

De SVB in het 1^e halfjaar van 2004

Periode januari t/m juni 2004

BCU04/0191

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| INLEIDING | 3 |
| BESTUURLIJK OORDEEL | 4 |
| KERNCIJFERS | 7 |
| 1 BEDRIJFSVOERING 1^E HALFJAAR 2004 | 8 |
| 1.1 OMGEVING..... | 8 |
| 1.2 BELEIDSDOELSTELLINGEN JAARPLAN 2004 | 8 |
| 1.2.1 <i>Efficiënte uitvoeringsprocessen</i> | 8 |
| 1.2.2 <i>Klantgerichte uitvoering</i> | 10 |
| 1.2.3 <i>Juiste en tijdige gevalsbehandeling</i> | 11 |
| 1.2.4 <i>Rechtmatigheid</i> | 12 |
| 1.2.5 <i>Handhaving</i> | 13 |
| 1.2.6 <i>Continuïteit SVB</i> | 14 |
| 1.3 VERBETERING UITVOERING ANW IN 2004..... | 15 |
| 1.3.1 <i>Wegwerken van te hoog opgelopen werkvoorraden</i> | 16 |
| 1.3.2 <i>Speciale aandacht voor terugvorderingen</i> | 17 |
| 1.3.3 <i>Nieuwe instroom van werk tijdig afhandelen</i> | 17 |
| 2 UITVOERING SV WETTEN; VERANTWOORDING PER WET | 19 |
| 2.1 AOW | 19 |
| 2.1.1 <i>Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AOW</i> | 19 |
| 2.1.2 <i>Uitvoeringskosten AOW</i> | 20 |
| 2.1.3 <i>Tijdigheid afhandeling aanvragen AOW</i> | 20 |
| 2.1.4 <i>Overige verantwoordingsinformatie AOW</i> | 21 |
| 2.2 ANW | 21 |
| 2.2.1 <i>Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten Anw</i> | 21 |
| 2.2.2 <i>Uitvoeringskosten Anw</i> | 22 |
| 2.2.3 <i>Tijdigheid afhandeling aanvragen Anw</i> | 23 |
| 2.2.4 <i>Overige verantwoordingsinformatie Anw</i> | 23 |
| 2.3 AKW | 24 |
| 2.3.1 <i>Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AKW</i> | 24 |
| 2.3.2 <i>Uitvoeringskosten AKW</i> | 25 |
| 2.3.3 <i>Tijdigheid afhandeling aanvragen AKW</i> | 25 |
| 2.3.4 <i>Overige verantwoordingsinformatie AKW</i> | 26 |
| 2.4 TOG | 26 |
| 2.4.1 <i>Uitvoeringskosten TOG</i> | 26 |
| 2.4.2 <i>Tijdigheid afhandeling aanvragen TOG</i> | 27 |
| 2.4.3 <i>Overige verantwoordingsinformatie TOG</i> | 27 |
| 2.5 TAS | 28 |
| 2.5.1 <i>Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS</i> | 28 |
| 2.5.2 <i>Uitvoeringskosten TAS</i> | 28 |
| 3 BELEIDSINFORMATIE | 29 |
| 3.1 AANTALLEN..... | 29 |
| 3.1.1 <i>Afgehandelde aanvragen naar wet</i> | 29 |
| 3.1.2 <i>Instroom gerechtigden</i> | 29 |
| 3.1.3 <i>Instroom gerechtigden naar woonland</i> | 32 |
| 3.1.4 <i>Aanvullende informatie TAS</i> | 34 |
| 3.1.5 <i>Aantal gerechtigden</i> | 36 |
| 3.1.6 <i>Aantal gerechtigden naar woonland</i> | 39 |
| 3.1.7 <i>Handhaving</i> | 41 |
| 3.2 ONTWIKKELING UITKERINGSLASTEN NAAR CATEGORIE..... | 43 |
| 3.3 PUBLICATIES SVB IN 2004 | 46 |

Inleiding

Voor u ligt het eerste halfjaarverslag 2004 van de Sociale Verzekeringsbank. Met deze rapportage verantwoordt de SVB zich over de uitvoering van de aan haar opgedragen taken in het eerste halfjaar van 2004.

De kwartaalrapportage is als volgt opgebouwd. In het eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de operationele bedrijfsvoering van de SVB in het eerste halfjaar van 2004. Dat gebeurt aan de hand van de beleidsdoelstellingen die de SVB hanteert: efficiënte uitvoeringsprocessen, klantgerichte uitvoering, juiste en tijdige gevalsbehandeling, handhaving en continuïteit. In dit verslag zijn ook cijfers over de rechtmatigheid opgenomen (want die worden per halfjaar verstrekt). Vervolgens wordt in hoofdstuk twee de verantwoordingsinformatie per wet gepresenteerd. Per wet worden achtereenvolgens de uitvoeringskosten, de tijdigheid en de overige verantwoordingsinformatie besproken. Hoofdstuk drie ten slotte geeft inzicht in de beleidsinformatie, uitgesplitst naar aantallen, de uitkeringslasten en de SVB-publicaties.

Deze kwartaalrapportage wordt vooraf gegaan door het onderstaande Bestuurlijk Oordeel van de Raad van Bestuur over de eerste twee kwartalen van 2004.

Bestuurlijk Oordeel

In dit bestuurlijk oordeel geeft de Raad van Bestuur een oordeel over de SV-uitvoering door de SVB. In de eerste plaats zal de aandacht uitgaan naar de activiteiten welke worden benoemd in het jaarplan. In tweede instantie zullen de prestatie-indicatoren in het kader van de SV-uitvoering worden besproken. Hierbij komt ook de rechtmatigheid aan de orde. In de derde plaats zal de budgetuitputting worden besproken. Ten slotte zullen onverwachte ontwikkelingen worden benoemd, die in de eerste twee kwartalen van 2004 hebben gespeeld, waarbij wordt aangegeven op welke wijze de SVB hierop heeft gereageerd.

Jaarplan

In het jaarplan is een aantal beleidsdoelstellingen benoemd waarover de SVB verantwoording aflegt. Dit zijn de volgende beleidsdoelstellingen: efficiënte uitvoeringsprocessen, klantgerichte uitvoering, juiste en tijdige uitkeringsverstrekking, handhaving en continuïteit van de SVB.

efficiënte uitvoeringsprocessen

In het veranderprogramma Vernieuwing is een aantal activiteiten gebundeld. In de eerste plaats wordt voor het einde van 2004 een Document Management Systeem ingevoerd. Dit houdt concreet in dat alle inkomende en uitgaande berichten van en over klanten digitaal kunnen worden bewaard en digitaal raadpleegbaar zijn. Daarnaast worden de mogelijkheden voor klanten op het internet uitgebreid. Eind 2004 is het mogelijk voor klanten om via het internet mutaties en aanvragen te doen. De uitvoering van beide projecten ligt op schema. Het programma Vernieuwing betreft een eerste stap in het traject SVB en 2010.

klantgerichte uitvoering

Deze beleidsdoelstelling wordt onder andere ingevuld door meer in te zetten op het gebruik maken van internet. Een eerste stap in deze richting is de nieuwe internetsite die begin juni is geopend.

De SVB houdt eens in de 1,5 jaar een klanttevredenheidsonderzoek. Eind van dit jaar vindt de volgende meting van het klanttevredenheidsonderzoek plaats. Ook klachtenmanagement is een belangrijk onderdeel van de klanttevredenheid. Hierbij zijn een tijdige behandeling van aanvragen en mutaties en een klantgerichte behandelingswijze/bejegening van cruciaal belang. Het eerste heeft inmiddels op alle niveaus, strategisch, tactisch en operationeel, uitwerking gekregen en laat positieve resultaten zien. Het tweede aandachtspunt is tot thema voor het jaar 2004 gekozen. Hierbij staat centraal het gedrag van medewerkers om primair te kiezen voor een maatwerk dienstverlening voor de klant.

juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

In het eerste halfjaar van 2004 is de regiegroep Kwaliteit, Meten en Sturen ingericht. Deze regiegroep richt zich op projecten met als doel het verbeteren van de kwaliteit en tijdigheid van de primaire processen. In het kader van het wegwerken en beheersen van de voorraden is in de afgelopen periode een workshop sturen op tijdigheid voor teamleiders en managers ontwikkeld, welke zal moeten leiden tot een plan met concrete verbeteracties.

handhaving

De SVB heeft in het 1^e halfjaar van 2004 de activiteiten met betrekking tot handhaving geïntensiveerd. Dit uit zich een hechtere samenwerking met de SIOD en Regionale Interventieteams. Daarnaast is er een Sociaal Attaché Spanje aangesteld en zijn de werkzaamheden van het Controle Team Buitenland uitgebreid. In verband met onderzoeken in het buitenland heeft de SVB nader beleid geformuleerd met betrekking tot het vooraf aankondigen van huisbezoek aan klanten ter controle op samenwonen. Met dit beleid is evenwicht gevonden tussen een goede klantbejegening en een adequate handhaving. Daarnaast is samen met het UWV een pilot gehouden met het “meldpunt M”(Meld Misdaad Anoniem), waarbij

burgers, onder garantie van anonimiteit, gestimuleerd worden om door hen waargenomen criminaliteit te melden. In het tweede half jaar zal deze pilot worden geëvalueerd.

continuïteit

Voor de continuïteit van de SVB is het nodig om over goed gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers te beschikken en deze te behouden. Het hebben van een marktconforme CAO is daarbij belangrijk. Het afgelopen kwartaal is een nieuwe CAO voor de tweede helft van 2004 afgesloten. Ook het ziekteverzuimpercentage is in dit kader een belangrijk kengetal, dit was voor het eerste half jaar gemiddeld 5,5%. Dit percentage is net wat hoger dan de streefwaarde voor 2004 (5,4%), maar er is wel sprake van een dalende trend.

In de eerste helft van dit jaar is op HR-gebied verder de aandacht uitgegaan naar het opzetten van een employabilitycentrum. Ook is een aanzet gemaakt voor strategische personeelsplanning. Daarnaast hebben verkenningen plaatsgevonden op het gebied van gedifferentieerd belonen en resultatendeling. In het kader van een nieuw HR-informatiesysteem wordt in de tweede helft van dit jaar verder gewerkt aan de implementatie van dit nieuwe systeem. Het traject van Europese aanbesteding heeft inmiddels geleid tot een voorlopige gunning.

Naast de uitvoering van het reguliere onderzoeksplan van de SVB is in de eerste helft van dit jaar veel tijd besteed aan onderzoek naar de Burgerpolis. Resultaten van dit onderzoek zijn tijdens het SVB-congres over de Burgerpolis gepresenteerd. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid van een pensioenregister onderzocht.

De SVB neemt aan diverse benchmarks deel waaronder de Rijksbrede Benchmark. Tevens is de SVB aangesloten bij het Handvest Publiek Verantwoorden. In 2004 zal de zelfevaluatie, die onderdeel uitmaakt van het leerproces van het Handvest Publiek Verantwoorden, gereed zijn.

Het geheel overziend oordeelt de Raad van Bestuur dat de activiteiten uit het jaarplan 2004 volgens planning plaatsvinden.

Budgetuitputting

De realisatie over het eerste halfjaar 2004, uitkomend op 46%, en de prognoses over het 2^e halfjaar 2004 geven aanleiding te verwachten dat de totale budgetuitputting binnen het SV-budget 2004 zal blijven. Naast enkele incidentele meevallers wordt dit gunstige beeld veroorzaakt door de grote aandacht binnen de SVB-organisatie voor de efficiency van de bedrijfsvoering. Met name bij de personeels- en ICT-kosten worden materiële besparingen geëffectueerd. Wat betreft de personeelskosten wordt hierbij al een voorschot genomen op de personeelsdaling die voortvloeit uit het eerder genoemde programma Vernieuwing.

Prestatie-indicatoren SV-uitvoering

onrechtmatigheid

De onrechtmatigheidsscores over het eerste halfjaar liggen voor alle wetten ruim onder de 1%-norm. Weliswaar zijn er fluctuaties in het onrechtmatigheidscijfer aan te duiden. De Raad van Bestuur ziet hierin echter geen aanleiding tot het nemen van aanvullende maatregelen, aangezien de fluctuaties inherent zijn aan de gehanteerde methodiek.

tijdigheid

Met uitzondering van het resultaat op Anw nationaal zijn alle voor 2004 gestelde streefwaarden met betrekking tot de tijdigheid in de gevalsbehandeling behaald. Het resultaat van Anw nationaal ligt dit kwartaal lager dan in het 1^e kwartaal van dit jaar. Dit heeft te maken met de doorgevoerde verbeteracties

in de Anw-uitvoering. Deze extra activiteiten zijn voor een deel ten koste gegaan van de tijdigheid. Op vier onderdelen zijn de streefwaarden voor 2005 al behaald: voor de AOW en de AKW, beide zowel nationaal als internationaal.

De streefwaarde van de callcenters met betrekking tot de tijdigheid (70%) is in het 1^e halfjaar (met 70,3%) gehaald. Het streven om 85% van de telefoontjes volledig af te handelen door het callcenter, zonder doorverwijzing naar de backoffice is echter niet behaald (74,8%). Dit komt doordat de meetresultaten vervuild zijn. Ook telefoontjes die niet op een callcenter afgehandeld mogen worden, zijn hierin namelijk meegenomen. Dit probleem zal in het vierde kwartaal zijn verholpen, waardoor een positiever beeld zal ontstaan.

De Raad van Bestuur is ervan overtuigd dat over geheel 2004 alle streefwaarden worden behaald.

Onverwachte ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkeling heeft plaatsgevonden bij de uitvoering van de Anw, waar in het eerste en tweede kwartaal op verzoek van de Staatssecretaris is gewerkt aan de implementatie van een SVB-breed verbeteringsplan. Dit naar aanleiding van een kamervraag omtrent klanten die buiten hun eigen schuld geconfronteerd werden met hoge terugvorderingen. De verbeteracties gericht op de uitvoering van de ANW zijn inmiddels uitgevoerd. De vooraf gestelde doelen zijn binnen de gestelde termijnen bereikt.

Eindoordeel

Concluderend oordeelt de Raad van Bestuur dat de uitvoering van de in het jaarplan 2004 voorgenomen activiteiten in het tweede kwartaal volgens planning plaatsvindt. Tevens zal de SV-uitvoering in het jaar 2004 binnen het gestelde budget blijven. Ten slotte zal de SVB de in het jaarplan gestelde streefwaarden realiseren.

Kerncijfers

1 = € 1.000

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m 2e kwartaal 2004 | % t.o.v. begroting |
|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Uitkeringen | | | |
| AOW | 22.943.000 | 11.402.893 | 50% |
| Anw | 1.534.000 | 770.000 | 50% |
| AKW | 3.240.000 | 1.613.814 | 50% |
| TOG-regeling | 29.300 | 13.657 | 47% |
| TAS-regeling | 3.700 | 1.818 | 49% |
| | 27.750.000 | 13.802.182 | 50% |
| Uitvoeringskosten SVB | | | |
| SV kosten: | | | |
| AOW | 105.669 | 48.401 | 46% |
| Anw | 36.723 | 16.886 | 46% |
| AKW | 80.920 | 36.768 | 45% |
| TOG-regeling | 4.094 | 1.835 | 45% |
| TAS-regeling | 1.142 | 514 | 45% |
| Subtotaal SV: | 228.548 | 104.404 | 46% |
| Niet-SV kosten: | | | |
| PGB-regeling | 33.562 | 9.208 | 27% |
| PGB nieuw | 5.044 | 1.997 | 40% |
| Remigratiewet | 1.562 | 739 | 47% |
| FVP-regeling | 7.536 | 3.395 | 45% |
| VV AWBZ | 848 | 366 | 43% |
| Overige derden | 3.723 | 1.596 | 43% |
| Subtotaal niet-SV: | 52.275 | 17.301 | 33% |
| Totale uitvoeringskosten | 280.823 | 121.705 | 43% |
| Premies | | | |
| AOW | 18.669.000 | 9.818.441 | 53% |
| Anw | 1.523.000 | 798.914 | 52% |
| | 20.192.000 | 10.617.355 | 53% |
| Rijksbijdragen | | | |
| AOW (incl. BIKK) | 4.502.000 | 2.138.924 | 48% |
| Anw BIKK | 193.000 | 98.100 | 51% |
| AKW | 3.320.920 | 1.650.059 | 50% |
| TOG-regeling | 33.394 | 15.469 | 46% |
| TAS-regeling | 4.842 | 1418 ¹⁾ | 29% |
| | 8.054.156 | 3.902.552 | 48% |

¹⁾ De hier vermelde Rijksbijdrage betreft het saldo van de ontvangen Rijksbijdrage en de op de werkgever verhaalde uitkeringen die aan het Rijk zijn teruggestort.

1 Bedrijfsvoering 1^e halfjaar 2004

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de belangrijkste ontwikkelingen in het 1^e halfjaar, benoemde aandachtspunten en de prestatie-indicatoren ten aanzien van de succesbepalende factoren van de SVB.

1.1 Omgeving

In het tweede kwartaal van 2004 hebben zich, met betrekking tot het werkterrein van de SVB een aantal nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. In de eerste plaats is er op 23 december 2003 een kamervraag door de heer Mosterd (CDA) gesteld met betrekking tot hoge terugvorderingen waarmee sommige Anw-gerechtigden in de praktijk te maken krijgen. Op verzoek van de Staatssecretaris heeft de SVB hierop een aantal acties ingezet o.a. gericht op het wegwerken van de voorraad Anw-mutaties. De acties zijn in het tweede kwartaal doorgevoerd en volgens plan afgerond (zie voor verdere informatie hierover paragraaf 1.3).

In de tweede plaats heeft de SVB op 27 mei jl. een conferentie georganiseerd omtrent de 'Burgerpolis'. Met deze conferentie wil de SVB een nieuwe impuls geven aan het denken over sociale zekerheid, en invulling geven aan haar kernwaarde 'Inspirerend zijn in Kennis'. De belangrijkste spelers uit het sociale zekerheidsdomein waren hierbij aanwezig en hebben bijgedragen aan de discussie.

De laatste ontwikkeling die vermeldenswaard is, is dat de regering besloten heeft het ILO-verdrag 118 op te zeggen. Dit Verdrag frustreerde de werking van de Wet BEU. De Wet BEU bepaalt dat er alleen export van uitkeringen plaatsvindt naar die landen waarmee een (handhavings)verdrag is gesloten. Het CRvB bepaalde echter in haar uitspraak van 14 maart 2003 dat de in Verdrag ILO 118 vastgelegde exportverplichting niet teniet kan worden gedaan door het niet sluiten van (handhaving) verdragen. Nadat Verdrag ILO 118 is opgezegd, zal de export van o.a. de AOW en ANW naar de landen waarmee geen (handhavingsverdragen) zijn gesloten, weer worden beëindigd c.q. verlaagd conform de bepalingen in de Wet beperking export uitkeringen.

1.2 Beleidsdoelstellingen jaarplan 2004

In het jaarplan 2004 is een aantal beleidsdoelstellingen opgenomen waarover de SVB zich verantwoordt. In deze paragraaf wordt per doelstelling een stand van zaken van de activiteiten en prestaties opgenomen.

1.2.1 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Activiteiten

Een aantal activiteiten die bijdragen aan het realiseren van deze beleidsdoelstelling zijn gebundeld in het veranderprogramma Vernieuwing. Het streven is om eind 2004 alle inkomende en uitgaande berichten van en over klanten digitaal te bewaren en raadplegen. De voorbereidingen hiervoor zijn in volle gang, er vinden verschillende testen plaats en er worden demonstraties gegeven. De uiteindelijke implementatie op de kantoren zal eind van dit jaar starten en gefaseerd plaatsvinden.

Het afgelopen halfjaar is gewerkt aan het verder ontwikkelen van het besturingsmodel om het doel- en resultaatgericht sturen binnen de organisatie te bevorderen. Er is een geactualiseerd handboek Planning en Control opgeleverd. Ook is gestart met het gestructureerd voeren van kwartaalgesprekken, waar zowel de budgethouder, portefeuillehouder Raad van Bestuur en controller aanwezig zijn. Onderwerp van gesprek is niet alleen de financiële, maar de integrale bedrijfsvoering.

In 2003 is invulling gegeven aan de bezuinigingstaakstelling voor het hoofdkantoor. Daarom is deze activiteit voor 2004 van de agenda verdwenen. Kostenbewustzijn en efficiency krijgen echter onverminderd de aandacht binnen de SVB.

Kostenontwikkeling

In Tabel 1.1 is de realisatie van de uitvoeringskosten in het eerste halfjaar en de prognose voor de kosten over geheel 2004 opgenomen, uitgesplitst naar sv-wetten en regelingen en de “overige taken”.

Tabel 1.1 Ontwikkeling uitvoeringskosten

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
|----------------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| sv-kosten | 228.548 | 104.404 | 46% | 217.825 | 95% |
| kosten overige taken | 52.275 | 17.301 | 33% | 45.550 | 87% |
| totaal | 280.823 | 121.705 | 43% | 263.375 | 94% |

1 = € 1.000

De realisatie van de sv-uitvoeringskosten in de verslagperiode is met 46% relatief laag. Dit wordt onder meer veroorzaakt door meevallende personeelskosten. Vestigingen kunnen in veel gevallen met minder fte's uit dan begroot, ondermeer door toenemende efficiency en afnemende voorraden. Door het personeelsbestand via natuurlijk verloop reeds te laten afnemen, wordt voor een deel al vooruitgelopen op efficiencyverhogende maatregelen zoals de invoering van DMS en internet.

De huisvestingskosten bestaan voor het overgrote deel uit rente en afschrijving. Deze ontwikkelen zich conform begroting. Een andere belangrijke post wordt gevormd door de reparatie- en onderhoudskosten. Deze blijven voorsnog achter bij de begroting. Dit wordt onder meer veroorzaakt door terughoudend beleid bij de planning van werkzaamheden. Daarnaast heeft een onderzoek naar het preventief en correctief onderhoud op het hoofdkantoor geleid tot lagere kosten. Ook een ontvangen vergoeding waterschade heeft de kosten neerwaarts beïnvloed. Tot slot is er een meevaller op het gebied van de OZB voor het pand in Utrecht.

De automatiseringskosten bestaan met name uit rente- en afschrijvingskosten en uit kosten voor mainframes. Beide blijven in het 1^e halfjaar ruim binnen het budget. Voor het hele jaar wordt een budgetuitputting van circa 80% verwacht.

De prognose na het 2^e kwartaal is verlaagd ten opzichte van de prognose na het 1^e kwartaal. Naar aanleiding van de budgetuitputting die voor de sv-kosten 46% bedraagt, wordt nu voor heel 2004 een uitputting van 95% verwacht. Net als na het 1^e kwartaal geldt dat de prognose is omgeven met een zekere mate van onzekerheid. Het is daarom reëel om bij de beoordeling van deze prognose enige reserve in acht te nemen. De prognose van de uitvoeringskosten is gebaseerd op de door de budgethouders afgegeven deelprognoses. In de prognose zijn nog geen dotaties voorzieningen wachtgelden geraamd. Niettemin wordt op dit moment verwacht dat bij de uitvoering van de sv-activiteiten binnen het beschikbaar gestelde budget zal worden gebleven.

Efficiencyverbeteringen

In 2004 wordt verder invulling gegeven aan Programma Vernieuwing met als onderdelen de invoering van DMS (digitaliseren documentenstroom) en de intensivering van het gebruik van internet. De invoering hiervan zal de SVB vanaf 2005 een personeelsbesparing opleveren. Waar ruimte ontstaat, bijvoorbeeld door de afname van voorraden, wordt hier via natuurlijk verloop reeds een voorschot op genomen.

In 2003 heeft de SVB voldaan aan een efficiencytaakstelling van 10% voor het hoofdkantoor. Hier bovenop kwam in 2003 een bezuiniging van € 5 miljoen. Deze besparingen zijn voor een belangrijk deel

doorgetrokken naar 2004, hetgeen bijvoorbeeld heeft geleid tot structureel lagere ICT-kosten. De SVB zal in de toekomst doorgaan met het zoeken naar en doorvoeren van verdere efficiencyverbeteringen. Een goed voorbeeld hiervan is het project SVB 2010, dat op langere termijn tot aanzienlijke besparingen zal leiden.

1.2.2 Klantgerichte uitvoering

Activiteiten

Ook bij de realisatie van deze beleidsdoelstelling speelt het veranderprogramma Vernieuwing een rol. De SVB wil meer gebruik gaan maken van internet en klanten meer mogelijkheden bieden via internet gegevens te versturen en te raadplegen. Een eerste stap in deze richting is de nieuwe internetsite die begin juni de lucht in is gegaan.

Het afgelopen kwartaal heeft er voor de top 35 van de SVB een bijeenkomst integraal kwaliteitsmanagement plaatsgevonden. Na invoering van kwaliteitsmanagement op de vestigingen en kantoren, wordt ook binnen het hoofdkantoor een start gemaakt met kwaliteitsmanagement. Eind september zal de Raad van bestuur een positiebepaling met behulp van het INK-model uitvoeren.

Om de klanttevredenheid te vergroten worden er dit jaar trainingen gesprekstechnieken voor callcentermedewerkers gegeven. Ook vinden er cursussen plaats op het gebied van schriftelijke communicatie.

Klachtenmanagement vormt ook een belangrijk onderdeel van de klanttevredenheid. Het afgelopen halfjaar hebben werkzaamheden op dit gebied zich gericht op het in beeld brengen van de centrale klachtenprocedure. Vanuit klachtenmanagement zijn twee aandachtspunten ter verbetering helder: een tijdige behandeling van aanvragen en mutaties en een klantgerichte behandelingswijze/bejegening. Het eerste heeft inmiddels op alle niveaus, tactisch en operationeel, uitwerking gekregen en laat positieve resultaten zien. Het tweede aandachtspunt is tot thema voor het jaar 2004 gekozen en wordt door de Raad van Bestuur breed in de organisatie uitgedragen. Hierbij richten we ons op het gedrag van medewerkers om primair te kiezen voor een maatwerk dienstverlening voor de klant.

Eind van dit jaar vindt de volgende meting van het klanttevredenheidonderzoek plaats. De resultaten daarvan komen begin 2005 beschikbaar.

Voor de tweede helft van 2004 staat het ontwikkelen van kaders voor klantcommunicatiebeleid op de planning. Doel is om klantcommunicatiebeleid te ontwikkelen dat aansluit op de missie van de SVB. Nadat de kaders zijn ontwikkeld zal een doorvertaling naar de processen plaatsvinden.

Prestaties

De afdeling CC zag het tweede kwartaal haar werk (positionering en profilering) bekroond met de Chiel Galjaard-prijs. Dit betreft een prijs voor het beste communicatie-traject bij (semi-) overheidsorganisaties.

Tijdigheid callcenters

De tijdigheid van de callcenters wordt gemonitord. Het streven is om 70% van de telefoontjes binnen 20 seconden op te nemen. Deze streefwaarde is in het eerste half jaar gehaald (70,3%), met name door een sterke verbetering in het tweede kwartaal (75,5%) ten opzichte van het eerste kwartaal (66,1%). Dit is gedeeltelijk een jaarlijks terugkerend fenomeen. Het wordt veroorzaakt door een grote toename van aangeboden gesprekken in het eerste kwartaal, en een zich weer stabiliserende tendens in het tweede kwartaal. De bezetting is dan beter af te stemmen waardoor de tijdigheid toeneemt. Daarnaast wordt de stijging veroorzaakt door de genomen maatregelen, zoals ondermeer verbeterprojecten en cursussen voor het callcenterpersoneel.

Afhandeling callcenters

Het streven is om 85% van de telefoontjes volledig af te handelen door het callcenter, zonder doorverwijzing naar de backoffice. Deze streefwaarde wordt nog niet gehaald. In het eerste half jaar is er gemiddeld 74,8 % afgehandeld door het callcenter, waarbij het afhandelingspercentage in het callcenter in het tweede kwartaal (75,4%) iets hoger is dan het eerste kwartaal (74,2%). Dit cijfer is echter nog niet geschoond van rapporten met mutatiemeldingen; dit zijn rapporten waar het frontoffice geen invloed op heeft. Men kan en mag deze meldingen niet afhandelen in het frontoffice. Dit heeft een negatieve invloed op deze prestatieindicator. De verwachting is dat het cijfer in het vierde kwartaal geschoond is van dit effect. De score van alle vestigingen zal dan zeker stijgen, en een reëler beeld geven over de geleverde prestatie.

1.2.3 Juiste en tijdige gevalsbehandeling

Activiteiten

De Regiegroep Kwaliteit Meten en Sturen bewaakt de kwaliteit en tijdigheid van de uitvoering van de primaire processen door de staande organisatie. Dit gebeurt onder andere door alle activiteiten die de staande organisatie ontplooit op het gebied van sturen en verbeteren van de kwaliteit en tijdigheid te monitoren.

Het wegwerken en beheersen van de voorraden draagt bij aan een tijdige gevalsbehandeling. Afgelopen periode is een workshop sturen op tijdigheid voor teamleiders en managers ontwikkeld. Deelnemers worden in deze workshop meegenomen in het balanceren tussen kwaliteit, doelmatigheid, medewerkerstevredenheid en tijdigheid. De workshop zal per vestiging zonodig leiden tot een plan met concrete verbeteracties.

Bijzondere aandacht is er voor de verbetering van de uitvoering van de Anw. Zie voor een uitgebreide stand van zaken paragraaf 1.3.

Prestaties

De komende jaren lopen de streefwaarden geleidelijk aan op. Met name de streefwaarden voor 'Internationaal' (bij AOW, Anw en AKW) zijn sterk verhoogd. Voor de langere termijn zijn ook voor 'Nationaal' de streefwaarden scherp gesteld. De streefwaarden zijn daardoor zeer ambitieus geworden.

Resultaat

In onderstaande tabel staan de streefwaarden en de resultaten met betrekking tot tijdigheid in de eerste twee kwartalen van 2004 voor de AOW, de Anw, de AKW en TOG weergegeven.

Met uitzondering van het resultaat op Anw nationaal zijn alle voor 2004 gestelde streefwaarden behaald in het tweede kwartaal. Het resultaat van Anw nationaal ligt dit kwartaal (77%) lager dan in het 1e kwartaal van dit jaar (85%). Dit geldt in mindere mate ook voor het resultaat van Anw internationaal: 84% in het 1e kwartaal en 82% in het tweede kwartaal. Dit heeft te maken met het wegwerken van oude voorraad (zie ook paragraaf 1.3 'Verbetering uitvoering Anw in 2004: tussenstand per 1 juli').

Behalve voor Anw nationaal is het verschil tussen de resultaten van het 1e kwartaal en die van het 2e kwartaal op de onderdelen maximaal 2 procent.

Tabel 1.2 Tijdigheidsindicatoren 2e kwartaal 2004 naar wet

| | Resultaten SVB | | Streefwaarden SVB (Aanvragen + Mutaties met rechtsgevolg) | | |
|--------------------|----------------|----------|---|------|------|
| | 2004 1e | 2004 2e | 2004 | 2005 | 2009 |
| | kwartaal | kwartaal | | | |
| AOW Nationaal | 96% | 95% | 90% | 95% | 98% |
| AOW Internationaal | 86% | 88% | 60% | 85% | 90% |
| Anw Nationaal | 85% | 77% | 80% | 85% | 98% |
| Anw Internationaal | 84% | 82% | 40% | 85% | 90% |
| AKW Nationaal | 97% | 97% | 90% | 95% | 98% |
| AKW Internationaal | 88% | 90% | 60% | 85% | 90% |
| TOG | 71% | 71% | - | 75% | 90% |

Op vier onderdelen zijn de streefwaarden voor 2005 al behaald: voor de AOW en de AKW, beide zowel nationaal als internationaal. De streefwaarden voor 2009 zijn voorsnog voor 6 van de 7 onderdelen nog niet behaald. Alleen voor AKW Internationaal lukte dat wel.

1.2.4 Rechtmatigheid

Het voornaamste doel van de SVB bij het uitvoeren van alle opdrachten is het voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. Door middel van een onrechtmatigheidsscore per wet wordt per half jaar inzicht gegeven in de rechtmatigheid.

De onderstaande onrechtmatigheidsscores betreffen alleen die fouten die zijn gekoppeld aan het handelen in het verslagjaar.

Het rechtmatigheidsoordeel daarentegen is niet meer beperkt tot de verantwoording per fonds en wet, maar geldt voor de **geconsolideerde** jaarrekening op totaalniveau.

Dit betekent dat niet meer dan 1% van alle in de geconsolideerde jaarrekening verantwoorde lasten onrechtmatig mag zijn. Als vastgelegde normen zijn overschreden of doelstellingen niet zijn gerealiseerd, volgt per wet een toelichting. De onrechtmatigheidsscores in procenten per wet zijn hieronder weergegeven.

Tabel 1.3 Onrechtmatigheidsscore 2003 en 2004 halfjaarcijfers

| | heel 2003 | 1e halfjaar 2004 |
|------------|-----------|------------------|
| AOW | 0,03 | 0,03 |
| Anw | 0,12 | 0,76 |
| AKW | 0,01 | 0,12 |
| TOG | 0,00 | 0,00 |
| TAS | 0,00 | 0,00 |
| Totaal SVB | 0,03 | 0,08 |

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten ruim onder de vereiste 1% liggen.

De onrechtmatigheid voor de gehele SVB wordt zoals hierboven vermeld, uitgedrukt als percentage van de totale lasten in de geconsolideerde jaarrekening. Dit percentage bedraagt 0,08% (over geheel 2003 was dit 0,03 procent).

1.2.5 Handhaving

Activiteiten

Met haar handhavingsbeleid en de daaruit voortvloeiende activiteiten wil de SVB op een zo effectief en efficiënt mogelijke manier de rechtmatigheid van de uitkeringen die de SVB betaalt vergroten, door de risico's van fraude en misbruik te beperken en door geconstateerde fraude en misbruik te sanctioneren.

In het tweede kwartaal van 2004 zijn de volgende activiteiten verricht:

In mei 2004 heeft de SVB de Rapportage Handhaving SVB 2003 gepubliceerd, waarin handhavingsbeleid, de daaruit voortvloeiende activiteiten en de resultaten van die activiteiten zijn beschreven.

In april en mei is samen met UWV een pilot gehouden met “meldpunt M”(Meld Misdaad Anoniem), een telefonisch meldpunt van politie en verzekeraars om burgers, onder garantie van anonimiteit, te stimuleren om door hen waargenomen criminaliteit te melden. De pilot hield in dat meldpunt M meldingen met betrekking tot mogelijke socialezekerheidsfraude doorgeleidde naar UWV en SVB om de bruikbaarheid van dergelijke tips te beoordelen. In de tweede helft van 2004 zal een evaluatie worden gemaakt, aan de hand waarvan kan worden vastgesteld of een meer structurele samenwerking met “M” toegevoegde waarde heeft.

De SVB heeft het ministerie van SZW input gegeven ten behoeve van het handhavingsarrangement SZW-OM 2005 en het Opsporingsbeleidsplan SZW 2005. Die input is gebaseerd op binnen de SVB reeds geformuleerd handhavingsbeleid.

Het eerste deel van het onderzoek Leerplicht-GBA is afgerond. In dit onderzoek is in drie grote gemeenten onderzocht of leerplichtige kinderen die niet in Nederland onderwijs volgen nog wel recht op kinderbijslag hebben. Mede met behulp van de ervaringen die met dit onderzoek zijn opgedaan wordt verder onderzoek verricht in andere grote gemeenten. Tevens wordt onderzocht of preventieve maatregelen mogelijk zijn door betere gegevensuitwisseling tussen gemeenten en de SVB.

De participatie van de SVB in de Regionale Interventieteams is verder uitgebouwd. De SVB neemt nu actief deel in vier onderzoeken en is nauw betrokken bij de landelijke aansturing van de nieuwe interventieteamstructuur.

Per 1 mei 2004 is de attaché voor sociale zaken in Spanje geïnstalleerd. Hij heeft inmiddels onder andere twee handhavingsonderzoeken verricht. Het Controle Team Buitenland (CTB) heeft in 2004 tot op heden onderzoek verricht in België, Duitsland, Nieuw-Zeeland, Malta en Kroatië. Malta is het eerste land waar de werking is onderzocht van de afspraken die met dat land zijn gemaakt in het kader van het BEU-exportverdrag. De SVB heeft een evaluatie van het CTB verricht (over onderzoeken vanaf de invoering eind 2001), de staatssecretaris is inmiddels geïnformeerd over deze evaluatie.

De SVB heeft nader beleid geformuleerd met betrekking tot het vooraf aankondigen van huisbezoek aan klanten ter controle op samenwonen. Met dit beleid is evenwicht gevonden tussen een goede klantbejegening en een adequate handhaving.

Prestaties

De beoordeling van de prestaties van de SVB op het aspect handhaving vindt plaats aan de hand van een in overleg met SZW geformuleerd beoordelingskader van de aspecten preventie, detectie, correctie en sanctionering van onrechtmatigheid. De SVB geeft jaarlijks in het jaarverslag weer wat het resultaat is

van deze beoordeling. Het beoordelingskader omvat een kwantitatief en een kwalitatief deel. Het kwantitatieve deel geeft aan de hand van een aantal kengetallen een cijfermatig beeld van de prestaties, het kwalitatieve deel geeft een kwalitatief oordeel over de evenwichtige en samenhangende aandacht voor de vier genoemde aspecten van handhaving.

In de jaarlijkse Rapportage Handhaving SVB wordt meer gedetailleerd aangegeven wat het handhavingsbeleid van de SVB is en welke activiteiten op basis daarvan verricht worden. Ook omvat deze rapportage nadere analyses van genoemde kengetallen.

1.2.6 Continuïteit SVB

Activiteiten

Voor de continuïteit van de SVB is het nodig om over goed gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers te beschikken en deze te behouden. Het hebben van een marktconforme CAO is daarbij belangrijk. Het afgelopen kwartaal is een nieuwe CAO voor de tweede helft van 2004 afgesloten. Omdat het een korte looptijd betreft, gaan in de tweede helft van dit jaar voorbereidingen voor een nieuw vast te stellen CAO per 1 januari 2005 van start.

Het ontwikkelen en implementeren van HR-beleid is een belangrijke activiteit binnen deze beleidsdoelstelling. In de eerste helft van dit jaar is veel tijd gaan zitten in het opzetten van een employabilitycentrum. Ook is een aanzet gemaakt voor strategische personeelsplanning. Daarnaast hebben verkenningen plaatsgevonden op het gebied van gedifferentieerd belonen en resultatendeling. In het kader van een nieuw HR-informatiesysteem wordt in de tweede helft van dit jaar verder gewerkt aan de implementatie van dit nieuwe systeem. Het traject van Europese aanbesteding heeft inmiddels geleid tot een voorlopige gunning.

Een ander aandachtsgebied ter ondersteuning van de continuïteit van de SVB betreft de externe communicatie en het bouwen aan het SVB-imago. In het derde kwartaal wordt de imago-monitor ontwikkeld. Uitvoering van het imago-onderzoek staat voor eind van het derde kwartaal gepland.

Naast de uitvoering van het reguliere onderzoeksplan van de SVB is in de eerste helft van dit jaar veel tijd besteed aan onderzoek naar de Burgerpolis. Resultaten van dit onderzoek zijn tijdens het SVB-congres over de Burgerpolis gepresenteerd.

De wettelijke vereiste rapportages voor de verticale verantwoording richting opdrachtgevers zijn conform planning opgeleverd. De horizontale verantwoording komt tot uitdrukking in de aansluiting van de SVB bij het Handvest Publieke Verantwoording. In dit handvest geven de deelnemende ZBO's aan dat ze zich niet willen beperken tot het afleggen van verantwoording die nodig is voor uitoefening van de ministeriële verantwoordelijkheid, maar zich ook publiek willen verantwoorden voor hun handelen en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Op dit moment houdt een projectgroep zich bezig met de zelfevaluatie van de SVB. Naar verwachting zal het eindrapport van de zelfevaluatie in het vierde kwartaal gereed zijn. De volgende stap is dan een visitatie van het visitatiecollege. Deze staat bij de SVB gepland voor het eerste kwartaal van 2005.

Prestaties

Het ziekteverzuimpercentage is voor het eerste half jaar gemiddeld 5,5%. Dit percentage is net wat hoger dan de streefwaarde voor 2004 (5,4%), maar er is wel sprake van een dalende trend. Het tweede kwartaal (5,1%) is beduidend lager dan het eerste kwartaal (5,9%).

1.3 Verbetering uitvoering Anw in 2004

Begin 2002 constateerde de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank dat de uitvoering van de Anw wetgeving extra aandacht behoeft:

- de uitvoering kon toetsen van kwaliteit en rechtmatigheid niet doorstaan;
- alle vestigingen kampten met veel te hoge voorraden met achterstanden;
- klanten werden geconfronteerd met een trage gevalsbehandeling waarin beloofde termijnen ettelijke malen overschreden werden.

Daarom werden begin 2002 alle vestigingen aangespoord om verbeteracties in te zetten, er vond een uitgebreide oorzaakanalyse plaats en medio 2002 was de centrale coördinatie van het hele verbeterprogramma aanzienlijk versterkt door een daartoe ingestelde taskforce.

In de periode 2002-2003 waren met dit programma de volgende resultaten geboekt:

- De rechtmatigheid die over 2001 slechts 96,7 % bedroeg, was over 2003 tot 99,0 gestegen.
- Er waren nieuwe en veel intensievere manieren van sturen op tijdigheid geïntroduceerd.
- De Aow/Anw werkvoorraden waren in deze periode met 20 % verminderd (in normuren).
- De meeste vestigingen hadden hun werkvoorraad nu goed onder controle, ondanks de grote instroom van gevallen die het arrest Wessels-Bergervoet in dezelfde periode heeft veroorzaakt.

Paradoxaal genoeg leidt het succes van dit programma ook tot extra klachten van klanten. Door de nieuwe sturing op tijdigheid en door het wegwerken van oude voorraden komen soms gevallen boven water die nog uit 2001 of eerder blijken te dateren. Als de afhandeling van de Svb dan tot nieuwe informatieverzoeken en/of navorderingen leidt, dan kunnen klanten daardoor in de problemen komen en vanzelfsprekend zijn ze "not amused".

Op 23 december 2003 heeft het kamerlid Mosterd hierover vragen gesteld. Naar aanleiding van de behandeling van deze vragen heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Svb op 20 februari 2004 verzocht om een plan van aanpak voor de uitvoeringsproblemen in de Anw.

Een voor de hand liggende manier om deze (terechte) klachten van klanten te voorkomen zou het betrachten van coulance kunnen zijn in die gevallen waar informatie van de klant buiten zijn schuld met grote vertraging door de Svb behandeld wordt.

De Svb heeft de mogelijkheden van coulance voor de oude werkvoorraden uitgebreid onderzocht en daarover ook contact met SZW gehad. Binnen de huidige wet- en regelgeving blijkt de enige ruimte te liggen in het zo nodig temporiseren van de aflossingsschema's bij terugvorderingen.

Daardoor komen drie doelstellingen in de Anw verbeteracties centraal te staan:

- I. Wegwerken van de te hoog opgelopen werkvoorraden
- II. Speciale aandacht schenken aan klanten waarbij dit tot hoge terugvorderingen leidt
- III. Nieuwe instroom van werk tijdig afhandelen.

Op 9 maart heeft de Svb het gevraagde plan van aanpak aan de staatssecretaris gezonden.

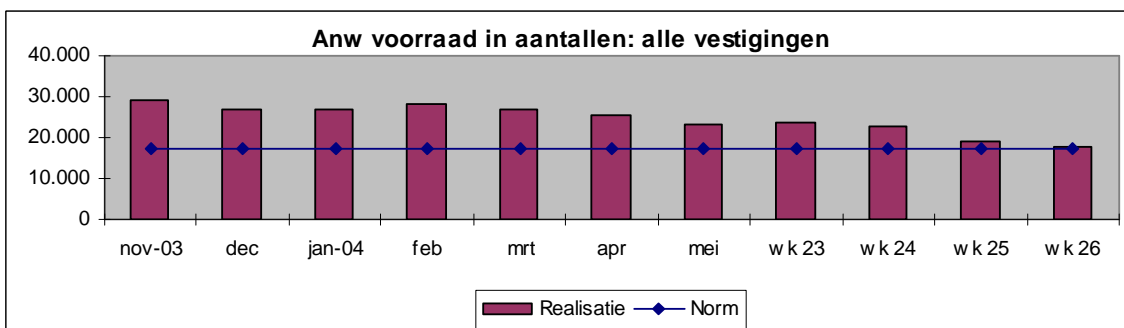
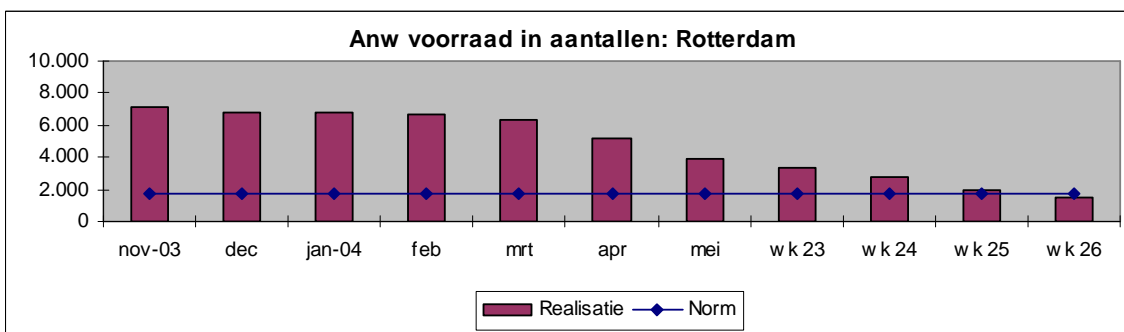
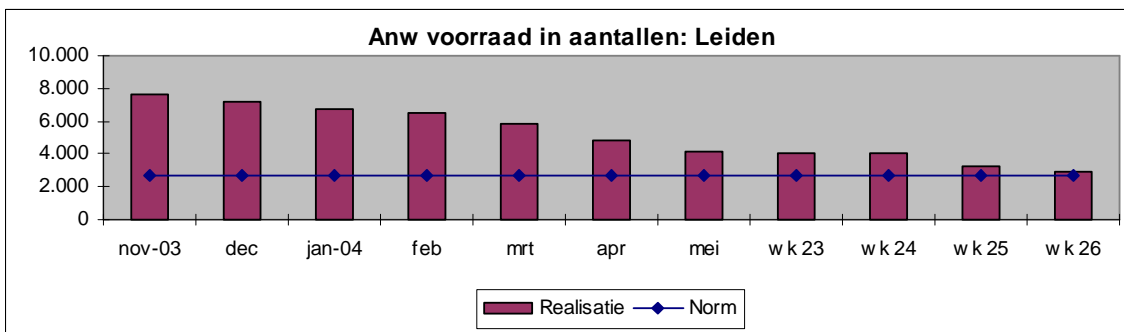
De kern van het verzoek van de staatssecretaris en van dit plan van aanpak is het versnellen van de verbeteracties in de Anw uitvoering. Doelstellingen die voor eind 2004 waren gesteld, zijn een half jaar naar voren gehaald (1 juli 2004).

1.3.1 Wegwerken van te hoog opgelopen werkvoorraden

Het plan van aanpak constateert niet alleen dat de Anw werkvoorraden in februari 2004 te hoog zijn, maar ook dat de concentratie van achterstanden in de vestigingen Leiden en Rotterdam heel zorgwekkend is. Daarom bevat het plan het voornemen om Leiden en Rotterdam op grote schaal te laten assisteren door andere vestigingen.

| Werkvoorraad volgens plan van aanpak verbetering uitvoering Anw 2004 (aantallen aanleidingen x 1.000) | | | |
|---|---------------------------|---------------------|----------------------|
| | Stand medio februari 2004 | Waarvan achterstand | Norm miv 1 juli 2004 |
| Leiden | 6,6 | 3,8 | 2,8 |
| Rotterdam | 6,7 | 5,0 | 1,7 |
| Overige | 14,8 | 1,8 | 13,0 |
| Totaal | 28,1 | 10,6 | 17,5 |

Onderstaande grafieken laten zien dat de werkvoorraden duidelijk in de richting van de gestelde normen gaan. De werkvoorraden bereiken nu (eind juni) de omvang van 17.500 aanleidingen die het plan van aanpak als doel heeft gesteld. Daarbij is het vooral belangrijk, dat er nu een halt is toegevoerd aan de grote voorraadproblemen in Leiden en Rotterdam.



1.3.2 Speciale aandacht voor terugvorderingen

Een belangrijk doelstelling van het plan van aanpak is het betrachten van coulance in die gevallen waar informatie van de klant buiten zijn schuld met grote vertraging door de Svb behandeld wordt. Binnen de huidige wet- en regelgeving blijkt de enige ruimte hiervoor te liggen in het zo nodig temporiseren van de aflossingsschema's bij terugvorderingen.

Het plan van aanpak preciseert deze doelstelling daarom tot: Zorgen voor een goede afstemming met de klant over terugvorderingen.

De eerste actie is geweest om de terugvorderingsproblematiek bij nieuwe gevallen zo veel mogelijk te vermijden. Om dit te bereiken zijn de werkinstructies (Paradocs) per 12 maart 2004 voorzien van de bepaling:

- dat inkomens voorzichtig vastgesteld moeten worden om onnodige navorderingen te voorkomen (eindejaarsuitkeringen, gratificaties, bonussen en overwerkvergoedingen worden in inkomensopgaven gemakkelijk over het hoofd gezien, dus dit vraagt veel aandacht);
- dat er vaker contact met de klant gezocht moet worden om in onderling overleg na te gaan wat de inkomenssituatie is c.q. op jaarbasis gaat worden.

Gerichte informatieverstrekking en het met de klant meedenken zijn hier essentieel. De medewerkers zijn geïnstrueerd hierbij vooral maatwerk te betrachten.

De introductie van deze instructies heeft ook in de Anw uitvoeringsteams ruime aandacht gekregen. De naleving van de instructies wordt gemeten in de wekelijkse kwaliteitsmetingen.

Voor een evaluatie van de effecten van deze actie is het nu nog te vroeg.

De tweede actie is geweest om onderzoek in te stellen naar gevallen waarin reeds sprake was van hoge terugvorderingen. Het gaat om een beredeneerde groep van 285 Anw-klanten die geconfronteerd zijn met hoge terugvorderingen en terugbetalingsregelingen.

Dit onderzoek is inmiddels afgerond en heeft tot de conclusie geleid, dat in alle gevallen op 1 na (maar over dat geval is inmiddels contact met de klant gelegd) het terugbetalingsschema in overleg en waar mogelijk in afstemming met de klant is vastgesteld en dat de vereiste zorgvuldigheid bij de terugvorderingsbeslissing is betracht.

Op basis van dit onderzoek wordt het niet zinvol geacht om een nog grotere groep dossiers te onderzoeken: de vigerende wetgeving biedt geen ruimere mogelijkheden voor coulance, dan die nu al betracht wordt.

1.3.3 Nieuwe instroom van werk tijdig afhandelen

Het plan van aanpak stelt als doel, dat de instroom van werk reeds vanaf 1 juli behandeld kan worden binnen de tijdigheidsnormen die volgens het oorspronkelijke jaarplan pas per eind 2004 bereikt zouden worden.

De tabel hieronder laat zien welk streefwaarden tijdigheid in de Svb jaarplannen zijn vermeld.

| Streefwaarden tijdigheid (voor aanvragen + mutaties met rechtsgevolg) | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Prestatie indicator | 2004 | 2005 | 2009 |
| Anw nationaal | 80% | 85% | 98% |
| Anw internationaal | 40% | 85% | 90% |

In het eerste kwartaal (dat zich grotendeels afwikkelde voordat het plan van aanpak in werking trad) zijn deze streefwaarden gehaald.

In maart, april en mei heeft de tijdigheid flink onder druk gestaan als gevolg van het wegwerken van oude voorraden in Rotterdam en Leiden. Een aanzienlijk deel van deze voorraden was immers reeds te laat. In juni en juli vertoont de tijdigheid weer een stijgende tendens tot boven het niveau van het eerste kwartaal.

Onderstaande tabel vat deze beweging samen in kwartaalcijfers. Het wegwerken van oude gevallen in de voorraden die reeds te laat waren heeft de tijdigheidsscores in het tweede kwartaal flink onder druk gezet. Het herstel van de tijdigheid in juni en juli laat echter zien, dat de streefwaarden voor 2005 in het derde kwartaal van 2004 gehaald zullen worden conform de toezeggingen in het plan van aanpak. In het vierde kwartaal van 2004 zal ook de laatste nasleep van het wegwerken van oude voorraden in Leiden en Rotterdam afgehandeld zijn. (Het afhandelen van deze oude gevallen vergt namelijk extra communicatieslagen met de klant.) Daarna zal de tijdigheid naar verwachting verder stijgen.

| Realisatiewaarden tijdigheid (voor aanvragen + mutaties met rechtsgevolg) | | | |
|--|---------------|---------------|------------------------|
| Prestatie indicator | 2004-1 | 2004-2 | 2004-3 prognose |
| Anw nationaal | 85 % | 77 % | 85 % |
| Anw internationaal | 84 % | 82 % | 85 % |

2 Uitvoering SV wetten; verantwoording per wet

2.1 AOW

2.1.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AOW

De uitkeringslasten AOW zijn het product van twee factoren: het aantal AOW-gerechtigden en de hoogte van het AOW-pensioen. Door de vergrijzing van de bevolking neemt het aantal AOW-gerechtigden steeds verder toe. In Tabel 2.1 staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal AOW-gerechtigden en de hoogte van het AOW-pensioen van het eerste halfjaar 2004 ten opzichte van het eerste halfjaar van 2003.

Door de vergrijzing is het aantal AOW-gerechtigden het afgelopen jaar met 46.000 toegenomen tot 2.468.000. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 64 miljoen gestegen.

Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de CAO-lonen en is per 1 juli 2003 geïndexeerd met 1,21%. De indexering leidt tot een toename van de uitkeringslasten met € 144 miljoen. Bij het vaststellen van de hoogte van het AOW-pensioen wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en het AOW-pensioen. Als gevolg van wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringslasten € 18 miljoen hoger. AOW'ers met een partner jonger dan 65 jaar ontvangen één gehuwdenpensioen. Als hun partner weinig of geen inkomen heeft dan kan de AOW'er boven op zijn gehuwdenpensioen een inkomensafhankelijke toeslag krijgen. Deze toeslag is maximaal gelijk aan het gehuwdenpensioen. De toeslag is in de loop van de tijd voor steeds grotere aantallen inkomensafhankelijk geworden. In het eerste halfjaar van 2004 heeft dit geleid tot een extra besparing van € 21 miljoen ten opzichte van het eerste halfjaar van 2003.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de AOW door de bovenstaande ontwikkelingen met € 205 miljoen toe. De uitkeringslasten voor het eerste halfjaar van 2004 komen daarmee uit op € 11.403 miljoen.

Tabel 2.1 Uitkeringslasten AOW

| | 1= € 1 mln. |
|---|--------------|
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2003 | 11.198 |
| Verschillen in uitkeringslasten 2004 ten opzichte van 2003: | |
| • Aantal AOW-gerechtigden | 64 |
| • Hoogte AOW-pensioen | |
| * indexering | 144 |
| * inhoudingen | 18 |
| * inkomensafhankelijke toeslag | <u>-/-21</u> |
| | <u>205</u> |
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2004 | 11.403 |

2.1.2 Uitvoeringskosten AOW

Tabel 2.2 Uitvoeringskosten AOW

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
|-----|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| AOW | 105.669 | 48.401 | 46% | 103.311 | 98% |

1 = € 1.000,=

Voor heel 2004 wordt een budgetuitputting (exclusief dotaties) verwacht van 98%, ruim € 2 miljoen onder de begroting. De realisatie in het eerste halfjaar is relatief laag door meevallende personeelskosten, onder meer doordat wordt geanticipeerd op efficiencyverhogende maatregelen. Hierdoor wordt de uitvoering gedaan door minder fte's dan geraamd. Daarnaast is ook de allocatie van de uitvoeringskosten aan de ANW verlaagd ten koste van de AOW; dit wordt veroorzaakt door een verschuiving van de kostenverdeelsleutel tussen deze wetten op basis van verbeterd inzicht. Dit heeft een kostenverlagend effect van ca. €1,8 mln op de ANW en een gelijkbedragend kostenverhogend effect op de AOW.

2.1.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen AOW

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de AOW aanvragen en AOW mutaties met rechtsgevolg. In de tabel staan de behaalde resultaten van het 1e en het 2e kwartaal van 2004.

Resultaat

Het resultaat van AOW nationaal is heel licht gedaald van 96% in het 1e kwartaal naar 95% in het 2e kwartaal. Het resultaat van AOW internationaal is gestegen van 86% in het 1e kwartaal naar 88% in het 2e kwartaal van 2004. Voor zowel nationaal als internationaal geldt dat de streefwaarden voor 2004 en 2005 al zijn behaald.

Tabel 2.3 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen AOW in het eerste halfjaar van 2004

| AOW 2004 | 1e kwartaal | 2e kwartaal |
|--|-------------------------|-------------------------|
| AOW Nationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 99% | 99% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 94% | 93% |
| Totaal | 96% | 95% |
| AOW Internationaal (inclusief IR) | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 82% | 83% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 88% | 91% |
| Totaal | 86% | 88% |
| AOW Nationaal + Internationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 94% | 95% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 92% | 92% |
| Totaal | 93% | 93% |

De resultaten voor nationale gevallen zijn vanwege de minder complexe gevalbehandeling logischerwijs beter dan voor internationale gevallen. Dit verschil is wel kleiner geworden in het 2e kwartaal.

2.1.4 Overige verantwoordingsinformatie AOW

Tabel 2.4 Klachten AOW

| totaal | waarvan | | | 1e halfjaar | waarvan | | |
|--------|---------|------|----------|-------------|---------|------|--|
| 2003 | gegrond | in % | | 2004 | gegrond | in % | |
| 1.059 | 640 | 60 | klachten | 495 | 282 | 57 | |

Het aantal gegrond verklaarde klachten is het afgelopen kwartaal verder afgenomen, dit is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de klachten over de behandelingsduur. In het eerste kwartaal 2004 werden klachten over behandelingsduur nog zestig maal gegrond verklaard, in het tweede kwartaal was dat nog 36 maal. Het aantal klachten over de behandelingswijze en over het uitblijven van een reactie blijven gelijk.

Het voornemen is om in de loop van het jaar andere indicatoren over de klachtenontwikkeling op te nemen. Deze zullen in eerste instantie alleen betrekking hebben op de afhandelingstermijn en vanaf 2005 ook op de tevredenheid en hiermee bieden ze meer inzicht in de kwaliteit.

Tabel 2.5 Bezwaar en beroep AOW

| | totaal 2003 | | waarvan | | 1e en 2e kw. 2004 | | waarvan | |
|-------------------------------|-------------|----------|---------|------|-------------------|----------|---------|------|
| | ingediend | afgedaan | gegrond | in % | ingediend | afgedaan | gegrond | in % |
| beroep | 441 | 361 | 45 | 12 | 296 | 187 | 27 | 14 |
| bezwaar | 6.436 | 5.861 | 1.311 | 22 | 2.798 | 3.504 | 819 | 23 |
| <i>waarvan afgehandeld in</i> | | | | | | | | |
| minder dan 13 weken | | 3.499 | | 60 | | 2.124 | | 61 |
| 13 - 17 weken | | 672 | | 11 | | 275 | | 8 |
| langer dan 17 weken | | 1.690 | | 29 | | 1.105 | | 32 |

Over de ontwikkeling van de in- en uitstroom stroom bezwaar en beroep kan worden opgemerkt, dat een vergelijking met de jaarcijfers over 2003 geen opvallende afwijkingen vertoont.

2.2 Anw

2.2.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten Anw zijn het product van twee factoren: het aantal nabestaanden en de hoogte van de Anw-uitkering. Met de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw), krijgen alleen nabestaanden die zijn geboren vóór 1950 nog een uitkering. Nabestaanden die later zijn geboren krijgen alleen Anw als zij thuiswonende kinderen van jonger dan 18 jaar hebben, of als zij arbeidsongeschikt zijn. Daarnaast wordt het inkomen gekort op de uitkering. Om die reden daalt het aantal Anw-gerechtigden. In Tabel 2.6 staat de ontwikkeling van de uitkeringslasten opgesplitst naar het aantal nabestaanden en de hoogte van de Anw-uitkering van het eerste halfjaar 2004 ten opzichte van het eerste halfjaar van 2003.

Veel Anw'ers die vóór 1950 geboren zijn, worden de komende jaren 65 jaar en verliezen dan hun Anw-uitkering. Dit is een belangrijke oorzaak voor de afname van het aantal Anw-gerechtigden in het afgelopen jaar. Het aantal gerechtigden daalde met 6.000 tot 148.000, waardoor de uitkeringslasten

€ 37 miljoen lager waren. Als de Anw het gevolg is van een verkeersongeval, waarvoor iemand aansprakelijk gesteld kan worden, verhaalt de SVB de uitkeringslasten. Met de meeste verzekeraars is een convenant gesloten voor de afkoop van dit regresrecht. Het regres over het eerste halfjaar van 2004 bedraagt € 2 miljoen en vertoont daarmee geen verschil ten opzichte van het eerste halfjaar van 2003.

De Anw-uitkering is, net als het AOW-pensioen, gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het minimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de CAO-lonen en is per 1 juli 2003 geïndexeerd met 1,21%. Door de indexering stijgen de uitkeringslasten met € 9 miljoen. Bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering wordt ook rekening gehouden met de belastingen en sociale premies die worden ingehouden op het minimumloon en de Anw-uitkering. In het eerste halfjaar van 2004 waren de uitkeringen door de inhoudingen € 1 miljoen hoger dan in het eerste halfjaar van 2003.

Per saldo nemen de uitkeringslasten voor de Anw door de bovenstaande ontwikkelingen met € 27 miljoen af. De uitkeringslasten voor het eerste halfjaar van 2004 komen daarmee uit op € 770 miljoen.

Tabel 2.6 Uitkeringslasten Anw

| | 1 = € 1 mln. |
|---|--------------|
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2003 | 797 |
| Verschillen in uitkeringslasten 2004 ten opzichte van 2003: | |
| • Aantal nabestaanden | |
| * nabestaanden | -/-37 |
| * regres verkeersdoden | 0 |
| • Hoogte Anw-uitkering | |
| * indexering | 9 |
| * inhoudingen | <u>1</u> |
| | <u>-/-27</u> |
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2004 | 770 |

2.2.2 Uitvoeringskosten Anw

Tabel 2.7 Uitvoeringskosten Anw

| | 1 = € 1.000,= | | | | |
|-----|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
| Anw | 36.723 | 16.886 | 46% | 32.620 | 89% |

De prognose van de ANW ligt op 89%, waarmee de kosten naar verwachting ruim €4 miljoen onder de begroting uitkomen. Omdat de anw op dezelfde productie afdelingen en met behulp van dezelfde systemen wordt uitgevoerd als de AOW, worden ook de uitvoeringskosten van de ANW voor een belangrijk deel beïnvloed door dezelfde bij de AOW genoemde factoren. Daarnaast is ook de allocatie van de uitvoeringskosten aan de ANW verlaagd ten koste van de AOW; dit wordt veroorzaakt door een verschuiving van de kostenverdeelsleutel tussen deze wetten op basis van verbeterd inzicht. Dit heeft een kostenverlagend effect van ca. €1,8 mln op de ANW en een gelijkbedragend kostenverhogend effect op de AOW.

2.2.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen Anw

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de Anw aanvragen en Anw mutaties met rechtsgevolg. In de tabel staan de behaalde resultaten van het 1^e en het 2^e kwartaal van 2004.

Resultaat

De opgaande lijn waarvan tot in het vorige kwartaal sprake was is in dit kwartaal omgebogen. De resultaten voor Anw nationaal en Anw internationaal zijn beide lager dan in het vorige kwartaal. Voor Anw nationaal wordt hierdoor in het 2^e kwartaal de streefwaarde voor 2004 niet behaald.

Het percentage tijdig afgehandelde nationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg is gedaald van 85% naar 77%. Dit werd veroorzaakt doordat er veel oude voorraad is weggewerkt in het 2^e kwartaal; de voorraad Anw Nationaal daalde in deze periode met maar liefst 35% (zie ook paragraaf 1.3 'Verbetering uitvoering Anw in 2004: tussenstand per 1 juli')! Veel zaken die niet meer tijdig afgehandeld konden worden zijn dus afgehandeld in dit kwartaal, dit veroorzaakte een lager percentage tijdig afgehandelde gevallen.

Het percentage tijdig afgehandelde internationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg is gedaald van 84% naar 82%. Het grootste deel van deze daling werd veroorzaakt door een lager percentage tijdig afgehandelde Aanvragen.

Tabel 2.8 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen Anw in het eerste halfjaar van 2004

| Anw - 2004 | 1e kwartaal | 2e kwartaal |
|--|----------------------|----------------------|
| Anw Nationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 91% | 90% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 83% | 74% |
| Totaal | 85% | 77% |
| Anw Internationaal (inclusief IR) | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 73% | 67% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 86% | 85% |
| Totaal | 84% | 82% |
| Anw Nationaal + Internationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 88% | 85% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 84% | 76% |
| Totaal | 84% | 78% |

2.2.4 Overige verantwoordingsinformatie Anw

Tabel 2.9 Klachten Anw

| totaal | waarvan | | 1e halfjaar | waarvan | |
|--------|---------|------|-------------|---------|------|
| 2003 | gegrond | in % | 2004 | gegrond | in % |
| 538 | 333 | 62 | klachten | 304 | 59 |

Het aantal gegrond verklaarde klachten laat een daling zien van 96 in het eerste kwartaal 2004 naar 82 in het tweede kwartaal 2004. Deze daling is niet eenduidig toe te schrijven aan een bijzondere categorie

waarover wordt geklaagd. Opvallend is dat het aantal gegrond verklaringen over het uitblijven van een reactie van de SVB in het tweede kwartaal bijna is verdubbeld. Waarschijnlijk houdt dit verband met het wegwerken van de werkvoorraden Anw.

Tabel 2.10 Bezwaar en beroep Anw

| | totaal 2003 | | | | 1e en 2e kw. 2004 | | | |
|-------------------------------|-------------|----------|--------------------|------|-------------------|----------|--------------------|------|
| | ingediend | afgedaan | waarvan gegrond | in % | ingediend | afgedaan | waarvan gegrond | in % |
| beroep | 331 | 286 | 56 | 20 | 209 | 166 | 15 | 9 |
| bezwaar | 3.678 | 3.768 | 778 | 21 | 1.599 | 2.135 | 469 | 22 |
| <i>waarvan afgehandeld in</i> | | | | | | | | |
| minder dan 13 weken | | 2.024 | | 54 | | 1.136 | | 53 |
| 13 - 17 weken | | 428 | | 11 | | 175 | | 8 |
| langer dan 17 weken | | 1.316 | | 35 | | 824 | | 39 |

Zie ook de toelichting bij de bezwaar- en beroepschriften van de AOW.

2.3 AKW

2.3.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten AKW zijn het product van twee factoren: het aantal kinderen en het kinderbijslagbedrag. Beide factoren zijn redelijk stabiel. Het aantal kinderen is de afgelopen jaren licht gestegen. Daarnaast is de hoogte van de kinderbijslag voor het laatst in het derde kwartaal van 2003 aangepast aan de prijzen. Voor de jaren 2004 en 2005 is er geen indexatie van de bedragen van toepassing. Versoberende wetwijzigingen zorgen voor een besparing. In Tabel 2.11 worden de ontwikkelingen van het eerste halfjaar van 2003 tot en met eerste halfjaar van 2004 weergegeven.

In het eerste halfjaar van 2004 waren er gemiddeld 3.528.000 kinderbijslagkinderen. De hoogte van de kinderbijslag is afhankelijk van de leeftijd en gezinsgrootte. Door de toename van het aantal gerechtigden en de gewijzigde leeftijdssamenstelling zijn de uitkeringslasten € 13 miljoen hoger.

De kinderbijslagbedragen zijn per 1 juli 2003 geïndexeerd met 1,30%. Per 1 januari 2004 zijn de bedragen niet verder verhoogd. Hierdoor stijgen de uitkeringslasten met € 26 miljoen. De nominale verhogingen zijn komen te vervallen. De wetwijziging AKW per 1 januari 1995, waarbij de gezinsopslagen zijn afgeschaft en de leeftijdsstaffels voor kinderen van 6 jaar en ouder zijn verlaagd, heeft geleid tot een extra besparing van € 20 miljoen in het eerste halfjaar van 2004 in vergelijking met dezelfde periode in 2003.

In totaal nemen de uitkeringslasten voor de AKW door de bovenstaande ontwikkelingen met € 19 miljoen toe. De uitkeringslasten voor het eerste halfjaar van 2004 komen daarmee uit op € 1.614 miljoen.

Tabel 2.11 Uitkeringslasten AKW

| | 1= € 1 mln. |
|---------------------------------------|-------------|
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2003 | 1.595 |

Verschillen in uitkeringslasten 2004 ten opzichte van 2003:

- Aantal AKW gerechtigden 13
- Hoogte AKW bijdrage

| | | |
|--|--------------|-------|
| * indexering | 26 | |
| * wetswijziging AKW per 1 januari 1995 | <u>-/-20</u> | |
| | | 19 |
| Uitkeringslasten eerste halfjaar 2004 | | 1.614 |

2.3.2 Uitvoeringskosten AKW

Tabel 2.12 Uitvoeringskosten AKW

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
|-----|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| AKW | 80.920 | 36.768 | 45% | 77.583 | 96% |

1 = € 1.000,=

De realisatie van de uitvoeringskosten wordt onder meer neerwaarts beïnvloed doordat de investeringen op ICT-gebied achterblijven bij de begroting evenals de kosten mainframes. Hiernaast is de lage realisatie toe te schrijven aan het achterblijven van de kosten in de categorie diensten en diversen. Met name de reiskosten en de kosten externe adviezen zijn hier debet aan.

2.3.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen AKW

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de AKW aanvragen en AKW mutaties met rechtsgevolg. In de tabel staan de behaalde resultaten van het 1e en het 2e kwartaal van 2004.

Resultaat

De streefwaarde voor het percentage tijdig afgehandeld van de AKW nationaal is 90% voor 2004 en 95% voor 2005. Met het behaalde resultaat van 97% in het 2e kwartaal van dit jaar is de streefwaarde van 2005 al behaald.

Voor AKW internationaal gelden de streefwaarden 60% (2004) en 85% (2005). Het behaalde resultaat in het 2e kwartaal van 2004 is 90%. Dat is een stijging ten opzichte van het resultaat van 88% in het vorige kwartaal. De streefwaarde voor 2005 is daarmee ook al ruimschoots behaald.

Tabel 2.13 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen AKW in het eerste halfjaar van 2004

| AKW - 2004 | 1e kwartaal | 2e kwartaal |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| AKW Nationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 98% | 98% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 96% | 97% |
| Totaal | 97% | 97% |
| AKW Internationaal | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |

| | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Aanvragen | 84% | 84% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 88% | 91% |
| Totaal | 88% | 90% |
| AKW Totaal (Nationaal + Internationaal) | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 97% | 97% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 96% | 96% |
| Totaal | 96% | 97% |

De resultaten voor nationaal zijn logischerwijs structureel beter dan voor internationaal. Het verschil tussen deze twee is voor de AKW in dit kwartaal wel iets kleiner geworden.

2.3.4 Overige verantwoordingsinformatie AKW

Tabel 2.14 Klachten AKW

| totaal 2003 | waarvan gegrond | in % | 1e halfjaar 2004 | waarvan gegrond | in % |
|----------------|--------------------|------|---------------------|--------------------|------|
| 1.163 | 413 | 36 | klachten | 589 | 42 |

Het aantal klachten en het aantal gegrondverklaringen is tenopzichte van het eerste kwartaal licht toegenomen. Klachten over behandelingsduur en betalingsduur werden grofweg tweemaal zovaak gegrond verklaard.

Tabel 2.15 Bezwaar en beroep AKW

| | totaal 2003 | | waarvan | | 1e en 2e kw. 2004 | | waarvan | |
|-------------------------------|-------------|----------|---------|------|-------------------|----------|---------|------|
| | ingediend | afgedaan | gegrond | in % | ingediend | afgedaan | gegrond | in % |
| beroep | 514 | 544 | 75 | 14 | 308 | 245 | 36 | 15 |
| bezwaar | 7.673 | 8.094 | 2.488 | 31 | 4.112 | 4.673 | 1.329 | 28 |
| <i>waarvan afgehandeld in</i> | | | | | | | | |
| minder dan 13 weken | | 5.247 | | 65 | | 3.374 | | 72 |
| 13 - 17 weken | | 729 | | 9 | | 392 | | 8 |
| langer dan 17 weken | | 2.118 | | 26 | | 907 | | 19 |

Zie ook de toelichting bij de bezwaar- en beroepschriften van de AOW.

2.4 TOG

Het aantal aanvragen ligt in het eerste halfjaar van 2004 net boven de 4.000. In de geactualiseerde raming 2004 houden we rekening met 8.200 aanvragen voor heel 2004.

2.4.1 Uitvoeringskosten TOG

Tabel 2.16 Uitvoeringskosten TOG

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
|-----|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| TOG | 4.094 | 1.835 | 45% | 3.272 | 80% |

1 = € 1.000,=

De prognose over het eerste halfjaar wijkt flink af van de vorige prognose. Dit wordt veroorzaakt door de keuringskosten die lager uitvallen.

2.4.2 Tijdigheid afhandeling aanvragen TOG

Onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de TOG aanvragen en TOG mutaties met rechtsgevolg. In de tabel staan de behaalde resultaten van het 1e en het 2e kwartaal van 2004.

Resultaat

De tijdigheid van de TOG maakt sinds het vorige kwartaal onderdeel uit van deze kwartaalrapportage. Voor 2004 bestaat om deze reden geen streefwaarde. Voor 2005 wel, namelijk 75%. Het resultaat in het 1e en het 2e kwartaal was 71% en moet derhalve verbeterd worden om in 2005 aan het streefcijfer te voldoen.

Tabel 2.17 Tijdigheid van beslissingen op aanvragen TOG in het eerste halfjaar van 2004

| TOG - 2004 | 1e kwartaal | 2e kwartaal |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| TOG | % tijdig afgehandeld | % tijdig afgehandeld |
| Aanvragen | 59% | 60% |
| Mutaties met Rechtsgevolg | 93% | 93% |
| Totaal | 71% | 71% |

2.4.3 Overige verantwoordingsinformatie TOG

Tabel 2.18 Klachten TOG

| totaal 2003 | waarvan gegrond | in % | 1e halfjaar 2004 | waarvan gegrond | in % |
|----------------|--------------------|------|---------------------|--------------------|------|
| 45 | 14 | 31 | klachten | 22 | 64 |

Klachten over de TOG zijn in veel gevallen terug te voeren op de keuringsinstantie Argonaut. Naar aanleiding van deze klachten zijn er over de doorlooptijden van de medische onderzoeken de nodige contacten geweest met Argonaut. Mede omdat Argonaut op termijn dit werkpakket kwijt zal raken door de inschakeling van de RIO's, zal het effect van dit overleg niet groot zijn. Doordat Argonaut zich nu richt op de doorlooptijd van de nieuwe gevallen, zal de SVB de komende tijd bij de oudere aanvragen waarschijnlijk meer klachten krijgen.

Tabel 2.19 Bezwaar en beroep TOG

| | totaal 2003 | | waarvan | | 1e en 2e kw. 2004 | | waarvan | |
|-------------------------------|-------------|----------|---------|------|-------------------|----------|---------|------|
| | ingediend | afgedaan | gegrond | in % | ingediend | afgedaan | gegrond | in % |
| beroep | 29 | 8 | 1 | 13 | 5 | 17 | 7 | 41 |
| bezwaar | 310 | 343 | 123 | 36 | 157 | 120 | 43 | 36 |
| <i>waarvan afgehandeld in</i> | | | | | | | | |
| minder dan 13 weken | | 146 | | 43 | | 53 | | 44 |
| 13 - 17 weken | | 48 | | 14 | | 26 | | 22 |
| langer dan 17 weken | | 149 | | 43 | | 41 | | 34 |

Zie ook de toelichting bij de bezwaar- en beroepschriften van de AOW.

2.5 TAS

2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

Het aantal toegekende TAS-vergoedingen in het tweede kwartaal van 2004 bedraagt 61. In het eerste kwartaal waren het 51. De geactualiseerde raming voor 2004 gaat uit van 223 toekenningen voor het hele jaar. Aan uitkeringslasten is in de eerste twee kwartalen van 2004 € 1.817.700 uitbetaald. Dit is 49% van de geraamde uitkeringslasten voor heel 2004. Voor heel 2004 verwacht de SVB € 3,7 miljoen aan uitkeringslasten. Daarbij dient wel te worden aangetekend dat een deel van de uitkeringen wordt verhaald op de werkgever. De bedragen worden teruggestort naar het Rijk.

2.5.2 Uitvoeringskosten TAS

Tabel 2.20 Uitvoeringskosten TAS

| | Begroting 2004 | Realisatie t/m juni | Budget uitputting | Prognose 2004 | Prognose uitputting |
|--------------|-------------------|------------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| TAS-regeling | 1.142 | 514 | 45% | 1.039 | 91% |

De prognose voor het tweede kwartaal is een paar procent naar beneden bijgesteld. Dit is het gevolg van lagere kosten voor diensten en diversen.

3 Beleidsinformatie

3.1 Aantallen

3.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet

Tabel 3.1 Aantal afgehandelde aanvragen naar wet

| Wet | realisatie 2003 | 1e kwartaal 2004 | 2e kwartaal 2004 |
|-----|--------------------|---------------------|---------------------|
| AOW | 172.916 | 40.790 | 46.422 |
| Anw | 18.631 | 5.078 | 5.230 |
| AKW | 115.152 | 56.018 | 53.049 |
| TOG | 8.152 | 1.921 | 2.289 |
| TAS | 233 | 51 | 62 |

Geteld zijn alle afgehandelde aanvragen. Afhandeling kan resulteren in een afwijzing of een positieve beschikking. Het afgegeven van een positieve beschikking wil nog niet zeggen dat er vanaf dat moment recht op een uitkering ontstaat. Voor de AKW werden tot en met 2003 alleen eerste aanvragen meegeteld. Met ingang van het 1^e kwartaal 2004 worden ook aanvragen voor volgende kinderen meegeteld. De definitie van aanvragen bij de TOG is in overeenstemming gebracht met die voor de AKW.

3.1.2 Instroom gerechtigden

Tabel 3.2 Instroom gerechtigden 2004 naar wet

| Wet | realisatie 2003 | 1e kwartaal 2004 | 2e kwartaal 2004 |
|-----|-----------------|------------------|------------------|
| AOW | 167.365 | 41.974 | 42.987 |
| Anw | 14.417 | 3.794 | 3.830 |
| AKW | 114.449 | 28.730 | 26.170 |
| TOG | 5.749 | 1.414 | 1.517 |
| TAS | 220 | 51 | 61 |

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun 65e levensjaar een positieve beschikking maar worden pas als gerechtigde aangemerkt zodra zij 65 jaar oud zijn en het recht tot uitbetaling komt. Van een aantal Anw-gerechtigden is het inkomen zo hoog is dat er geen pensioen wordt uitbetaald, ondanks dat zij voldoen aan de voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.

Tabel 3.3 Aantal toegekende pensioenen AOW 2e kwartaal 2004 naar geslacht en aard van het pensioen¹⁾

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <u>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</u> | | | |
| Gehuwden met partner >=65 jaar | 2.383 | 9.747 | 12.130 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 207 | 330 | 537 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 10.313 | 2.268 | 12.581 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 420 | 205 | 625 |
| Ongehuwdenpensioenen | 2.525 | 4.794 | 7.319 |
| Eenouderpensioenen | 7 | 1 | 8 |
| Totaal | 15.855 | 17.345 | 33.200 |
| <u>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</u> | | | |
| Gehuwden met partner >=65 jaar | 1.024 | 1.962 | 2.986 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 43 | 49 | 92 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 3.460 | 580 | 4.040 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 202 | 50 | 252 |
| Ongehuwdenpensioenen | 999 | 1.412 | 2.411 |
| Eenouderpensioenen | 5 | 1 | 6 |
| Totaal | 5.733 | 4.054 | 9.787 |
| Totaal generaal | 21.588 | 21.399 | 42.987 |

¹⁾ Inclusief overgangen van Anw naar AOW; exclusief overgangen tussen de groepen onderling.

Tabel 3.4 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in het 2e kwartaal 2004¹⁾

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|------------|--------------|--------------|
| Ingangsdatum recht voor 1-7-1996 | | | |
| <u>samenwonend</u> | | | |
| alleen nabestaandenuitkering | 3 | 6 | 9 |
| nabestaanden + halfwezenuitkering | 0 | 0 | 0 |
| totaal | 3 | 6 | 9 |
| <u>niet samenwonend</u> | | | |
| alleen nabestaandenuitkering | 17 | 52 | 69 |
| nabestaanden + halfwezenuitkering | 1 | 0 | 1 |
| totaal | 18 | 52 | 70 |
| Totaal voor 1-7-1996 | 21 | 58 | 79 |
| <u>Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996</u> | | | |
| alleen nabestaandenuitkering | 335 | 2.259 | 2.594 |
| nabestaanden + halfwezenuitkering | 111 | 476 | 587 |
| alleen halfwezenuitkering | 280 | 221 | 501 |
| Totaal vanaf 1-7-1996 | 726 | 2.956 | 3.682 |
| <u>WEZENUITKERING</u> | | | |
| <=9 jaar | 4 | 8 | 12 |
| 10 t/m 15 jaar | 12 | 13 | 25 |
| 16 t/m 27 jaar | 15 | 17 | 32 |
| Totaal wezen | 31 | 38 | 69 |
| Totaal generaal | 778 | 3.052 | 3.830 |

¹⁾ Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering

Tabel 3.5 Ontwikkeling van het aantal TAS-vergoedingen

| <u>Periode</u> | <u>2002</u> | <u>2003</u> | <u>2004</u> |
|----------------|-------------|-------------|-------------|
| 1e kwartaal | 24 | 74 | 51 |
| 2e kwartaal | 22 | 47 | 61 |
| 3e kwartaal | 17 | 48 | |
| 4e kwartaal | 25 | 51 | |
| Totaal | 88 | 220 | 112 |

3.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland

Tabel 3.6 Instroom AOW- en Anw gerechtigden per woonland

| | 2e kw 2004 | 2e kw 2004 |
|----------------------|---------------|---------------|
| Woonland | AOW | Anw |
| Nederland | 37.769 | 3625 |
| Nederlandse Antillen | 57 | 1 |
| Aruba | 18 | 1 |
| Totaal | 37.844 | 3.627 |
| Buitenland | 5.143 | 203 |
| waarvan in: | | |
| Europese Unie | | |
| België | 760 | 54 |
| Cyprus | 1 | - |
| Denemarken | 7 | - |
| Duitsland | 707 | 48 |
| Estland | - | - |
| Finland | 6 | - |
| Frankrijk | 148 | 4 |
| Griekenland | 57 | 4 |
| Groot-Brittannië | 113 | 1 |
| Hongarije | 5 | - |
| Ierland | 6 | 1 |
| Italië | 245 | 4 |
| Letland | - | - |
| Litouwen | - | - |
| Luxemburg | 12 | - |
| Malta | 2 | - |
| Oostenrijk | 25 | - |
| Polen | 5 | - |
| Portugal | 82 | 8 |
| Slovenië | 2 | - |
| Slowakije | 1 | - |
| Spanje | 1.111 | 46 |
| Tsjechië | 1 | 1 |
| Zweden | 26 | 1 |
| Totaal | 3.322 | 172 |

Vervolg Tabel 3.6:

| | | |
|------------------------|---------------|--------------|
| EER-Landen | | |
| IJsland | - | - |
| Liechtenstein | 1 | - |
| Noorwegen | 14 | 1 |
| Totaal | 15 | 1 |
| Andere Verdragslanden | | |
| Argentinië | 2 | - |
| Australië | 211 | - |
| Bosnie-Herzegovina | 12 | 1 |
| Brazilië | 8 | 1 |
| Canada | 189 | 1 |
| Chili | 1 | - |
| Indonesië | 9 | 1 |
| Israel | 23 | - |
| Kaapverdië | 19 | 1 |
| Kroatië | 27 | - |
| Macedonië | 6 | - |
| Marokko | 140 | 11 |
| Nieuw-Zeeland | 84 | - |
| Servie en Montenegro | 13 | - |
| Suriname | 60 | 1 |
| Thailand | 8 | - |
| Tunesië | 4 | - |
| Turkije | 535 | 8 |
| V.S. van Amerika | 278 | 1 |
| Zuid-Afrika | 47 | - |
| Zwitserland | 59 | 1 |
| Overige | 22 | 2 |
| Totaal | 1.757 | 29 |
| Niet Verdragslanden | | |
| Andorra | - | - |
| China | 1 | - |
| India | 2 | - |
| Japan | 10 | - |
| Tanzania | - | - |
| Overige | 36 | 1 |
| Totaal | 49 | 1 |
| Totaal Generaal | 42.987 | 3.830 |

3.1.4 Aanvullende informatie TAS

Waar in de tabellen over TAS-vergoeding gesproken wordt, betreft dit zowel voorschotten als eenmalige uitkeringen.

Tabel 3.7 Ontwikkeling van het aantal TAS-vergoedingen

| Periode | 2003 | 1e kw 2004 | 2e kw 2004 |
|--------------------------------|-------------|------------|------------|
| voorschot | | | |
| ingediende aanvragen * | 192 | 45 | 58 |
| toekenningen * | 191 | 44 | 57 |
| afwijzingen | 1 | 1 | 1 |
| totaal uitgekeerd bedrag | € 3.033.462 | € 720.544 | € 933.432 |
| gem. behandelingsduur dagen ** | | 2,35 | 4,87 |
| eenmalige uitkering | | | |
| ingediende aanvragen | 41 | 5 | 4 |
| toekenningen *** | 29 | 6 | 4 |
| afwijzingen | 12 | 0 | 0 |
| totaal uitgekeerd bedrag | € 460.578 | € 98.256 | € 65.504 |
| gem. behandelingsduur dagen | | 130,17 | 0,75 |
| totaal | | | |
| ingediende aanvragen | 233 | 50 | 62 |
| toekenningen | 220 | 51 | 61 |
| afwijzingen | 13 | 1 | 1 |
| totaal uitgekeerd bedrag | € 3.494.040 | € 818.800 | € 998.936 |

* in drie zaken werd de aanvraag ingediend door en toegekend aan huisgenoter

** in één zaak is de behandelingsduur van het IAS meegenomen omdat de aanvraag bij wijze van uitzondering door SVB aan betrokkene is toegestuurd

*** in één geval werd in 2004 een toekenning gedaan voor een aanvraag uit 2003

Tabel 3.8 Ontwikkeling afgewezen TAS-vergoedingen

| Periode | 2003 | 1e kw 2004 | 2e kw 2004 |
|----------------------------|------|------------|------------|
| voorschot | | | |
| verhaalbaar op werkgever | 0 | 0 | 0 |
| niet arbeidsgelateerd | 1 | 0 | 0 |
| te laat aangevraagd | 0 | 0 | 0 |
| onbekend | 0 | 1 | 1 |
| eenmalige uitkering | | | |
| verhaalbaar op werkgever | 4 | 0 | 0 |
| niet arbeidsgelateerd | 2 | 0 | 0 |
| te laat aangevraagd | 6 | 0 | 0 |
| onbekend | 0 | 0 | 0 |
| totaal | 13 | 1 | 1 |

Er waren in het eerste kwartaal van 2004 één bezwaar- en vier beroepschriften

Tabel 3.9 *Bezwaar, beroep, intrekking, herziening en terugvordering TAS-vergoedingen*

| | 2003 | 1e kw 2004 | 2e kw 2004 |
|----------------|------|------------|------------|
| Bezwaar | 2 | 1 | 1 |
| Beroep | 0 | 4 | 3 |
| Intrekking | 0 | 0 | 0 |
| Herziening | 0 | 0 | 0 |
| Terugvordering | 0 | 0 | 0 |

Tabel 3.10 *Onderzoeken naar aansprakelijke werkgevers*

| Uitkomst onderzoek | 2003 | 1e kw 2004 | 2e kw 2004 |
|-------------------------------|------|------------|-----------------|
| Aansprakelijke werkgever | 45 | 22 | 10 |
| Geen aansprakelijke werkgever | 13 | 1 | 3 |
| Onwillige werkgever | 1 | 0 | 0 ¹⁾ |
| Totaal Afgerond | 59 | 23 | 13 |
| Lopend | 132 | 155 | 201 |

¹⁾ Procedure tegen werkgever uit 2003 loopt nog

Tabel 3.11 *Ontwikkeling teruggevorderde TAS-voorschotten*

| | 2003 | 1e kw 2004 | 2e kw 2004 | Totaal | Bedrag |
|------------------------------|------|------------|------------|--------|-------------|
| Ontvangen over 2003 | 38 | 14 | 10 | 62 | € 984.684 |
| Nog te ontvangen over 2003 * | | | 7 | 7 | € 111.174 |
| Ontvangen over 2004 | | 1 | 4 | 5 | € 81.880 |
| Nog te ontvangen over 2004 * | | | 3 | 3 | € 49.128 |
| Totaal 2003 | 38 | 14 | 17 | 69 | € 1.095.858 |
| Totaal 2004 | | 1 | 7 | 8 | € 131.008 |

* Dit betreft de stand per ultimo 2e kwartaal

3.1.5 Aantal gerechtigden

Tabel 3.12 Aantal gerechtigden naar wet uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom.

| Wet | Stand ultimo 1e kwartaal 2004 | Instroom 2e kwartaal 2004 | Uitstroom 2e kwartaal 2004 | Stand ultimo 2e kwartaal 2004 |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| AOW | 2.453.891 | 42.987 | 29.338 | 2.467.540 |
| Anw | 149.895 | 3.830 | 5.323 | 148.402 |
| AKW ¹⁾ | 1.921.153 | 26.170 | 20.582 | 1.926.741 |
| TOG ¹⁾ | 27.972 | 1.517 | 649 | 28.840 |

¹⁾ Betreft voorlopig cijfer

Tabel 3.13 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en aard van het pensioen per 30 juni 2004

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|------------------|------------------|------------------|
| <u>Volledig op grond van aantal verzekerde jaren</u> | | | |
| Gehuwden met partner >= 65 jaar | 507.422 | 510.857 | 1.018.279 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 16.122 | 18.288 | 34.410 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 143.850 | 16.091 | 159.941 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 8.364 | 3.691 | 12.055 |
| Ongehuwdenpensioenen | 198.530 | 698.639 | 897.169 |
| Eenouderpensioenen | 117 | 26 | 143 |
| Totaal | 874.405 | 1.247.592 | 2.121.997 |
| <u>Gekort op grond van aantal verzekerde jaren</u> | | | |
| Gehuwden met partner >= 65 jaar | 78.916 | 72.488 | 151.404 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 2.393 | 1.861 | 4.254 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 56.139 | 5.630 | 61.769 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 3.363 | 1.031 | 4.394 |
| Ongehuwdenpensioenen | 38.378 | 85.222 | 123.600 |
| Eenouderpensioenen | 70 | 52 | 122 |
| Totaal | 179.259 | 166.284 | 345.543 |
| Totaal generaal | 1.053.664 | 1.413.876 | 2.467.540 |

Tabel 3.14 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 30 juni 2004 naar ingangsdatum recht¹⁾

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|---------------|----------------|----------------|
| <u>INGANGSDATUM RECHT VOOR 1-7-'96</u> | | | |
| Inkomensonafhankelijk | | | |
| -30% van het minimumloon wegens samenwonen | 2.511 | 7.890 | 10.401 |
| -50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie | 13 | 79 | 92 |
| Totaal | 2.524 | 7.969 | 10.493 |
| Geen inkomen | 1.687 | 31.514 | 33.201 |
| Alleen inkomen uit arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 459 | 8.109 | 8.568 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 3.972 | 6.597 | 10.569 |
| Totaal | 4.431 | 14.706 | 19.137 |
| Alleen inkomen ivm arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 259 | 3.153 | 3.412 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 1.500 | 1.826 | 3.326 |
| Totaal | 1.759 | 4.979 | 6.738 |
| Zowel inkomen uit als ivm arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 26 | 529 | 555 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 686 | 962 | 1.648 |
| Totaal | 712 | 1.491 | 2.203 |
| Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering | 23 | 65 | 88 |
| <u>Totaal voor 1-7-'96</u> | 11.136 | 60.724 | 71.860 |
| <u>INGANGSDATUM RECHT NA 1-7-'96</u> | | | |
| Geen inkomen | 2.360 | 36.400 | 38.760 |
| Alleen inkomen uit arbeid | | | |
| -Inkomen < 50% van het minimumloon | 358 | 7.022 | 7.380 |
| -Inkomen >= 50% van het minimumloon | 2.491 | 8.750 | 11.241 |
| Totaal | 2.849 | 15.772 | 18.621 |
| Alleen inkomen ivm arbeid | 504 | 4.834 | 5.338 |
| Zowel inkomen uit als ivm arbeid | 284 | 1.126 | 1.410 |
| Alleen halfwezenuitkering | 5.215 | 5.650 | 10.865 |
| <u>Totaal na 1-7-'96</u> | 11.212 | 63.782 | 74.994 |
| <u>WEZENUITKERINGEN</u> | 772 | 776 | 1.548 |
| Totaal Generaal | 23.120 | 125.282 | 148.402 |

¹⁾ Nabestaanden die geen uitkering ontvangen vanwege een te hoog inkomen zijn niet meegenomen

Tabel 3.15 Aantal AKW-gerechtigden en totaal aantal kinderbijslagkinderen in het 1e kw 2004¹⁾

| Fictieve kindertal | Aantal klanten | | | | | Totaal |
|--------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|----------|------------------|
| | | 0 - 5 | 6 - 11 | 12 - 17 | 18 - 24 | |
| 1 | 746.432 | 320.451 | 128.414 | 297.233 | 0 | 746.098 |
| 2 | 838.340 | 585.023 | 592.585 | 496.922 | 0 | 1.674.530 |
| 3 | 263.086 | 225.167 | 325.480 | 236.197 | 0 | 786.844 |
| 4 | 55.915 | 57.263 | 93.352 | 71.420 | 0 | 222.035 |
| 5 | 11.930 | 14.748 | 23.514 | 20.609 | 0 | 58.871 |
| 6 | 3.521 | 5.204 | 7.999 | 7.640 | 0 | 20.843 |
| 7 | 1.162 | 2.104 | 3.048 | 2.903 | 0 | 8.055 |
| 8 | 449 | 879 | 1.394 | 1.297 | 0 | 3.570 |
| 9 | 189 | 441 | 654 | 606 | 0 | 1.701 |
| >=10 | 129 | 363 | 524 | 481 | 0 | 1.368 |
| Totaal | 1.921.153 | 1.211.643 | 1.176.964 | 1.135.308 | 0 | 3.523.915 |

¹⁾ De kinderbijslagkinderen zijn verder uitgesplitst naar de onderstaande groepen.

Tabel 3.16 Aantal kinderbijslagkinderen in de leeftijd van 6-11

| Fictieve kindertal | geboren | | Totaal |
|--------------------|----------------|----------------|------------------|
| | sinds 1995 | vóór 1995 | |
| 1 | 62.428 | 65.986 | 128.414 |
| 2 | 296.449 | 296.136 | 592.585 |
| 3 | 159.716 | 165.764 | 325.480 |
| 4 | 44.376 | 48.976 | 93.352 |
| 5 | 10.932 | 12.582 | 23.514 |
| 6 | 3.680 | 4.319 | 7.999 |
| 7 | 1.437 | 1.611 | 3.048 |
| 8 | 628 | 766 | 1.394 |
| 9 | 296 | 358 | 654 |
| >=10 | 237 | 287 | 524 |
| Totaal | 580.179 | 596.785 | 1.176.964 |

Tabel 3.17 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse ultimo 1e kwartaal 2004

| Leeftijds- klasse | Jongen | Meisje | Totaal |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|
| 3-5 | 3.025 | 1.700 | 4.725 |
| 6-8 | 5.048 | 2.224 | 7.272 |
| 9-11 | 4.853 | 2.349 | 7.202 |
| 12-14 | 3.525 | 1.863 | 5.388 |
| 15-17 | 2.054 | 1.331 | 3.385 |
| Totaal | 18.505 | 9.467 | 27.972 |

3.1.6 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 3.18 Aantal AOW- en Anw gerechtigden en AKW kinderen per woonland

| Woonland | 2e kw | 2e kw | 1e kw |
|----------------------|------------------|----------------|-------------------|
| | 2004 | 2004 | 2004 |
| | AOW | Anw | AKW ^{*)} |
| Nederland | 2.266.641 | 137.867 | 3.490.071 |
| Nederlandse Antillen | 1.316 | 75 | 842 |
| Aruba | 438 | 20 | 114 |
| Totaal | 2.268.395 | 137.962 | 3.491.027 |
| Buitenland | 199.145 | 10.440 | 32.888 |
| waarvan in: | | | |
| Europese Unie | | | |
| België | 44.846 | 2.383 | 8.569 |
| Cyprus | 37 | 4 | 5 |
| Denemarken | 303 | 13 | 63 |
| Duitsland | 27.918 | 1.556 | 4.245 |
| Estland | 4 | 0 | 5 |
| Finland | 75 | 11 | 27 |
| Frankrijk | 5.961 | 226 | 685 |
| Griekenland | 788 | 82 | 106 |
| Groot-Brittannië | 6.374 | 248 | 1.276 |
| Hongarije | 117 | 16 | 61 |
| Ierland | 307 | 33 | 86 |
| Italië | 4.471 | 325 | 277 |
| Letland | 3 | 0 | 2 |
| Litouwen | 1 | 0 | 5 |
| Luxemburg | 497 | 20 | 11 |
| Malta | 63 | 3 | 1 |
| Oostenrijk | 1.237 | 93 | 67 |
| Polen | 116 | 36 | 126 |
| Portugal | 2.383 | 202 | 362 |
| Slovenië | 52 | 10 | 12 |
| Slowakije | 12 | 2 | 44 |
| Spanje | 31.098 | 1.844 | 793 |
| Tsjechië | 52 | 13 | 141 |
| Zweden | 776 | 14 | 84 |
| Totaal | 127.491 | 7.134 | 17.053 |

vervolg Tabel 3.18:

| | | | |
|------------------------|------------------|----------------|------------------|
| EER-Landen | | | |
| IJsland | 13 | 0 | 0 |
| Liechtenstein | 6 | 0 | 0 |
| Noorwegen | 343 | 15 | 81 |
| Totaal | 362 | 15 | 81 |
| Andere Verdragslanden | | | |
| Argentinië | 131 | 8 | 9 |
| Australië | 10.698 | 28 | 168 |
| Bosnie-Herzegovina | 262 | 17 | 60 |
| Brazilië | 617 | 18 | 68 |
| Canada | 11.799 | 84 | 174 |
| Chili | 148 | 6 | 5 |
| Fed.Rep.Joegoslavië | | | |
| Indonesië | 631 | 48 | 237 |
| Israel | 1.428 | 14 | 11 |
| Kaapverdië | 713 | 49 | 500 |
| Kroatië | 577 | 19 | 50 |
| Macedonië | 138 | 13 | 25 |
| Marokko | 6.082 | 1.143 | 7.938 |
| Nieuw-Zeeland | 2.818 | 14 | 61 |
| Servie en Montenegro | 327 | 51 | 71 |
| Suriname | 1.453 | 76 | 380 |
| Thailand | 175 | 22 | 161 |
| Tunesië | 53 | 35 | 282 |
| Turkije | 11.892 | 1.332 | 2.675 |
| V.S. van Amerika | 14.679 | 105 | 1.207 |
| Zuid-Afrika | 2.582 | 21 | 80 |
| Zwitserland | 2.289 | 42 | 211 |
| Overige | 678 | 73 | 868 |
| Totaal | 70.170 | 3.218 | 15.241 |
| Niet Verdragslanden | | | |
| Andorra | 59 | 3 | 0 |
| China | 26 | 5 | 40 |
| India | 79 | 3 | 31 |
| Japan | 99 | 5 | 30 |
| Tanzania | 42 | 3 | 17 |
| Overige | 817 | 54 | 395 |
| Totaal | 1.122 | 73 | 513 |
| Totaal Generaal | 2.467.540 | 148.402 | 3.523.915 |

^{*)} i.v.m de uitkeringssystematiek van de AKW wordt het voorlaatste kwartaal weergegeven

3.1.7 Handhaving

Tabel 3.19 geeft het aantal fraudeonderzoeken weer dat in 2004 is afgesloten. Driekwart daarvan is ook in 2004 ontstaan, de rest in eerdere jaren. In ruim een kwart van de onderzoeken is fraude geconstateerd, waarvoor in circa 40% van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudegevallen zijn administratief afgehandeld. In aanvulling op Tabel 3.19 geeft Tabel 3.20 een uitsplitsing naar soort fraude en Tabel 3.21 naar interne en externe fraudesignalen.

Tabel 3.19 Aantal in 2004 afgesloten fraudeonderzoeken (AOW, Anw en AKW) naar jaar van ontstaan

| Jaar van ontstaan | Totaal aantal vooronderzoeken | Fraude geconstateerd | Aangifte gedaan | Percentage aangifte | Geconstateerd fraudebedrag 1= € 1 | Totaal aangiftebedrag 1= € 1 |
|-------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1996 | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| 1997 | | | | | | |
| 1998 | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| 1999 | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| 2000 | 2 | 1 | 1 | 100,0% | 15.813 | 15.813 |
| 2001 | 9 | 3 | 2 | 66,7% | 35.045 | 17.660 |
| 2002 | 33 | 11 | 11 | 100,0% | 451.379 | 451.379 |
| 2003 | 372 | 134 | 120 | 89,6% | 3.643.574 | 3.504.497 |
| 2004 | 1.134 | 260 | 28 | 10,8% | 1.529.447 | 556.336 |
| Totaal | 1.553 | 409 | 162 | 39,6% | 5.675.258 | 4.545.684 |

Het aantal afgesloten fraude-onderzoeken is met 1.553 in het eerste halfjaar van 2004 aanmerkelijk hoger dan vorige jaren. Dat komt onder andere doordat meer gevallen in onderzoek genomen worden en relatief snel na een eerste beoordeling zonder verdere strafrechtelijke actie worden afgesloten. Daarnaast zijn er meer AKW-onderzoeken afgerond als resultaat van het project Leerplicht/GBA.

Tabel 3.20 Aantal in 2004 afgesloten onderzoeken naar soort fraude

| | AOW | Anw | AKW | Totaal |
|-----------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Burgerlijke staat | 27 | 24 | 1 | 52 |
| Eigen kind | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Einde studie | 1 | 12 | 5 | 18 |
| Einde verzekering | 10 | 4 | 61 | 75 |
| Identiteit | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Inkomen | 203 | 269 | 0 | 472 |
| Onderhoudsbijdrage | 0 | 1 | 16 | 17 |
| Samenwonen | 263 | 260 | 0 | 523 |
| Tot één huishouden behorend | 10 | 7 | 144 | 161 |
| Overig | 66 | 61 | 99 | 226 |
| | 580 | 639 | 334 | 1.553 |

Tabel 3.21 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal

| Afgesloten in | Intern | Extern | Totaal | Percentage interne fraudesignalen | | | |
|---------------|--------|--------|--------|-----------------------------------|-------|-------|--------|
| | | | | AOW | Anw | AKW | Totaal |
| 2000 | 582 | 654 | 1.236 | 27,3% | 49,0% | 23,6% | 100,0% |
| 2001 | 518 | 512 | 1.030 | 28,9% | 45,3% | 25,8% | 100,0% |
| 2002 | 596 | 671 | 1.267 | 33,7% | 52,1% | 14,2% | 100,0% |
| 2003 | 807 | 979 | 1.786 | 38,9% | 50,9% | 10,2% | 100,0% |
| 2004 | 840 | 713 | 1.553 | 27,7% | 41,0% | 31,3% | 100,0% |

3.2 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

Tabel 3.22 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie

| periode | Uitkeringslasten (1= € 1 mln) | | | | |
|------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------|--------|--------|
| | cumulatief | | | | |
| | gehuwd | | ongehuwd | | totaal |
| | partner ≥65 j. | partner < 65 j. totaal | w.v. toeslag | | |
| 2001 | 7.780 | 2.425 | 944 | 10.079 | 20.284 |
| 1e kw 2002 | 2.034 | 636 | 249 | 2.617 | 5.287 |
| 2e kw 2002 | 4.076 | 1.272 | 497 | 5.233 | 10.581 |
| 3e kw 2002 | 6.159 | 1.921 | 752 | 7.889 | 15.969 |
| 4e kw 2002 | 8.252 | 2.573 | 1.007 | 10.551 | 21.376 |
| 1e kw 2003 | 2.170 | 679 | 266 | 2.759 | 5.608 |
| 2e kw 2003 | 4.339 | 1.355 | 530 | 5.504 | 11.198 |
| 3e kw 2003 | 6.508 | 2.029 | 793 | 8.230 | 16.767 |
| 4e kw 2003 | 8.715 | 2.715 | 1.059 | 10.996 | 22.427 |
| 1e kw 2004 | 2.221 | 693 | 269 | 2.777 | 5.690 |
| 2e kw 2004 | 4.457 | 1.387 | 537 | 5.559 | 11.403 |
| 3e kw 2004 | | | | | |
| 4e kw 2004 | | | | | |

Tabel 3.23 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie

| Uitkeringslasten (1= € 1 mln) | | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|---|-------|--------|
| periode cumulatief | nabestaanden met halfwezen | nabestaanden zonder halfwezen ²⁾ | wezen | totaal |
| 2001 | 248 | 1.336 | 11 | 1.595 |
| 1e kw 2002 | 64 | 338 | 3 | 405 |
| 2e kw 2002 | 126 | 670 | 6 | 802 |
| 3e kw 2002 | 189 | 1003 | 9 | 1201 |
| 4e kw 2002 | 252 | 1331 | 12 | 1595 |
| 1e kw 2003 | 65 | 335 | 3 | 403 |
| 2e kw 2003 | 129 | 663 | 5 | 797 |
| 3e kw 2003 | 193 | 990 | 8 | 1191 |
| 4e kw 2003 | 258 | 1.317 | 11 | 1586 |
| 1e kw 2004 | 64 | 321 | 3 | 388 |
| 2e kw 2004 | 128 | 636 | 6 | 770 |

vanaf het 4e kw. 2003 heeft er een wijziging plaatsgevonden in de boekingswijze voor de halfwezen en is de verdeling tussen de groepen onderling met terugwerkende kracht gewijzigd.

Tabel 3.24 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse

| Leeftijdsklasse (1= € 1 mln) | | | | | |
|------------------------------|-----|-------|-------|-------|--------|
| periode cumulatief | 0-5 | 6-11 | 12-17 | 18-24 | totaal |
| 2001 | 787 | 1.096 | 1.151 | 0 | 3.034 |
| 1e kw 2002 | 202 | 276 | 296 | 0 | 775 |
| 2e kw 2002 | 404 | 549 | 595 | 0 | 1.548 |
| 3e kw 2002 | 613 | 828 | 906 | 0 | 2.347 |
| 4e kw 2002 | 821 | 1.104 | 1.211 | 0 | 3.136 |
| 1e kw 2003 | 212 | 278 | 312 | 0 | 802 |
| 2e kw 2003 | 421 | 550 | 623 | 0 | 1.595 |
| 3e kw 2003 | 636 | 827 | 947 | 0 | 2.410 |
| 4e kw 2003 | 853 | 1.103 | 1.261 | 0 | 3.217 |
| 1e kw 2004 | 214 | 271 | 321 | 0 | 807 |
| 2e kw 2004 * | 430 | 542 | 642 | 0 | 1.614 |
| 3e kw 2004 | | | | | |
| 4e kw 2004 | | | | | |

*=voorlopig cijfer

Tabel 3.25 Uitkeringslast TOG naar lopend en voorgaande boekjaren

| periode | Uitkeringslast 1= € 1.000 (cumulatief) | | |
|--------------|---|-----------|--------|
| | Lopend | Voorgaand | Totaal |
| 2001 | 13.169 | 1.916 | 15.085 |
| 1e kw 2002 | 3.808 | 682 | 4.490 |
| 2e kw 2002 | 7.233 | 2.142 | 9.375 |
| 3e kw 2002 | 11.819 | 3.168 | 14.987 |
| 4e kw 2002 | 16.634 | 3.813 | 20.447 |
| 1e kw 2003 | 4.493 | 1.100 | 5.593 |
| 2e kw 2003 | 9.314 | 2.206 | 11.520 |
| 3e kw 2003 | 14.834 | 3.145 | 17.979 |
| 4e kw 2003 | 21.272 | 3.089 | 24.361 |
| 1e kw 2004 | 5.378 | 1.421 | 6.799 |
| 2e kw 2004 * | 11.230 | 2.426 | 13.657 |

* = voorlopig cijfer

3.3 Publicaties SVB in 2004

Tot op heden heeft de SVB in 2004 de volgende onderzoeken en statistische publicaties openbaar gemaakt:

| Publicatie | Referentienummer | Datum |
|---|--------------------------|--------------|
| Januari nota AOW/Anw/AKW | BCU/04/001 | Januari |
| Persoonsgebonden budget oude stijl, kwantitatieve analyse 2003 | BCU/04/024 | Maart |
| Verantwoordingsrapportage en afrekening vrijwillige AWBZ-verzekering 2003 | BCU/04/062 | Maart |
| Jaarverslag SVB 2003 | BCU/04/067 | Maart |
| Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 4 ^e kwartaal 2003 | BCU/04/072 | Maart |
| De SVB in het 1 ^e kwartaal van 2004 | BCU/04/117 | Mei |
| De sociale zekerheid als burgerpolis, vergezicht op meer inzicht | Kennis voor het leven #2 | Mei |
| Begroting AKW | BCU/04/160 | Juni |
| Begroting TOG | BCU/04/161 | Juni |
| Begroting TAS | BCU/04/162 | Juni |
| Juni nota AOW/Anw/AKW | BCU/04/181 | Juni |
| Meerjarenplanning 2005 t/m 2009 | BCU/04/185 | Juni |
| Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 1 ^e kwartaal 2004 | BCU/04/165 | Juni |