



Aan de voorzitter Raad van bestuur
SVB
de heer drs. E.F. Stoové
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Telefax (070) 333 40 33

Uw brief
RvB.31/04/ES/enp

Ons kenmerk
UB/2004/20266

Doorkiesnummer
(070) 333 5468

Onderwerp
Jaarstukken SVB 2003

Datum
19 mei 2004

Contactpersoon
D. Vroegop
P. Sneep

Geachte heer Stoové,

In deze brief geef ik u mijn inhoudelijke oordeel over uw jaarverslag 2003 en daarmee over het functioneren van SVB in 2003.

Daarnaast dient uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2003 door mij te worden goedgekeurd (artikel 49, zevende lid, van de Wet SUWI). Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw schrijven d.d. 12 maart 2004 met kenmerk RvB.31/04/ES/enp beschouw als uw besluit tot vaststelling, zoals bedoeld in artikel 49, zevende lid, van de Wet SUWI. Een afschrift van het goedkeuringsbesluit treft u hierbij aan.

Op 19 mei a.s. zal ik de tussenevaluatie SUWI 2004 aan beide Kamers der Staten-Generaal aanbieden. Uw jaarverslag en een afschrift van voorliggende brief stuur ik als onderdeel van deze zending mee (conform artikel 49, tiende lid, van de Wet SUWI).

De tussenevaluatie bevat een beoordeling van de resultaten van de eerste twee jaar SUWI. Voorliggende brief vormt de uitwerking van het oordeel over SVB zoals dat in de tussenevaluatie is opgenomen. Een afschrift van de tussenevaluatie en de aanbiedingsbrief treft u hierbij aan.

Oordeel over het functioneren van de SVB in 2003

Het jaarverslag laat een beeld zien van een organisatie die afgelopen jaar verbeteringen heeft gerealiseerd. Met de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) constateer ik dat deze verbeteringen zichtbaar zijn op het gebied van rechtmatigheid, tijdigheid en inzichtelijkheid van de jaarverantwoording. De onrechtmatigheidsscores zijn binnen de wettelijke kaders gebleven. Dit stemt mij tevreden. Ook op het gebied van tijdigheid laat u belangrijke verbeteringen zien. Vanuit de gedachte dat de klant centraal staat vraag ik u voort te gaan op de ingeslagen weg en de beslistermijnen verder te verkorten, ook binnen de geldende wettelijke termijnen. De ontwikkeling van een nieuwe indicator tijdigheid, die inzicht geeft in de verwerking van alle beschikkingen, vind ik van groot belang.

Voorgaande positieve ontwikkelingen nemen niet weg dat de SVB het afgelopen jaar problemen heeft gekend op het terrein van de uitkeringsverstrekking. De Kamer heeft mij meer dan eens aangesproken op de negatieve gevolgen voor cliënten van te hoge

werkvoorraden. Zoals IWI in haar oordeel opmerkt, zijn deze problemen nog niet geheel opgelost.

Op het gebied van cliëntgerichte dienstverlening laat u veel inspanningen zien. Ik vraag wel uw aandacht voor het inzichtelijk maken van de effecten van deze inspanningen op de cliëntgerichtheid van uw organisatie. Ik onderschrijf de bevindingen van IWI dat de SVB op het gebied van klanttevredenheid nog het nodige inspanningen moet verrichten om aan de gestelde normen te voldoen.

De SVB is in 2003 ruim binnen de begroting gebleven. Ik constateer dat dit gedeeltelijk is ingegeven door efficiënter werken, maar voor een gedeelte ook wordt veroorzaakt doordat u bepaalde activiteiten, als beschreven in uw jaarverslag 2003, achterwege hebt gelaten. In 2003 heb ik u gevraagd constructief na te denken over de stappen die u in de komende jaren gaat zetten om te komen tot verhoging van de doelmatigheid van uw organisatie. Tot op heden hebt u in uw meerjarenbegroting geen maatregelen opgenomen, die gericht zijn op een substantiële vergroting van de doelmatigheid. Zoals ik u in de meibrief 2005 heb geschreven, verzoek ik u daarom uw (concept)meerjarenbeleidsplan 2006-2009 van een begroting te voorzien.

In het jaarverslag is een beschrijvende mededeling over de bedrijfsvoering 2003 opgenomen. Ik deel de lezing van IWI dat de SVB het risicomanagement, zoals dat aangehaald wordt in kaders binnen de rijksoverheid, op een goede wijze invult.

Ik onderstreep de positieve waardering van IWI over de gekozen opzet en inhoud van uw jaarverantwoording 2003. Het vormt een goede basis om uit te groeien tot een bestuurlijke verantwoording. Graag zie ik dat u naast het jaarverslag 2004 ook in uw kwartaalverslagen over 2004 aandacht besteed aan het groeipad naar bestuurlijke verantwoording, volgens de uitgangspunten die ik heb omschreven in de eerder genoemde meibrief 2005.

Hieronder ga ik nader in op een aantal onderwerpen, dat van belang is geweest bij het formuleren van mijn oordeel over het functioneren van de SVB in 2003.

De kwaliteit van het uitvoeringsproces

In uw jaarverslag laat u zien dat de SVB voor alle wetten binnen de rechtmatigheidsnorm is gebleven. Vooral de trendbreuk in de ontwikkeling van de rechtmatigheid van de Anw is een positieve ontwikkeling. Daarnaast vind ik de wijze waarop u de overgang naar een nieuwe definitie voor rechtmatigheid hebt vormgegeven, waarbij vergelijkbaarheid van de cijfers uit 2002 en 2003 is gewaarborgd, zeer inzichtelijk.

De prestaties van de SVB op het gebied van tijdigheid zijn in 2003 verbeterd ten opzichte van die in 2002. Vooral binnen de internationale tijdigheid zijn grote sprongen voorwaarts gemaakt, met uitzondering van de AKW. Met het inzicht van de jaarverantwoording 2003 kom ik tot de conclusie dat de normen 2004 voor tijdigheid weinig ambitieus zijn geformuleerd. Ik vraag u, mede in het licht van de cliëntgerichtheid van uw organisatie deze normen kritisch te bezien.

Naast de AOW en Anw hebt u dit jaar ook voor de AKW een kwaliteitssysteem ingevoerd. U geeft aan op breder gebied met kwaliteitsverbeteringen van het uitkeringsproces bezig te zijn dan tijdigheid en rechtmatigheid. Dit zie ik als een positieve ontwikkeling.

Ten aanzien van de kwaliteit van de uitvoering Anw geef ik u nogmaals aan zeer veel waarde toe te kennen aan het terugbrengen van de werkvoorraad, die in een aantal gevallen tot problemen bij cliënten heeft geleid. Ik hecht dan ook zeer aan realisatie van de acties die u in uw plan van aanpak d.d. 2 april 2004 hebt gepresenteerd.

Keten

Afgelopen jaar hebben we elkaar geregeld gesproken over de invulling van uw rol in de keten van Werk en Inkomen. In het kader van gegevensuitlevering aan gemeenten – ten behoeve van reïntegratie van personen met een uitkering op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw) en ten behoeve van de personen van 65 jaar en ouder met een onvolledige AOW-uitkering – verwacht ik van u een actieve en constructieve opstelling teneinde in samenwerking met gemeenten en het Inlichtingenbureau in 2004 te komen tot een gestructureerde wijze van gegevensuitwisseling tussen SVB en gemeenten. Daarnaast vraag ik uw inzet bij de totstandkoming van faciliteiten die informatie-uitwisseling in de keten mogelijk maken.

Cliëntgerichtheid

Zoals eerder vermeld hebt u in 2003 goede resultaten behaald op het gebied van de wettelijk vastgestelde tijdigheid en rechtmatigheid. De cliënt centraal stellen betekent tenslotte dat de cliënt uitgangspunt is voor alle activiteiten van uw organisatie.

Ik lees in het jaarverslag dat de SVB de afgelopen periode veel activiteiten heeft geïnitieerd op het gebied van serviceverlening aan de cliënt. Zaken als actieve betrokkenheid van cliënten, maatwerk in informatievoorziening, goede bereikbaarheid van de SVB en een snelle, flexibele en correcte behandeling van cliënten in de processen hebben uw aandacht. Daarnaast heeft de SVB nieuw klantcommunicatiebeleid ontwikkeld en geïmplementeerd en is een nieuwe klachtenregeling ingevoerd, waarin is bepaald dat alle klachten worden geregistreerd en dat terugkoppeling naar de organisatie is gewaarborgd. Het feit dat de SVB zich inspant om de serviceverlening aan de cliënt te verbeteren en daartoe een veelheid aan activiteiten ontplooit, stemt mij tevreden. De effecten van de activiteiten zijn echter in uw jaarverslag over 2003 nog niet altijd zichtbaar. Ik ben in dit verband benieuwd naar de effecten van de door u in uw jaarverslag aangegeven verbeteracties en de activiteiten die de SVB volgens het jaarplan 2004 op dit gebied zal ontplooiën. Ik vraag u mij hierover in 2004 te informeren via de reguliere planning- en controlcyclus.

Met betrekking tot de cliëntparticipatie verzoek ik u in 2004 te komen tot vaststelling van een definitieve regeling cliëntenparticipatie, conform de bepalingen in de SUWI wet- en regelgeving.

In het advies van de Raad van advies bij uw jaarverslag wordt uw aandacht gevraagd voor de gevolgen van internationalisering van het klantenbestand voor uw werkzaamheden. Ik vind dit een interessante notie. Ik ben benieuwd naar deze gevolgen voor uw werkzaamheden en vraag u mij hierover te informeren via de reguliere planning- en controlcyclus.

Doelmatigheid

Met IWI constateer ik dat u in 2003 binnen de budgettaire kaders bent gebleven. Aan u is een budget toegekend van €225,6 mln. De feitelijk uitgaven bedroegen €218,6 mln. De uitgaven hebt u ten laste gebracht van de diverse door de SVB uitgevoerde regelingen. Het verschil tussen het toegekende budget en de feitelijke uitgaven is daarmee reeds in 2003 verrekend. De efficiëncydoelstelling van circa €5 miljoen hebt u gerealiseerd. De positieve budgetrealisatie komt voor een deel door een efficiëntere inzet van middelen; in uw jaarverslag geeft u aan dat u, met een hogere productie ten opzichte van vorig jaar, relatief lagere kosten hebt gerealiseerd. Uit uw toelichting tijdens het bestuurlijk overleg van 10 mei 2004 begrijp ik dat deze kostenreductie vooral een structureel karakter heeft. Ik vind dit een

positieve ontwikkeling. Echter, daarnaast is de SVB binnen de begroting gebleven door het uitstellen van investeringen die de doelmatigheid van de organisatie ten goede kunnen komen, bijvoorbeeld investeringen in ICT infrastructuur. Dit laatste is een zorgelijke ontwikkeling, zoals ook vorig jaar is opgemerkt door IWI.

Kwaliteit van de verantwoording

Uw jaarverslag laat zien dat u in 2003 een stap voorwaarts hebt gezet met betrekking tot het inzichtelijk maken van uw resultaten van het afgelopen jaar in relatie tot de inspanningen en kosten. Uw verantwoording is helder en volgens de principes van VBTB ingevuld. U toont een goede basis voor een bestuurlijke verantwoording over de bestaande prestatie-indicatoren. De prestatie-indicatoren handhaving en cliëntgerichtheid verdienen nog extra aandacht. Zoals aangegeven in de meibrief is het vormgeven van de bestuurlijke verantwoording een groeiproces dat vanaf 2005 volledig dient te zijn ingevuld. Graag zie ik dat u naast het jaarverslag 2004 ook in uw kwartaalverslagen over 2004 aandacht besteedt aan het groeipad naar bestuurlijke verantwoording, volgens de uitgangspunten die ik heb omschreven in de meibrief 2005. IWI kan over 2003 nog geen oordeel vellen over de uitvoering van handhavingstaken. Voor 2004 verwacht ik dat ook het bestuurlijk oordeel voor handhaving en cliëntgerichtheid, via de prestatie-indicatoren, in de kwartaalverslagen en het jaarverslag landt.

Ik wil u erop wijzen dat u zelf verantwoordelijk bent voor de betrouwbaarheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens. Ik verwacht van u in het kader van de bestuurlijke verantwoording dat u deze kwaliteitsborging vorm geeft.

Verder constateer ik dat u enkele elementen uit het verantwoordingsmodel niet hebt opgenomen in uw jaarverslag. In de loop van 2004, naar aanleiding van de invulling van het verantwoordingsmodel 2005, kom ik hierop terug.

Tot slot

In de meibrief 2005 heb ik aangegeven welke beleidsmatige prioriteiten ik zie voor uw organisatie in 2005. Ik ga ervan uit dat u al in 2004 verbeteracties hiertoe initieert. Dit geldt evenzeer voor de acties verwoord in mijn brief aan de Tweede Kamer van 30 maart 2004 (kamerstukken II, 2003-2004, 26448, nr. 126) met mijn maatregelen gericht op de versterking van sturing en toezicht.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(M. Rutte)

Directie Uitvoeringsbeleid
Nr. UB/2004/20266

Onderwerp: Goedkeuringsbesluit van het besluit tot vaststelling jaarrekening Sociale Verzekeringsbank 2003

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, M. Rutte

Gelet op artikel 49, zevende lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

BESLUIT:

Goedkeuring te verlenen aan het door de Sociale Verzekeringsbank getroffen besluit van 12 maart 2004 tot vaststelling van de jaarrekening 2003.

Den Haag, 19 mei 2004

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(M. Rutte)

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht kan tegen deze beschikking schriftelijk bezwaar worden gemaakt door degene wiens belang rechtstreeks bij deze beschikking betrokken is. Daartoe moet binnen zes weken na de dag van verzending van deze beschikking een bezwaarschrift worden ingediend bij de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, t.a.v. de Directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden, Bureau Ondersteuning Bezwaar en Beroep, Postbus 90801, 2509 LV Den Haag.

Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en ten minste te bevatten de naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van deze beschikking alsmede de reden(en) waarom de beschikking niet juist wordt gevonden. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van deze beschikking en eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken te voegen. Het bezwaar schort de werking van deze beschikking niet op.