

Prestatie-indicatoren SVB

Prestatie-indicatoren SVB 2005	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	realisatie 2006	norm 2007
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
1. Rechtmatigheid					
a Anw	99%	99,9%	99%	99,9%	99%
b AKW	99%	100%	99%	99,9%	99%
c AOW	99%	99,9%	99%	99,9%	99%
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)					
a bekendheid met regels		n.v.t.	60%	78%	60%
b aantal fraudesignalen	Geen	3.464	n.v.t.	4.421	n.v.t.
c totaal fraudebedrag	normstelling bij de kengetallen	€8.618.000	n.v.t.	€8.287.000	n.v.t.
d afdoeningspercentage		97,4%	95%	99%	95%
e incassoratio		n.v.t.	n.v.t.	91,9%	n.v.t.
3. Nationale tijdigheid					
a AOW	95%	97%	98%	98%	98%
b ANW	85%	89%	95%	95%	95%
c AKW	95%	96%	95%	98%	95%
4. Internationale tijdigheid					
a AOW	85%	92%	95%	96%	95%
b ANW	85%	85%	93%	92%	95%
c AKW	85%	89%	93%	93%	95%
Resultaatgebied 3: bevorderen van reïntegratie					
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid					
5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijfpuntsschaal)	(5 pnt schaal)				
a telefonische dienstverlening	3,2		3,2		3,2
b e-mail dienstverlening	3,1	n.v.t.	3,1	n.v.t.	3,1
c schriftelijke dienstverlening	3,2		3,2		3,2
d afhandeling call center	85%	89,4%	85%	n.v.t.	85%
e tijdigheid call center	70%	66,6%	70%	n.v.t.	70%
Klanttevredenheidsonderzoek			85%	82%	85%
6. Klachtenmanagement					
a Tijdigheid klachtenafhandeling	95%	96%	95%	98%	95%
b Tevredenheid klachtenafhandeling	60%	48%	60%	n.v.t.	60%
Resultaatgebied 5: efficiency					
7. Efficiency	1,5%	2,04%	1,5%	3,6%	

Toelichting

Ad 1. Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. De SVB rapporteert halfjaarlijks over de rechtmatigheid. De resultaten zijn uitstekend te noemen.

Ad 2. Handhaving

Voor de prestatie-indicator 'bekendheid bij klanten van verplichtingen en sancties' geldt een streefwaarde van 60%, realisatie hierbij is 78%.

Voor de indicator 'afdoeningspercentage geconstateerde fraudes/overtredingen' geldt een streefwaarde van 95%, realisatie is 99%.

Het kengetal 'aantal fraudesignalen'(afgesloten fraudeonderzoeken) was met 4.421 hoger dan de 3.464 signalen/onderzoeken in 2005. In ruim één op de dertien onderzoeken is fraude geconstateerd, waarvoor in 83% van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudezaken zijn administratief afgehandeld. Het 'totale fraude bedrag' betrof in 2006 €8.287.000,-. De 'incassoratio' is het percentage van het vorderingsbedrag van de afgesloten vorderingen dat daadwerkelijk is geïncasseerd. In 2006 was de incassoratio 91,9 %.

Ad 3 en 4. Nationale en internationale tijdigheid

M.b.t. de nationale en internationale tijdigheid worden alle normen gehaald op één na, de realisatie m.b.t. internationale tijdigheid is 1% lager dan de norm. SVB is hierbij afhankelijk van de tijdigheid van buitenlandse instellingen. In het vierde kwartaal 2006 haalde SVB de norm wel. De verwachting is dat dit in 2007 verder doorzet. SVB heeft in 2007 de norm hoger gesteld dan in 2006.

Ad 5. Klantgerichtheid

De cijfers van het tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek zijn opgenomen in het jaarverslag 2006. De norm m.b.t. het klanttevredenheidsonderzoek is 85% en de realisatie is 82%. Alhoewel de norm niet wordt gehaald, is dit wel een verbetering ten opzichte van 2004. Eén van de belangrijkste uitkomsten m.b.t. schriftelijke-, telefonische- en dienstverlening via e-mail, is dat de klant snel antwoord verwacht. Verder verwacht de klant van de medewerker dat deze goed en duidelijk antwoord kan geven op de vraag en begrip heeft voor de situatie van klant. SVB geeft aan dat deze punten nog kunnen worden verbeterd. SVB verwacht dat de serviceteams de klanttevredenheid uiteindelijk verder omhoog zullen brengen. De serviceteams vervangen de werkzaamheden van de callcenters.

Ad 6. Klachtenmanagement

SVB voert een actief klachtenbeleid. Als de klant niet tevreden is of duidelijk verzoekt om een formele klachtafhandeling, gaat de klacht een formeel traject in. Volgens de SVB worden vrijwel alle klachten binnen 6 weken afgehandeld.

Ad 7. Efficiency

SVB heeft in 2006 een besparing van 3,6% weten te realiseren ten opzichte van 2005. Het streefcijfer was gesteld op 1,5%.