenraming 2011-2015 gaat in op de vraag 'Wat hebben we nodig om dit te bereiken?'

## 2 Meerjarenbeleidsplan 2011-2015

In dit hoofdstuk zet de SVB uiteen hoe zij de komende jaren haar taken wil uitvoeren: betrouwbaar en klantgericht, terwijl ze midden in de samenleving staat. Het programma SVB Tien en het Programma Verzekeren staan daarbij centraal. De SVB zal in de planperiode een verdere ontwikkeling doormaken van ‘excellente gevalsbehandeling’ naar ‘excellente dienstverlening voor alle burgers’. Dat wil zeggen voor alle klanten en potentiële toekomstige klanten. Met excellente dienstverlening wordt bedoeld dat de SVB aan de servicenormen zal voldoen.

### 2.1 Strategie en ambities

De SVB heeft de volgende missie geformuleerd:

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

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

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

Om deze ambities te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat de SVB goed presteert op een aantal terreinen die als essentieel worden gezien. Dit zijn de kritieke succesfactoren.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.2 Positionering

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

Vier kernwaarden laten zien waar de SVB voor staat:

- onbetwist in uitvoering

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

- verbonden met de samenleving

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

- inspirerend in kennis

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

- eerzaam

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

Deze positionering en profilering zullen ook in de periode 2011 tot en met 2015 een bijdrage leveren aan het realiseren van de ambities en dus de missie van de SVB. De SVB profileert zich via de inhoud en maakt gebruik van de kennis die zij in huis heeft. Bestaande communicatie krijgt de boodschap '*SVB voor het leven*' mee. Het is de belofte van de SVB er altijd voor haar klanten te zijn.

## **2.3 Bestuur en verantwoordelijkheid**

### **2.3.1 Besturing 2011-2015**

De SVB is een efficiënt georganiseerde organisatie. Sinds 1 januari 2008 heeft de SVB een nieuwe organisatiestructuur, bestaande uit een driehoofdige Raad van Bestuur, met de portefeuilles strategie, dienstverlening en ondersteuning en 22 directeuren. De organisatie heeft hiermee een compactere besturing, met minder afdelingen, waarin het management op tactisch niveau een integralere rol heeft dan voorheen. De SVB wenst managers die strategisch meedenken, soepel inspelen op nieuwe omstandigheden en goed samenwerken. In de nieuwe lijngestuurde organisatie staat de dienstverlening centraal. De organisatie is flexibel, zodat de SVB snel kan inspelen op nieuwe taken en ontwikkelingen in de samenleving. Waar mogelijk past de SVB nieuwe uitvoeringstaken in de bestaande organisatie in.

### **2.3.2 Rol cliëntenraad SVB**

De SVB hecht sterk aan de mening van haar klanten. Daarom heeft de SVB een Cliëntenraad die hen vertegenwoordigt. De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan van de Raad van Bestuur. De Raad adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB. De raad doet dit vanuit het klantperspectief en -belang. De rol en positie van de raad zijn neergelegd in de wet SUWI. De herziening van de wet SUWI heeft niet geleid tot een andere positie en rol van de raad. Ook in de periode 2011-2015 zal de cliëntenraad actief blijven.

### **2.3.3 Opdrachtgevers en taken van de SVB**

De SVB voert verschillende persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid uit voor veel verschillende opdrachtgevers. Opdrachtgevers van de SVB zijn naast het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ook andere departementen, gemeenten en collega-uitvoerders, zoals de Belastingdienst en het CVZ.

#### *Toezichthouder en aansturing*

De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) houdt namens de minister van SZW toezicht op de SVB.

In 2009 heeft IWI haar toezichtvisie aangescherpt voor het jaar 2010 en de jaren daarna.<sup>1</sup> In het meerjarenplan 2010-2013 van de IWI zijn, met de aangescherpte toezichtvisie als vertrekpunt, de belangrijkste toezichtthema's voor de periode 2010 – 2013 opgenomen. Voor het jaar 2010 zijn deze geconcretiseerd, voor de periode waarover dit meerjarenbeleidsplan van de SVB gaat nog niet. De meeste aandacht lijkt uit te gaan naar vraagstukken rond re-integratie binnen de keten werk en inkomen (waar de SVB zich primair binnen andere ketens beweegt, zoals inkomen en zorg).

De IWI bevestigt in de aangescherpte toezichtvisie de ingezette koers van “wantrouwen tenzij” naar “geborgd vertrouwen tenzij”. Dit betekent dat als uitvoeringsorganisaties hun verantwoordelijkheid nemen en zich – ook over hun effecten – degelijk en deugdelijk verantwoorden, de toezichthouder afstand kan houden. Proportionaliteit en selectiviteit op basis van risicoanalyse en –selectie zijn belangrijke uitgangspunten in het – op termijn - systeemgerichte handelen van toezicht door de IWI.

Op 16 september 2009 heeft het MT SZW overlegd met de Raden van Bestuur van SVB en UWV over de herbezinning van IWI en de gevolgen daarvan voor de relaties met de zbo's. Er is toen een aantal conclusies getrokken. Het Ministerie kondigde tevens aan om een Project Risicogerichte sturing te zullen starten samen met SVB en UWV.

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 2008-2009, 26448, nr. 395, Tweede Kamer en Kamerstuk 2008-2009, 31700 XV, nr. 58

De verwachting is dat bovenstaande ontwikkelingen in de komende jaren kunnen leiden tot een gewijzigde verhouding met het Ministerie van SZW voor wat betreft toezicht en aansturing, waarvoor overigens naar verwachting als slotstuk ook een wijziging van de Wet SUWI nodig zal zijn ter gelegenheid van de volgende evaluatie van deze wet.

### **2.3.4 Horizontale verantwoording**

De SVB onderschrijft het belang van transparantie en horizontale verantwoording. De SVB voert een goed doordacht en onderbouwd klantcommunicatiebeleid, heeft een zorgvuldige klachtenregeling en doet geregeld een klanttevredenheidsonderzoek. Sinds 1 mei 2008 hanteert de SVB een servicegarantie. Met deze servicegarantie laat de SVB de klanten zien op welke dienstverlening ze kunnen rekenen. Tevens is de SVB lid van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden. Ook participeert de SVB in de Rijksbrede Benchmark Groep.

De SVB denkt in dit kader ook na over het ontwikkelen van een burgerpolis om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken.

De SVB brengt een publiek jaarverslag uit, voert een pro-actief persbeleid en organiseert jaarlijks een themacongres.

## **2.4 Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken**

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

### *Algemene ontwikkelingen*

De SVB voorziet een aantal ontwikkelingen in deze planperiode:

1. een toenemende vergrijzing waardoor het aantal ouderen dat een beroep doet op de AOW de komende jaren spectaculair zal stijgen; vanaf 2011 wordt de “babyboomgeneratie” 65 jaar;
2. een toenemende globalisering waardoor Nederlanders over Europa en de rest van de wereld uitzwermen, waarbij zij wel een beroep doen op de sociale zekerheidsrechten die zij in Nederland hebben opgebouwd. Daarnaast toenemende aantallen arbeidsmigranten uit de nieuwe EU-landen die rechten opbouwen in Nederland;
3. de emancipatie van burgers, waardoor hogere eisen aan de dienstverlening en uitvoeringsbekwaamheid van publieke instellingen worden gesteld;
4. de maatschappelijke en politieke druk op kostenefficiëntie en effectiviteit van dienstverlening, onder meer vanwege brede heroverwegingen in het kader van de gevolgen van de kredietcrisis.

### *Ontwikkelingen wetsuitvoering en andere taken*

Hieronder wordt kort ingegaan op de voor de periode 2011-2015 belangrijkste voorziene beleidsontwikkelingen. Deze ontwikkelingen zullen de nodige flexibiliteit van de SVB vergen. Het programma SVB Tien (§ 2.9) en het Programma Verzekeren (§ 2.10) hebben primair als doel om voorbereid te zijn op dergelijke ontwikkelingen.

### *AOW*

In 2009 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht voor het wetsvoorstel verhoging AOW leeftijd. Met het wetsvoorstel wordt in twee stappen van 1 jaar (2020 en 2025) de AOW-leeftijd verhoogd tot 67 jaar.

Eind 2009 is een voorontwerp van een wetsvoorstel met flankerend beleid aan de Tweede Kamer aangeboden. De SVB is gevraagd om te reageren op het voorontwerp waarbij de mogelijkheid wordt geïntroduceerd voor personen die tenminste 42 jaar hebben gewerkt, om vanaf 65 jaar AOW te ontvangen. De beoogde invoering is 2020, de inwerkingtreding van het wetsvoorstel vindt plaats zodra het wetsvoorstel is goedgekeurd. Naar verwachting treedt het wetsvoorstel in 2010/2011 in werking. Voor de SVB betekent dit dat op korte termijn de verzekeringsopbouw moet worden aangepast, alsmede het communicatiemateriaal. Tevens betekent dit mogelijk dat het virtueel opzetten van een arbeidsverledenregistratie nodig wordt.

Het kabinet is tevens van plan om toekomstige AOW'ers de mogelijkheid te bieden de uitbetaling van de AOW (gedeeltelijk) uit te stellen, onder gelijktijdige ophoging van de uitgestelde AOW. De voorbereidingen van de uitvoering hiervan zijn in 2008 gestart, met 2010 als aanvankelijk voorziene invoeringsdatum. Het parlement heeft de behandeling van het wetsvoorstel echter opgeschort in afwachting van de plannen rondom de verhoging van de AOW-leeftijd tot 67 jaar.

Op 1 januari 2015 wordt de partnertoeslag afgeschaft. Mensen die op of na 1 januari 2015 65 jaar worden, komen niet meer in aanmerking voor de inkomensafhankelijke partnertoeslag. De SVB verricht op verzoek van de Staatssecretaris in de komende jaren extra inspanningen in het kader van de doelgroepgerichte voorlichting hierover.

Daarnaast heeft het kabinet plannen voor vervroegde afschaffing van de partnertoeslag per 2011 voor personen die dan de pensioengerechtigde leeftijd bereiken en van wie de partner nog geen 55 jaar is. Of en zo ja in welke vorm deze plannen doorgang vinden, zal in de loop van 2010 wellicht duidelijk worden tijdens het proces van parlementaire behandeling.

#### *AKW*

De beoogde invoeringsdatum van het wetsvoorstel Wijziging AKW in verband met de invoering van de kwalificatieplicht was 1 oktober 2009. De uitvoering door de SVB was hier ook op voorbereid. De SVB heeft hiertoe de systemen, opleidingen, correspondentie, klanteninformatie aangepast en afspraken gemaakt met gemeenten. Vanwege de termijn van behandeling in de Eerste Kamer is echter besloten om de invoeringsdatum te verplaatsen naar 1 januari 2010. Naar verwachting treedt het wetsvoorstel in 2010, per die datum, met terugwerkende kracht, tot 1 januari 2010, in werking. Het wetsvoorstel maakt het mogelijk voor de SVB om op signaal van een leerplicht ambtenaar, in geval van verzuim, de kinderbijslag niet uit te keren.

In 2009 heeft de SVB twee uitvoeringstoetsen uitgebracht voor de AKW waarbij een nieuwe ketenpartner is geïntroduceerd; bureau Jeugdzorg.

Het eerste voorstel introduceert de mogelijkheid om het recht op kinderbijslag op te schorten op signaal van bureau Jeugdzorg, teneinde op die wijze de naleving van schriftelijke aanwijzingen bij een ondertoezichtstelling te bevorderen.

Het tweede voorstel betreft het stopzetten van de kinderbijslag indien een kind uit huis wordt geplaatst. Signalen over de uithuisplaatsing zijn afkomstig van Jeugdzorg. De inwerkingtreding van beide voorstellen is op zijn vroegst 1 januari 2011.

Eind 2009 heeft de SVB een verzoek ontvangen om een uitvoeringstoets uit te brengen voor een concept wetsvoorstel waarbij de AKW afhankelijk wordt van het kostenniveau in het woonland van het kind. Als onderdeel van hetzelfde conceptwetsvoorstel wordt een aanpassing van de AKW voorgesteld waarbij het voor gemoedsbezwaarden tegen de AKW-verzekering mogelijk wordt wél kindgebonden budget aan te vragen.

#### *Anw*

Op dit moment is nog niet duidelijk of en per wanneer de in 2008 door de Staatssecretaris van SZW ontwikkelde voorstellen met betrekking tot de verbetering van re-integratie van Anw-gerechtigden in werking zullen treden. De SVB heeft hierover op 21 november 2008 een uitvoeringstoets uitgebracht.

#### *TOG*

Vanaf 1 april 2010 is de gewijzigde regeling Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) van kracht. In de gewijzigde TOG-regeling wordt de voorwaarde om voor de TOG in aanmerking te komen, het hebben van een AWBZ-indicatie voor minimaal 10 uur zorg per week. Indicatiebesluiten worden afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Bureaus Jeugdzorg.



Vanuit het oogpunt van administratieve lastenverlichting voor de burger en het uitgangspunt van eenmalige gegevensuitvraag is het wenselijk om elektronisch gegevens uit te gaan wisselen met CIZ en de Bureaus Jeugdzorg. De SVB streeft ernaar om hiertoe een proces in te richten zodra hiervoor een wettelijke basis is gecreëerd.

Door de gewijzigde criteria zal een grote groep klanten niet meer in aanmerking komen voor de TOG. Op grond van een overgangsregeling hebben zij nog tot 1 oktober 2010 recht op de tegemoetkoming, volgens de huidige voorwaarden. Over het 4e kwartaal 2010 en het 1e kwartaal 2011 hebben zij nog recht op de helft van het bedrag van de tegemoetkoming.

In het 1e kwartaal 2011 zal voor het eerst de extra tegemoetkoming voor alleenverdieners over 2010 worden uitbetaald.

#### *AWBZ*

Onder voorbehoud van parlementaire behandeling, zal de SVB een AWBZ-verzekerdenregistratie gaan voeren. Dit in het kader van het wetsvoorstel Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet, waarvan de parlementaire behandeling in 2009 van start is gegaan. De exacte invoeringsdatum van het wetsvoorstel is nog niet bekend, maar de SVB gaat er vanuit dat het in ieder geval per 1 januari 2011 in werking zal zijn getreden. De desbetreffende activiteiten zijn door de SVB ondergebracht in het Programma Verzekeren.

#### *Uniform loonbegrip*

Onder voorbehoud van parlementaire behandeling zal de SVB per 1 januari 2011 een aantal wijzigingen in het loonbegrip doorvoeren voor de uitvoering van de AOW en de Anw. Er bestaan thans verschillen in de definiëring van het loonbegrip voor de loonbelasting en de werknemersverzekeringen. Met de wijziging worden de volgende doelen bereikt. Vermindering van administratieve lasten voor werkgevers, vereenvoudiging van de uitvoering voor de belastingdienst en het UWV en verbetering van het inzicht van burgers in hun loonstrook.

#### *Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)*

Per 1 januari 2010 is de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) een wettelijke taak van de SVB. Tot die tijd was de uitvoering van de WWB voor 65-plussers een verantwoordelijkheid van de gemeenten. Voor de periode 2011 tot en met 2015 wordt naast een bestendiging van de in 2010 bereikte situatie, een verdergaande samenwerking met gemeenten in het kader van de bestrijding van armoede voorzien.

#### *Bijdrage regeling FVP*

De SVB beheert het vermogen van de Stichting FVP en is uitvoerder van de bijdrageregeling. Enige bron van inkomsten voor de Stichting FVP zijn de beleggingsopbrengsten. Doordat de uitgaven groter zijn dan de inkomsten is de afgelopen jaren ook het fondsvermogen aangesproken. Per 1 januari 2011 eindigt de instroom in de FVP bijdrageregeling. Dit is besloten door het bestuur van de Stichting FVP. Belangrijkste reden voor dit besluit is dat de omvang van het vermogen niet toereikend is om de bijdrageregeling in stand te houden.

Dit betekent concreet dat werknemers van 40 jaar of ouder die op of na 1 januari 2011 WW gerechtigd worden, niet meer in aanmerking komen voor een bijdrage op grond van de FVP bijdrageregeling. In verband met het feit dat thans onduidelijk is hoe het stichtingsvermogen zich zal ontwikkelen, heeft het bestuur van de Stichting FVP al in de zomer van 2009 besloten om, als voorzorgsmaatregel tegen een eventueel vermogenstekort, de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 werkloos worden op te schorten tot uiterlijk 1 januari 2014 en mogelijk te korten. Werknemers die voor 1 januari 2010 werkloos zijn geworden, worden in principe niet door deze maatregel getroffen.

Een en ander brengt mee dat de SVB haar werkzaamheden voor de Stichting FVP tot vermoedelijk circa 2014 zal uitvoeren.

### *Overdracht taken Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR)*

De Staatssecretaris van VWS heeft in overleg met de Staatssecretaris van SZW in 2008 besloten tot volledige overdracht van het cliëntbeheer van de PUR aan de SVB per 1 januari 2011. De Tweede Kamer heeft ingestemd met dit besluit. Dit betekent dat de SVB onder voorbehoud van parlementaire behandeling van het wetsvoorstel ingaande 2011 het cliëntbeheer voor erkende oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers als wettelijke taak krijgt. De politieke verantwoordelijkheid blijft berusten bij het Ministerie van VWS.

### *Remigratiewet*

Het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) heeft het voornemen geuit om aanpassingen van de Remigratiewet te willen doorvoeren in relatie tot de in december 2008 door de Tweede Kamer aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet. De omvang van de wijzigingen en de financiële gevolgen daarvan zijn thans nog niet bekend.

### *Continentaal Plat*

In de planperiode speelt wellicht de realisatie van de door het kabinet voorgenomen uitbreiding van de verzekeringsplicht sociale verzekeringen voor werknemers werkzaam op het Nederlands deel van het Continentaal Plat, waarover de SVB in 2009 een uitvoeringstoets heeft aangeboden.

### *Pensioenregister*

Ingaande 1 januari 2011 zal de SVB haar AOW-gegevens van de verzekerdenadministratie aanleveren aan het Pensioenregister. De aanlevering zal vanaf het tweede kwartaal 2010 plaatsvinden om zowel voor de SVB als ook de Stichting Pensioenregister ervaring te laten opdoen en te zorgen dat de aanlevering per 1 januari 2011 "live" kan gaan. Vanaf 1 januari 2011 zal het Pensioenregister via de website [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl) alle burgers op basis van het BSN inzicht geven in hun opgebouwde AOW-rechten, ouderdoms- en partnerpensioen. In de jaren daarna wordt de dienstverlening van het Pensioenregister mogelijk nog uitgebreid.

### *Burgerpolis*

De Burgerpolis is bedoeld om tegemoet te komen aan het gebrek aan transparantie voor de burger op het gebied van sociale zekerheid, zorg, inkomen. Het is een informatiecentrum, kwaliteitshandvest, statusoverzicht, verbindingsorgaan en bindend contract in één en is voor de burger een akte van zekerheid. De Burgerpolis geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie vanuit het perspectief van de burger en op initiatief van de burger. De Burgerpolis slaat geen extra gegevens op en maakt tweerichtingsverkeer mogelijk: de burger wordt ook geïnformeerd over veranderende wetgeving. De Burgerpolis is een dienstverleningsconcept en in de ontwikkeling wordt aangesloten bij andere bestaande initiatieven: de generieke voorzieningen van de e-overheid, de portals van de Manifestgroep en het Pensioenregister.

### *Informatie-uitwisseling*

De SVB wisselt met diverse instanties informatie uit over haar klanten. Dit gebeurt in het kader van het verlichten van de administratieve lasten van burgers, het verhogen van de kwaliteit en de doelmatigheid van de dienstverlening aan cliënten, maar ook in het kader van fraudebestrijding. Gezien de massale geautomatiseerde uitvoeringsprocessen binnen de SVB wordt vooral gebruik gemaakt van massale elektronische uitwisselingen van in bulk aangeleverde digitale gegevens. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van het Digitaal Klantdossier (DKD) en Suwinet.

In de planperiode wordt verwacht dat de samenwerking en uitwisseling van gegevens, mede met het oog op de ontwikkelingen in het kader van de e-overheid en de verwachtingen van de burger daaromtrent, nog verder zullen toenemen.

In 2009 heeft de SVB hiervoor strategisch ketenbeleid ontwikkeld en dit wordt vanaf 2010 en volgende jaren verder geïmplementeerd. De afspraken met ketenpartners zullen voornamelijk gericht zijn op het sluiten van de verbetercirkels, waar nodig ook op bestuurlijk niveau.

De SVB zal waar dat kan aansluiten bij overheidsbrede ICT-voorzieningen en gebruik maken van de basisregistraties.

Per 2012 zal binnen EU-verband uitsluitend elektronische uitwisseling kunnen plaatsvinden. Daarvoor zullen de noodzakelijke voorzieningen worden getroffen.

Bovenstaande ontwikkelingen vergen een grote inspanning van de SVB. Met name het Programma SVB Tien zal hieraan een bijdrage leveren. Zie § 2.9 voor een uitgebreide toelichting. Verder zoekt de SVB naar overeenkomsten in de uitvoering van de verschillende regelingen. Op basis daarvan kunnen processen en ondersteunende systemen optimaal worden vormgegeven.

Via zelfbedieningskanalen biedt de SVB steeds meer mogelijkheden voor de klant om zelf transacties en mutaties uit te voeren, op een moment waarop dat de klant het beste uitkomt.

Dit biedt voor de SVB belangrijke mogelijkheden de dienstverlening anders in te vullen en ook de dienstverlening ter beschikking te stellen aan overkoepelende internetportals, zoals mijnoverheid.nl en B-dossier.

#### *Rijksbrede Benchmark (RBB)*

De SVB is sinds 2002 lid van de RBB-groep, de rijksbrede benchmark voor uitvoeringsorganisaties. De bij de RBB-Groep aangesloten uitvoeringsorganisaties voelen zich verantwoordelijk voor een goede dienstverlening aan hun klanten en partners. Daarom werken zij structureel aan de verbetering van hun eigen publieke dienstverlening. De good practices uit de benchmarkrondes vormen de basis voor het leer- en verbetertraject. Het accent is langzamerhand verschoven van "elkaar analyseren" naar "elkaar consulteren". De SVB maakt actief gebruik van dit leernetwerk. Daarnaast worden SVB-medewerkers een beperkt deel van hun tijd ingezet als onderzoeker bij andere uitvoeringsorganisatie waardoor kennisuitwisseling wordt bevorderd. In de periode 2011-2015 zullen de huidige activiteiten worden gecontinueerd.

#### *Duurzaamheid en Innovatie*

De SVB investeert in de toekomst. Duurzaamheid en innovatie zijn daarom opgenomen in de bedrijfsvoering. In de komende jaren streeft de SVB bewust naar een reductie in de Co2 uitstoot, worden medewerkers bewust gemaakt ten aanzien van duurzaamheid, vindt er innovatie plaats op het gebied van communicatie- en werkprocessen en wordt het denken over innovatie bevorderd.

#### *Internationale Ontwikkelingen*

##### *Dienstverlening*

Gezien de toenemende migratie verwacht de SVB zoals hierboven aangegeven dat het aantal in het buitenland wonende klanten verder oploopt. Om deze klanten goed te bedienen kunnen deze sinds 2008 gebruik maken van speciale webdiensten in vijf talen. De serviceteammedewerkers die te maken hebben met internationale klantcontacten worden sinds 2009 ook ondersteund door middel van het Kenniskruispunt Buitenland (KKB).

Via een intranetsite van de SVB kunnen medewerkers de antwoorden vinden op vragen over een specifiek land of thema. Daarnaast zal het KKB zich ontwikkelen tot hét platform waar medewerkers elkaar vragen kunnen voorleggen op het terrein van de internationale aangelegenheden (zowel gevalsbehandeling als beleidsmatige zaken). Het KKB is in 2009 van start gegaan met een kennisbundeling van de landen waar zich de meeste klanten bevinden, namelijk België, Duitsland en Spanje en de in werking te treden EG-Verordening nr. 883/2004. In de planperiode 2011-2015 is de verwachting dat het aantal landen dat wordt ondersteund via de KKB-intranetsite verder zal toenemen. Naast aandacht voor de pensioenen zal het KKB in toenemende mate ook gevuld gaan worden met informatie ten behoeve van de kinderbijslagregelingen van de partnerlanden en informatie over algemene internationale thema's.

Met betrekking tot het KKB zal in toenemende mate zorggedragen worden voor het inhoudelijk voeden van de Integrale Service Teams waarbinnen de internationale en buitenland gevalsbehandeling en dienstverlening aan klanten plaatsvindt.

In het kader van de ontwikkeling van de internationale dienstverlening zal in de beleidsperiode aandacht worden besteed aan het verder ontwikkelen van de dienstverlenende taken van de (Bureaus van de) Attachés Sociale Zaken, naast hun taken in het kader van de rechtshandhaving en voorlichting.

Nu per 2011 zoals hierboven aangegeven het cliëntbeheer van de PUR aan de SVB wordt overgedragen zal in de periode vanaf januari 2011 gewerkt worden aan de dienstverlening aan de erkende oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers in het buitenland. Deze dienstverlening zal opnieuw vorm krijgen en zoveel als mogelijk ingepast worden in de activiteiten richting andere SVB-klienten in het betreffende land. Al vanaf 2010 zal actief gezocht worden naar de synergie tussen de dienstverlening aan de oorlogsgetroffenen en de andere, reguliere SVB-klienten. Dit speelt vooral in die landen waarin de SVB veel klienten heeft (Indonesië) en landen waarin de SVB voor de PUR nog niet aanwezig is, zoals de VS en Canada.

Er zal actief samenwerking worden gezocht met ketenpartners om migrerende klienten tijdig van de juiste informatie te voorzien, bijvoorbeeld via gemeenschappelijke internetsites en -portals.

De internetsites die de SVB beheert of waaraan ze haar medewerking verleent, (zoals Grensinfopunt.nl, vertreknaarhetbuitenland.overheid.nl en newtoholland.nl, de portal(s) ten behoeve van de voorlichting voor grensarbeiders) worden steeds drukker bezocht. Deze sites zijn zoveel mogelijk ingericht op klantgebeurtenissen, zodat het voor de klient eenvoudig is na te gaan wat bijvoorbeeld een verhuizing naar het buitenland voor gevolgen heeft voor de opbouw van AOW-pensioen e.d., waar men vanaf vertrek verzekerd en belastingplichtig zal zijn en krachtens welk stelsel men tegen ziektekosten verzekerd zal zijn. De ontwikkeling van deze en nieuwe sites wordt voortgezet.

De SVB wil verder gaan met het actief voorlichten van grensarbeiders, waaronder arbeidsmigranten van en naar de buurlanden, maar ook naar de andere EU-lidstaten.

De besluitvorming over de gevalsbehandeling in relatie tot Duitsland en België zal naar aanleiding van het besluit van de Raad van Bestuur opnieuw worden ingericht, waarbij de reguliere gevalsbehandeling wordt geplaatst in de Integrale Service Teams van de bevoegde vestigingskantoren. De Bureaus voor Duitse en Belgische Zaken zullen zich richten op de voorlichting aangaande het brede veld van sociale zekerheid en belastingen voor grensgangers en migranten.

Zowel Programma SVB Tien als Programma Verzekeren zullen een grote bijdrage leveren aan de verdere verbetering van de dienstverlening voor in buitenland wonende klienten. Samen met de verdere ontwikkeling van het 'Register Niet-Ingezetenen' (RNI) zullen deze programma's de aandacht van de SVB in de komende periode blijven opeisen.

### *Handhaving*

De activiteiten rond de wet Beperking Export Uitkeringen (BEU) zijn afgerond, met dien verstande dat gesigndeerde verdragen in de komende jaren ofwel in werking zullen treden, dan wel zullen worden beëindigd. Dit betekent dat in de planperiode de nadruk in de relatie met deze nieuwe verdragslanden komt te liggen op de ontwikkeling van efficiëntere handhavingactiviteiten, ondermeer door de verdere ontwikkeling van data-matching. De SVB is in het kader van 'slim handhaven' bezig met het ontwikkelen en implementeren van een gedifferentieerd handhavingsbeleid teneinde hierin een grotere effectiviteit te bereiken. Met name in de attachélanden zal gestreefd worden naar het efficiënter ontwikkelen van handhavingactiviteiten, zo mogelijk meer in samenwerking met de verbindings- en bevoegde organen van die landen.

De SVB is in 2008 vertegenwoordigd geweest in de Ad-hoc Group on Combating Fraud and Error, een werkgroep ingesteld door de Administratieve Commissie (AC) van de EU.

Deze werkgroep heeft zich gebogen over de vraag hoe vorm kan worden gegeven aan een Europees handhavingsbeleid.

De werkgroep heeft twee rapporten opgeleverd, waarover de AC zich in 2010 een mening zal vormen, waarbij zij zich zal buigen over de vraag welk vervolg aan de activiteiten van de werkgroep wordt gegeven. In maart 2010 zal een aanwijzing ('directive') van de AC verschijnen. Vervolgactiviteiten zullen aandacht krijgen in de daaropvolgende periode.

### *Internationale samenwerking*

In het kader van de ambitie van de SVB als de uitvoerder van de internationale regelingen van Nederland past het beleid om de samenwerking met andere landen en met hun uitvoeringsorganen te verbeteren. In dit kader wil de SVB actief zijn in het ontwikkelen van samenwerkingsrelaties binnen en buiten de Europese Unie. De benoeming van de SVB tot bevoegd orgaan in het kader van Titel II van de Verordening (EU) nr. 883/2004 is hiervan een voorbeeld. Deze nieuwe taak zal verder ontwikkeld worden vanaf 2010.

De SVB volgt en is betrokken bij verschillende ontwikkelingen in de Europese Unie, onder meer op het gebied van identiteitsmanagement en de elektronische berichtenuitwisseling tussen lidstaten. De bestaande EG-verordeningen worden per mei 2010 door nieuwe vervangen. Dit is aanleiding om bestaande procedures en administratieve werkwijzen met de partners te herijken en opnieuw in te richten.

Met enkele Europese landen zijn afspraken gemaakt over elektronische uitwisseling van informatie in het kader van differentiatie van de handhavingsactiviteiten in het buitenland.

De doelstelling van de EU is om het gegevensverkeer tussen verbingsorganen binnen het bereik van de verordeningen uitsluitend op elektronische wijze te laten plaatsvinden en wel uiterlijk per mei 2012. De SVB is nauw bij dit Brusselse proces betrokken en is een van de pilotlanden en dus actief in deze ontwikkeling. Het gebruik van internet als beveiligd en efficiënt verbingskanaal tussen de SVB en haar partners buiten de EU zal naar verwachting in de komende jaren een grote vlucht nemen. Met landen waarmee deze vorm van samenwerking (nog) niet mogelijk is zullen andere kanalen worden ontwikkeld.

De SVB zal ook in deze planperiode trekker zijn van het Europese netwerk binnen de structuur van de International Social Security Association (ISSA). De aangesloten uitvoeringsorganisaties proberen door middel van het delen van kennis de dienstverlening aan hun vaak gezamenlijke buitenlandse klanten te verbeteren.

De SVB blijft participeren in het European Social Insurance Platform. In samenwerking met de andere EU-landen die in dit platform zijn vertegenwoordigd, probeert de SVB de besluitvorming in 'Brussel' te volgen en te bespreken met haar zusterorganisaties, en waar gewenst gezamenlijk actief samen te werken.

De kennis en ervaring van de SVB als uitvoeringsorgaan in nationaal en internationaal verband zal naar verwachting ook in de komende planperiode veel gevraagd worden. Ook zal de SVB dergelijke diensten aanbieden, mede met het oog op het versterken van haar positie en het vergroten van haar eigen kennis en kwaliteit als uitvoerder van internationale regelingen.

## **2.5 Risicomanagement**

Risicomanagement is één van de instrumenten die nodig zijn om te zorgen dat de SVB "in control" is en blijft over alle processen en activiteiten. Door toepassing van het instrument risicomanagement worden risico's methodisch in kaart gebracht op de verschillende niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) van de organisatie. Voor de geïdentificeerde risico's worden beheersmaatregelen bedacht en tot slot wordt gemonitord hoe de risico's zich ontwikkelen in de tijd en de beheersmaatregelen in stelling moeten worden gebracht. Geïdentificeerde risico's kunnen ook leiden tot procesverbeteringen.

Het management is primair verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen en de bedrijfsvoering hierop. Zij wordt geacht risico's te kennen, in kaart te brengen en te beheersen.

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

## **2.6 Informatievoorziening**

Naast de financiële informatie is ook diverse kwantitatieve niet-financiële managementinformatie onderdeel van de tertaalverantwoording.

De informatie is naast verantwoording, zowel intern als extern, ook als stuurinformatie bedoeld. Om adequaat en zinvol te kunnen sturen is het van belang dat de informatie aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet zoals betrouwbaar, ordelijk, controleerbaar, tijdig en deugdelijk.

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

In de afgelopen periode is gewerkt aan meer uniformiteit in de betrouwbaarheidsverklaring als het gaat om onderbouwing, procesbeschrijving en controleaanpak en dossiervorming. Aan de betrouwbaarheidsverklaring is verder inhoud gegeven doordat ook de informatieleverende directies van het hoofdkantoor een betrouwbaarheidsverklaring afgeven. Daarmee is het normenkader vanuit SZW voor de betrouwbaarheid van de niet financiële informatie voor de SVB nader geconcretiseerd.

## **2.7 Beleidsdoelstellingen**

### **2.7.1 Inleiding**

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

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

De ambities staan niet los van elkaar. Excellente dienstverlening behoort bij de voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht. Beiden worden gerealiseerd door de medewerkers, nu en in de toekomst in een veranderende maatschappelijke omgeving.

### **Bestuurlijke verantwoording prestaties**

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

### **2.7.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht**

#### **Doelstellingen**

- een moderne overheid vergt efficiëntie en effectiviteit. De SVB wil die ook bieden bij de regelingen en taken die ze uitvoert. Daartoe wordt samengewerkt met andere overheidsorganen en organisaties, waar nodig ook over de traditionele grenzen van het domein van de sociale zekerheid heen;
- voortdurend en intensief overleg met ons moederdepartement SZW is noodzakelijk, omdat beleid en uitvoering verschillende snelheden hebben;
- de SVB is het visitekaartje van de uitvoering en koestert het vertrouwen dat de burger aan ons geeft.

## Prestaties:

### *Efficiency*

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee.

Binnen de grenzen van rechtmatigheid, klantgerichtheid en continuïteit streven we naar een zo hoog mogelijke efficiency. Hierbij wordt gekeken naar het evenwicht tussen de geleverde prestaties en de gebruikte middelen op totaal SVB niveau.

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

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

Dit efficiëncycijfer wordt gebaseerd op de begrote kosten, afgezet tegen de begrote kosten van het jaar daarvoor. Het efficiëncycijfer wordt opgenomen in het jaarplan en in het jaarverslag.

Bovenop het door de SVB geïnitieerde programma SVB Tien heeft de SVB te maken met een taakstelling uit het regeerakkoord.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Taakstelling SVB-efficiency	7,500-	9,600-	9,600-	9,600-	9,600-	9,600-
Taakstelling SVB overig in te vullen	2,390-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-
<b>Totale taakstelling</b>	<b>9,890-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Invulling 2e deel taakstelling	2,390-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-
Financiering uit AIO	2,390-	2,890-	2,980-	2,960-	3,340-	3,630-
Financiering uit PGB reserve	-	6,750-	6,660-	6,680-	0,696-	-
<b>Nog in te vullen deel taakstelling</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5,604-</b>	<b>6,010-</b>

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

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

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

- het afleggen van verantwoording over de mate waarin prestaties (producten of diensten) conform de afspraken met de Minister zijn gerealiseerd, gebeurt zowel kwalitatief als kwantitatief. In deze Meerjarenplanning 2011-2015 worden de doelstellingen gepresenteerd. In de verantwoording wordt aangegeven of alle doelstellingen zoals gecommuniceerd in het jaarplan zijn bereikt. Wanneer dit niet het geval is, wordt gesignaleerd of er tijdig afdoende acties zijn ondernomen. De meting vindt voor een belangrijk deel plaats aan de hand van prestatie-indicatoren;
- de relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen wordt op hoofdlijnen gelegd. Zolang de SVB de primaire taken binnen de gestelde streefwaarden uitvoert, binnen het daarvoor verstrekte budget, kan worden geconstateerd dat sprake is van een doelmatige uitvoering. De kosten van specifieke activiteiten worden afzonderlijk gemonitord wanneer ze te identificeren zijn als specifieke projecten. De SVB beschikt over een met het ministerie van SZW afgestemd costaccounting methodiek waarmee de meerjarenraming wordt bepaald.

### *Tijdigheid*

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

Per 1 oktober 2009 is bovendien de ‘Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen’ in werking getreden. Deze wijziging in de Awb en andere regelgeving geeft klanten van de SVB extra middelen tegen te trage besluitvorming. Als de SVB niet tijdig een beschikking afgeeft, moet het de klant een dwangsom betalen voor elke dag dat de SVB in gebreke blijft.

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

#### *Rechtmatigheid*

De prestatie-indicator rechtmatigheid geeft weer in welke mate de baten en lasten tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

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

#### *Handhaving*

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

Het ultieme doel van het handhavingsbeleid van de SVB is een optimale naleving van de regels door de klanten van de SVB.

Naleving impliceert dat men de regels kent en bereid en in staat is de regels na te leven en dat ook daadwerkelijk doet. Omdat kennis van de regels nog geen naleving garandeert, kan de naleving verder worden bevorderd door een zo groot mogelijke pakkans van regelovertreders te verwezenlijken en te communiceren.

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

### **2.7.3 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant**

#### **Doelstellingen**

- als excellente uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie van producten en diensten aanbieden. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben;
- alle burgers zijn klant van de SVB, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen. Daarbij richten we ons op het hele financiële dossier van de klant, in sociale zekerheid en zorg. Vanuit de burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert dus de volksverzekerden;
- onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB richting een 8;
- de SVB zet de standaard voor dienstverlening van de overheid door de combinatie van innovatieve technologie met de persoonlijke maat.



**Prestaties:***Klanttevredenheid*

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

**2.7.4 Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers****Doelstelling**

- de missie waar de SVB voor staat, betekent dat de belangrijkste opdracht voor de SVB samenwerken is; samenwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerken is dan ook de belangrijkste competentie van de SVB-er. Dat geldt in alle situaties: samenwerken met collega's in een serviceteam, in het overleg met een opdrachtgever of het oplossen van een probleem voor een klant, etcetera.

**Prestaties:** Alleen interne prestatie-indicatoren.

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

- samenwerken betekent kennis delen. De SVB zal stapsgewijs groeien van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen inregelt;
- in het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties;
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn, (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

**Prestaties:** Alleen interne prestatie-indicatoren

## 2.7.6 Overzicht van de prestaties voor de periode 2011-2015

### Overzicht van de prestaties

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren		Streefwaarden %		Realisatie %	
			2015	2010	2008	2007
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW en AIO	99	99	99,9	99,9
		Handhaving*	Bekendheid met regels	>60	>60	>60
		Afdoeningspercentage	95	95	98	99
	Nationale tijdigheid	AOW	98	98	100	99
		Anw	96	96	99	97
		AKW	96	96	99	99
		AIO	95	95	-	-
	International tijdigheid	AOW	96	96	99	98
		Anw	96	96	99	96
		AKW	96	96	96	96
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid AAA** (incl. AIO)	Telefonisch	90	90	90	-
		Internet	90	90	-	-
		Schriftelijk	85	85	86	-
	Klachtenmanagement AAA (incl. AIO)	Tijdigheid afhandeling	95	95	98	96
Tevredenheid afhandeling ***		85	85	-	-	
Efficiency	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex		3,3	5,0

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

\*\* 2-jaarlijks onderzoek

\*\*\* 2-jaarlijks onderzoek de eerste maal in 2009

De streefwaarden voor de periode 2011-2015 zijn gelijkgesteld aan 2010. De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft een ambitie om de eerder afgegeven indicatoren minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen en de wetgeving op het terrein van AOW en AKW steeds ingewikkelder wordt.

## 2.8 Huisvestingskader

De vraag hoe in de toekomst met de huisvesting van de SVB wordt omgegaan, waarbij een balans tussen personele, strategische en efficiency-overwegingen een rol speelt, is eerder onderwerp van studie geweest door de Raad van Bestuur (2006-2007). Er is advies gevraagd aan derden. Het toen vastgestelde beleidskader is nog steeds van toepassing en omvat de volgende uitgangspunten:

### *Overmaat*

In het project “geconcentreerd verder” eind jaren 90 is met grote zorgvuldigheid gekozen voor het huidige spreidingsbeleid. Daarbij is gekozen voor de huidige negen regionale vestigingen met het oog op het medewerker- en klantbelang. De SVB heeft op dit moment een overmaat voor wat betreft de huisvesting. Deze overmaat komt bij veel organisaties in meer of minder mate voor en het is niet ongebruikelijk om deze aan te houden. In de tweede helft van 2009 is Kantoor FVP verhuisd naar het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen. Dit paste in het streven om de overmaat te verkleinen. Door de SVB wordt ernaar gestreefd om zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren, dit is in lijn met de aanbevelingen van de Rijksgebouwendienst.

### *Spreiding*

De huidige spreiding voldoet nog steeds aan de daarvoor destijds vastgestelde uitgangspunten. Binnen een reistijd van maximaal 1,5 uur met openbaar vervoer zijn de huidige vestigingen te bereiken, zowel voor de klant als de medewerker. Het dienstverleningsconcept van de SVB gaat er immers vanuit dat de klant kiest hoe hij contact wil met de SVB: telefonisch, elektronisch, schriftelijk of persoonlijk.

Ook voor nieuwe groepen klanten, zoals voor het PGB-WMO of gemeentelijke regelingen moet het persoonlijk contact met medewerkers van de SVB mogelijk zijn. Bovendien is het uit het oogpunt van arbeidsmarkt-mogelijkheden gewenst spreiding over het land te hebben. De huidige uitgangspunten voor de spreiding van de vestigingen blijven gehandhaafd.

#### *Uitgangssituatie*

Met Programma SVB Tien werd besloten om de huidige spreiding over negen vestigingsplaatsen gedurende de looptijd van het programma te handhaven. Reden daarvoor was om de eventuele arbeidsomrust die gepaard zou kunnen gaan met veranderingen in de spreiding van de kantoren, niet tegelijkertijd kan plaatsvinden met de grote veranderingen ten gevolge van het programma SVB Tien.

De waardeontwikkeling van de panden van de SVB zal afhangen van de marktontwikkelingen. De (fictieve) huurlasten in de actuele situatie zijn substantieel lager dan de marktconforme huren in de regio's. In termen van huur is de SVB voordelig gehuisvest en is er om deze reden geen motivatiegrond af te leiden voor het vervreemden van de eigendomspanden van de SVB.

#### *Contouren van een strategisch huisvestingsbeleid*

Na afloop van het programma SVB Tien en wanneer de effecten zijn ingedaald, zal op basis van een nieuwe analyse van in- en externe ontwikkelingen, een herijking van het spreidingsbeleid van de SVB moeten plaatsvinden (2013).

De SVB kan voor de huidige dienstverlening en productenpalet een goede inschatting maken van de ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende personele ontwikkelingen en eisen ten aanzien van de spreiding en toegankelijkheid van de organisatie.

## **2.9 Programma SVB Tien (2011-2013)**

De SVB voorziet in de komende jaren in een aantal maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder de vergrijzing, globalisering en emancipatie van burgers. Deze ontwikkelingen hebben invloed op de regelingen die de SVB uitvoert. Daarnaast is er druk om kostenefficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren.

Ook is er sprake van een toenemend aantal opdrachtgevers waardoor andere eisen worden gesteld aan de dienstverlening van de SVB. Het programma SVB Tien heeft primair als doel de SVB voor te bereiden op deze nieuwe trends en eisen.

De komende jaren wordt ingezet op toenemende synergie tussen beheer en vernieuwing. De doelen, uitgangspunten en aanpak zijn ongewijzigd ten opzichte van het jaarplan 2010.

Het programma SVB Tien is gedefinieerd met de volgende doelen:

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

Daarnaast is bij de realisatie van de doelstellingen van SVB Tien gekozen voor een aanpak, waarbij vernieuwing stapsgewijs wordt gerealiseerd en in productie wordt genomen. Tijdens het vernieuwingstraject gaan de gebruikelijke activiteiten voor de SVB in het kader van nieuwe en bestaande regelingen door en worden "geritst" met de vernieuwing.

Het programma kent een organisatorische component waarin de verbetering van de dienstverlening centraal staat op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams en optimalisering van de handmatig uit te voeren onderdelen van de processen (cluster 1).

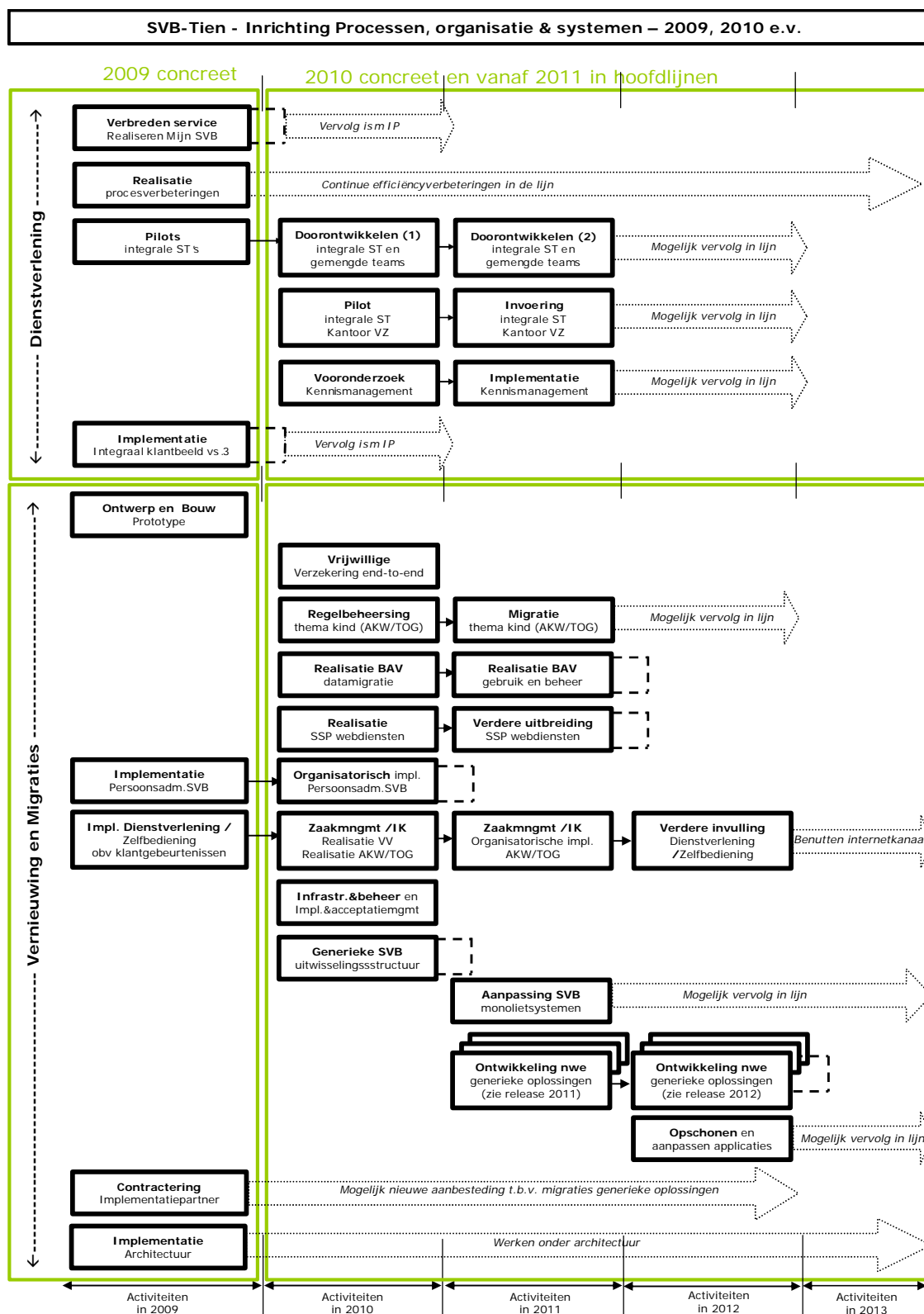
Complementair aan de organisatorische aanpak wordt een geleidelijke en gefaseerde vernieuwing doorgevoerd van de systemen en applicaties die de gevalsbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen (cluster 2).

Cluster 3 dat betrekking heeft op de inrichting van de vraag/aanbodorganisatie is per eind 2008 afgesloten en is niet meer in dit meerjarenplan opgenomen. Cluster 4 was al afgesloten per 1 januari 2008.

Het programma SVB Tien werkt met een voortrollende planningshorizon: 1 jaar concreet (2010) en het meerjarenperspectief in hoofdlijnen.

In de voortrollende detailplanning wordt vervolgens op jaarbasis rekening gehouden met de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de ontwikkeling van speerpunten van de SVB.

In figuur 1 worden de activiteiten in hoofdlijnen omschreven.



Figuur 1 Activiteiten SVB-Tien op hoofdlijnen

Voor de periode 2011 – 2013 worden hierna de activiteiten nader toegelicht.

## Programmacluster 1: Dienstverlening

In het kader van cluster 1 zijn de volgende activiteiten/projecten voorzien:

De sinds 2007 lopende activiteiten in het kader van het verbeteren van de internetdienstverlening en de vermindering van administratieve lasten (project *Mijn SVB*) worden op hoofdlijnen in 2010 afgerond. Het traject van zelfbediening heeft een aanzienlijk volwassenheidsniveau bereikt en biedt mogelijkheden verder uit te groeien. Om die reden zullen ook in de komende jaren de mogelijkheden voor zelfbediening geleidelijk verder worden uitgewerkt.

Tevens worden aanvullende besparingen door middel van optimalisatie van de handmatige onderdelen van processen gerealiseerd. Dit vergt een continue aanpak van het lijnmanagement in de uitvoering met een voortdurende alertheid op efficiencyverbeteringen. Hier ligt ook een duidelijke relatie met de vernieuwing van systemen en processen van Cluster 2. Het traject van procesoptimalisatie dient eind 2013 een substantiële bijdrage te hebben geleverd aan besparingen in de uitvoering, evenals het doorontwikkelen van de integrale serviceteams en de implementatie van het dienstverleningsconcept.

Het dienstverleningsconcept wordt methodisch doorontwikkeld in de lijn van het integraal Bedrijfsvoeringsmodel<sup>2</sup>. Het betreft hier de omschakeling naar integrale serviceteams. In 2009 is een aantal pilots gehouden met integrale serviceteams (IST). De evaluatie van de pilot met de integrale serviceteams is positief. Op grond daarvan is door de Raad van Bestuur het voornemen geuit in 2010 over te gaan tot uitrol van integrale serviceteams en vanuit die positie medewerkers te ontwikkelen tot integrale serviceteammedewerkers. Op basis van een in 2010 op te stellen realisatieplan wordt de volledige uitrol binnen de SVB in 2010 en 2011 verwacht.

Om invulling te geven aan de behoeften aan kennisondersteuning in de integrale serviceteams zal onderzoek worden gedaan naar de mogelijkheden om het beheer van de kennis te optimaliseren. Het gaat hier om heroriëntatie van het intranet van de SVB en de ordening van het contentmanagement op zodanige wijze dat het kennismangement binne de SVB kan worden ondersteund. Onderzoek hiertoe vindt plaats in 2010 en realisatie in 2011. In figuur 2 worden de mijlpalen van cluster 1 getoond.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
Optimaliseren processen				
1	Realisatie	Januari 2009	December 2013	Continue proces in organisatie om efficiënter te werken. Efficiencyverbeteringen zijn doorgevoerd en baten kunnen worden geïncasseerd
Doorontwikkelen integrale serviceteams				
1	Invoering integrale serviceteams	Januari 2010	December 2011	Doorontwikkelen naar gemengde samenstelling voor alle teams, belangrijk deel van de teams werkt integraal
2	Kennismanagement	Augustus 2010	December 2011	Vooronderzoek en realisatie tbv kennisondersteuning iST's

Figuur 2 Mijlpalenoverzicht cluster 1

## Programmacluster 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen

Het vernieuwingstraject volgt het scenario van vernieuwing in 'beheersbare' stappen.

Deze aanpak is gebaseerd op een uitgewerkte architectuur en realisatie in één of meerdere release(s) per jaar.

<sup>2</sup> In het iBVM is de ontwikkelrichting van de SVB neergelegd.

## Releases 2010

In 2009 is het fundament gelegd voor de nieuwe ICT-systemen. Als eerste is de Persoonsadministratie SVB (PAS) opgeleverd in de nieuwe Siebel omgeving. Echter nog zonder koppelingen met de bestaande systemen. Deze worden begin 2010 gebouwd. Daarnaast is de Yilmaz – case gerealiseerd. De case is gebaseerd op Yilmaz, een klant die verhuist naar het buitenland. Met de realisatie is aangetoond dat het mogelijk is om alles met elkaar te verbinden. De case toont verder hoe de ICT-ondersteuning op de werkplek er straks uitziet. In 2010 zal worden voortgebouwd op de bouwstenen van 2009.

### *Business release 1*

In 2010 moeten de eerste componenten van de nieuwe architectuur daadwerkelijk in productie worden genomen bij de uitvoering. In het eerste halfjaar gaat het daarbij om:

- PAS in productie voor medewerkers van vrijwillig verzekeren;
- zaakmanagement, inclusief Integraal klantbeeld en werkstroombesturing voor vrijwillige verzekering;
- vrijwillige verzekeringsprocessen.

De hiervoor genoemde projecten maken deel uit van business release 1 voor de SVB, die volgens planning medio 2010 in gebruik zal worden genomen.

### *Business release 2*

Begin 2010 wordt business release 2 gedefinieerd die er op gericht is om eind 2010 zaakmanagement en de PAS te kunnen aanbieden aan alle SVB – vestigingen.

- organisatorische implementatie Persoonsadministratie SVB (PAS): In 2010 zal worden gestart met de organisatorische implementatie van de PAS op de vestigingen. PAS kan dan worden gebruikt door de bestaande applicaties, hetzij direct, hetzij indirect via een vorm van replicatie of synchronisatie. De wijze waarop de PAS in gebruik kan worden genomen op de vestigingen is nog in onderzoek;
- implementatie dienstverleningsconcept op basis van klantgebeurtenissen: Het dienstverleningsconcept van de SVB zal verder worden vormgegeven door het uitbouwen van de website met ‘Mijn SVB’. Het verbreden en verdiepen van de service zal geschieden door de implementatie van zelfbediening en zaakmanagement op basis van klantgebeurtenissen, werkstroombesturing, integraal klantbeeld en intelligentie in de processen. Met deze zelfbediening via internet kunnen klanten hun gegevens zoveel mogelijk zelf aanpassen en aanvragen initiëren.

Het gebruik van internet zal in de komende jaren expliciet verder worden gestimuleerd door een gerichte communicatie naar de SVB-klant. Het doel is dat eind 2010 circa 80% van de SVB- klantgebeurtenissen die via internet lopen automatisch kunnen worden afgehandeld. Aan de integrale serviceteams is in eerste aanleg een integraal klantbeeld ter beschikking gesteld op basis van de huidige informatiearchitectuur. Vervolgens wordt door middel van vernieuwing van systemen (in cluster 2 in 2010) een integraal klantbeeld gebouwd als onderdeel van de nieuwe streefarchitectuur. Functioneel worden hierin de eerste ervaringen van de serviceteams meegenomen. In technische zin zal gebruik worden gemaakt van nieuwe componenten. De release met nieuwe schermen voor integrale serviceteammedewerkers is begin 2011 gepland.

### *Parallel uit te voeren activiteiten*

Naast bovenstaande activiteiten worden nog enkele andere trajecten gestart in 2010 (met doorloop in 2011).

- Regelbeheersing thema kind: in 2009 is gestart met het regelcomplex dat betrekking heeft op vrijwillig verzekeren. Voor 2010 staat op het programma het regelcomplex dat samenhangt met klantgebeurtenissen rondom het thema kind. Dit impliceert het regelcomplex van AKW/TOG.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Migratie AKW-systeem (van modelleren regels t/m migreren systeem)	Maart 2010	Juli 2011	AKW-systeem gemigreerd

Figuur 3 Mijlpalenoverzicht regelbeheersing thema kind

- Ontwikkelen SSP-webdiensten: Als onderdeel van het verbeteren van de elektronische dienstverlening heeft het SSP de wens om het voor de budgethouder, vertegenwoordiger en zorgverlener mogelijk te maken gegevens via internet te kunnen raadplegen op een manier die vergelijkbaar is met bijvoorbeeld de AOW, Anw en AKW. De prioriteit ligt bij het kunnen raadplegen van gegevens door budgethouders en vertegenwoordiger. Het is de bedoeling het aantal webdiensten uit te breiden, zodat meer diensten/producten via internet kunnen worden aangevraagd en wijzigingen kunnen worden doorgegeven.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Realisatie webdiensten "Mijn PGB"	Januari 2010	December 2011	Mijn PGB binnen Mijn SVB concept is operationeel. In 2010 eerste SSP-webdiensten operationeel, vervolgens in 2011 uitbreiden en integreren met "Mijn SVB.nl".

Figuur 4 Mijlpalenoverzicht ontwikkelen SSP-webdiensten

- Realisatie Basisadministratie volksverzekeringen (BAV):  
De streef- cq. referentiearchitectuur gaat uit van het concept dat basis- of kernregistraties niet geïntegreerd worden met specifieke functionaliteit maar ten bate staan van alle primaire processen van een organisatie. Gegeven de keuze voor een nieuwe, meer toekomstgerichte en toekomstvaste oplossing is het gewenst de basisadministratie volksverzekeringen in te richten overeenkomstig de gekozen architectuur opzet. In 2010 zal de basisregistratie volksverzekeringen in de nieuwe technische omgeving beschikbaar worden gemaakt (fase 1), migratie van de onderhoudsfuncties en de organisatorische implementatie en invoering zal plaatsvinden in 2011.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Bouw en invoering basisregistratie volksverzekeringen	Januari 2010	Juli 2011	Basisregistratie volksverzekeringen in productie genomen

Figuur 5 Mijlpalenoverzicht realisatie BAV

## Releases 2011 – 2013

### *Ontwikkeling generieke componenten;*

In 2011 staan op het programma de (door)ontwikkeling van de generieke componenten in het primaire proces, in het bijzonder productdefinities en productuitvoering. In 2009 en 2010 is daar al een start mee gemaakt in het kader van het implementeren van zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen met toepassing van intelligentie. In 2011 moeten deze componenten volledig worden geïmplementeerd. In 2011 en volgende jaren staat ook op het programma de verdere implementatie van de elektronische dossiervorming en de generieke componenten 'Financieel afhandelen' en 'Bruto-netto'.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Realisatie productdefinities	Januari 2011	December 2011	Generieke component Productdefinities operationeel
2	Realisatie product-uitvoering	Januari 2011	December 2011	Generieke component Productuitvoering operationeel



3	Elektronisch dossier	Januari 2011	December 2011	Elektronisch dossier operationeel
4	Realisatie financiële afhandeling	Januari 2012	December 2012	Ex- en incasso en betalingssysteem operationeel als generieke componenten
5	Realisatie bruto-netto	Januari 2012	December 2012	Bruto-netto operationeel als generieke component

Figuur 6 Ontwikkeling generieke componenten in 2011/2012

#### *Opschoning en aanpassing van de monolietsystemen*

De generieke componenten moeten functionaliteit overnemen van de bestaande applicaties. Complementair aan het ontwikkelen/implementeren van generieke functionaliteit moet er een opschoning en aanpassing van bestaande applicaties plaatsvinden op de nieuwe situatie; in het bijzonder van de monolietsystemen. In samenhang met de (projecten)portfolio zal telkens moeten worden bepaald in welk tempo de aanpassingen zullen plaatsvinden; vast staat dat deze opschoning en aanpassingen zodanig moeten plaatsvinden dat op een zorgvuldige wijze de overblijvende functionaliteit ongestoord kan blijven werken. Op basis van de huidige inzichten worden eerst de persoonsgegevens en de verzekeringsgegevens uit het AA-systeem in kernregistraties opgenomen en wordt vervolgens gestart met de vernieuwing van de kernfunctionaliteit van het AA-systeem.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Opschoning en aanpassingen in AA-systeem	Januari 2011	December 2011	AOW-systeem aangepast en zo veel mogelijk tot kern gereduceerd op het punt van persoons- en verzekeringsplichtgegevens.

Figuur 7 Aanpassingen monolietsystemen

#### *Opschoning en aanpassing van bestaande applicaties*

De realisatie van generieke componenten vergt complementaire aanpassingen van bestaande applicaties. Laatstgenoemde applicaties moeten geleidelijk tot de kernfunctionaliteit worden teruggebracht.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Opschoning en aanpassingen applicaties / systemen	Januari 2012	December 2013	SVB applicaties / systemen aangepast en zo veel mogelijk tot kern gereduceerd

Figuur 8 Opschoning en aanpassing bestaande applicaties

## **Financiering**

#### *Investeringen en structurele besparingen 2011-2013*

Programma SVB Tien loopt tot en met 2013. Met SZW zijn afspraken gemaakt over het programma SVB Tien en de bijbehorende kosten en baten. Dit levert het volgende beeld op:

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Kosten</b>	14,9 mln. <sup>3</sup>	18,5 mln.	13,0 mln.	13,0 mln.	5,9 mln.
<b>Cumulatief</b>	28,2 mln.	46,7 mln.	59,7 mln.	72,7 mln.	78,6 mln.
<b>Rest budget ultimo jaar x</b>	50,4 mln.	31,9 mln.	18,9 mln.	5,9 mln.	0 mln.

Figuur 9 Meerjarenkostenraming SVB Tien

<sup>3</sup> Betreft de voorlopige realisatie 31-12-2009.

De meerjaren raming van de baten is op basis van de met SZW overeengekomen taakstellende realisatie als volgt over de jaren verdeeld:

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Baten</b>	6,4 mln.	3,2 mln.	2,2 mln.	3,3 mln.	3,2 mln.
<b>Cumulatief</b>	18,2 mln.	21,4 mln.	23,6 mln.	26,9 mln.	30,1 mln.
<b>Rest baten ultimo jaar x</b>	11,9 mln.	8,7 mln.	6,5 mln.	3,2 mln.	0 mln.

Figuur 10 Meerjarenraming van de baten (exclusief de polisadministratie)

## 2.10 Programma Verzekeren

De SVB transformeert haar oude verzekerdenadministratie in de periode 2009-2011 naar een nieuwe Basisadministratie Volksverzekeringen, die aan de volgende eisen zal voldoen:

- volledig; deze administratie bevat zo mogelijk alle verzekerden en niet alleen uitzonderingen op de hoofdregel “mensen die wonen in Nederland zijn verzekerd”;
- actueel; verzekeringsfeiten worden niet meer met grote vertragingen vastgelegd en beoordeeld, maar zo snel mogelijk nadat zij zich voor hebben gedaan;
- meerwettig; niet alleen voor AOW en Anw, maar nu ook voor AKW en AWBZ;
- efficiënt; contacten met burgers en ketenpartners worden vooral via elektronische gegevensuitwisseling afgehandeld. Werkzaamheden voor de diverse wetten worden geautomatiseerd en gecombineerd door het integraal afhandelen van gebeurtenissen;
- servicegericht; waar mogelijk worden de gegevens betrokken van ketenpartners van de SVB. Burgers ontvangen bericht als hun verzekeringsstatus wijzigt of door de SVB wordt vastgesteld. Zij kunnen hun eigen gegevens te allen tijde via internet (MijnSVB) inzien, aanvullen, corrigeren en laten vaststellen.

Dienstverlening en informatievoorziening worden ingrijpend, maar in beheersbare stappen gewijzigd. De organisatorische gevolgen daarvan lopen voor de meeste kantoren mee met de beweging die de SVB al maakt in Programma SVB Tien en op korte termijn in de huidige AOW/Anw serviceteams, op langere termijn bij voorkeur in de integrale serviceteams.

Bovenstaande transformaties zijn nodig om toezeggingen na te komen die bij de voorbereiding van verschillende wetswijzigingen zijn gedaan: "Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet", "EG-verordening 883/2004", "Pensioenregister", alsmede enkele artikelen in "Uitvoering WWB65+ en enige andere wijzigingen in sociale zekerheidswetten". Ook krijgen steeds meer mensen te maken met de volksverzekerdenadministratie door een toenemende internationale mobiliteit, waardoor de behoefte aan volledige en actuele gegevens groeit bij de burger, bij onze ketenpartners en bij internationale organen.

Het startsein voor Programma Verzekeren werd in het najaar van 2008 gegeven. Eind 2008 waren de sleutelfuncties van het programma (waaronder de programboard) bemenst en waren er al stappen gezet ter voorbereiding van grootschalige gegevensuitwisselingen. Medio januari 2009 is het programmaplan voor de totale periode 2009-2011 vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank. Het programma loopt tot en met 2011.

Het programma is ingedeeld in twee clusters:

- Programmacluster A: Inhaalslag VVA (Volledige VerzekerdenAdministratie);
- Programmacluster B: Actuele Basisadministratie Volksverzekeringen inrichten.

### **Programmacluster A: Inhaalslag VVA (Volledige VerzekerdenAdministratie)**

Programmacluster A (Inhaalslag VVA) verzorgt alle handmatige gevalsbehandelingen die in Programma Verzekeren nodig zijn om oude verzekeringsfeiten binnen te halen, te beoordelen en vast te stellen. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door inhaalteams op de negen vestigingen die ondersteund worden vanuit Kantoor Verzekeringen en vanuit de centrale leiding van het project.

De Inhaalslag VVA is in 2008 gestart met het vaststellen van pensioenoverzichten voor alle klanten die in de Beperkte Registratie voorkomen en in Nederland wonen. Klanten met uitzonderingstijdvakken worden gemaild. Als zij antwoorden door de vragenlijst in te vullen, wordt hun actuele verzekeringsstatus en hun pensioenoverzicht over de afgelopen jaren vastgesteld.

Met ingang van 2009 is de Inhaalslag VVA opgenomen in Programma Verzekeren. Sindsdien wordt het project ook ingezet voor andere handmatige werkzaamheden die (vooralsnog) projectmatig door het programma worden uitgevoerd: het verwerken van de uitval van vulberichten operaties en diverse uitvoerende werkzaamheden die de SVB moet verrichten om de wet “Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet” uit te gaan voeren. In de loop van 2010 zal daar handmatig werk bijkomen dat nodig is om geheel te gaan voldoen aan EG-verordening 883/2004.

Programma Verzekeren loopt tot en met 2011. De Inhaalslag VVA zal daarna nog doorlopen tot uiterlijk 2017.

### **Programmacluster B: Actuele Basisadministratie Volksverzekeringen inrichten**

Programmacluster B (Actuele Basisadministratie Volksverzekeringen) verzorgt alle vernieuwingen in de procesinrichting (procedures, werkinstructies, programmatuur, opleidingen, brieven, formulieren etc) die nodig zijn om te komen tot een volledige, actuele, meerwettige, efficiënte en servicegerichte Basisadministratie Volksverzekeringen. Alle relaties met ketenpartners die nodig zijn om deze nieuwe administratie te voorzien van de juiste en actuele verzekeringsfeiten worden vanuit dit cluster gelegd. In samenwerking met het CVZ richt dit cluster processen in die nodig zijn om de wet “Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet” uit te gaan voeren. In samenwerking met Stichting Nationaal Pensioenregister wordt de toeleveranties van de SVB aan het pensioenregister verzorgd.

### **Financiering**

Het programma bestaat uit twee clusters met bijbehorende begrotingen:

- de begroting van programmacluster A (Inhaalslag VVA) die gefinancierd wordt uit de lopende SV-begroting van de SVB en uit een bestemmingsfonds voor deze inhaalslag. Dit is in overeenstemming met de afspraken met SZW.
- de begroting van Programmacluster B (Actuele basisadministratie) die voor een groot deel gefinancierd zal worden uit de begrotingsposten die VWS voor de jaren 2009-2011 voor de SVB heeft opgenomen ten behoeve van de opsporing van onverzekerden in de Zorgverzekeringswet.

<b>Programma Verzekeren</b>						
<b>programmacluster A: Inhaalslag VVA en programmacluster B: Actuele Basisadministratie</b>						
Meerjarenkostenraming 2011-2015 (1000 = €1 mln.)						
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Kosten cluster A: Inhaalslag VVA	6.370,0	6.370,0	6.370,0	6.370,0	6.370,0	6.370,0
Kosten cluster B: Actuele basisadministratie	4.408,5	2.919,5	1.800,0	1.800,0	1.800,0	1.800,0
<b>Totale programmakosten</b>	<b>10.778,5</b>	<b>9.289,5</b>	<b>8.170,0</b>	<b>8.170,0</b>	<b>8.170,0</b>	<b>8.170,0</b>

**Cluster A:**

Voor de periode na 2015-2017 resteert nog een budget van 12,2 mln. ten behoeve van de inhaalslag VVA (uitgaande van een totaalbedrag voor de inhaalslag VVA van €60 mln.).

**Cluster B:**

Kosten cluster B tot en met 2011 zijn exclusief kosten GBA-berichten en de jaarkosten vanaf 2012 zijn conform uitvoeringstoets (en worden als structurele jaarlijkse kosten begroot).

*Uitsplitsing van Cluster B naar SZW en VWS:*

<b>Programma Verzekeren</b>						
<b>programmacluster B: Actuele Basisadministratie</b>						
Meerjarenkostenraming 2011-2015 (1000 = €1 mln.)						
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
SZW-deel	633,3	219,5				
VWS-deel	3.775,2	2.700,0	1.800,0	1.800,0	1.800,0	1.800,0
<b>Totale programmakosten</b>	<b>4.408,5</b>	<b>2.919,5</b>	<b>1.800,0</b>	<b>1.800,0</b>	<b>1.800,0</b>	<b>1.800,0</b>
SZW-deel: Het betreft de kosten van de project Schuldig Nalatig en project EESSI.						
VWS-deel:						
a) Het betreft alle kosten van cluster B (minus het SZW-deel) en 25% van de uitval die vanuit de inhaalslag VVA doorbelast mag worden aan VWS conform uitvoeringstoets VZA.						

## 3 Meerjarenkostenraming

### 3.1 Uitgangspunten

In dit hoofdstuk wordt de kostenontwikkeling van de SVB in de jaren 2011 tot en met 2015 weergegeven. De raming van de jaren 2011 tot en met 2015 is tot stand gekomen met het kosten model dat in samenwerking met het ministerie van SZW is ontwikkeld. De cijfers 2010 zijn gebaseerd op het gepresenteerde SVB jaarplan 2010 en vervolgens aangepast aan de cijfers uit de goedkeuringsbrief dd 30-11-2009. In dit model is de volumeontwikkeling leidend voor de ontwikkeling van de kosten. De kosten van alle gepresenteerde jaren worden in dit model op het prijsniveau 2010 weergegeven. Dat wil zeggen dat er geen rekening is gehouden met loon- en prijsindices na 2010.

#### *Opzet en werking van het kosten model*

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

Uitgangspunt hierbij is dat een deel (20%) van de personeelskosten vast is. Ook de volledige automatiserings-, huisvestings- en bureaustkosten en de kostensoort diensten en diversen worden in het model als vast beschouwd. Het kosten model is in overleg met het ministerie van SZW bijgewerkt, om te komen tot een nieuwe, actuele kostenreeks. Naast een update van de volumes (q), heeft een herberekening plaatsgevonden van de prijzen (p). Hierdoor is een nieuwe reeks ontstaan, die afwijkt van de vorige reeks, die betrekking had op de jaren 2010 tot en met 2014.

Naast de variabele kosten heeft de SVB ook de vaste kosten onder de loep genomen. Deze herijking van de vaste kosten heeft geresulteerd in een verhoging van de vaste huisvestings- en ICT –kosten. De hogere ICT-kosten worden veroorzaakt doordat de automatiseringsgraad toeneemt. Hierdoor is het mogelijk dat er steeds minder mensen in de gevalsbehandeling nodig zijn. Die automatisering brengt naast eenmalige kosten, zoals bouwen van nieuwe systemen, ook structurele kosten met zich mee. Dit betreft met name een grotere beheersorganisatie door meer ICT softwarecomponenten, en meer hardware(capaciteit). Daarnaast zijn er meer koppelingen met collega-organen in het kader van bijvoorbeeld de Burgerpolis, het Pensioenregister en de Manifestgroep. Ook een toename in de dynamiek bij de door SVB uitgevoerde regelingen en wetten leiden tot structurele verhogingen van ICT kosten.

De huisvestingskosten stijgen door vernieuwing van het interieur van het hoofdkantoor. Ook de vestigingskantoren krijgen nieuw meubilair. De rente- en afschrijvingskosten komen hierdoor op een hoger niveau te liggen dan toen het kostenmodel werd ontwikkeld. Het hoofdkantoor is in 1991 in gebruik genomen en sinds die tijd heeft er vrijwel geen vernieuwing plaatsgevonden.

## 3.2 Meerjaren kostenontwikkeling SVB (sv + niet-sv)

### Meerjarenkostenontwikkeling SVB (SV)

Tabel 1. Staande organisatie

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AOW	115,223	125,916	128,072	129,685	131,232	132,788
Anw	25,310	20,857	19,664	18,479	17,305	16,562
AKW	72,348	64,964	64,797	64,659	64,576	64,501
TOG	5,530	4,969	5,099	5,222	5,340	5,444
TAS	1,067	1,119	1,119	1,119	1,119	1,119
KGBKOT	1,300	2,992	2,992	2,992	2,992	2,992
Bijstand buitenland	0,340	0,360	0,360	0,360	0,360	0,360
AIO	10,620	11,510	12,120	12,740	13,560	14,070
<b>totaal SVB</b>	<b>231,738</b>	<b>232,687</b>	<b>234,223</b>	<b>235,256</b>	<b>236,483</b>	<b>237,837</b>
prijscorrectie 2010		1,180	1,180	1,180	1,180	1,180
<b>totaal SVB prijspeil 2010</b>	<b>231,738</b>	<b>233,867</b>	<b>235,403</b>	<b>236,436</b>	<b>237,663</b>	<b>239,017</b>

De som van de kosten van de SVB: directe & overige variabele kosten en vaste kosten zonder nieuw beleid en projecten.

De cijfers 2010 zijn gebaseerd op het gepresenteerde SVB jaarplan 2010 en vervolgens aangepast aan de cijfers uit de goedkeuringsbrief dd 30-11-2009. De cijfers 2011-2015 zijn afkomstig uit het kostenmodel inclusief herijking vaste kosten. Omdat dit model rekent met prijzen prijspeil 2009, is voor 2011 e.v. een prijscorrectie 2010 doorgevoerd conform het voorschot prijscompensatie 2010 uit de goedkeuringsbrief jaarplan 2010. De doorontwikkeling van de nieuwe kostentoerekeningsmethodiek in de laatste maanden van 2009 verklaart de verschillen per wet tussen 2010 en de jaren daarna.

Tabel 2a. Nieuw beleid (plus)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AOW	3,470	0,625	0,570	0,570	0,570	0,570
Anw	-	0,132	0,120	0,120	0,120	0,120
AKW	-	0,363	0,330	0,330	0,330	0,330
TOG	-	-	-	-	-	-
TAS	-	-	-	-	-	-
KGBKOT	-	-	-	-	-	-
Bijstand buitenland	-	-	-	-	-	-
AIO	1,500	-	-	-	-	-
<b>totaal SVB</b>	<b>4,970</b>	<b>1,120</b>	<b>1,020</b>	<b>1,020</b>	<b>1,020</b>	<b>1,020</b>
budget Europese verordening coördinatie (dd 29-12-09)	3,450	1,100	1,000	1,000	1,000	1,000
budget wanbetalers	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020
eenmalige bijdrage uit gemeentefonds	1,500	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Tabel 2b. Nieuw beleid (min)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AOW	2,180-	0,935-	2,200-	3,520-	3,520-	3,520-
Anw	-	0,204-	0,480-	0,768-	0,768-	0,768-
AKW	-	0,561-	1,320-	2,112-	2,112-	2,112-
TOG	-	-	-	-	-	-
TAS	-	-	-	-	-	-
KGBKOT	-	-	-	-	-	-
Bijstand buitenland	-	-	-	-	-	-
AIO	-	-	-	-	-	-
<b>totaal SVB</b>	<b>2,180-</b>	<b>1,700-</b>	<b>4,000-</b>	<b>6,400-</b>	<b>6,400-</b>	<b>6,400-</b>
intrekking budget flexibilisering AOW	-2,180					
versobering bedrijfsvoering		-1,700	-1,700	-1,700	-1,700	-1,700
arbeidsproductiviteitskorting			-2,300	-4,700	-4,700	-4,700

Over de polisadministratie dient nader overleg plaats te vinden tussen SZW en SVB over het inboeken, het bedrag en het ingangsjaar van deze besparing tot 2015.

**Tabel 3. Projecten**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AOW	13,175	10,150	10,150	6,586	pm	pm
Anw	2,220	1,560	1,560	0,782	-	-
AKW	6,105	4,290	4,290	2,152	-	-
TOG	-	-	-	-	-	-
TAS	-	-	-	-	-	-
KGBKOT	-	-	-	-	-	-
Bijstand buitenland	-	-	-	-	-	-
AIO	-	-	-	-	-	-
<b>totaal SVB</b>	<b>21,500</b>	<b>16,000</b>	<b>16,000</b>	<b>9,520</b>	-	-
budget programma SVB Tien	18,500	13,000	13,000	6,520		
ontrekking reserves tbv progamma Vezekeeren cluster A.	3,000	3,000	3,000	3,000		

**Tabel 4. Financiering**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal benodigd budget SVB *)	256,028	249,287	248,423	240,576	232,283	233,637
Bestemm fonds Uitstel besparingen SVB 10	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsfonds Versnelling VVA	3,000	3,000	3,000	3,000	pm	pm
Bestemmingsreserve SVB Tien	10,034	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve PGB 2005-2008	-	-	-	-	-	-
<b>Totaal SV-kader ten laste van SZW</b>	<b>242,994</b>	<b>246,287</b>	<b>245,423</b>	<b>237,576</b>	<b>232,283</b>	<b>233,637</b>

\*) Betreft het totaal van de tabellen 1,2 en 3

In deze tabel staat welk deel van de kosten die de SVB maakt wordt gedekt via inzet van bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen.

Het restant van het budget wordt gefinancierd vanuit de begroting van SZW.

**Tabel 5. Sv kader ten laste van SZW**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AOW	121,429	133,251	134,042	130,771	128,732	130,288
Anw	25,483	22,213	20,744	18,494	16,537	15,794
AKW	75,610	68,693	67,767	64,698	62,464	62,389
TOG	5,645	4,969	5,099	5,222	5,340	5,444
TAS	1,067	1,119	1,119	1,119	1,119	1,119
KGBKOT	0,340	2,992	2,992	2,992	2,992	2,992
Bijstand buitenland	1,300	0,360	0,360	0,360	0,360	0,360
AIO	12,120	11,510	12,120	12,740	13,560	14,070
<b>Totaal SV-kader ten laste van SZW</b>	<b>242,994</b>	<b>245,107</b>	<b>244,243</b>	<b>236,396</b>	<b>231,103</b>	<b>232,457</b>
prijscorrectie 2010		1,180	1,180	1,180	1,180	1,180
<b>Totaal SV-kader ten laste van SZW pp 2010</b>	<b>242,994</b>	<b>246,287</b>	<b>245,423</b>	<b>237,576</b>	<b>232,283</b>	<b>233,637</b>

Het budget dat wordt gefinancierd vanuit de begroting van SZW verdeeld naar regeling.

Inclusief herijking vaste kosten en exclusief korting Polisadministratie

**Tabel 6. Taakstelling**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Taakstelling SVB-efficiency	7,500-	9,600-	9,600-	9,600-	9,600-	9,600-
2e deel taakstelling	2,390-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-
<b>Totale taakstelling</b>	<b>9,890-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>	<b>19,240-</b>
Invulling 2e deel taakstelling	2,390-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-	9,640-
Financiering uit gemeentefonds	2,390	2,890	2,980	2,960	3,340	3,630
Financiering uit PGB reserve	-	6,750	6,660	6,680	0,696	-
<b>Nog in te vullen deel taakstelling</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5,604-</b>	<b>6,010-</b>

**tabel 7. Aansluiting met jaarplan 2010**

staande organisatie szw kader		218,728	jaarplan 2010 p 33
uitvoeringstoets conceptvoorstel WWB 65+ (AIO) (incl budget uit eenmalige bijdrage gemeentefonds 1,500)		14,510	brief SZW dd 7dec 2009
Nieuw beleid: (plus)			
budget Europese verordening coördinatie (dd 29-12-09)		3,450	brief SZW dd 29dec 2009
budget wanbetalers		0,020	brief SZW dd 26nov 2009
Nieuw beleid: (min)			
intrekking budget flexibilisering AOW		2,180-	brief SZW jaarplan 2010 dd 30 nov 2009
Programma SVB Tien	18,500		
bestemmingsfonds SVB Tien	10,034		
Programma SVB Tien financiering door SZW =>		8,466	
<b>Totaal SV-kader ten laste van SZW</b>		<b>242,994</b>	

**Meerjarenkostenontwikkeling SVB (niet-SV)**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
fvp	7,552	6,966	5,987	6,082	-	-
ssp	10,873	11,398	12,030	12,458	12,888	13,114
wmo	3,081	3,177	3,308	3,388	3,473	3,508
mant	3,052	3,039	3,108	3,177	3,246	3,315
rem	1,525	1,553	1,581	1,610	1,639	1,669
tog kk	1,822	-	-	-	-	-
tns	0,344	0,344	0,344	0,344	0,344	0,344
vza	3,775	2,700	1,800	1,800	1,800	1,800
pur	1,497	10,182	10,182	pm	pm	pm
derden	4,492	4,492	4,492	4,492	4,492	4,492
<b>Totaal</b>	<b>38,013</b>	<b>43,851</b>	<b>42,832</b>	<b>33,351</b>	<b>27,882</b>	<b>28,242</b>

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

**Invulling tweede deel taakstelling Coalitieakkoord**

De SVB verleent op basis van een openbare aanbesteding door VWS de administratieve ondersteuning aan beheerders van Persoonsgebonden budgetten (PGB). De in het contract met VWS opgenomen vergoeding aan de SVB was hoger dan de werkelijke kosten, wat heeft geleid tot opbouw van reserves. In een nieuw vanaf 1 januari 2009 van kracht zijnde contract tussen VWS en SVB is opgenomen dat VWS voortaan de gedeclareerde kosten vergoedt. Hierdoor kunnen vanaf die datum geen nieuwe reserves meer ontstaan. Er is geruime tijd onderhandeld tussen SZW, Financiën en VWS over de aanwending van deze reserve van €38,8 miljoen die tot eind 2008 door de SVB waren opgebouwd. Bij brieven d.d. 23-12-2009 heeft de staatssecretaris van SZW bepaald dat €13,0 miljoen wordt ingezet voor dekking van de SZW-problematiek en €5,0 miljoen voor dekking van besparingsverlies AWBZ-regeling in 2010. Het restant (€20,786 miljoen) zal worden aangewend voor de financiering van het 2e deel taakstelling SVB. De opbrengst van de efficiencytaakstelling was al opgenomen in de SVB-reeksen van SZW. De invulling door de SVB is eind 2009 geregeld.

Aanwending PGB reserve:

		1=€ 1 mln					
		2010	2011	2012	2013	2014	2015
PGB reserve	20,786	0	6,75	6,66	6,68	0,696	0



## Kosten per klant:

In onderstaand overzicht zijn per wet het totaal aantal gerechtigden, de totale kosten en de kosten per klant weergegeven. De kosten zijn *exclusief* projecten en kostenreductie SVB Tien en *exclusief* nieuw beleid. Ook de kosten 2010 zijn hiervoor in dit overzicht gecorrigeerd. Hierdoor ontstaat een reeks die weergeeft wat er met de kosten per klant gebeurt zonder de effecten van projecten en nieuw beleid.

De stijging van de kosten per klant Anw in de jaren 2011 tot en met 2015 wordt veroorzaakt omdat het bestand in verhouding sneller afneemt dan de uitvoeringskosten. Dit komt door een gewijzigde verhouding tussen de vaste en variabele kosten. De vaste kosten gaan zwaarder wegen bij een afnemend bestand. Doordat de kosten 2010 zijn gebaseerd op de begroting uit het jaarplan 2010 en niet op het kostenmodel, zijn er verschillen in de kosten per wet en daarmee in de kosten per klant.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>AOW</b>						
bestand (aantal)	2.878.500	3.011.000	3.130.400	3.233.000	3.324.900	3.410.000
aanvragen (aantal)	194.000	263.100	254.700	241.000	232.500	228.200
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	115.223	125.916	128.072	129.685	131.232	132.788
prijnspeilcorrectie 2010		686	694	702	709	715
kosten per klant (in €)	40	42	41	40	40	39
<b>Anw</b>						
bestand (aantal)	101.200	91.600	81.700	71.900	62.200	55.500
aanvragen (aantal)	15.500	14.500	13.000	11.600	10.200	9.400
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	25.310	20.857	19.664	18.479	17.305	16.562
prijnspeilcorrectie 2010		114	107	100	93	89
kosten per klant (in €)	250	229	242	258	280	300
<b>AKW</b>						
bestand (aantal)	1.909.700	1.898.100	1.887.900	1.879.800	1.874.800	1.869.900
aanvragen (aantal)	89.000	88.800	88.700	88.900	88.800	89.100
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	72.348	64.964	64.797	64.659	64.576	64.501
prijnspeilcorrectie 2010		354	351	350	349	347
kosten per klant (in €)	38	34	35	35	35	35
<b>TOG excl keuringskosten</b>						
bestand (aantal)	69.700	74.100	78.200	82.100	85.800	89.100
aanvragen (aantal)	18.400	18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	5.530	4.969	5.099	5.222	5.340	5.444
prijnspeilcorrectie 2010		27	28	28	29	29
kosten per klant (in €)	79	67	66	64	63	61
<b>REM</b>						
bestand (aantal)	4.530	4.530	4.500	4.480	4.490	4.500
uitvoeringskosten (1 = € 1.000)	1.525	1.553	1.581	1.610	1.639	1.669
kosten per klant (in €)	337	343	351	359	365	371

cijfers exclusief projecten en nieuw beleid

## 3.3 Investerings

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën, automatisering en huisvesting. De benodigde middelen voor de aanschaf van vaste activa worden door de SVB uitsluitend van het fonds AOW geleend. De rekenrente bedraagt 4%. Deze rente wordt bij de jaarlijkse begrotingsronde vastgesteld door de

afdeling Vermogensbeheer van de SVB. De leningen worden volgens het lineaire systeem afgelost. Aflossingen op deze leningen zijn gelijk aan de afschrijving van de desbetreffende activa.

De investeringen worden in verschillende termijnen afgeschreven. Voor investeringen in automatiseringsapparatuur/software geldt een afschrijvingstermijn tussen de twee en vier jaar. Voor investeringen in huisvesting gelden afschrijvingstermijnen uiteenlopend van tien jaar (meubilair/stoffering) tot veertig jaar (gebouwen). Afhankelijk van de rekenrente, hoogte en looptijd van de investeringen beïnvloeden deze grootheden de hoogte van de exploitatiekosten.

<b>Automatisering gerelateerde investeringen</b>						
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Mainframes	1.617.500	575.000	575.000	800.000	575.000	575.000
Werkplekapparatuur	2.696.600	3.078.750	1.792.850	3.095.050	5.035.150	1.796.500
Netwerken	2.700.000	775.000	225.000	1.075.000	225.000	775.000
Inter-/intranet	0	0	0	0	0	0
	<b>7.014.100</b>	<b>4.428.750</b>	<b>2.592.850</b>	<b>4.970.050</b>	<b>5.835.150</b>	<b>3.146.500</b>

### *Algemeen*

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

### *Mainframes*

De investeringen in mainframes betreffen o.a. Unix-machines en (software) pakketten. In 2013 zullen Unix-machines worden vervangen. Jaarlijks wordt voor de aanschaf van software voor ondersteuning en bedrijfsvoering (beveiligingssoftware, portfoliomanagement, resource management, ontwikkelsoftware als WID en RAD enz.) circa €0,5 mln. begroot. Het betreft geen software voor de primaire dienstverlening. Voor het Document Management Systeem (centrale opslag, beheer en ontsluiting van documenten) is over vier jaar (2010 tot en met 2013) in totaal circa €2,0 mln. begroot.

### *Werkplekapparatuur*

Het betreft investeringen in PC's, beeldschermen, servers, Microsoftlicenties en scanners met bijbehorende software in het kader van DMS. De aan te schaffen werkplekapparatuur is genormeerd. Jaarlijks wordt op basis van de meest recente formatie i.c. 2009 een nieuwe berekening voor de komende jaren uitgevoerd. In 2010 worden nieuwe Microsoftlicenties aangeschaft (circa €3,2 mln.). In 2014 is de volgende aanschaf van nieuwe Microsoftlicenties gepland.

### *Netwerken*

Hieronder vallen verschillende investeringen voor het netwerk van de SVB waaronder de telefooncentrales (geplande vervanging in 2010 voor circa €2,5 mln.), de Remote Access Infrastructuur en het LAN/WAN. In 2013 wordt de 3Com apparatuur vervangen (circa €0,8 mln.).

### **Huisvesting gerelateerde investeringen**

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

In de kapitaaldienst worden voornamelijk bedragen = €100.000 (investeringsgrens) meegenomen.

Het groot onderhoud en de vervangingsinvesteringen zijn deels in de exploitatie opgenomen, omdat het of herstelwerkzaamheden (in stand houden van de waarde) betreft dan wel bestedingen beneden de investeringsgrens.

<b>Huisvesting gerelateerde investeringen</b>						
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Gebouw	0	0	0	0	0	0
Verbouwingen	5.432.633	6.086.286	0	0	0	0
Installaties	4.583.451	4.277.487	1.305.450	909.160	0	0
Computers						
Meubilair/Stoffering	9.092.289	8.938.906	5.809.223	0	100.000	0
	<b>19.108.373</b>	<b>19.302.679</b>	<b>7.114.673</b>	<b>909.160</b>	<b>100.000</b>	<b>0</b>

In 2010 zal een aanvang worden gemaakt met de werkplekmodernisering op het hoofdkantoor te Amstelveen. Dit vergt de nodige investeringen in het gebouw en installaties en meubilair/stofferingen. De werkzaamheden zullen in 2010 en 2011 worden uitgevoerd met een uitloop naar begin 2012. De investeringen zullen tot dit tijdstip worden opgerent. Na ingebruikname zal de afschrijvingstermijn starten. De werkplekmodernisering bij de vestigingskantoren is verschoven van 2010/2011 naar 2011/2012. Naast deze werkplekmodernisering zullen de normale vervangingsinvesteringen plaatsvinden.