

Sociale Verzekeringsbank

Jaarverslag 2006

BCU07.0087
13 maart 2007

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Welkom!..... | 4 |
| Samenvatting..... | 5 |
| Kerncijfers en prestatie-indicatoren | 8 |
| 1 Klanten en dienstverlening..... | 10 |
| 1.1 Uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW)..... | 10 |
| 1.2 Uitvoering van de Algemene Nabestaandenwet (Anw)..... | 10 |
| 1.3 Uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW)..... | 11 |
| 1.4 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)..... | 11 |
| 1.5 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)..... | 11 |
| 1.6 Uitvoering bijdrageregeling en fondsbeheer Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)..... | 12 |
| 1.7 Uitvoering regeling Persoonsgebonden budget (PGB) | 12 |
| 1.8 Uitvoering van de Remigratiewet (REM) | 13 |
| 1.9 Wet werk en bijstand voor ouderen (WWB 65+) | 13 |
| 1.10 Verbindingsorgaan voor Belgische en voor Duitse zaken (BBZ en BDZ) op het terrein van sociale verzekeringen | 14 |
| 1.11 Overige activiteiten | 14 |
| 2 Omgeving en organisatie..... | 16 |
| 2.1 De organisatie..... | 16 |
| 2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving..... | 18 |
| 2.3 Gegevensuitwisseling..... | 21 |
| 2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking..... | 22 |
| 3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten..... | 25 |
| 3.1 Missie en ambities..... | 25 |
| 3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht..... | 30 |
| 3.3 Bezwaar en Beroep..... | 32 |
| 3.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen | 36 |
| 3.5 Handhaving | 39 |
| 3.6 Ambitie 2 : Excellente dienstverlening aan de klant..... | 47 |
| 3.7 Ambitie 3: De SVB beschikt over betrokken en zelfbewuste medewerkers..... | 51 |
| 3.8 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn..... | 52 |
| 4 Bedrijfsvoering..... | 56 |
| 4.1 Personeelskosten | 57 |
| 4.2 Huisvestingskosten..... | 59 |
| 4.3 Automatiseringskosten | 59 |
| 4.4 Bureaunkosten | 59 |
| 4.5 Diensten en Diversen | 59 |
| 4.6 SVB Tien..... | 60 |
| 4.7 Investerings | 60 |
| 5 Governance..... | 62 |
| 5.1 Code goed bestuur | 62 |
| 5.2 Handvest Publiek Verantwoorden..... | 63 |
| 5.3 Evaluatie wet SUWI..... | 63 |
| 5.4 Toezichtbevindingen | 63 |

| | | |
|--|--|-----|
| 5.5 | Raad van Advies..... | 64 |
| 5.6 | Clëntenraad | 65 |
| 5.7 | Risicomangement | 65 |
| 5.8 | Bedrijfsvoeringsparagraaf 2006 | 67 |
| 6 | Jaarrekening 2006 | 70 |
| 7 | Overige gegevens | 103 |
| 8 | Publicaties en onderzoeken SVB | 106 |
| Aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie 2006..... | | 115 |
| 1 | Bedrijfsvoering..... | 116 |
| 1.1 | Uitbestede taken | 116 |
| 1.2 | Overige aspecten | 118 |
| 2 | Uitvoering; Verantwoording per wet | 125 |
| 2.1 | AOW | 125 |
| 2.2 | Anw | 129 |
| 2.3 | AKW | 132 |
| 2.4 | TOG..... | 134 |
| 2.5 | TAS | 136 |
| 2.6 | Libanon regeling | 136 |
| 2.7 | Uitvoeringskosten niet-SV | 137 |
| 3 | Beleidsinformatie | 139 |
| 3.1 | Aantallen | 139 |
| 3.2 | Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie | 153 |
| 3.3 | Leeftijdsverdeling..... | 154 |

Welkom!

In dit jaarverslag treft u een bijzonder katern aan. Een katern waarin we alle kinderen welkom heten die het afgelopen jaar zijn geboren en daarmee klant van ons zijn geworden.

Waarom doen we dat? Om twee redenen. De eerste is omdat we in onze dienstverlening zo persoonlijk mogelijk willen zijn. We hebben ruim 4,8 miljoen klanten, maar we kennen al onze klanten bij naam. En dat bewijzen we graag door in dit jaarverslag de jongste nieuwkomers persoonlijk welkom te heten; bij hun voornaam.

De tweede reden is om te laten zien dat we onze zaakjes goed op orde hebben, want zo zijn we bij de SVB en daar leggen we eer in. Punctueel, eerzaam, rechtmatig en persoonlijk. Graag nodig ik u uit om het zelf te controleren. Bent u vader of moeder geworden in 2006 of kent u iemand die het afgelopen jaar een kind heeft gekregen? Zoek de naam dan op.

Wij gaat er prat op dat we alle namen kennen. Volledig en foutloos als we willen zijn; of het nu om de kindernamen of om onze dienstverlening gaat. Staat de naam er niet bij? Dan zijn wij er heel nieuwsgierig naar wie we hebben gemist. Laat het ons dan weten via communicatie@svb.nl. Wij zorgen dan voor een attentie voor de ouders van het kind met de belofte dat het niet meer zal gebeuren.

Persoonlijke dienstverlening. Dat doen we niet alleen door te laten zien dat we iedereen bij naam kennen. Zo hebben we in 2006 gezorgd voor het aanvullen van het inkomen van AOW-ers die onder bijstandsniveau leven. We kregen hiervoor mandaat van een aantal gemeenten. Het tekort betaalden we in één keer aan de betrokkenen uit, zonder dat zij allerlei ingewikkelde formulieren hoefden in te vullen.

In 2006 hebben we samen met de Belastingdienst en de Informatie Beheer Groep de website www.vakantiewerk.nl in het leven geroepen. Op die site maken we de rechten inzichtelijk van jongeren met een vakantiebaantje. We hebben niet afgewacht tot zij zich met vragen bij ons zouden melden, maar we zijn proactief te werk gegaan en hebben vooruit gedacht over de vragen die deze doelgroep heeft.

De persoonlijke aandacht voor onze klanten houdt niet op bij de grens. We hebben tenslotte bijna 300.000 klanten in het buitenland. Onze attachés voor sociale zaken zorgen ervoor dat ook zij persoonlijke aandacht krijgen. Ze geven onder meer voorlichting aan deze klanten en bemiddelen bij aanvragen.

Dit zijn enkele van de vele voorbeelden van activiteiten die we uitvoeren om onze klanten nog betere persoonlijke service te verlenen. We blijven wat dat betreft de lat voor onszelf hoger leggen. We zijn daarin gretig: we willen ons werk steeds weer beter doen. En we zijn bedrijvig: we zien kansen en grijpen die aan, samen met partners als collega-uitvoeringsdiensten, rijksoverheid en gemeenten.

Onze gedrevenheid komt voort uit onze visie op sociale zekerheid. Als uitvoerder van volksverzekeringen hechten we waarde aan het faciliteren van solidariteit binnen en tussen generaties en groepen. Daarbij kijken we positief naar elk dossier en stellen we ons altijd de vraag: hebben we alles gedaan voor de wettelijke rechten van ieder individu? In dit jaarverslag leest u hoe we daar ook in 2006 weer invulling aan hebben gegeven.

Amstelveen, 13 maart 2007

De voorzitter van de Raad van Bestuur

Drs. E.F. Stoové

Samenvatting

In 2006 zette iedereen bij de SVB zich weer in voor een rechtmatige, doelmatige en doeltreffende uitvoering van een groeiend aantal regelingen voor steeds meer opdrachtgevers. Ruim 4,8 miljoen klanten weten zeker dat ze op tijd krijgen waar ze recht op hebben. Behalve het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, waarvoor we SV-wetten als de AOW, Anw en Kinderbijslagwet uitvoeren, werken we onder andere voor opdrachtgevers als het ministerie van Justitie en de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering.

AOW

De AOW kreeg het afgelopen jaar veel maatschappelijke aandacht, vooral door de toenemende vergrijzing. Over de huisbezoeken die we elk jaar uitvoeren hebben we overlegd met ouderenbond Anbo. We hebben onder meer besloten dat we huisbezoeken voortaan alleen verrichten als de klant toestemming geeft.

Tal van nieuwe regelingen

In 2006 voerde de SVB een groot aantal nieuwe regelingen uit waarin onze maatschappelijke betrokkenheid tot uitdrukking komt. Bijvoorbeeld de Wet werk en bijstand (WWB) voor 65-plussers. Een onderdeel van deze wet voeren we sinds het voorjaar van 2006 bij wijze van proef uit voor een aantal gemeenten. Als uitvoerder van de AOW kunnen we die rol bij uitstek vervullen. Voordeel voor de betrokken AOW-ers is dat zij hierdoor nog maar met één uitkeringsloket te maken hebben.

We keerden een tegemoetkoming uit aan Anw-klanten. De regering had tot deze uitkering besloten vanwege de gestegen kosten voor levensonderhoud.

Ook kleinere regelingen voeren we snel en goed uit. Zoals de Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening die in december 2006 in werking is getreden.

Enkele honderden Nederlanders werden in de zomer van 2006 met hun familieleden geëvacueerd uit Libanon en opgevangen in Nederland. We sprongen daar snel op in en regelden de uitbetaling aan de gevluchte gezinnen in het kader van de Libanonregeling.

Per 1 januari 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). De SVB ondersteunt hen daar graag bij en verzorgt voor ruim 200 gemeenten administratieve taken die samenhangen met de uitvoering van de WMO. Daarmee besparen gemeenten menskracht, inspanning en kosten. Doordat de salarisadministraties in handen van de SVB blijven, hoeven gemeenten bovendien geen nieuwe contracten met Arbo-diensten en verzekeraars af te sluiten.

De SVB wil klanten in het buitenland of klanten die vanuit het buitenland naar Nederland zijn gekomen beter en sneller van dienst zijn. Daarom zijn we in 2006 begonnen met een project dat moet leiden tot een volledig gevulde administratie van verzekerden. Door informatie over het verzekeringsverleden en de verzekeringsopbouw te registreren, snel nadat de feiten bekend zijn, kunnen we sneller vragen beantwoorden en de gevolgen voor (toekomstige) rechten vaststellen.

Samenwerking

We wisselen gegevens uit en delen onze expertise met opdrachtgevers en andere organisaties als pensioenfondsen, gemeenten, het UWV, de Belastingdienst, het CVZ, het CBS en de IB-groep. Deze samenwerking is soms grensoverschrijdend. Voor CVZ verzorgen we voor klanten in het buitenland een onderdeel van de Zorgverzekeringswet. Voor het UWV bemiddelen we in de landen waar onze sociaal attachés zitten. Voor gemeenten doen we vermogensonderzoeken in het kader van de Wet Werk en Bijstand. Met de Immigratie- en Naturalisatiedienst werken we

intensief samen. En voor de Pensioen- en Uitkeringsraad nemen we vanaf 2009 de uitvoering van diverse wetten over. In 2006 tekenden we daarvoor een convenant.

SVB Tien

We willen excellente diensten verlenen aan onze klanten. In 2006 startten we daarom, na de nodige voorbereidingen in 2005, met het ambitieuze veranderprogramma SVB Tien. Het cijfer tien staat voor service èn voor het jaar 2010 dat als ijkpunt geldt voor de te realiseren doelen. Die doelen zijn: betere dienstverlening aan de burger ('een tien voor service'), lagere uitvoeringskosten bij een toenemend beroep op de AOW en beter hergebruik van gegevens die de overheid al van de burger heeft. In 2006 breidden we de geautomatiseerde gevalshandeling en selfservice uit. Serviceteams staan klaar wanneer geautomatiseerde ondersteuning tekortschiet. Deze serviceteams hebben we het allereerst bij de kinderbijslag ingericht, per 1 september. Het onderscheid tussen front office en back office is vervallen. De medewerkers in deze teams handelen vragen van burgers zelf in één keer af. De eerste ervaringen zijn positief.

Ambities

Bij de SVB ambiëren we een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht. Het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen is daarbij een belangrijke prestatie-indicator. Ook in 2006 bleven financiële fouten en het onzekerheidspercentage ruim binnen de vereiste percentages. Tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen is een andere prestatie-indicator. Op dat punt konden we de voortreffelijke uitvoering die we altijd nastreven waarmaken. In 2006 ontvingen we opnieuw minder bezwaarschriften dan in voorgaande jaren.

Zorgvuldig

In 2006 keerden we 28 miljard euro aan gemeenschapsgeld uit. Daar gaan we zorgvuldig mee om. Dat betekent dat we onze klanten goed informeren over rechten en plichten, maar ook dat we moeten controleren of de klanten krijgen waar ze recht op hebben. In 2006 heeft de Sociale Verzekeringsbank meer fraudeonderzoeken uitgevoerd, maar is er minder fraude geconstateerd. We hebben in 2006 bij circa 0,1% van onze klanten onderzoek gedaan. Er zijn 4.447 fraudeonderzoeken uitgevoerd (tegen 3.480 in 2005). Een groot deel van de onderzochte gevallen blijkt echter geen fraude te zijn. In 291 zaken werd aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie (329 in 2005). Hierbij waren 491 personen betrokken (549 in 2005). Het totale schadebedrag was in 2006 7,6 miljoen euro. In 2005 was dat nog 8,7 miljoen euro.

Medewerkers

We doen ons werk met betrokken en zelfbewuste medewerkers. Zij zijn uiteindelijk bepalend voor de kwaliteit van de uitvoering en zijn het gezicht van onze organisatie. Hiertoe zijn medewerkers in de uitvoering opgeleid met meer vaardigheden en kennis om de klanten snel en via één aanspreekpunt te woord te staan en begeleidt de SVB ook medewerkers van "werk naar werk", binnen of buiten de SVB. In- en uitstroom van medewerkers is daarmee vanzelfsprekend. Ook in 2006 besteedden we onder meer aandacht aan leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling.

Innovatief

De SVB volgt maatschappelijke en technische ontwikkelingen op de voet. Dit komt onder meer tot uiting in de Manifestgroep die we samen met de Belastingdienst, CVZ, CWI, UWV, IB-groep, het Kadaster, de RDW, het CBS en de Kamers van Koophandel vormen. Deze groep richt zich op innovatie in de publieke dienstverlening. Een voorbeeld daarvan is DigiD, dat binnen de groep is ontwikkeld en dat de SVB als één van de eerste publieke organisaties heeft geïmplementeerd.

Ruim een derde van de kinderbijslagklanten en twaalf procent van de AOW-klanten gebruikt inmiddels DigiD.

Een andere innovatie is het Pensioenregister, waaraan de SVB werkt met grote pensioenuitvoerders. De bedoeling is dat burgers uiterlijk in 2011 via een internetportal informatie kunnen inzien over hun opgebouwde pensioen. We hebben plannen ontwikkeld om onze AOW-verzekerenadministratie aan te passen, zodat iedere burger straks opgebouwde AOW-rechten kan inzien. De SVB participeert zo'n twee jaar in het netwerk NETSPAR: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit Tilburg. Het instituut beoogt onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners.

Op 11 december 2006 was de derde SVB Conferentie. Naast debatten over de AOW en de betaalbaarheid daarvan, kwamen ook aspecten als werk en zorg aan bod. Op de bijeenkomst werd het boek 'De AOW. Veel beschreven, nu besproken' gepresenteerd. Dit boek is geschreven door AOW-specialisten van de SVB en besteedt aandacht aan de AOW in de volle breedte.

Governance

We hechten veel waarde aan het verantwoorden van de wijze waarop we onze taken uitvoeren. We houden ons aan de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' en we hanteren duidelijke integriteitsrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers. Verder staan we onder toezicht van de minister van SZW die in 2006 de uitvoering van de wet SUWI liet evalueren. Daarnaast voert de Inspectie Werk en Inkomen toezicht uit over onze dienstverlening en doet daarvan verslag in haar toezichtbevindingen. Maar net zo belangrijk vinden we hoe de klant onze dienstverlening ervaart. We hebben een Cliëntenraad, we besteden veel aandacht aan klantcommunicatie, hebben een gedegen klachtenregeling en onderzoeken periodiek de klanttevredenheid. Verder besteden we aandacht aan risicomangement en leggen we verantwoording af over de bedrijfsvoering. De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over strategische aangelegenheden en belangrijke besluiten.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Kerncijfers 2006

(excl mutaties in voorzieningen).

| | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| AOW | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 24.169 | 23.369 | 22.890 | 22.427 | 21.376 |
| Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln) | 299 | 252 | | | |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 108 | 105 | 100 | 96 | 97 |
| Aantal klanten | 2.604.559 | 2.553.542 | 2.498.754 | 2.446.497 | 2.402.019 |
| Kosten per klant (x €1) | 42 | 41 | 40 | 39 | 41 |
| Uvk in % van Ukl + Tgk | 0,44 | 0,45 | 0,44 | 0,43 | 0,46 |
| Anw | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 1.405 | 1.448 | 1.521 | 1.586 | 1.595 |
| Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln) | 15 | | | | |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 28 | 30 | 32 | 35 | 31 |
| Aantal klanten | 130.933 | 137.761 | 144.970 | 151.332 | 157.627 |
| Kosten per klant (x €1) | 211 | 217 | 224 | 228 | 198 |
| Uvk in % van Ukl + Tgk | 1,95 | 2,06 | 2,14 | 2,18 | 1,95 |
| AKW | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 3.263 | 3.192 | 3.225 | 3.217 | 3.136 |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 69 | 71 | 75 | 72 | 74 |
| Aantal klanten | 1.936.748 | 1.904.166 | 1.927.524 | 1.911.209 | 1.888.084 |
| Kosten per klant (x €1) | 35 | 37 | 39 | 38 | 39 |
| Uvk in % van Ukl | 2,10 | 2,21 | 2,32 | 2,25 | 2,35 |
| TOG | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 43 | 35 | 25 | 21 | 17 |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Aantal klanten | 44.939 | 36.516 | 30.658 | 26.436 | 23.079 |
| Kosten per klant (x €1) | 106 | 120 | 118 | 137 | 151 |
| Uvk in % van Ukl | 11 | 12 | 15 | 17 | 20 |
| TAS | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 2,0 | 1,8 | 2,3 | 2,7 | 1,4 |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Aantal klanten | 292 | 253 | 248 | 220 | 88 |
| Kosten per klant (x €1) | 2.606 | 3.249 | 2.246 | 4.186 | 5.784 |
| Uvk in % van Ukl | 38 | 46 | 24 | 34 | 36 |
| Libanon | | | | | |
| Uitkeringslasten (Ukl) (x €1 mln) | 0,1 | | | | |
| Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) | 0,1 | | | | |
| Aantal klanten | 150 | | | | |
| Kosten per klant (x €1) | 707 | | | | |
| Uvk in % van Ukl | 196 | | | | |

Voor nadere financiële informatie over de diverse wetten verwijzen we naar hoofdstuk 2 van de Aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie 2006.

Prestatie-indicatoren

| Efficiënte uitvoeringskosten | | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|---|-----|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Efficiency | | | 3,6% | 2,04% | - |
| Klantgerichte uitvoering | | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
| Klanttevredenheid | | 85% | 82% | - | 81% |
| Tijdigheid afhandeling klachten | | 95% | 98% | 96% | 92% |
| Tijdigheid opnemen telefoon | | 80% | 76% | 67% | 75% |
| Juiste en tijdige uitkeringverstrekking | | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
| Nationale tijdigheid | | | | | |
| | AOW | 98% | 98% | 97% | 96% |
| | Anw | 95% | 95% | 89% | 86% |
| | AKW | 95% | 98% | 96% | 97% |
| | TOG | 75% | 84% | 77% | 68% |
| | TAS | 98% | 100% | - | - |
| Internationale tijdigheid | | | | | |
| | AOW | 95% | 96% | 92% | 87% |
| | Anw | 93% | 92% | 85% | 86% |
| | AKW | 93% | 93% | 89% | 89% |
| Rechtmatigheid | | 99% | 99,9% | 99,9% | 99,9% |
| Handhaving | | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
| Aantal aangiften in zaken bij het openbaar ministerie | | 330 | 291 | 330 | - |
| Aantal processen verbaal | | 488 | 491 | 554 | - |
| Continuïteit SVB | | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
| Ziekteverzuim | | 3,7% | 4,8% | 5,0% | 5,4% |

Toelichting:

Efficiency: het percentage minder geld waarmee de SVB in staat is geweest de uitvoering te doen in vergelijking met vorig jaar, verhoogd met loon-, prijs- en volume-effecten (hoe hoger het percentage, hoe efficiënter).

Klanttevredenheid: het percentage tevreden klanten.

Tijdigheid afhandeling klachten: het percentage klachten dat binnen 6 weken wordt afgehandeld.

Tijdigheid opnemen telefoon: het percentage van de op het callcenter binnengekomen telefoongesprekken dat binnen 20 seconden wordt opgenomen.

Nationale tijdigheid: het percentage nationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Nationaal: internationale regelingen op het gebied van de sociale zekerheid spelen geen rol.

Internationale tijdigheid: het percentage internationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Internationaal: internationale regelingen op het gebied van de sociale zekerheid spelen wel een rol.

Ziekteverzuim: Verzuim tot één jaar, exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof.

1 Klanten en dienstverlening

Een geruisloos primair proces. Elke dag weer. Daar zet iedereen bij de SVB zich voor in. Opdrachtgevers kunnen erop vertrouwen dat we regelingen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend uitvoeren. Ruim 4,8 miljoen klanten weten zeker dat ze op tijd krijgen waar ze recht op hebben. En, minstens zo belangrijk, ze voelen zich klant. We doen het werk daarom niet alleen zoveel mogelijk foutloos, maar ook servicegericht en klantvriendelijk.

De SVB wil burgers, die een beroep doen op onze dienstverlening, excellente service bieden. Dat houdt in: niet alleen voldoen aan de verwachtingen, maar ze overtreffen. Daar richten we ons op. We brengen daarbij de doelstellingen van opdrachtgevers in balans met de wensen van klanten. Met die focus voerden we in 2006 een breed scala aan regelingen uit. Voor deze zogenaamde SV-wetten is de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verantwoordelijk. Voor andere opdrachtgevers, zoals de minister van Justitie en de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering voeren we ook taken uit. Deze worden de niet SV-wetten genoemd. Een overzicht:

1.1 Uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW)

Afgelopen jaar is veel gediscussieerd over de AOW door politiek, wetenschap en maatschappelijke organisaties. De discussie spitste zich vooral toe op het betaalbaar houden van de AOW in het licht van de toenemende vergrijzing. Want steeds meer Nederlanders doen een beroep op de AOW. Nu zijn dat er ongeveer 2,6 miljoen. In 2037 verwachten we dat dit er ongeveer 4 miljoen zijn. Dit is nog zonder het aantal AOW-ers in het buitenland. Wat de SVB betreft, mag die toename een vlekkeloze uitvoering van de AOW natuurlijk niet in de weg staan.

Iedereen die recht heeft op AOW, heeft dat opgebouwd tussen het vijftiende en vijfenzestigste levensjaar, en kan vanaf 65-jarige leeftijd rekenen op AOW-pensioen. De SVB zorgt ervoor dat de groeiende groep AOW-gerechtigden op tijd het inkomen krijgt waar ze recht op heeft.

Lat-relaties en de AOW

Sommige AOW-ers hebben een lat-relatie: ze hebben een eigen huis, maar wonen voor meer dan de helft van de tijd bij elkaar. Met als gevolg dat ze een lagere AOW-uitkering ontvangen. Tot voor kort gold dit ook voor mantelzorg: AOW-ers die bij elkaar wonen omdat de één de ander verzorgt. Na veel discussie in de Tweede Kamer is besloten dat voor een mantelzorger en voor degene die wordt verzorgd, de AOW niet verlaagd wordt. De SVB is in juli begonnen met het voorlichten van de doelgroep. Sinds 1 oktober 2006 behandelen we de aanvragen van deze AOW-ers.

1.2 Uitvoering van de Algemene Nabestaandenwet (Anw)

Wie meemaakt dat (een van) de ouders overlijden, of de partner, kan in bepaalde gevallen rekenen op een tegemoetkoming van de overheid. De Algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet in een uitkering voor nabestaanden, halfwezen en wezen. Wie een beroep wil doen op deze uitkering, kan terecht bij de SVB.

Sinds de invoering van de Anw - 1 juli 1996 - is het aantal mensen met een Anw- of wezenuitkering gedaald met 65.000. Deze daling komt door wijzigingen in de wetgeving, die ertoe leiden dat steeds minder mensen recht hebben op een Anw-uitkering. In 1996 waren er in totaal bijna 196.000 mensen met een Anw- of wezenuitkering. In 2006 waren dat er ruim 130.000. De verwachting is dat het aantal verder blijft dalen.

Tegemoetkoming Anw

Vanwege de gestegen kosten voor levensonderhoud heeft de regering besloten tot een tegemoetkoming voor Anw-klanten. In 2005 had al een tegemoetkoming plaatsgevonden voor de AOW-ers Voor de Anw-klanten bedroeg de tegemoetkoming in 2006 €9,66 per maand en is uitgekeerd door de SVB. De tegemoetkoming over de eerste tien maanden van 2006 hebben rechthebbenden in één keer in de maand oktober ontvangen.

1.3 Uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Wie in Nederland woont of werkt en kinderen jonger dan 18 jaar heeft, kan een beroep doen op de kinderbijslag. De uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen. De laatste jaren is het aantal klanten en het aantal kinderen weer wat toegenomen. De SVB verwacht dat het aantal kinderen voor wie ouders kinderbijslag ontvangen de komende jaren licht zal dalen. Op langere termijn speelt ook de trend van het dalende geboortecijfer. In 2006 heeft de SVB een onderzoek uitgevoerd naar de overwegingen die een rol spelen bij het kiezen voor kinderen. Vrouwen die verwachtten dat ze gelukkiger zouden zijn als ze kinderen hebben, bleken vaker kinderen te hebben. Kostenoverwegingen bleken nauwelijks een rol te spelen bij de keuze voor kinderen.

Verhoging kinderbijslag

Om de inkomenspositie van gezinnen met kinderen verder te verbeteren heeft het kabinet besloten per 1 oktober 2006 de kinderbijslag extra te verhogen. Deze verhoging kwam bovenop de gebruikelijke verhoging van 1 juli.

1.4 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

Steeds meer ouders met kinderen maken gebruik van de TOG-regeling. Het aantal rechtgevendende kinderen nam toe van 10.000 in 1997 tot 45.000 in 2006. Een harde oorzaak is niet exact aan te wijzen, er is wel sprake van een aantal factoren. De bekendheid van de regeling is gestaag toegenomen en de regeling zelf heeft nog niet het volgroeide niveau bereikt; dit zal pas in 2015 het geval zijn, als alle in 2000 ingestroomde 3-jarigen de leeftijd van 18 jaar zullen hebben bereikt. Daarnaast neemt het aandeel niet-gespecificeerde (“overige”) psychiatrische stoornissen aanzienlijk toe. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om autisme-achtige PDD-NOS en om ADHD .

1.5 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

Wie in het verleden met asbest werkte, kan daardoor ziek zijn geworden. *Maligne mesotheliom* is een kwaadaardige tumor in long- of buikvlies, die alleen ontstaat door (het verwerken van) asbest. Iemand die deze aandoening door werk heeft opgelopen, kan recht hebben op een schadevergoeding van de werkgever. Als iemand geen schadevergoeding van de werkgever kan krijgen kan iemand recht hebben op een uitkering. Hiervoor geldt de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS). In 2003 is de TAS-regeling in twee stappen uitgebreid. Mensen kunnen eerst een voorschotuitkering aanvragen, die ze moeten terugbetalen als de werkgever alsnog een schadevergoeding uitkeert; huisgenoten met de mesotheliom komen ook in aanmerking voor de TAS. Hierdoor is sinds 2003 het aantal TAS-gerechtigden fors hoger geworden.

Het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) ondersteunt slachtoffers en hun nabestaanden bij het aanvragen van de voorschotuitkering en adviseert de SVB over de verstrekking ervan. De SVB beoordeelt het advies, neemt een beslissing en betaalt de voorschotuitkering. Het IAS onderzoekt vervolgens of verhaal bij de voormalige werkgever mogelijk is. De kosten die het IAS maakt, zijn verwerkt in de uitvoeringskosten van de SVB.

1.6 Uitvoering bijdrageregeling en fondsbeheer Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP)

Werkloos worden heeft ingrijpende gevolgen. Iemand verliest niet alleen het werk, maar ook een deel van het inkomen. Vaak stopt ook de opbouw van pensioen. Hierdoor kan het pensioen lager uitvallen dan verwacht. Wie in de WW komt en 40 jaar of ouder is, kan onder voorwaarden recht hebben op een bijdrage waarmee de pensioenopbouw toch wordt voortgezet.

De Stichting FVP levert deze bijdrage. Het bestuur van de Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van de stichting FVP en is uitvoerder van de bijdrageregeling. Hiervoor heeft de SVB intensief gegevensverkeer met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de pensioenuitvoerders.

Sinds 2000 overstijgen de uitgaven de beleggingsinkomsten onafgebroken, onder meer door een oplopende werkloosheid en door toegenomen pensioenkosten. Hierdoor zijn de beleggingsopbrengsten niet meer toereikend voor uitvoering van de bijdrage. Het bestuur van de Stichting FVP heeft in november 2005 besloten dat werknemers, die met ingang van 1 januari 2008 WW-gerechtigd worden, niet meer in aanmerking komen voor een bijdrage uit de FVP-regeling.

Door gunstige economische ontwikkelingen is in december 2006 besloten de regeling nog gedurende het hele jaar 2008 open te stellen voor nieuwe WW-gerechtigden.

Voor meer informatie over de Stichting FVP verwijzen we naar het jaarverslag 2006 van de Stichting FVP.

1.7 Uitvoering regeling Persoonsgebonden budget (PGB)

Met een Persoonsgebonden budget (PGB) kiezen mensen zelf een hulpverlener. De overheid bekostigt dit uit de AWBZ. Iedereen die door ziekte, handicap of ouderdom zorg nodig heeft, kan via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) in aanmerking komen voor een Persoonsgebonden budget. Met dit budget kiezen mensen zelf hun hulpverlener en bepalen ze zelf wanneer en hoe ze die hulp krijgen. Het PGB bestaat sinds 1995. Begin 2006 maakten 80.000 mensen gebruik van de regeling.

De ondersteuning van Persoonsgebonden budgethouders is van oudsher een taak van de SVB, in opdracht van het College voor zorgverzekeringen. Alle budgethouders AWBZ kunnen gratis en vrijwillig gebruik maken van de diensten van het SVB Servicecentrum PGB. Voor budgethouders die loonbelasting en premies over het loon van de zorgverlener afdragen, voert het SVB Servicecentrum PGB eveneens op vrijwillige basis de salarisadministratie. Andere activiteiten zijn het geven van advies, het beschikbaar stellen van modelovereenkomsten, het doorbetalen van loon van zieke zorgverleners en het bieden van schadevergoedingen en rechtsbijstand door middel van door de SVB afgesloten verzekeringen.

Wet maatschappelijke ondersteuning

In 2006 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) goedgekeurd. Dit betekent onder meer dat budgethouders met een PGB voor huishoudelijke verzorging overgaan van de AWBZ naar de Wmo. Hierdoor worden gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering.

De SVB heeft gemeenten laten weten graag de administratieve taken te verzorgen voor budgethouders in de Wmo. We hebben daartoe actief gemeenten bezocht. In 2006 zijn ruim 200 gemeenten ingegaan op ons aanbod. Begin 2007 is dit aantal verder toegenomen. De voortzetting van de dienstverlening door de SVB 'scheelt' gemeenten expertise, menskracht, inspanning en kosten. Doordat de salarisadministratie in handen van de SVB blijft, kunnen budgethouders blijven vertrouwen op de ondersteuning die zij gewend zijn. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport en het College voor zorgverzekeringen ondersteunen ons initiatief. We verwachten dat we eind 2007 circa 40.000 budgethouders in de Wmo van dienst zullen zijn.

Oude PGB-regeling

De oude PGB-regeling AWBZ (van vóór 2003) is per 1 januari 2006 volledig beëindigd. Het kantoor PGB is opgeheven. Ten aanzien van de restwerkzaamheden voor de jaren 2006 en 2007 is in 2006 een bestuurlijk convenant overeengekomen met het College voor zorgverzekeringen. De feitelijke uitvoering hiervan is belegd bij het SVB Servicecentrum PGB.

1.8 Uitvoering van de Remigratiewet (REM)

Onder bepaalde voorwaarden hebben mensen die terugkeren naar hun land van herkomst, recht op een vergoeding. De Remigratiewet voorziet in twee verschillende vergoedingen: een basisvoorziening en een remigratievoorziening. De basisvoorziening is een eenmalige tegemoetkoming voor de reis- en verhuiskosten en de verblijfskosten in de eerste twee maanden. De remigratievoorziening bestaat uit een maandelijkse remigratie-uitkering en een tegemoetkoming ziektekosten.

De Zorgverzekeringswet heeft ook impact gehad op de klanten met een REM-uitkering. Het leek erop dat klanten dezelfde zorgbijdragen verschuldigd waren als inwoners van Nederland. Na protest van de klanten heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het beleid bijgesteld voor alle buitenlandse klanten. Sinds 1 juli 2006 is de hoogte van de zorgbijdragen die onze klanten in het buitenland betalen, afgestemd op de gemiddelde zorgkosten in het land waar ze wonen. Ook voor de klanten met een REM-uitkering ging de premie aanzienlijk omlaag. Het grootste deel van de klanten komt uit Turkije, Marokko, voormalig Joegoslavië en Suriname.

Als klanten naast de REM-uitkering een andere uitkering ontvangen, wordt deze bij de REM-uitkering in mindering gebracht. Bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd ontvangen veel remigranten een AOW-pensioen. Is dit hoger dan de REM-uitkering, dan wordt de REM-uitkering niet uitbetaald (een zogenaamde nihil-uitkering). Door de vergrijzing van het klantenbestand komen er steeds meer nihil-uitkeringen. Het aantal uitkeringen dat wel wordt uitbetaald is stabiel.

1.9 Wet werk en bijstand voor ouderen (WWB 65+)

Sinds het voorjaar van 2006 verzorgt de SVB voor een aantal gemeenten de Wet werk en bijstand (WWB) voor 65-plussers. AOW-ers die niet hun hele leven in Nederland hebben gewoond, ontvangen een gekort AOW-pensioen. Deze mensen krijgen indien er geen andere inkomsten zijn een aanvullende bijstandsuitkering van hun gemeente. Maar niet iedereen die er recht op heeft vraagt een aanvulling aan. In de toekomst zullen er steeds meer mensen zijn met een gekort AOW-pensioen.

De SVB verzorgt de AOW. We zijn dus bij uitstek de organisatie die klanten gericht op de hoogte kan stellen over een mogelijke aanvulling uit de bijstand. AOW-ers met een aanvullende bijstandsuitkering hebben nu nog maar met één uitkeringsloket te maken. En het belangrijkste is,

dat meer mensen krijgen waar ze recht op hebben, omdat we ze wijzen op de mogelijkheid van de aanvulling.

In 2006 betaalde de SVB de aanvullende bijstand samen met de AOW uit aan klanten in de volgende gemeenten: Cuijk, Den Haag, Eindhoven, Noordoostpolder, Winterswijk en Zoetermeer. Per 1 januari 2007 volgden 10 gemeenten: Aalten, Deventer, Enschede, Halderberge, Hoorn, Katwijk, Oude IJsselstreek, Rotterdam, Utrecht, Velsen. Per 1 januari krijgen ruim 10.000 AOW-ers hun aanvullende bijstand van de SVB.

Naar verwachting zullen vele gemeenten in 2007 de uitvoering van de WWB voor 65-plussers aan de SVB overdragen.

1.10 Verbindingsorgaan voor Belgische en voor Duitse zaken (BBZ en BDZ) op het terrein van sociale verzekeringen

De grenzen in de Europese Unie vervagen. Steeds meer Nederlanders werken bijvoorbeeld in Duitsland of België. Hoe werkt dat met sociale verzekeringen en pensioenen? De SVB is op dat punt verbindingsoorgaan tussen Nederland en België, en Nederland en Duitsland. Onze Bureaus BBZ en BDZ geven voorlichting, adviseren, bemiddelen en hebben een administratieve rol. De bureaus richten zich op werkgevers- en werknemersorganisaties, individuele werkgevers en werknemers, zelfstandigen en uitkeringsgerechtigden. Bureau BDZ betaalt daarnaast de Duitse pensioenen uit aan personen die in Nederland wonen. We voeren deze taken uit mede namens het UWV en het CVZ.

1.11 Overige activiteiten

Detacheringsverklaring

Nederlanders die door hun werkgever in het buitenland worden gedetacheerd hebben voor hun sociale verzekeringen een detacheringsverklaring nodig. Op grond van het Besluit internationale taken (minister van SZW) geeft de SVB die af, op verzoek van bedrijven en instellingen. Het aantal mensen dat met een detacheringsverklaring over de grens werkt is met 30 procent toegenomen tussen 2000 en 2005. Dat blijkt uit de hoeveelheid internationale detacheringsverklaringen die de SVB verstrekt en verwerkt. Van de mensen die het afgelopen jaar met een internationale detacheringsverklaring in Nederland kwamen werken, kwam bijna tien procent uit een van de tien nieuwe lidstaten van de EU. Het overgrote deel daarvan, 95 procent, kwam uit Polen.

Vrijwillige verzekering

Op enkele uitzonderingen na is iedereen die in Nederland woont, verzekerd voor onder meer de AOW en de Anw. Meestal is iemand die niet in Nederland woont, maar er wel werkt, ook verzekerd. Woont of werkt iemand buiten Nederland, dan is hij of zij (in het algemeen) niet langer verplicht verzekerd.

Voor ieder niet-verzekerd jaar wordt het AOW-pensioen met 2% gekort. Met een vrijwillige AOW-verzekering is korting op het AOW-pensioen te voorkomen. Met een vrijwillige Anw-verzekering voorkomen betrokkenen dat ze, bij overlijden van de verzekerde, als nabestaanden een Anw-uitkering mislopen. De SVB verzorgt deze vrijwillige verzekering. In 2006 waren er in totaal ruim 15.000 personen vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of Anw. Het aantal aanvragen om een vrijwillige verzekering is al jaren vrij stabiel en ligt tussen de 3.000 en 4.000 per jaar. Het aantal mensen dat zich uitschrijft ligt ongeveer even hoog.

Administratie geregistreerde gemoedsbezwaarden

De SVB houdt sinds 2006 de administratie bij van alle geregistreerde gemoedsbezwaarden. Gemoedsbezwaarden hebben op grond van hun levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren tegen het sluiten van verzekeringen, waaronder de AOW, WW en Anw. We kunnen ontheffing verlenen van de premieplicht. In plaats van premie betalen de gemoedsbezwaarden premieervangende loonbelasting, die de Belastingdienst stort op een spaarrekening. Gemoedsbezwaarden kunnen voor bijvoorbeeld hun zorgkosten een beroep doen op de spaarrekening waar de premieervangende loonbelasting voor zorgkosten op gestort wordt. Met de invoering van de nieuwe Zorgverzekeringswet per 1 januari 2006 moeten ook minderjarigen die als gemoedsbezwaarde erkend willen worden, zelfstandig worden geregistreerd. Voorheen was een registratie van de kostwinner voldoende. Het gevolg is dat het aantal gemoedsbezwaarden fors is toegenomen. In totaal gaat het nu om circa 11.000 mensen. De meesten wonen in Gelderland (40 procent), Zuid-Holland (25 procent), Utrecht en Zeeland.

Sociaal attachés

Klanten in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije kunnen een beroep doen op attachés voor sociale zaken van de SVB. Deze attachés werken ook in opdracht van het UWV en van VWS/CVZ. Ze zijn contactpersoon voor de Nederlandse sociale zekerheid in deze landen en zijn verbonden aan de Nederlandse ambassades. Ze onderhouden contacten met de nationale autoriteiten en zusterorganisaties. In Zuid-Afrika en Indonesië zijn eveneens medewerkers op de ambassades actief in opdracht van de SVB.

De attachés geven voorlichting aan klanten en nationale en regionale instanties in het buitenland. Ze bemiddelen bij aanvragen en vragen, verrichten onderzoeken naar de rechtmatigheid van sociale zekerheidsuitkeringen en voeren onderzoeken uit naar het vermogen van gerechtigden in opdracht van gemeentelijke sociale diensten. Dit doen ze in het kader van de Wet Werk en bijstand. In 2006 heeft de invoering van en de voorlichting over de zorgverzekeringswet een grote inspanning gevergd van de attachés in Marokko, Turkije en Spanje. Lees meer hierover in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag

2 Omgeving en organisatie

De SVB voelt zich verbonden met de samenleving. Ze heeft oog en oor voor wat er leeft onder burgers, voor hun veranderende wensen. We houden in de gaten in welke richting de samenleving zich ontwikkelt. Als maatschappelijke tendensen vragen om een andere invulling van onze dienstverlening, dan veranderen we mee. Zodat we vanuit onze rol blijven bijdragen aan de samenleving. Daarom doen we actief mee aan discussies op het dynamische terrein van de sociale zekerheid. We delen kennis met andere organisaties, zetten onderwerpen op de agenda en zoeken samen met anderen naar innovatieve oplossingen voor nieuwe uitdagingen.

2.1 De organisatie

We zijn een organisatie die graag dicht bij de klant staat en voeling houdt met de regio's in het land. Daarom zijn onze ongeveer 3.400 medewerkers verdeeld over het hoofdkantoor en locaties in het land.

Hoofdkantoor

De medewerkers op het hoofdkantoor in Amstelveen zorgen voor de beleidsvoorbereiding, coördinatie van de beleidsuitvoering en technische en facilitaire ondersteuning.

Vestigingen

De SVB heeft vestigingen in Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. Onze medewerkers op de vestigingen verzorgen de dienstverlening aan klanten. We behandelen aanvragen en zetten via een landelijk computernetwerk de betaling in gang. Dat doen we voor alle grote wetten en regelingen.

Kantoor Verzekeringen

Kantoor Verzekeringen in Amstelveen zorgt ervoor dat emigranten zich bij vertrek naar het buitenland vrijwillig kunnen verzekeren voor de AOW en Anw. Bedrijven kunnen bij de afdeling Internationale Detachering een detacheringsverklaring aanvragen voor personeel dat tijdelijk in het buitenland gaat werken.

SVB Servicecentrum PGB

SVB Servicecentrum PGB in Utrecht is een facilitaire organisatie voor mensen met een persoonsgebonden budget. Budgethouders kunnen er gratis terecht voor informatie en advies over arbeidsrecht, modelovereenkomsten en collectieve verzekeringen. Daarnaast verzorgt het SVB Servicecentrum PGB gratis de salarisadministratie voor budgethouders die loonbelasting en premies afdragen over het loon van hun zorgverleners.

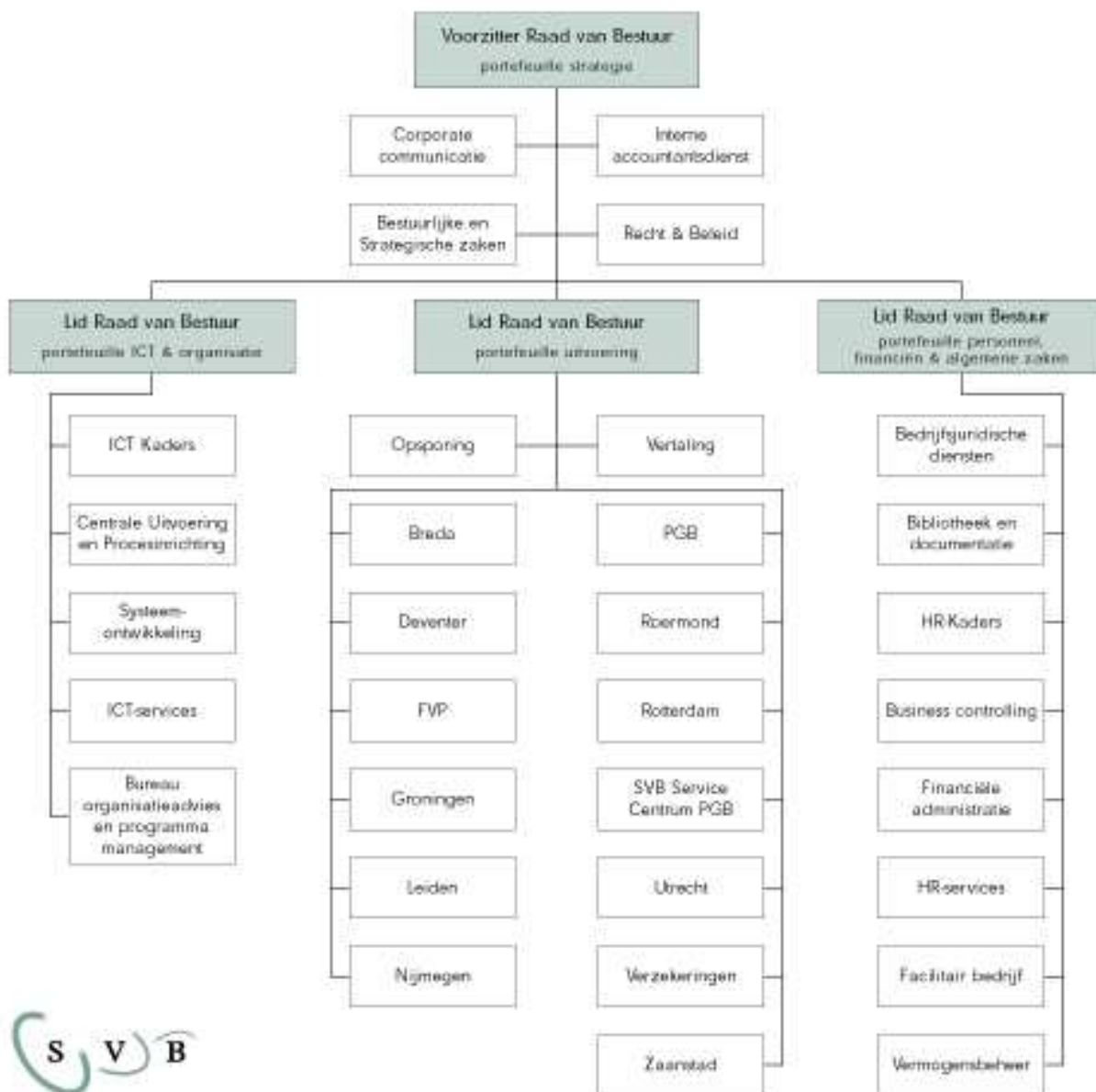
Kantoor FVP

Kantoor FVP in Amsterdam Zuidoost voert de Bijdrageregeling FVP uit. De Stichting FVP levert onder voorwaarden een bijdrage aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid.

In het buitenland

De SVB is ook buiten de landsgrenzen te vinden. We hebben sociaal attachés in Ankara (Turkije), Rabat (Marokko), Paramaribo (Suriname) en Madrid (Spanje).

Organisatieschema van de SVB



De identiteit van de SVB

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

De volgende kernwaarden vormen onze persoonlijkheid:

- *Onbetwist in uitvoering*

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

- *Verbonden met de samenleving*

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

- *Inspirerend in kennis*

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

- *Eerzaam*

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

2.2 Nationale ontwikkelingen / beleid, wet- en regelgeving

De SVB staat midden in de samenleving. Onze dienstverlening zorgt ervoor dat we oog hebben voor ontwikkelingen en tendensen in die samenleving. We vertalen dat in nieuwe vormen van samenwerking en dienstverlening, voor een breed scala aan opdrachtgevers. Bovendien delen we onze expertise met opdrachtgevers en andere organisaties. Zo doen we uitvoeringstoetsen, verstrekken we (beleids)informatie, doen we onderzoek en maken we prognoses en doorrekeningen voor opdrachtgevers.

2.2.1 Belastingdienst: uitbetaling Zorgtoeslag aan buitenlandse klanten

Voor de Belastingdienst/Toeslagen verzorgde de SVB in 2006 het overmaken van de zorgtoeslag aan gerechtigden die in het buitenland wonen. We deden dit op verzoek van het ministerie van Financiën en met toestemming van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het ging hier om een tijdelijke situatie totdat de Belastingdienst/Toeslagen zelf een buitenlands betaalcircuit had georganiseerd. Per 1 januari 2007 eindigde deze taak.

2.2.2 Zorgverzekeringswet: impact op AOW- en Anw-klanten

Door de Zorgverzekeringswet die 1 januari 2006 inging, veranderden tientallen werkprocessen binnen de SVB. We houden voortaan de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet in bij AOW- en Anw-gerechtigden. De Zorgverzekeringswet is in de plaats gekomen van de Ziekenfondswet en de particuliere ziektekostenverzekeringen. Deze operatie verliep vlekkeloos voor onze in Nederland wonende klanten. Extra telefoontjes konden we dankzij een speciaal draaiboek voor alle callcenters soepel opvangen.

Voor onze klanten die in het buitenland wonen verliep de operatie anders dan de Nederlandse overheid zich had voorgesteld. Het per 1 januari 2006 ingevoerde systeem hield voor de rechter geen stand.

Bij dit systeem zijn buitenlandse klanten dezelfde zorgbijdragen verschuldigd als inwoners van Nederland. Gepensioneerden in landen als Spanje, Turkije en Marokko protesteerden hevig tegen de hoogte van de premies in verhouding tot het zorgpakket in die landen. Voor enkele duizenden klanten waren de premies zelfs hoger dan het AOW-pensioen waar zij recht op hadden. Onze attachés voor sociale zaken in genoemde landen werden overspoeld met boze reacties. Radio- en televisieprogramma's besteedden aandacht aan enkele schrijnende voorbeelden. De rechter stelde in kort geding de protesterende gepensioneerden in het gelijk, in afwachting van een bodemprocedure.

Hierop heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het beleid bijgesteld. Sinds 1 juli 2006 is de hoogte van de zorgbijdragen die onze klanten in het buitenland betalen, afgestemd op de gemiddelde ziektekostenpremies in het land waar ze wonen. Deze beleidsbijstelling had ingrijpende gevolgen voor ruim 90.000 gepensioneerden en uitkeringsgerechtigden in landen met een sociale zekerheidsverdrag met Nederland. Het gaat om alle landen in de Europese Unie, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Marokko, Turkije, Kaap-Verdië en de landen die zijn voortgekomen uit voormalig Joegoslavië. Alleen in Noorwegen, IJsland en Ierland zijn de ziektekostenpremies hoger dan in Nederland. Daar moesten betrokkenen vanaf 1 juli 2006 een hogere zorgbijdrage betalen. In alle andere gevallen ging de premie aanzienlijk omlaag. De SVB heeft de over het eerste halfjaar teveel betaalde bedragen in juli 2006 teruggestort. Deze mega-operatie verliep vlekkeloos.

2.2.3 CVZ: ondersteuning afhandeling bezwaarschriften Zorgverzekeringswet internationaal

Door de invoering van de Zorgverzekeringswet werd het College voor zorgverzekeringen (CVZ) overspoeld met bezwaarschriften van buitenlandse gerechtigden. De SVB heeft het CVZ in 2006 ondersteund bij de afhandeling van bezwaar en beroepszaken. Het betrof hier in het buitenland wonende pensioengerechtigden die aan Nederland een bijdrage verschuldigd zijn voor de geneeskundige zorg die zij in hun woonland krijgen. De Nederlandse overheid vraagt deze bijdrage, omdat ze op basis van internationale verdragen de kosten van die zorg betaalt.

Namens het CVZ registreerden en behandelden we in 2006 ongeveer 6.000 bezwaarschriften. Dit betekent dat ruim 10% van de doelgroep bezwaar heeft aangetekend. Ruim eenderde van de bezwaarschriften kreeg van ons een gegrondverklaring. Iets meer dan de helft van de bezwaarschriften wordt aangehouden in afwachting van de uitslag van enkele principiële procedures. We handelen bovendien beroepszaken af die voortvloeien uit ongegrond verklaarde beschikkingen op bezwaar. We verwachten dat het CVZ de afhandeling van bezwaar- en beroepschriften in de loop van 2007 weer volledig kan overnemen.

2.2.4 Libanonregeling

In de zomer van 2006 viel het Israëlische leger Zuid-Libanon binnen. Enkele honderden Nederlanders werden met hun familieleden geëvacueerd uit Libanon en opgevangen in Nederland. De SVB is snel ingesprongen en heeft de betalingen geregeld voor de gevluchte gezinnen. Het totaal uitgekeerde bedrag bedroeg circa € 54.000. Het ging om ongeveer 50 gezinnen met in totaal meer dan 150 personen. Een deel van de gezinnen verbleef in een asielzoekerscentrum in Almere, een deel woonde bij familie of elders.

2.2.5 Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening

Gescheiden personen kunnen veelal aanspraak doen op een deel van het opgebouwde pensioen van de ex-partner. Dit op grond van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding. Deze wet

geldt echter niet voor personen die voor 27 november 1981 zijn gescheiden. Deze groep bestaat naar schatting uit zo'n 13.000 mensen. Voor hen is in december 2006 de Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening in werking getreden. Op grond van deze regeling keert de SVB in de tweede helft van 2007 eenmalig een bedrag uit van €4.500 aan gescheiden ouderen, vanaf 65 jaar, die niet hebben kunnen profiteren van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding. Voorwaarden voor de uitkering zijn onder meer: gescheiden voor 27 november 1981 én een inkomen van maximaal 110 % van het AOW-bedrag voor een ongehuwde.

2.2.6 Grensoverschrijdende kinderopvang

Als een van de ouders in het buitenland woont, dan bepaalt de Nederlandse wet dat een gezin geen recht heeft op kinderopvangtoeslag. Omdat deze regeling strijdig bleek met Europese regelgeving, wordt de Wet kinderopvang verruimd. Voortaan ontvangt een gezin de toeslag ook wanneer slechts een van beide ouders in Nederland werkt en de partner in een van de andere EU-staten. Voor deze wet treedt de SVB op als verbindingsorgaan ten behoeve van de Europese coördinatie.

2.2.7 Wet op de kindertoeslag

Wie kinderen heeft, kan in aanmerking komen voor belastingverlaging. Dit heet kinderkorting. Omdat ouders met een laag inkomen niet of nauwelijks profiteren van deze tegemoetkoming in de onderhoudskosten, wordt in 2008 de kinderkorting vervangen door de kindertoeslag. De Belastingdienst voert de regeling uit en zal daarbij nauw samenwerken met de SVB. Reden is dat de kindertoeslag afhankelijk is van het recht op kinderbijslag, een regeling die we uitvoeren. Daarnaast controleren we of ouders zowel gebruikmaken van kindertoeslag als van een vergelijkbare regeling uit een ander Europees land.

2.2.8 Postactieve Ambtenaren

Voor ambtenaren van 65 jaar en ouder vervalt door de nieuwe Zorgverzekeringswet de tegemoetkoming in de ziektekosten. De regering heeft besloten hen financieel tegemoet te komen. De tegemoetkoming zal in de jaren 2007 tot en met 2009 eenmaal per jaar worden uitgekeerd. De verantwoordelijke minister van Binnenlandse Zaken bracht de uitvoering van deze regeling bij de SVB onder.

2.2.9 Pardonregeling BEU

De Wet beperking export uitkeringen (Wet BEU) bepaalt dat iemand in Nederland moet wonen om een uitkering te krijgen. Wie in het buitenland gaat wonen, verliest de uitkering. De wet geldt niet voor elke uitkering en ook niet voor alle landen. Nederland heeft met een groot aantal landen verdragen gesloten die de invloed van de Wet BEU afzwakken.

Voor alle uitkeringsgerechtigden die niet in een verdragsland woonden, zouden per 1 januari 2006 de Anw-uitkeringen vervallen of de AOW-uitkeringen worden verlaagd. De minister van SZW heeft deze consequenties beperkt voor uitkeringsgerechtigden die voorafgaand aan de Wet BEU al in een niet-verdragsland woonden. De SVB heeft hierop in het eerste kwartaal van 2006 geanticipeerd, zodat de uitkeringen van de betrokkenen zonder onderbreking werden uitgekeerd.

2.2.10 Twinning IND

De SVB en de IND hebben in 2005 een twinning-overeenkomst gesloten. Deze overeenkomst voorziet in een intensieve samenwerking op bepaalde aspecten van de bedrijfsvoering. In 2006 wisselden we vooral kennis uit. We voerden bij de IND een kwaliteits-quick-scan uit en adviseerden op het gebied van sturen op tijdigheid. Daarnaast leverden we een bijdrage aan de ontwikkeling van een nieuw dienstverleningsconcept van de IND. De Twinning is een kans voor zowel de IND, als de SVB. De expertise van de ene organisatie benut de andere bij het aanpakken

van knelpunten. Het motto van het eerste actieplan was dan ook 'kansen grijpen, knelpunten aanpakken'.

2.2.11 Pensioen- en Uitkeringsraad: uitbesteding taken

Per 1 januari 2009 neemt de SVB taken over van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR).

Voorafgaand aan de uitbesteding gaan we samenwerken op het gebied van cliëntenservice in binnen- en buitenland en bedrijfsvoering. De SVB en de PUR ondertekenden op 23 maart 2006 daartoe een convenant.

De PUR voert verschillende wetten uit: de Wet uitkeringen vervolgslachtoffers 1940-1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burgeroorlogslachtoffers (Wubo) en de Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie (Tvp).

2.3 Gegevensuitwisseling

Pensioenfondsen

Aan enkele pensioenfondsen stelt de SVB rechtsgegevens beschikbaar van hun pensioengerechtigden. Deze gegevens hebben de pensioenfondsen nodig om de hoogte van het aanvullend bedrijfspensioen te bepalen. Ook stellen we persoonsgegevens van pensioengerechtigden die in het buitenland wonen beschikbaar aan pensioenfondsen. Met die gegevens kunnen deze pensioenfondsen controleren of de gepensioneerden nog voldoen aan de voorwaarden voor het aanvullend pensioen.

Gemeenten

Gemeenten gebruiken informatie over AOW-ers en Anw'ers om hun armoedebeleid te bepalen en om Anw'ers te helpen werk te vinden (re-integratie). We leveren hiervoor structureel gegevens aan het Inlichtingen Bureau gemeenten (IB). Dit doen we via het netwerk van RINIS (Routerings Instituut (Inter)Nationale Informatiestromen): een doelmatig systeem voor uitwisseling van elektronische berichten.

UWV

De SVB verstrekt gegevens over kinderbijslagrechten aan het UWV – de instantie die verantwoordelijk is voor uitvoering van werknemersverzekeringen. Het UWV krijgt zo inzicht in het arbeidsverleden van iemand die aanspraak maakt op een werkloosheidsuitkering, omdat opvoedjaren gelden als gewerkte jaren.

Op onze beurt vragen we bij het UWV informatie op over werktijdvakken van vrijwillig verzekerden voor de AOW. Dat doen we via SUWI-net-Inkijk. Met dit programma kunnen medewerkers die hiertoe geautoriseerd zijn gegevens over cliënten bij een andere organisatie bekijken.

CVZ

We wisselen gegevens uit met het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Het CVZ gebruikt ze om de Zorgverzekeringswet uit te voeren. Ook levert de SVB gegevens van buitenlandse AOW- en Anw-klanten. Daardoor kan het CVZ aanspraken behandelen van Nederlanders die in het buitenland wonen.

CBS

Aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leveren we alle gegevens over AOW-, kinderbijslag- en Anw-klanten. Het CBS neemt die op in het Sociaal Statistisch Bestand. De resultaten gebruikt het CBS voor onderzoek en statistieken.

GBA

De persoonlijke gegevens van alle Nederlanders staan in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Uit de GBA blijkt onder meer wanneer iemand geboren is, waar hij woont en of hij gehuwd is. We gebruiken de GBA-gegevens voor alle uitkeringen om te bepalen wie in aanmerking komt voor een uitkering en hoe hoog het uit te keren bedrag moet zijn.

Belastingdienst

Het bedrag dat AOW- en Anw-klanten ontvangen is afhankelijk van hun inkomsten. De SVB doet jaarlijks navraag naar de hoogte van deze inkomsten. Daarnaast vragen we informatie op bij de Belastingdienst. Blijkt een klant de Belastingdienst anders te informeren, dan kunnen we achteraf het uitgekeerde bedrag corrigeren.

IB-groep

De Informatie Beheer Groep (IB-groep) voert onderwijswetten en -regelingen uit en beheert onderwijsgerelateerde basisregistraties. Deze gegevens zijn relevant voor ons bij het uitkeren van kinderbijslag. Ouders van 16- en 17-jarigen krijgen namelijk pas kinderbijslag wanneer hun kinderen naar school gaan. Daarom wisselen we informatie uit met de IB-groep.

2.4 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

Er wonen en werken steeds meer mensen over de grenzen. Ook onze klanten. En deze klantengroep groeit snel: in 2006 ontvingen 285.000 mensen in het buitenland AOW, Anw, kinderbijslag of maakten gebruik van de Remigratiewet. Dat is 30% meer dan in 2001. Onze klanten wonen over de hele wereld. En ze hebben, net als onze klanten in Nederland, recht op perfecte dienstverlening. Die ene klant in Groenland net zo goed als die 21.000 in Turkije. In al die landen zorgen we ervoor dat klanten krijgen waar ze recht op hebben. Maar ook zorgen we ervoor dat klanten met al hun vragen worden geholpen. We spelen daarbij in op de persoonlijke situatie van een klant en helpen hem met verschillende regelingen. Dit doen we in een aantal landen ook voor het UWV, het College voor zorgverzekeringen en soms voor de Belastingdienst.

Voor CVZ verzorgen we voor klanten in het buitenland een onderdeel van de Zorgverzekeringswet, namelijk de inhouding van de verschuldigde bijdragen op de pensioenen en uitkeringen. Voor het UWV bemiddelen we in de landen waar onze sociaal attachés zitten, doen we herkeuringen voor WIA en doen we vermogensonderzoeken voor gemeenten in het kader van de Wet werk en bijstand. Veel klanten wonen in Duitsland en België. Daarom zijn we in de grensstreek aanwezig met speciale Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken. In Turkije, Marokko, Spanje en Suriname hebben we attachés voor Sociale Zaken in dienst. Deze zijn actief met voorlichting en handhaving. Ze onderhouden contacten met de overheden om de uitvoering van de regelingen zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen. In Zuid-Afrika en Indonesië zijn we ook vertegenwoordigd. Zodoende hebben we een goed contact met veel van onze klanten in het buitenland.

In veel landen onderhouden we als SVB op een andere manier contact, via zusterorganisaties. We sluiten overeenkomsten met zusterorganisaties in het buitenland, zodat zij ons kunnen assisteren bij de rechtmatige uitvoering. Dit gebeurt vooral in het kader van de Wet BEU, die voorschrijft dat de uitkeringen alleen geëxporteerd mogen worden als er in de betreffende landen gecontroleerd kan worden. Een regeling voor mensen die al voor de invoering van de Wet BEU in een uiteindelijk niet verdragsland wonen, is met succes in 2006 ingevoerd. Deze regeling ligt ten grondslag aan het zonder beperking doorbetalen in die landen van de toegekende rechten op AOW en Anw.

Top 10 SVB-kanten in het buitenland

| AOW | | Anw | | Kinderbijslag | | Remigratiewet | |
|------------------|--------|----------------------|-------|----------------------|--------|----------------------|-------|
| België | 49.567 | België | 2.097 | België | 10.276 | Turkije | 1.337 |
| Spanje | 36.852 | Spanje | 1.656 | Marokko | 6.398 | Marokko | 1.079 |
| Duitsland | 31.024 | Duitsland | 1.363 | Duitsland | 5.724 | Bosnië-Herzegovina | 643 |
| Turkije | 16.406 | Turkije | 1.148 | Turkije | 2.569 | Suriname | 406 |
| Verenigde Staten | 15.987 | Marokko | 1.036 | Polen | 1.887 | Spanje | 190 |
| Canada | 12.807 | Italië | 302 | Groot-Brittannië | 1.731 | Servië en Montenegro | 175 |
| Australië | 11.806 | Groot-Brittannië | 241 | Verenigde Staten | 1.333 | Kroatië | 166 |
| Marokko | 9.297 | Frankrijk | 225 | Nederlandse Antillen | 1.148 | Chili | 71 |
| Frankrijk | 7.179 | Portugal | 180 | Spanje | 895 | Tunesië | 68 |
| Groot-Brittannië | 6.990 | Nederlandse Antillen | 92 | Frankrijk | 828 | Portugal | 50 |

Ook voor klanten in het buitenland streven we naar maximale service en voorlichting. Voor grensarbeiders hebben we een website www.grensinfopunt.nl. Bovendien werken we met andere partners aan een website voor migranten. In EU-verband hebben we geparticipeerd in een project over het digitaal beschikbaar stellen van informatie over het Nederlandse sociale zekerheidstelsel: <http://ec.europa.eu/eulisses>. In 2007 organiseren we onze jaarlijkse SVB Conferentie, die gaat over het onderwerp migratie en Europa.

Volledige Verzekerenadministratie

De SVB wil klanten in het buitenland of klanten die vanuit het buitenland naar Nederland zijn gekomen beter en sneller van dienst zijn. Daarom zijn we begonnen met een project dat moet leiden tot een volledig gevulde administratie van verzekerden. Door in een eerder stadium informatie over het verzekeringsverleden en de verzekeringsopbouw te registreren, kunnen we sneller vragen beantwoorden en de gevolgen voor (toekomstige) rechten vaststellen.

SVB en de EU

Ons werk wordt meer Europees. De EU wordt steeds groter, met Roemenië en Bulgarije als nieuwe lidstaten per 1 januari 2007. Maar ook maken steeds meer mensen gebruik van het recht op vrij verkeer binnen de EU-grenzen. Deze migratiebewegingen gelden zowel voor werkenden als voor gepensioneerden. We houden dan ook nauw contact met collega's in EU-landen. We maken afspraken over samenwerking, vooral op het gebied van gegevensuitwisseling. Speciale aandacht hebben de nieuwkomers in de EU. Met onze kennis en ervaring helpen we hen te voldoen aan de Europese regels en samenwerking op het gebied van sociale zekerheid. Zo zijn we dit jaar actief geweest met trainingen en consultancy in Litouwen, Roemenië, Slowakije en Bulgarije.

De toegenomen mobiliteit van wereldburgers maakt dat we bij de SVB steeds vaker gegevens uitwisselen met specifieke buitenlandse publieke administraties. Een belangrijke ontwikkeling is dat in 2009 alle gegevensuitwisselingen, die het vrije verkeer van wonen en/of werken binnen de EU ondersteunen, elektronisch zijn. Dit stelt bijzondere eisen aan onze ICT-voorzieningen. We beoordelen de kwaliteit van de gegevens van buitenlandse publieke administraties om in te schatten of er extra maatregelen nodig zijn voor het gebruik van de gegevens. In feite sturen we

daarmee buitenlandse sociale zekerheidsprocessen aan. Onze expertise is zo een exportartikel geworden.

Op het terrein van internationale gegevensuitwisseling heeft de SVB andere stappen gezet. Zo hebben we met Zweden afgesproken om in plaats van jaarlijks levensbewijzen, op één moment de overlijdensverklaring uit te wisselen. Op deze manier maken we met Spanje soortgelijke aanvullende afspraken. Daarnaast ontwikkelden we samen met de Kruispuntbank in België een EU-breed elektronisch systeem voor Internationale Detacheringen

De ontwikkeling van eenduidige kwaliteitsafspraken, gecombineerd met de gerichte inzet van ICT, heeft een positieve invloed op de handhaving. Daarin is een verschuiving te zien naar voorkomen in plaats van genezen. Dat komt vooral doordat de toegenomen kwaliteit van de processen fraude vrijwel uitsluit. Daarnaast maakt de inzet van ICT het mogelijk om delen van de sociale zekerheidswetgeving internationaal te harmoniseren. Een voorbeeld van harmonisatie is het identificeren van een natuurlijk persoon. We zien identificatie als basis om rechten en plichten van burgers te kunnen beoordelen. Binnen de EU werken we met collega-uitvoerders van sociale zekerheid aan afspraken om het identificatieproces te harmoniseren. Het nieuwe paspoort – dat is gebaseerd op specificaties van de EU - is daarin een belangrijk ijkpunt. Daarmee is de gegevensset om binnen de EU een burger uniek te kunnen identificeren geharmoniseerd. De gecoördineerde uitvoeringen stralen positief af op landen die verbonden zijn met EU-lidstaten. De SVB is prominent bij al deze ontwikkelingen betrokken.

Grensinfopunt

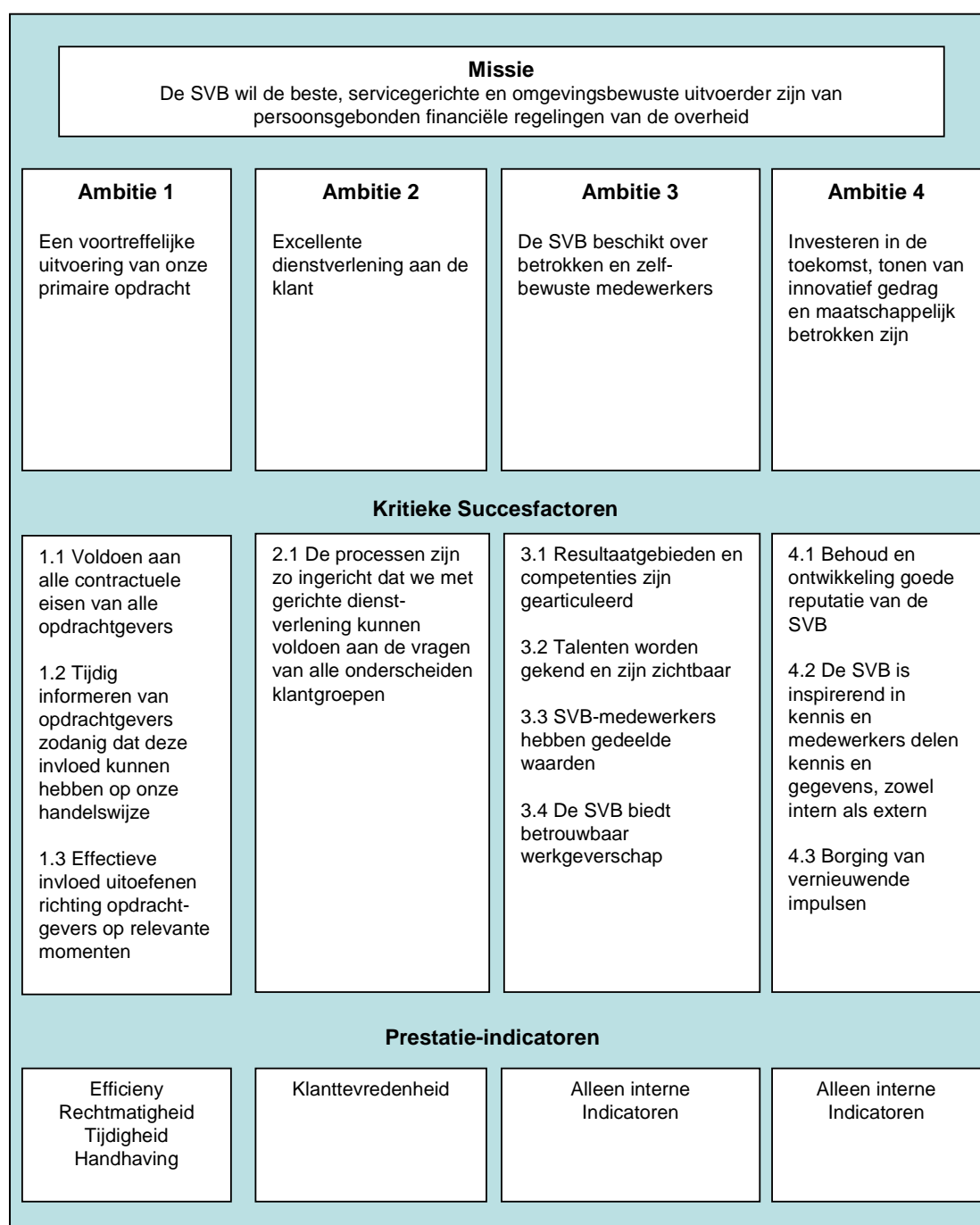
In het Grensinfopunt werken de bureaus voor Belgische en Duitse Zaken (BBZ en BDZ) van de SVB samen met de Belastingdienst. Ze geven gezamenlijk voorlichting over de consequenties van grensoverschrijdend werken, wonen en studeren.

3 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

3.1 Missie en ambities

De SVB wil de beste, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Dat is onze missie.

Transparantie staat centraal bij de SVB. We willen ons goed en helder verantwoorden tegenover opdrachtgevers en klanten. Daarbij sturen we op vier resultaatgebieden: bestuur en financiers; klant en leverancier; medewerker en de maatschappij. Om onze organisatie goed te laten presteren, vinden we het belangrijk dat er samenhang is tussen missie, ambities, succesfactoren en prestatie-indicatoren. In 2006 hebben we onze succesfactoren opnieuw geformuleerd. De kritieke succesfactoren verbinden onze ambities en onze activiteiten. Ons besturingsmodel geeft de relaties schematisch weer.



Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Het primaire proces moet elke dag weer in orde zijn, met voortdurende aandacht voor verdere verbetering van kwaliteit en efficiency.

We zien hierbij als kritieke succesfactoren:

- Voldoen aan alle eisen van onze opdrachtgevers. Deze eisen vertalen we door in interne sturingsmechanismen, informatiesystemen en voorzieningen. Met het programma SVB Tien kunnen we flexibeler op de wensen van opdrachtgevers inspelen.
- Tijdig informeren van onze opdrachtgevers, zodat zij invloed kunnen uitoefenen op onze organisatie. Relatiemanagement is van belang om onvoorziene omstandigheden of uitzonderingen in goed overleg snel en adequaat het hoofd te bieden.
- Effectief invloed uitoefenen op opdrachtgevers, op cruciale momenten. We zorgen voor adequaat relatiemanagement en leveren kwaliteit bij bijvoorbeeld uitvoeringstoetsen en ambtelijke en bestuurlijke reacties op rapporten. Voorop staat voor ons de uitvoerbaarheid van opdrachten.

De SVB hanteert prestatie-indicatoren die zijn gelinkt aan de SUWI-resultaatgebieden: rechtmatigheid en tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen en prestatie-indicatoren voor handhaving.

Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Om excellent diensten te verlenen, moeten we allereerst onze primaire opdracht voortreffelijk uitvoeren. Maar we streven naar meer. We willen onze dienstverlening steeds verder ontwikkelen, bijvoorbeeld door klanten hulpmiddelen te bieden waarmee zij prettiger en efficiënter zelf zaken kunnen regelen. We hechten waarde aan de mening van klanten over onze dienstverlening en staan open voor suggesties voor verbetering. De Cliëntenraad vervult hierbij een belangrijke rol.

De inrichting van processen is hierbij de kritieke succesfactor. Met een gerichte dienstverlening kunnen we voldoen aan de vragen van alle klantgroepen. Het programma SVB Tien, dat onder meer is gericht op het werken in serviceteams, draagt hier aan bij.

We zijn ons ervan bewust dat niet alleen de huidige uitkeringsontvangers onze klanten zijn, maar alle burgers met vragen over een (toekomstige) uitkering, alle klanten in binnen- en buitenland, oud en jong, met of zonder internetvaardigheden.

De tevredenheid van klanten meten we aan de hand van periodiek klanttevredenheidsonderzoek. Met de uitkomsten van dit onderzoek sturen we onze dienstverlening bij. We hanteren een actief klachtenbeleid. Onze doelstelling daarbij is om klachten op korte termijn op te lossen, tot volle tevredenheid van onze klanten. Bovendien analyseren we alle klachten. De inzichten daaruit zetten we om in verbeteracties.

Ambitie 3: De SVB beschikt over betrokken en zelfbewuste medewerkers die in een faciliterende werkgemeenschap voldoende stimuli ervaren zich te ontwikkelen en die een maximale bijdrage leveren aan onze missie

Onze medewerkers zijn de mensen die het werk doen en onze missie waarmaken. Ze zijn in samenhang georganiseerd en kennen en beheersen binnen de uiteenlopende werkprocessen hun verantwoordelijkheden.

Het programma SVB Tien brengt voor alle medewerkers grote veranderingen met zich mee. Hun eigen werk verandert, maar ook de werkgelegenheid binnen de SVB. We zetten verschillende instrumenten in om de medewerkers hierbij te faciliteren. We zien als kritieke succesfactoren:

- Resultaatgebieden en competenties zijn benoemd. Ze zijn zichtbaar gemaakt in bijvoorbeeld functieprofielen.
- Talenten worden gekend en zijn zichtbaar. Juist bij alle veranderingen willen we talent aan ons binden.
- Onze medewerkers delen de SVB-waarden. In een veranderende (werk)omgeving bieden deze waarden houvast. Bovendien dragen ze bij aan een goede taakuitvoering.
- We zijn een betrouwbare werkgever. Niet alleen werknemers weten bij ons waar ze aan toe zijn, maar ook diegenen met wie we de werkrelatie beëindigen. Dit is een kritieke succesfactor in verband met onze concurrentiepositie op de arbeidsmarkt.

De tevredenheid en het welzijn van de medewerkers meten we met medewerkerstevredenheidsonderzoek en zien we verder aan het ziekteverzuim. Overige indicatoren betreffen onder meer cijfers over in- en uitstroom van medewerkers en cijfers over de bijdrage van competenties in de beoordelingscyclus.

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

De wereld staat niet stil. Als belangrijk publiek orgaan, is het voor ons van belang (ver)binding te hebben met toekomstige maatschappelijke en technische ontwikkelingen. Deze vertalen naar onze praktijk. Samenwerken met andere organisaties is een effectief middel om nieuwe producten en technieken voor de publieke sector te ontwikkelen.

Kritieke succesfactoren hierbij zijn:

- Behouden en ontwikkelen van onze goede reputatie. Klanten kunnen alleen terecht bij de SVB voor bepaalde diensten en uitkeringen. Daarom is een voortreffelijke uitvoering van regelingen met een excellente dienstverlening essentieel. We zijn ons bewust van onze maatschappelijke functie en dat maakt ons tot een gerespecteerde en waardevolle partner.
- We willen inspirerend in kennis zijn. We beheren een schat aan kennis die breder van nut kan zijn dan alleen in onze uitvoeringspraktijk. Deze kennis kan de beleidsontwikkeling op het terrein van de sociale zekerheid voeden, maar ook de uitvoeringspraktijk bij andere organisaties. We zien het als onze maatschappelijke taak kennis te delen.
- Vernieuwende impulsen krijgen de ruimte. Nieuwe mogelijkheden in de uitvoeringspraktijk komen zo tot ontwikkeling. Het programma SVB Tien levert daaraan een belangrijke bijdrage.

SVB Tien

In 2006 zijn we, na de nodige voorbereidingen in 2005, een ambitieus veranderprogramma gestart: SVB Tien. Het cijfer tien staat voor service èn voor het jaar 2010 dat als ijkpunt geldt voor de te realiseren doelen. Die doelen zijn: betere dienstverlening aan de burger ('een tien voor service'), lagere uitvoeringskosten bij een toenemend beroep op de AOW en beter hergebruik van gegevens die de overheid al van de burger heeft (in de gemeentelijke basisadministratie, de polisadministratie van het UWV etc.). Dat willen we bereiken in de rol van excellente dienstverlener, die op de achtergrond geruisloos zijn werk doet.

In de vestigingen hebben we per 1 september 2006 serviceteams ingericht, allereerst voor de kinderbijslag. In de serviceteams worden alle werkzaamheden van het gehele klantproces

afgehandeld, dus ook de vragen van burgers en de administratieve werkzaamheden. Hierdoor komt het onderscheid tussen front-office en back-office te vervallen en is de administratieve functie opgeheven. Verder is de tweede stroom (controle) voor een groot aantal werkzaamheden afgeschaft.

Het invoeren van de serviceteams heeft gevolgen voor de functies en het functioneren van de medewerkers en de leidinggevendenden. Door deze veranderingen is een aantal medewerkers boventallig geworden omdat er functies zijn opgegeven. De functies van sommige andere medewerkers zijn gewijzigd. Zij dienen nu 'allround' medewerkers te zijn, dat wil zeggen dat zij alle activiteiten van het gehele werkproces kunnen uitvoeren (van aanleiding tot resultaat). Het werken in serviceteams vereist ook een gedragsverandering. De essentie van deze verandering is grotere klantgerichtheid, besluitvaardigheid en zelfstandigheid. De SVB heeft de medewerkers ondersteund bij het maken van deze omslag, onder andere door uitvoering van het opleidings- en trainingsprogramma 'Ruim Baan voor het Serviceteams'.

Door inrichting van de serviceteams is het mogelijk om de formatie te reduceren. De consequenties voor de medewerkers zijn vooralsnog beperkt gebleven als gevolg van andere ontwikkelingen, zoals het verkrijgen van nieuwe taken zoals WWB 65+.

De eerste ervaringen met het werken in de serviceteams zijn positief. Dat blijkt uit de reacties van klanten en van medewerkers zelf. Voor 2007 staat de invoering van serviceteams voor de AOW en Anw op stapel. Daarna integreren we de serviceteams voor de verschillende wetten.

Voorlopig werken de serviceteams met de huidige informatiesystemen, die we de komende jaren vervangen. Zo'n vernieuwingsoperatie vergt de nodige voorbereiding. In 2006 is daar veel tijd en energie in gestoken. Ondertussen gaat de dienstverlening natuurlijk gewoon door. We verwachten in 2008 de eerste vernieuwingen in de vestigingen in te voeren.

De vernieuwingsoperatie heeft gevolgen voor onze ICT-organisatie. De afgelopen jaren waren beheer en onderhoud de hoofdmoot van het werk. De komende jaren ligt de nadruk op vernieuwing. We gaan dus anders werken en besturen. We zullen steeds meer gebruik maken van standaardpakketten, in plaats van zelf alles te ontwikkelen. Dat betekent dat de inhoud van het werk zal veranderen. De nadruk op vernieuwing en de inzet van standaardpakketten betekent dat de ICT-organisatie er anders gaat uitzien. We hebben de eerste stappen naar een nieuwe organisatie in het vierde kwartaal van 2006 gezet.

Prestaties 2006

| Prestatie-indicatoren | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 |
|---|---------------|-----------------|-----------------|
| Efficiënte uitvoeringsprocessen | | | |
| Efficiency | | 3,6% | 2,04% |
| | | | |
| Klantgerichte uitvoering | | | |
| Klanttevredenheidsonderzoek | 85% | 82% | - |
| | | | |
| Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking | | | |
| Nationale tijdigheid: ¹ | | | |
| AOW | 98% | 98% | 97% |
| Anw | 95% | 95% | 89% |
| AKW | 95% | 98% | 96% |
| TOG | 75% | 84% | 77% |
| TAS | 98% | 100% | - |
| | | | |
| Internationale tijdigheid: ² | | | |
| AOW | 95% | 96% | 92% |
| Anw | 93% | 92% | 85% |
| AKW | 93% | 93% | 89% |
| | | | |
| Rechtmatigheid | 99% | 99,9% | 99,9% |
| | | | |
| Handhaving | | | |
| Bekendheid met verplichtingen | | | |
| AOW samenwonen | 60% | 70% | 85% |
| AOW inkomen | 60% | 70% | 77% |
| Anw samenwonen | 60% | 80% | 89% |
| Anw inkomen | 60% | 82% | 92% |
| AKW inkomen kind | 60% | 85% | 92% |
| AKW einde studie kind | 60% | 82% | 77% |
| | | | |
| Afdoening (alleen strafrechtelijk) ³ | 95% | 99% | 97,4% |
| | | | |
| Kengetallen: | | | |
| Aantal fraudesignalen ⁴ | - | 4.421 | 3.464 |

¹ Nationale tijdigheid: het percentage nationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Nationaal: internationale regelingen op het gebied van de sociale zekerheid spelen geen rol.

² Internationale tijdigheid: het percentage internationale aanvragen en mutaties met rechtsgevolg dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Internationaal: internationale regelingen op het gebied van de sociale zekerheid spelen wel een rol.

³ In zaken waarbij geen aangifte is gedaan, of waarbij na aangifte de officier van justitie de zaak geseponeerd heeft, moet beoordeeld worden of een administratiefrechtelijke sanctie (boete of maatregel) moet worden opgelegd. Het afdoeningspercentage is het percentage van de zaken waarbij geen aangifte is gedaan of waarbij na aangifte de zaak is geseponeerd, dat administratiefrechtelijk beoordeeld is. De afdoening over 2006 is nog niet bekend. Veel gevallen zijn nog in behandeling en worden pas na langere tijd bekend.

⁴ Zie tabellen 20, 21, 22.

| Prestatie-indicatoren | Streefwaarden | Realisatie 2006 | Realisatie 2005 |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| Fraudebedrag ⁵ in euro's | - | 7.581 | 8.618 |
| Incassoratio AOW ⁶ | - | 94,5% | 95,0% |
| Incassoratio Anw | - | 91,3% | 94,8% |
| Incassoratio AKW | - | 90,0% | 92,0% |

3.2 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

3.2.1 Rechtmatigheid

Een belangrijk doel van de SVB bij het uitvoeren van alle opdrachten is het voldoen aan de geldende rechtmatigheidsnormen. We geven inzicht in de rechtmatige uitvoering met een onrechtmatigheidsscore per jaar (en in tussentijdse rapportages per halfjaar), per wet en in totaal voor de SVB.

De onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores voor geheel 2006, gebaseerd op recente (gekoppeld aan het handelen in het verslagjaar) fouten, in procenten per wet en in totaal. Uit de tabel blijkt dat de onrechtmatigheidsscores van alle wetten ruim onder de vereiste 1% liggen.

Onrechtmatigheidsscore

| | 2006 Hele jaar in % | 2005 Hele jaar in % | 2004 Hele jaar in % |
|------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| AOW | 0,037 | 0,003 | 0,060 |
| Anw | 0,023 | 0,000 | 0,470 |
| AKW | 0,073 | 0,069 | 0,230 |
| TOG | 0,876 | 0,000 | 0,000 |
| TAS | 0,811 | 0,000 | 0,000 |
| Totaal SVB | 0,048* | 0,018* | 0,011* |

*) Inclusief financiële fout SVB uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

De onrechtmatigheid voor de gehele SVB wordt uitgedrukt als percentage van de totale lasten in de jaarrekening SVB. Dit percentage bedraagt 0,048 (over geheel 2005 was dit 0,018 procent).

De belangrijkste foutsoorten in de uitvoering van de AOW en de Anw zijn het niet juist vaststellen van de verzekerde periode.

Bij de kinderbijslag betroffen de fouten dubbel betalen, niet betalen, onjuiste terugwerkende kracht, ten onrechte terugvordering ingesteld en het niet verzekerd zijn.

De onrechtmatigheid bij de TOG is het gevolg van fouten bij ClientFirst in de administratieve verwerking van de indicatiestellingen in de toekenning van het recht op TOG. De fouten betroffen voornamelijk de mate waarin terugwerkende kracht werd toegekend en in enkele gevallen een onterechte toekenning.

⁵ Zie tabel 20 aangiftebedrag.

⁶ Incassoratio: het percentage van het vorderingenbedrag van de afgesloten vorderingen dat daadwerkelijk is geïncasseerd.

De Raad van Bestuur heeft, in lijn met het controleprotocol, besloten dat geconstateerde oude fouten (gerelateerd aan het handelen in voorgaande jaren) in de uitvoering van de AOW en Anw om juridische en/of economische redenen niet herstelbaar zijn. Deze oude fouten zijn dan ook buiten de foutevaluatie gelaten.

Behalve recente financiële fouten spelen recente onzekerheden een rol bij het bepalen van het rechtmatigheidsoordeel. De percentages van gevonden recente onzekerheden per wet voor het hele jaar staan in de volgende tabel.

Nieuwe Onzekerheden

| | 2006 | 2005 | 2004 |
|------------|-------|-------|-------|
| AOW | 0,042 | 0,125 | 0,060 |
| Anw | 0,000 | 0,102 | 0,470 |
| AKW | 0,039 | 0,032 | 0,160 |
| TOG | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| TAS | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| Totaal SVB | 0,039 | 0,112 | 0,090 |

In totaal bedraagt het onzekerheidspercentage 0,039%, wat ruim onder de vereiste 3% voor onzekerheden is.

De ervaring uit het verleden wijst overigens uit dat onzekere posten na doorcontroleren grotendeels in orde blijken. Het is op dit moment moeilijk in te schatten voor welk deel van de percentages dit opgaat.

Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage voor de financiële fouten (0,048%) als het totale onzekerheidspercentage (0,039%) blijven ruim onder de vereiste percentages van 1% respectievelijk 3%.

3.2.2 Tijdigheid

Tijdigheid van uitkeringsverstrekkingen is een van de prestatie-indicatoren die de SVB hanteert. De onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor tijdigheid die we in 2006 behaalden voor de AOW, Anw, AKW, TOG en TAS.

Resultaat ten opzichte van de streefwaarden

De streefwaarden waren in 2006 bij AOW, AKW en Anw fors hoger dan die voor 2005. Vooral de streefwaarden voor internationaal werden fors verhoogd. We hebben deze ambitie in 2006 waar kunnen maken. De streefwaarden voor 2006 werden behaald bij AOW, AKW, TOG, TAS en bij Anw nationaal. Alleen bij Anw internationaal lukte dit net niet. Over de gehele linie zijn de resultaten in 2006 fors verbeterd ten opzichte van 2005.

| | | Streefwaarde 2006 | Resultaat 2006 | Streefwaarde 2005 | Resultaat 2005 | Streefwaarde 2004 | Resultaat 2004 |
|-----|----------------|----------------------|---------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| AOW | nationaal | 98% | 98% | 95% | 97% | 90% | 96% |
| AOW | internationaal | 95% | 96% | 85% | 92% | 60% | 87% |
| Anw | nationaal | 95% | 95% | 85% | 89% | 80% | 86% |
| Anw | internationaal | 93% | 92% | 85% | 85% | 40% | 86% |
| AKW | nationaal | 95% | 98% | 95% | 96% | 90% | 97% |
| AKW | internationaal | 93% | 93% | 85% | 89% | 60% | 89% |
| TOG | | 75% | 84% | 75% | 77% | - | 68% |
| TAS | | 98% | 100% | - | - | - | - |

3.3 Bezwaar en Beroep

Klanten kunnen een bezwaarschrift indienen als zij het niet eens zijn met een beslissing van ons. Als de beschikking op dat bezwaarschrift het meningsverschil niet opheft, kan de klant daartegen beroep instellen bij de sector bestuursrecht van de rechtbank. Ook biedt de Algemene wet bestuursrecht (AWB) de mogelijkheid om met instemming van het bestuursorgaan de bezwaarprocedure over te slaan en rechtstreeks in beroep te gaan. Een uitspraak van de rechtbank kan de klant in hoger beroep aanvechten bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) in Utrecht. In een aantal gevallen kan tegen de uitspraken van deze Raad cassatie worden ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden (HR).

Nieuwe procedures

Onderstaande tabel geeft een inzicht in het volume van de nieuwe bestuursrechtelijke procedures die in het verslagjaar door de vestigingen en Kantoor Verzekeringen zijn geregistreerd.

Aantal in 2006 ingestelde nieuwe procedures

| | Jaar: | AOW | Anw | AKW | TOG | TAS | Ov.Reg.* | Totaal |
|---------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Bezwaar | 2004 | 5.837 | 3.335 | 7.962 | 326 | 2 | 1.193 | 18.655 |
| | 2005 | 4.847 | 2.212 | 7.200 | 403 | 3 | 1.302 | 15.967 |
| | 2006 | 4.718 | 2.077 | 6.347 | 553 | 1 | 1.037 | 14.733 |
| | <i>Mutatie</i> | <i>-2,70%</i> | <i>-6,10%</i> | <i>-11,80%</i> | <i>37,20%</i> | <i>-66,70%</i> | <i>-20,40%</i> | <i>-7,70%</i> |
| Beroep | 2004 | 597 | 453 | 534 | 14 | 0 | 118 | 1.716 |
| | 2005 | 566 | 348 | 454 | 18 | 0 | 105 | 1.491 |
| | 2006 | 679 | 311 | 469 | 14 | 1 | 140 | 1.614 |
| | <i>Mutatie</i> | <i>20,00%</i> | <i>-10,60%</i> | <i>3,30%</i> | <i>-22,20%</i> | <i>-</i> | <i>33,30%</i> | <i>8,20%</i> |
| Hoger Beroep en cassatie | 2004 | 90 | 73 | 117 | 3 | 0 | 27 | 310 |
| | 2005 | 129 | 74 | 95 | 1 | 1 | 40 | 340 |
| | 2006 | 124 | 87 | 85 | 3 | 0 | 26 | 325 |
| | <i>Mutatie</i> | <i>-3,90%</i> | <i>17,60%</i> | <i>-10,50%</i> | <i>200%</i> | <i>-</i> | <i>-35,00%</i> | <i>-4,40%</i> |
| TOTAAL | 2004 | 6.524 | 3.861 | 8.613 | 343 | 2 | 1.338 | 20.681 |
| | 2005 | 5.542 | 2.634 | 7.749 | 422 | 4 | 1.447 | 17.798 |
| | 2006 | 5.521 | 2.475 | 6.901 | 570 | 2 | 1.203 | 16.672 |
| | <i>Mutatie</i> | <i>-0,40%</i> | <i>-6,00%</i> | <i>-10,90%</i> | <i>35,10%</i> | <i>-50,00%</i> | <i>-16,90%</i> | <i>-6,30%</i> |

* Bij de Overige Regelingen zijn vermeld de procedures, gericht tegen de wijze van toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) of tegen een besluit over de verzekerde tijdvakken zoals geregistreerd in de Basisadministratie Verzekeringen, over vrijstelling van de volksverzekeringen, al dan niet op grond van gemoedsbezwaren, over internationale detachering, op grond van de Remigratiewet, de Wet werk en bijstand voor 65 jarigen en ouder of over de vrijwillige verzekering op grond van de AOW, Anw of AWBZ.

Ingekomen nieuwe bezwaarschriften

De in 2004 ingezette daling van het totale aantal ontvangen bezwaarschriften heeft zich in 2006 verder doorgezet. Deze vermindering bedroeg ten opzichte van 2005 bijna 8%. Het aantal geregistreerde bezwaarschriften AKW vertoonde de grootste daling (bijna 12%) en was sinds de inwerkingtreding van de AWB op 1 januari 1994 niet eerder zo laag. Evenals in voorgaande jaren groeide uitsluitend het aantal bezwaarschriften dat tegen een TOG-besluit is gericht. Deze ontwikkeling laat zich verklaren door de toegenomen populariteit van deze regeling. Uit de aanzienlijke toename van het aantal TOG-aanvragen volgen even zoveel meer besluiten en bezwaarschriften.

De daling van het totale aantal bezwaarschriften over alle wetten samen deed zich voor bij zes van de negen vestigingen. De reductie varieerde van bijna 3% tot bijna 20%. Bij de andere drie vestigingen steeg de instroom van de bezwaarschriften al dan niet als gevolg van inhaalacties bij de primaire gevalsbehandeling.. Kantoor Verzekeringen ontving in 2006 bijna 30% minder bezwaarschriften dan in 2005.

Ingesteldegerechtelijke procedures

In eerdere jaarverslagen werd gemeld dat bijna 800 bezwaarschriftprocedures AOW zijn aangehouden. Dit gebeurde in overleg met de klant om proceseconomische redenen. Daarbij werd een uitspraak van de rechter afgewacht in een aantal proefprocedures over de reparatie van bepaalde AOW-aanspraken. Inmiddels heeft de rechter een uitspraak gedaan die voor de betreffende klanten negatief is. In het verslagjaar zijn de aangehouden bezwaarzaken bijna allemaal afgehandeld conform de uitspraak van de rechter.

Ook in 2006 bleek er geen absoluut verband te bestaan tussen de hoeveelheid bezwaarschriften en de hoeveelheid beroepsschriften. Slechts bij drie vestigingen leidde een afname van de bezwaarschriften eveneens tot een afname van de beroepszaken. De geregistreerde beroepszaken bij de andere vier vestigingen en Kantoor Verzekeringen vertoonde een opvallende stijging die varieerde van bijna 24% tot bijna 48%. In totaal is de hoeveelheid beroepszaken tegen de SVB in 2006 met ruim 8% gestegen.

In 2006 werd in 315 zaken hoger beroep ingesteld bij de CRvB tegen een uitspraak van de rechtbank. Net als in 2005 komt dat neer op ongeveer 20% van de hoeveelheid uitspraken van de rechtbank. In 292 (93%) gevallen kon de klant zich niet verenigen met de uitspraak van de rechtbank. De hoeveelheid zaken waarin de SVB hoger beroep instelde, steeg van 19 tot 23. In 2006 werd tegen 10 uitspraken van de CRvB cassatie ingesteld bij de HR. Dit gebeurde in alle gevallen door de klant.

Afgehandelde procedures

De volgende tabel bevat de kwantitatieve verslaglegging van de in het verslagjaar afgehandelde procedures en de uitkomst daarvan. Zowel bij de SVB als bij de verschillende rechtscolleges is in 2006 bijna dezelfde hoeveelheid procedures afgehandeld als in 2005.

Afgehandelde procedures in 2006

| | Wet/regeling: | AOW | Anw | AKW | TOG | TAS | Ov.Reg.* | Totaal | 2005 |
|---------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|---------------|---------------|
| Bezwaar | Aantal | 5.879 | 2.364 | 6.978 | 434 | 3 | 1.295 | 16.953 | 17.083 |
| | <i>Gegron</i> d | 28,60% | 27,70 % | 32,40 % | 55,10 % | 0% | 30,00% | 30,8% | 30,4% |
| | <i>Ingetrokken</i> | 11,20% | 10,20 % | 8,60% % | 6,90% % | 33,30 % | 6,40% | 9,5% | 6,9% |
| | <i>Niet ontvankelijk</i> | 17,80% | 20,00 % | 18,20 % | 7,80% % | 0% | 16,10% | 17,9% | 19,3% |
| | <i>Ongegrond</i> | 42,50% | 42,10 % | 40,80 % | 30,20 % | 66,70 % | 47,50% | 41,8% | 43,4% |
| | | | | | | | | | |
| Beroep | Aantal | 592 | 320 | 497 | 14 | 0 | 154 | 1.577 | 1.594 |
| | <i>Gegron</i> d | 15,20% | 21,30 % | 15,70 % | 14,30 % | - | 11,70% | 16,2% | 14,8% |
| | <i>Ingetrokken</i> | 15,70% | 11,30 % | 14,90 % | 21,40 % | - | 25,30% | 15,5% | 13,0% |
| | <i>Niet ontvankelijk</i> | 16,20% | 16,90 % | 14,50 % | 14,30 % | - | 20,80% | 16,2% | 12,0% |
| | <i>Ongegrond</i> | 52,90% | 50,60 % | 54,90 % | 50,00 % | - | 42,20% | 52,0% | 60,2% |
| | | | | | | | | | |
| Hoger beroep en cassatie | Aantal | 123 | 90 | 102 | 4 | 0 | 33 | 352 | 338 |
| | <i>Klant gelijk</i> | 13,80% | 11,10 % | 31,40 % | 50% % | - | 15,20% | 18,8% | 20,1% |
| | <i>Ingetrokken</i> | 13,00% | 20,00 % | 13,70 % | 0% % | - | 9,10% | 14,5% | 16,6% |
| | <i>Niet ontvankelijk</i> | 14,60% | 7,80% % | 9,80% % | 25% % | - | 24,20% | 12,5% | 10,1% |
| | <i>Klant ongelijk</i> | 58,50% | 61,10 % | 45,10 % | 25% % | - | 51,50% | 54,3% | 53,3% |
| | | | | | | | | | |
| TOTAAL alle procedures | Aantal | 6.594 | 2.774 | 7.577 | 452 | 3 | 1.482 | 18.882 | 19.015 |
| | <i>Klant gelijk</i> | 27,10% | 26,40 % | 31,30 % | 53,80 % | 0,00% | 27,70% | 29,4% | 28,9% |
| | <i>Ingetrokken</i> | 11,60% | 10,60 % | 9,10% % | 7,30% % | 33,30 % | 8,40% | 10,1% | 7,6% |
| | <i>Niet ontvankelijk</i> | 17,60% | 19,30 % | 17,80 % | 8,20% % | 0,00% | 16,80% | 17,6% | 18,5% |
| | <i>Klant ongelijk</i> | 43,70% | 43,70 % | 41,80 % | 30,80 % | 66,70 % | 47,00% | 42,9% | 45,0% |

* Bij de Overige Regelingen zijn vermeld de procedures, gericht tegen de wijze van toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) of tegen een besluit over de verzekerde tijdvakken zoals geregistreerd in de Basisadministratie Verzekeringen, over vrijstelling van de volksverzekeringen, al dan niet op grond van gemoedsbezwaren, over internationale detachering, op grond van de Remigratiewet, de Wet werk en bijstand voor 65 jarigen en ouder of over de vrijwillige verzekering op grond van de AOW, Anw of AWBZ.

Afgehandelde bezwaarprocedures

Daling van de hoeveelheid nieuwe bezwaarschriften in 2006 heeft geleid tot een reductie van de voorraad af te handelen bezwaarschriften met 2.220. Door een verhoging van de lokale productie zijn de drie vestigingen met een hogere instroom aan nieuwe bezwaarschriften dan in 2005 op hun voorraad ingelopen. SVB-breed steeg het percentage bezwaarschriften dat binnen 13 weken is afgehandeld van 64% tot ruim 71%. De hoeveelheid gevallen waarbij de bezwaarprocedure niet binnen 17 weken kon worden afgesloten daalde van 23,5% naar 18,8%.

In 4.285 gevallen (ruim 25%) werd gebruik gemaakt van het recht om te worden gehoord. Dat betekent een daling ten opzichte van 2005 met bijna 15%.

Het percentage klanten dat in 2006 in de bezwaarprocedure gelijk kreeg, bleef evenals in 2005 met ruim 30% relatief hoog in vergelijking met de jaren 2004 en eerder. Na een laagterecord in 2005 (6,9%) steeg de hoeveelheid ingetrokken bezwaarschriften in 2006 tot 9,5%. De SVB heeft in 2006 bijna 42% van de bezwaarschriften ongegrond, en bijna 18% niet-ontvankelijk verklaard. In 2005 was dat in respectievelijk 43,4% en 19,3% van de bezwaarzaken het geval.

Afgehandelde gerechtelijke procedures

Omdat in 2006 de rechtbanken ongeveer evenveel zaken afdeden als er beroepschriften werden ingediend, bleef de voorraad in behandeling zijnde beroepszaken bij de rechtbanken bijna gelijk. Ook bleef de hoeveelheid nieuwe hoger beroepszaken bij de CRvB vrijwel stabiel.

De rechtbanken stelde de klant in 16,2% van de gevallen in het gelijk (2005: 14,8%). Opvallend is het aantal malen dat de rechtbank een beroepschrift niet-ontvankelijk heeft verklaard. Het percentage daarvan is sinds 2004 verdubbeld tot 16,2% in 2006. Ook het relatieve aantal beroepschriften dat door de indiener werd ingetrokken, is gestegen van 13% tot 15,5%. Net als in 2005 kreeg de klant in hoger beroep in 20% van de gevallen gelijk van de CRvB, terwijl de SVB in ruim 54% in het gelijk werd gesteld. In geen van de 22 tegen de SVB aangespannen cassatiezaken was de indiener succesvol. In de 17 gevallen waarbij de indiener het cassatieberoep niet voortijdig had ingetrokken, oordeelde de Hoge Raad in 2006 5 zaken niet-ontvankelijk en werd in 12 zaken het cassatieberoep ongegrond verklaard.

3.4 Efficiënte uitvoeringsprocessen

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee. Binnen de grenzen van rechtmatigheid, klantgerichtheid en continuïteit streven we naar een zo hoog mogelijke efficiency.

Verbeteringen in de gevalsbehandeling en in de besturing van de organisatie leiden al over een langere periode tot goede doelmatigheidsresultaten. De SVB blijkt steeds in staat schaalvoordelen te realiseren. Ook in de toekomst blijft de doelmatige inzet van middelen een belangrijke doelstelling.

Doelstelling 2006

De SVB streeft naar de optimale relatie tussen middelen en prestaties, waarbij een steeds verdere verbetering van de doelmatigheid van de organisatie het doel is.

Met de invoering van Programma Vernieuwing (Internet en DMS) is in 2005 een belangrijke stap voorwaarts gezet in de verbetering van de efficiency binnen de uitvoeringsprocessen. De effecten hiervan zijn in 2006 zichtbaar geworden.

Prestaties

Efficiency

De voor 2006 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 225,6 miljoen is €210,3 miljoen aangewend (exclusief voorzieningen); dit leidt tot een uitputtingspercentage van circa 93%, waarmee de doelstelling ruim gehaald wordt.

In 2005 is met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken dat ten behoeve van de efficiency ook moet worden gekeken naar de vergelijking met de budgetuitputting/realisatie over het vorige jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en exclusief dotaties aan de voorzieningen. Wanneer de gerealiseerde kosten van de uitvoering van de SV-taken voor 2006 worden vergeleken met de realisatie 2005, ontstaat het onderstaande beeld. In de berekening wordt naast de volume-, loon- en prijseffecten rekening gehouden met extra kosten in 2006 ten gevolge van nieuw beleid/nieuwe taken. Hierbij gaat het om de verlengde ZVO-regeling Postactieven, de verplichting gratificaties en de uitvoering van de Libanonregeling. Projectkosten zijn buiten de berekening gehouden.

| | |
|--|-------------------------|
| Realisatie 2005 (excl projecten) | 208.322.000 |
| Volume-effect 2006 | <u>2.964.451</u> |
| | 211.286.451 |
| Loonindex 0,75% à 70% | 1.109.254 |
| Prijsindex 1,50% à 30% | <u>950.789</u> |
| | 213.346.494 |
| Enmalig effect 2006 verlengde ZVO postactieven | 722.130 |
| Effect 2006 verplichting gratificaties | 169.000 |
| Enmalig effect 2006 Libanonregeling | <u>106.411</u> |
| Kosten 2006 op basis van extrapolatie | 214.344.035 |
| Werkelijke kosten 2006 (excl projecten) | <u>206.558.000</u> |
| Verschil | <u><u>7.786.035</u></u> |
| Efficiency | <u>3,6%</u> |

Kosten per klant per wet

Om een oordeel te kunnen vormen over de doelmatigheid van de uitvoering wordt ook gekeken naar de (ontwikkeling van) de kosten per klant. Hieronder worden de gerealiseerde kosten per klant per wet vergeleken met de begroting. Daarna wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant. De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo het jaar.

Kosten per klant per jaar (exclusief mutatie voorzieningen) (1 = € 1)

| | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie vs begroting |
|-----|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| AOW | 43 | 42 | 98% |
| Anw | 225 | 211 | 94% |
| AKW | 39 | 35 | 90% |
| TOG | 116 | 106 | 91% |
| TAS | 4.234 | 2.606 | 62% |

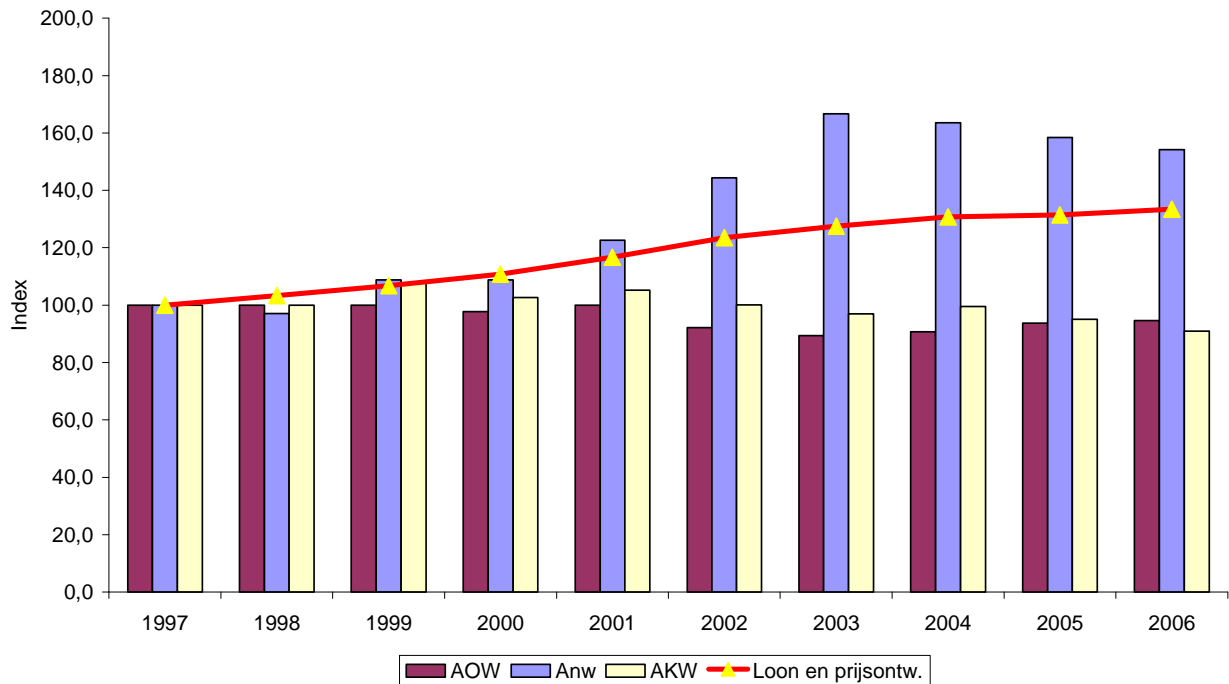
| | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| AOW | 42 | 41 | 40 | 39 | 41 |
| Anw | 211 | 217 | 224 | 228 | 198 |
| AKW | 35 | 37 | 39 | 38 | 39 |
| TOG | 106 | 119 | 118 | 137 | 151 |
| TAS | 2.606 | 3.249 | 2.244 | 4.186 | 5.784 |

Ten opzichte van 2005 zijn de kosten per klant voor de Anw, AKW en de TOG gedaald. Bij de Anw en AKW zijn ook de absolute kosten gedaald, mede doordat minder personeel is ingezet. Bij de gedaalde kosten per klant voor de TOG spelen lagere keuringskosten en het gestegen aantal gerechtigden een belangrijke rol.

De licht gestegen kosten per klant voor de AOW worden mede veroorzaakt door extra mailings die zijn uitgegaan naar AOW-klanten. Verder spelen toegerekende kosten van Programma SVB Tien een rol.

De kosten per klant van de TAS vertonen van jaar tot jaar een grillig verloop doordat de kosten over een beperkt aantal klanten moeten worden verdeeld. Daarnaast worden de kosten voor een belangrijk deel bepaald door het aantal geslaagde terugvorderingen. Dit verschilt van jaar tot jaar.

Kosten per klant per wet in verhouding tot loon- en prijsontwikkeling



In bovenstaande grafiek is zichtbaar dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW over een periode van tien jaar onder de loon- en prijsontwikkeling ligt. Voor de Anw geldt dit niet. In het verleden werd de stijging van de kosten per klant voornamelijk veroorzaakt door wetswijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. Daarnaast speelt mee dat het aantal Anw-gerechtigden daalt, waardoor de (vaste) kosten over minder klanten worden verdeeld. Wel zijn de Anw-kosten per klant dit jaar voor het derde achtereenvolgende jaar gedaald. De in 2005 ingezette daling van de kosten per klant bij de AKW zet door in 2006.

3.5 Handhaving

De SVB wil een betrouwbare partner zijn voor haar klanten, die er op moeten kunnen vertrouwen dat ze krijgen waar ze recht op hebben. We beheren gemeenschapsgeld en gaan daar zorgvuldig mee om. Dat betekent dat we onze klanten goed moeten informeren over rechten en plichten, maar ook dat we moeten controleren of de klanten krijgen waar ze recht op hebben. We informeren de klanten via onze internetsite, met brochures en met het periodiek "Uw AOW/Anw". We controleren zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen. De klant merkt daar niets van. We willen klanten niet lastig vallen met informatie die we van andere instanties kunnen krijgen. Alleen als het niet anders kan, omdat de gegevens van andere instanties niet beschikbaar zijn of niet juist zijn, kloppen we bij klanten aan.

Ervoor zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft, noemen we handhaving. Daarbij staat preventie voorop. Wanneer er toch iets fout gaat ontdekken we dat door controles. Als blijkt dat een klant te weinig krijgt, verhogen we de uitkering naar het goede bedrag. Wanneer een klant teveel krijgt verlagen we de uitkering. Komt dat omdat de klant ons niet de goede gegevens heeft verstrekt, dan leggen we een administratieve sanctie op (een boete of maatregel). Wanneer er meer dan € 6.000 teveel is betaald, dan doen onze sociaal rechercheurs opsporingsonderzoek. Bij

voldoende bewijs leidt dit tot aangifte bij het Openbaar Ministerie. Aan de hand van analyse van gevallen waarin het fout is gegaan verbeteren we zoveel mogelijk de preventie en vroegtijdige en gerichte ontdekking van fouten.

3.5.1 Handhavingsactiviteiten

Preventieve maatregelen

We voorkomen fouten door:

Een goede informatievoorziening aan de klanten

Daardoor kennen de klanten hun rechten, maar ook hun plichten en kunnen zij ons goede gegevens verstrekken en tijdig wijzigingen aan ons doorgeven.

Een goede alertheid van de SVB-medewerkers

Daardoor ontdekken zij zo snel mogelijk eventuele fouten in de uitkeringen. We bevorderen die alertheid met workshops waarin de medewerkers leren van elkaars ervaringen met eerder ontdekte fouten.

Een goede controle van de belangrijkste gegevens

De gegevens die de klant opgeeft als hij een uitkering aanvraagt, controleren we altijd. Dat doen we door de gegevens te vergelijken met die van andere instanties, zoals gemeenten en de Belastingdienst.

Aanvullende onderzoeken

Als er ondanks de preventieve maatregelen fouten worden gemaakt, dan ontdekken we die door aanvullende onderzoeken.

Gegevensuitwisseling

Voor de AOW en de Anw zijn gegevens over de levenssituatie en inkomen van belang. Nadat de uitkering is toegekend blijven we de gegevens hierover controleren door uitwisseling van informatie met de gemeenten (de GBA: de gemeentelijke basisadministratie) en met de Belastingdienst. Om de AKW-gegevens te controleren wisselen we gegevens over het schoolgaan van kinderen uit met de Informatie Beheer Groep. We wisselen ook gegevens uit met uitkeringsinstanties in het buitenland, vooral met Australië, Nieuw-Zeeland en Duitsland.

Steekproefonderzoeken

De SVB controleert steekproefsgewijs of alleenstaande AOW-ers en Anw'ers nog wel alleen wonen. We doen dit door huisbezoek, waarbij met de klant een vragenformulier wordt doorgenomen. Deze huisbezoeken worden aangekondigd in "Uw AOW/Anw". De SVB-medewerker legitimeert zich voordat hij vragen gaat stellen. Wanneer de klant het vervelend vindt om een onbekende in huis te laten, proberen we een nieuwe afspraak te maken of op een andere manier de gegevens te controleren.

Onderzoeken in het buitenland

Een steeds grotere groep SVB-klanten woont in het buitenland. Hun gegevens zijn moeilijker te controleren. We hebben attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Suriname en Spanje. Zij helpen de gegevens van onze klanten in die landen te controleren. In andere landen onderzoekt het Controle Team Buitenland.

Wat er gebeurt bij ontdekken van fouten

Correctie, terugvordering en oplegging van een boete of maatregel

Wanneer uit controle blijkt dat onze gegevens niet kloppen, dan moeten we de uitkering aanpassen aan de juiste gegevens. Soms blijkt dat een klant recht op een hogere uitkering heeft. Dan verhogen we de uitkering. Als blijkt dat de uitkering verlaagd moet worden, moeten we de in het verleden teveel betaalde uitkering terugvorderen. Is er teveel betaald doordat de klant zijn plicht om juiste gegevens op te geven en tijdig veranderingen in gegevens door te geven niet is nagekomen, dan moeten we ook een boete of een maatregel opleggen. Een boete is een eenmalig bedrag dat de klant moet betalen, een maatregel is een bedrag dat in mindering op de uitkering wordt gebracht.

Aangifte van fraude

Vaak worden fouten bij vergissing gemaakt. Een klant kan vergeten een wijziging door te geven of per ongeluk onjuiste gegevens in een formulier invullen. Als echter blijkt dat de klant opzettelijk zijn plichten niet is nagekomen dan spreken we van fraude. We moeten aangifte doen van fraude bij de officier van justitie wanneer de fraude € 6.000 of meer bedraagt. Dat staat in een richtlijn van het College van Procureurs Generaal. Om aangifte te kunnen doen moet formeel opsporingsonderzoek worden verricht dat leidt tot voldoende bewijs van een strafbaar feit of delict. Bij fraude met de SVB-uitkeringen kan bijvoorbeeld sprake zijn van opzettelijke en welbewuste opgave van onjuiste gegevens in een aanvraagformulier, waardoor de klant het delict “valsheid in geschrift” pleegt, dat in artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht staat beschreven.

De SVB beschikt over sociaal rechercheurs. Zij zijn buitengewoon opsporingsambtenaar en daardoor kunnen zij formeel opsporingsonderzoek verrichten en een proces verbaal opmaken waarmee aangifte kan worden gedaan bij de officier van justitie. Als een klant als verdachte van fraude kan worden aangemerkt, kunnen de sociaal rechercheurs een klant verhoren. Daarbij houden we rekening met de omstandigheden van de klant. In een gedragscode staat welke regels we daarbij in acht nemen. We informeren ook hoe klanten het fraudeonderzoek ervaren. Daarvan leren we en dat helpt om onderzoek zo goed mogelijk uit te voeren.

3.5.2 Activiteiten en resultaten 2006

In 2006 heeft de SVB meer fraudeonderzoeken uitgevoerd, maar is er minder fraude geconstateerd. We hebben in 2006 bij circa 0,1% van onze klanten een fraudeonderzoek gedaan. Er zijn 4.447 fraudeonderzoeken uitgevoerd (tegen 3.480 in 2005). In een groot deel van de onderzochte gevallen blijkt echter geen fraude aan de orde te zijn. In 291 zaken werd aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie (329 in 2005). Hierbij waren 491 personen betrokken (549 in 2005). Het totale schadebedrag was in 2006 7,6 miljoen euro. In 2005 was dat nog 8,7 miljoen euro.

De standaardcontroles

Elk jaar opnieuw controleren we gegevens door uitwisseling met andere instanties en controles bij de klanten zelf. In 2006 verrichtten we 794.280 controles. Hierna een overzicht van al die controles en de resultaten daarvan.

Handhavingscontroles 2006

| Soort controle | Onderzocht | Uitkering verhoogd | | | Uitkering verlaagd | | |
|---|----------------|--------------------|------------|------------------|--------------------|------------|------------------|
| | Aantal | Aantal | % | € | Aantal | % | € |
| Uitwisseling inkomensgegevens met Belastingdienst | 335.498 | 317 | 0,1 | 308.519 | 1.913 | 0,6 | 3.136.187 |
| Controle op inkomensgegevens bij klanten | 68.823 | 2.501 | 3,6 | 2.400.001 | 16.356 | 23,8 | 3.282.956 |
| Controle op leefsituatie via GBA | 387.990 | | | | 906 | 0,2 | 2.011.034 |
| Steekproefcontrole leefsituatie door huisbezoeken | 972 | | | | 5 | 0,5 | 60.254 |
| Controle Team Buitenland | 997 | | | | 75 | 7,5 | 388.476 |
| Totaal | 794.280 | 2.818 | 0,4 | 2.708.520 | 19.255 | 2,4 | 8.878.907 |

Uit de controles komen soms fouten naar boven die leiden tot de conclusie dat er mogelijk sprake is van fraude. We krijgen daarnaast spontane signalen van burgers en andere instanties. Uit onderstaand overzicht van de bronnen van alle fraudesignalen die we in 2006 hebben behandeld, blijkt vooral dat het aantal interne signalen flink is toegenomen. De activiteiten om de fraude-alertheid van de medewerkers te bevorderen hebben dus effect.

Bronnen fraudesignalen 2006

| | AOW | Anw | AKW | Overig | 2006 | 2005 |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| medewerkers SVB | 617 | 381 | 426 | 9 | 1.433 | 962 |
| Controle team buitenland | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 | 8 |
| interventieteam onderzoeken | 230 | 113 | 241 | 0 | 584 | 181 |
| inkomensononderzoeken AOW/Anw | 111 | 115 | 2 | 1 | 229 | 321 |
| samenwoononderzoeken AOW/Anw | 795 | 289 | 8 | 0 | 1.092 | 684 |
| steekproef onderzoek AKW | 0 | 0 | 42 | 0 | 42 | 7 |
| individuele burgers | 389 | 208 | 51 | 10 | 658 | 762 |
| andere instanties | 110 | 51 | 231 | 6 | 398 | 555 |
| Totaal | 2.260 | 1.160 | 1.001 | 26 | 4.447 | 3.480 |

De fraudesignalen zijn allemaal onderzocht en een deel heeft geleid tot aangifte. Hieronder de resultaten van de fraude-onderzoeken.

Fraude-onderzoeken

| | Fraude onderzocht | | Fraude aangifte | | |
|-------------|-------------------|--------------|-----------------|------------|------------------|
| | Zaken | Personen | Zaken | Personen | € Schade |
| AOW | 2.260 | 2.888 | 146 | 258 | 3.183.438 |
| Anw | 1.160 | 1.417 | 137 | 221 | 4.339.516 |
| AKW | 1.001 | 1.050 | 8 | 12 | 58.093 |
| Overig | 26 | 29 | 0 | 0 | 0 |
| 2006 | 4.447 | 5.384 | 291 | 491 | 7.581.047 |
| 2005 * | 3.480 | 4.580 | 330 | 554 | 8.708.539 |

* Inclusief PGB (1 zaak en 5 personen)

De aangiften hebben betrekking op verschillende soorten fraude. Hieronder een overzicht van de verdeling over de belangrijkste twee soorten fraude en de overige soorten fraude.

Aandeel soorten fraude in aangiften

| | 2006 | | | 2005 | | |
|---------------|------------|------------------|---------------|------------|------------------|---------------|
| | % | € Totaal | € Gem. | % | € Totaal | € Gem. |
| Samenwonen | 62 | 5.602.589 | 18.249 | 58 | 5.512.715 | 17.174 |
| Inkomen | 28 | 1.146.331 | 8.367 | 28 | 1.697.028 | 11.092 |
| Overig | 10 | 832.127 | 17.705 | 14 | 1.498.797 | 18.735 |
| Totaal | 100 | 7.581.047 | 15.440 | 100 | 8.708.539 | 15.719 |

Specifieke activiteiten in 2006

Controle op samenwonen op campings

In 2006 hebben we gecontroleerd of personen, die een AOW-pensioen voor alleenstaanden of een Anw-nabestaandentuitkering hebben en die op een camping wonen of langdurig verblijven, niet met een ander samenwonen zonder dat aan ons te melden. Landelijk hebben we op 27 campings onderzoek verricht bij 234 personen. Daarvan bleek in 58 gevallen de uitkering aangepast of ingetrokken te moeten worden. Uit deze controle blijkt dat bij deze groep klanten veel meer fraude voorkomt dan bij personen die niet op een camping wonen. Daarom gaan we klanten die op een camping wonen intensiever controleren.

Interventieteams

Vanaf 2004 nemen we deel in de zogenaamde interventiestructuur. Die houdt in dat verschillende instanties gezamenlijk onderzoek verrichten in branches of regio's waar we fraude vermoeden. Interventieteams voeren de onderzoeken uit. We doen vooral mee aan onderzoeken waarbij samen met gemeenten gecontroleerd wordt op de woon- en leefsituatie. Bij de AOW en Anw is het niet melden van samenwonen namelijk een belangrijk risico. Dat risico bestaat ook bij een aantal regelingen die de gemeenten uitvoeren, zoals de Wet werk en bijstand (WWB). In 2006 hebben we deelgenomen aan 14 interventieteam-onderzoeken. Deze onderzoeken hebben de nodige onrechtmatigheden aan het licht gebracht met betrekking tot SVB-uitkeringen. Van 3 onderzoeken zijn de resultaten inmiddels definitief. Het totale schadebedrag is € 363.720 en de totale besparing aan uitkeringslasten bedraagt € 1.249.683.

Controle Team Buitenland

In 2006 controleerde het Controle Team Buitenland in Australië, Duitsland, Portugal, België, Zweden, Griekenland, Aruba en de Nederlandse Antillen. In totaal werd een steekproef getrokken van 997 gevallen, waarvan 732 klanten bezocht konden worden. Bij 75 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn waardoor er teveel en soms geheel ten onrechte werd betaald; 42 gevallen waren per 1 januari 2007 nog in onderzoek.

Controle kinderbijslag in Turkije en Marokko

De SVB controleert of kinderen die in Turkije of Marokko wonen en wier ouders of verzorgers kinderbijslag ontvangen omdat deze kinderen onderwijs volgen, inderdaad naar school gaan. In het verleden bleek uit steekproefcontroles dat dit nodig is. In 2006 werden de resultaten bekend van de controles die in 2004 en 2005 zijn verricht. We controleerden 618 kinderen, waarvan er 45 (7,3%) niet naar school bleken te gaan. Bij 30 kinderen (4,9%) klopten andere gegevens niet. De resultaten bevestigen dat deze controles nodig zijn. We blijven daarom controleren.

Huisbezoeken

De SVB legde ook in 2006 huisbezoeken bij klanten af om te controleren of de gegevens kloppen. Het gaat er daarbij vooral om te controleren of klanten met een nabestaandenpensioen of met een AOW-pensioen voor ongehuwden niet samenwonen. De aankondiging in 'Uw AOW/Anw' van deze huisbezoeken riep kritische reacties van onder andere de ouderenbond Anbo op. Het ging erom dat we de huisbezoeken niet vooraf aankondigen bij de betrokken klant. We houden daaraan vast, maar onze controleurs moeten zich wel legitimeren. De klant kan bij twijfel het SVB-kantoor bellen. Verder kan het huisbezoek alleen worden verricht als de klant toestemming geeft. In 2007 wordt een proefproces gevoerd waarin de Anbo namens SVB-klanten een verbod van de huisbezoeken eist.

Beleid bezichtigen woningen

Wanneer de SVB een huisbezoek bij een klant aflegt om te controleren of de klant niet samenwoont, kan het in sommige gevallen nodig zijn de woning van de klant te bezichtigen. Omdat dat een ingrijpend middel is, deden we dit tot 2006 niet. Maar soms is bezichtiging nodig om een goed beeld van de situatie te krijgen. Daarom hebben we in 2006 vastgesteld in welke gevallen en op welke wijze een woning bezichtigd kan worden. Voorop staat dat we alleen bij concrete twijfel en met toestemming van de klant bezichtigen. Verder hebben we regels vastgesteld die moeten waarborgen dat op een effectieve en respectvolle manier wordt bezichtigd.

Handhavingsbeleid WWB 65+

De SVB betaalt vanaf 2006 bijstand op grond van de WWB aan 65-plussers voor de gemeenten die dat wensen. We nemen dan de controle op het recht op bijstand van de gemeente over. Die controle is zoveel mogelijk hetzelfde als bij de AOW, zodat we de betrokken klanten voor de WWB niet anders behandelen dan voor de AOW. Dat kan omdat de gegevens waar het bij de WWB om gaat vaak dezelfde zijn als de gegevens die voor de AOW van belang zijn. De WWB verschilt vooral van de AOW waar het gaat om de controle op vermogen en op vakantie in het buitenland (voor AOW niet van belang, voor WWB wel). Daar hebben we dan ook nieuw controlebeleid voor gemaakt.

3.5.3 Verantwoording over handhaving

De SVB verantwoordt zich aan de hand van prestatie-indicatoren en kengetallen. De prestatie-indicatoren met betrekking tot handhaving zijn de mate van bekendheid met de plichten en de mate van afdoening van fraudesignalen. De kengetallen zijn het aantal fraudesignalen, het totale fraudebedrag van deze aangiften en de incassoratio's van invorderingen wegens teveel betaalde uitkeringen en opgelegde boeten. Voor de volledigheid hebben we in het volgende overzicht ook het aantal aangiften bij het Openbaar Ministerie weergegeven.

Prestatie-indicatoren handhaving SVB

| | AOW | | Anw | | AKW | | Totaal | |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|--------|-------|
| | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 |
| Bekendheid plichten | | | | | | | | |
| Samenwonen | 70% | 85% | 80% | 89% | | | | |
| Inkomen | 70% | 77% | 82% | 92% | | | | |
| Inkomen kind | | | | | 85% | 92% | | |
| Einde studie kind | | | | | 82% | 77% | | |
| Afdoening | | | | | | | | |
| Totaal | | | | | | | 99% | 97,4% |
| Na geen aangifte | | | | | | | 99% | 97,4% |
| Na sepot door OM | | | | | | | 100% | 96,7% |

Kengetallen handhaving SVB

| | AOW | | Anw | | AKW | | Totaal | |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|
| | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 |
| Fraudesignalen | 2260 | 2.018 | 1160 | 949 | 1001 | 497 | 4.421 | 3.464 |
| Aangiften: zaken | 146 | 181 | 137 | 124 | 8 | 24 | 291 | 329 |
| Afspraak OM | | | | | | | 330 | 330 |
| Realisatie | | | | | | | 88,2% | 99,7% |
| Aangiften: personen | 258 | 303 | 221 | 213 | 12 | 33 | 491 | 549 |
| Afspraak OM | | | | | | | 488 | n.v.t. |
| Realisatie | | | | | | | 100,6% | n.v.t. |
| Aangiftebedrag* | 3.183 | 4.058 | 4.340 | 4.211 | 58 | 349 | 7.581 | 8.618 |
| Incassoratio | 94,5% | 95,0% | 91,3% | 94,8% | 90,0% | 92,0% | | |

* Het fraudebedrag wordt per zaak geregistreerd. In sommige gevallen is sprake van fraude met zowel Anw als AOW. In die gevallen is de schade soms geheel toegeschreven op de Anw, terwijl een deel van het schadebedrag AOW betrof en soms omgekeerd op de AOW terwijl het deels schade bij de Anw betrof. Het totaalbedrag in de meest rechtse kolom is wel (weliswaar afgerond op € 1.000) geheel juist.

Bekendheid met plichten

Om te bereiken dat onze klanten zich aan hun plichten houden, is nodig dat zij weten wat hun verplichtingen zijn. Vanaf 2005 onderzoeken we in hoeverre klanten weten wat hun verplichtingen zijn. Daarbij maken we onderscheid tussen de diverse groepen gerechtigden en de voor deze groepen geldende sets te melden mutaties. In het overzicht staat de “geholpen bekendheid” met betrekking tot de belangrijkste plichten. De doelstelling per wet is minimaal 60% bekendheid met plichten. Ondanks de gelijkgebleven inspanningen om de bekendheid met de plichten op peil te houden blijkt uit het in 2006 gehouden onderzoek dat de bekendheid weliswaar ruim boven de norm van 60% is gebleven, maar ten opzichte van 2005 is afgenomen. Daarom intensiveren we in 2007 onze inspanningen om de bekendheid met plichten te bevorderen.

Afdoening

Het gaat hier om de administratiefrechtelijke afdoening van gevallen waarbij geen aangifte is gedaan of na aangifte de officier van justitie de zaak geseponereerd heeft. Seponeren betekent dat de officier van justitie besloten heeft de zaak niet verder in behandeling te nemen en te vervolgen. De doelstelling ten aanzien van dit cijfer is minimaal 95% afdoening. Die doelstelling hebben we met een afdoening van 99% ruimschoots gehaald.

Fraudesignalen

Dit zijn de signalen waarbij nader vooronderzoek nodig was om te kunnen beoordelen of het zin heeft om verder opsporingsonderzoek te doen.

Aangiften

Dit zijn de gevallen van fraude met uitkeringen AOW, Anw of AKW, die de SVB bij het Openbaar Ministerie heeft aangegeven. Jaarlijks wordt in het handhavingsarrangement SZW-OM afgesproken hoeveel aangiften we doen. Daarom staat hierbij ook het percentage dat we van dat afgesproken aantal gerealiseerd hebben. Tot 2006 werden de afspraken in aantallen zaken gemaakt. Vanaf 2006 zijn de afspraken in zaken en in personen gemaakt. Daarom hebben we iets minder (291) zaken aangeleverd aan het OM dan afgesproken (330) en iets meer processen-verbaal: 491 in plaats van de 488 afgesproken. De afspraken met het OM zijn we dus nagekomen.

Fraudebedrag

Dat is het nadeelbedrag dat met de geconstateerde onrechtmatigheden gemoeid was.

Incassoratio

Dit is de mate waarin ingestelde terugvorderingen en opgelegde boeten daadwerkelijk geïncasseerd werden. Omdat incasso's vaak over langere perioden in termijnen worden geïncasseerd, betreft dit cijfer de incasso's die volledig afgeboekt zijn. De ratio is iets afgenomen ten opzichte van 2005 maar met ruim 90% nog steeds zeer goed.

3.5.4 Kosten en opbrengsten

Inzicht in de kosten en opbrengsten van activiteiten is van belang voor de besluitvorming over het (blijven) verrichten van activiteiten. Hoewel handhavingsactiviteiten vooral tot doel hebben de rechtmatigheid van uitkeringen te verbeteren, moet de doelmatigheid van de handhavingsactiviteiten niet vergeten worden. Ons handhavingsbeleid kost jaarlijks zo'n € 8 miljoen. Dat is een zinvolle investering, want het zorgt ervoor dat het gemeenschapsgeld dat aan ons is toevertrouwd, op de juiste plaats terecht komt. In 2006 is € 16,5 miljoen aan onterechte uitkeringen teruggevorderd in het kader van de handhaving. Daar staat tegenover dat voor € 2,7 miljoen aan uitkeringen is verhoogd. Sommige onrechtmatige uitkeringen zouden nog jaren hebben doorgelopen. Nemen we die kosten mee in de berekening, dan levert dit een bedrag van ruim € 146 miljoen op. Ons uitgangspunt blijft overigens dat het beschikbare geld op de juiste plaats terecht komt. Het is dus niet zo dat we aan een besparingsdoelstelling moeten voldoen.

Het volgende overzicht bevat niet alle activiteiten, het beperkt zich tot de activiteiten waarvan de kosten en/of opbrengsten bij het maken van deze rapportage bekend waren en waarvan kosten en opbrengsten significant en relevant zijn. Het doel van het overzicht is om een indruk te geven van de kosten-baten verhouding betreffende de structurele en omvangrijke handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Kosten en baten handhavingsactiviteiten SVB (1= € 1.000)

| Activiteit | Kosten | Nabetalingen | | Baten | |
|---|--------------|--------------|---------------|----------------|----------------|
| | | Heden | Toekomst | Terugvordering | Besparing |
| Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid | 250 | | | | |
| Uitwisseling inkomensgegevens Belastingdienst | 300 | 300 | 1.950 | 3.150 | 15.800 |
| Onderzoek leefsituatie via GBA | 500 | | | 2.000 | 100.400 |
| Onderzoek inkomensgegevens bij klanten | 1.950 | 2.400 | 15.150 | 3.300 | 18.450 |
| Onderzoek leefsituatie alleenstaanden | 200 | | | 50 | 200 |
| Controle Team Buitenland | 350 | | | 400 | 400 |
| Opsporing | 4.350 | | | 7.600 | 11.350 |
| Totaal | 7.900 | 2.700 | 17.100 | 16.500 | 146.600 |

3.6 Ambitie 2 : Excellente dienstverlening aan de klant

De verbetering van de dienstverlening die we willen realiseren steunt op twee pijlers. De eerste pijler is het uitbreiden van geautomatiseerde gevalsbehandeling en de selfservice door klanten. Dit gaat over aspecten als meer gebruik maken van gegevens die andere organisaties kunnen leveren, aansluiten op innovaties vanuit de overheid en stimuleren van het gebruik van de site en webservices door klanten. De serviceteams vormen de tweede pijler. Serviceteams staan voor de dienstverlening aan klanten waarvoor de geautomatiseerde ondersteuning tekortschiet en aan klanten die geen gebruik kunnen of willen maken van selfservice.

Het serviceteamconcept is in 2005/2006 ontwikkeld en geïntroduceerd voor de afdelingen Kinderbijslag. In 2007 volgen de afdelingen AOW/Anw. Voor onze organisatie geldt het serviceteam als inrichtingsprincipe.

Centrale opdracht voor elk serviceteam is het realiseren van (toegevoegde) waarde voor klanten, rekening houdend met eisen voor efficiënte en rechtmatige gevalsbehandeling en binnen geldende kaders op concernniveau. Vertrekpunt voor de inrichting van het werk in de serviceteams is het perspectief van de klant. Vanuit dat perspectief zijn zowel vragen en verwachtingen van klanten te benoemen als irritaties. Aan de verwachtingen willen we voldoen en de irritaties willen we voorkomen. In algemene zin zijn verwachtingen en mogelijke irritaties van burgers ten aanzien van de overheid bekend. De verwachtingen van onze klanten ten aanzien van onze dienstverlening zijn ook omschreven in het Masterplan Klantcommunicatie. Aan de basis daarvan staat behoefteonderzoek onder klanten. Het masterplan geeft ook ontwerpprincipes voor de inrichting van de klantcommunicatie. De uitdaging voor onze medewerkers is om met deze algemene kennis en principes rekening te houden, maar ook om ieder klantcontact als een nieuwe en unieke gebeurtenis te benaderen.

We hebben een aantal prestatie-indicatoren benoemd op het gebied van dienstverlening. De belangrijkste zijn klanttevredenheid, tijdige afhandeling van klachten en tijdigheid van beantwoorden van telefoongesprekken. Tot 2006 werd ook het percentage telefoontjes gemeten dat in het callcenter direct werd afgedaan. Omdat er sinds de invoering van de serviceteams geen callcenters meer zijn is deze norm niet meer van toepassing: alle telefonische vragen worden afgehandeld in het serviceteam, door de medewerker die de klant aan de lijn krijgt.

| Prestatie-indicatoren | | 2006 | 2005 | 2004 |
|---------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | Norm | Score | Score | Score |
| Klanttevredenheidsonderzoek | 85% | 82% | | 81% |
| Tijdigheid afhandeling klachten | 95% | 98% | 96% | 92% |
| Tijdigheid opnemen telefoon | 80% | 76% | 67% | 75% |

3.6.1 Klanttevredenheidsonderzoek

We willen graag weten hoe tevreden onze klanten zijn. En wat we kunnen doen om de tevredenheid zo nodig te verbeteren. Daarom voeren we regelmatig een onderzoek uit onder onze klanten. In 2006 hebben we ook zo'n onderzoek uitgevoerd. Een extern onderzoeksbureau heeft SVB klanten benaderd die kort daarvoor contact met ons hadden opgenomen via telefoon, brief of e-mail.

Onze klanten zijn iets meer tevreden over de dienstverlening dan bij ons vorige onderzoek. Die hogere tevredenheid zit in de telefonische dienstverlening. Over de schriftelijke dienstverlening en e-mail zijn onze klanten net zo tevreden als in 2004. Eén van de belangrijkste uitkomsten voor zowel schriftelijk, telefonisch als e-mail contact is dat de klant snel antwoord van ons verwacht. Of in ieder geval bericht over hoe lang de afhandeling zal duren. 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 de klant. Op deze punten kunnen we nog verbeteren.

We verwachten dat de serviceteams uiteindelijk de klanttevredenheid verder omhoog zullen brengen. De medewerker in dit team, die het eerste contact met de klant heeft, zorgt ook voor de verdere afhandeling van de klantvraag. Dat is duidelijk voor de klanten en kost bovendien geen tijd meer aan overdracht. We verwachten dat de serviceteammedewerker meer telefonische vragen direct kan beantwoorden. Deze is namelijk inhoudelijk vaak beter op de hoogte dan een callcentermedewerker. Behalve inhoudelijke kennis zijn communicatieve vaardigheden belangrijk. Coaching binnen de serviceteams is er op gericht de communicatieve vaardigheden te verbeteren. Het Project Ruim Baan verzorgt hier workshops over.

Vanaf december 2006 voeren de kantoren zelf ook klanttevredenheidsonderzoeken uit. De medewerkers in de serviceteams zelf bellen klanten die contact hebben gehad met hun eigen team, om te vragen wat de klant vond van de dienstverlening. Het doel van deze onderzoeken is de medewerkers dichterbij de klant te brengen, sneller inzicht te krijgen in wat de klant vindt van de dienstverlening en daar vervolgens actie op te ondernemen. Ze zijn bedoeld als input tot leren hoe het beter kan voor de serviceteams zelf. Deze decentrale onderzoeken zorgen voor stuurinformatie voor de teams. Ze leveren geen verantwoordingsinformatie op. De serviceteams zijn zelf verantwoordelijk voor deze gesprekken met de klant.

3.6.2 Klachten

Sinds 2003 voeren we een zeer actief klachtenbeleid. Alle klantsignalen, alle uitingen van ontevredenheid behandelen we als een serieuze klacht. We handelen zoveel mogelijk klachten direct en via de informele weg af. Dat doen we door de klant direct te bellen als we de klacht hebben binnengekregen en samen met de klant te bekijken of en hoe we het probleem kunnen oplossen. Alleen als de klant daarmee niet tevreden is of duidelijk verzoekt om een formele klachtafhandeling, gaat de klacht het formele traject in. Vrijwel alle klachten worden binnen 6 weken afgehandeld.

Klanten waarderen deze methodiek, die leidt tot snelle afhandeling. Toch bleek uit ons onderzoek onder klanten die een klacht hadden ingediend in 2005, dat klachten soms te lang blijven liggen. Vaak is het probleem dan al eerder ontstaan; een signaal dat in het callcenter was binnengekomen, is niet snel genoeg of niet volledig afgehandeld, of een klant is niet voldoende geïnformeerd over de afhandeling. Daarna belt de klant nog een keer of dient een schriftelijke klacht in. Vanaf dat moment is het veel moeilijker om de klant nog tevreden te stellen, hij heeft al te lang moeten wachten. Ook al handelen we de klacht dan verder tijdig af, bij de klant blijft de eerste indruk achter.

Klanten zijn soms toch ontevreden over de tijd waarbinnen we een klacht behandelen, ook al valt die binnen de wettelijke termijn. Dat is niet vreemd; als je een klacht hebt wil je die graag direct opgelost hebben.

In 2006 is geen onderzoek naar de klachtafhandeling gedaan. Wel zijn we met de uitkomsten van het onderzoek uit 2005 aan de slag gegaan.

Aantal klachtbrieven per wet (2004 niet beschikbaar)

| Wet | 2006 | | 2005 | | 2005 |
|---------------|--------------|------------|------------|-----------------|------------|
| | 2006 | Gegrondd | % Gegrondd | Aantal klachten | % Gegrondd |
| AOW | 860 | 351 | 41% | 906 | 53% |
| Anw | 313 | 148 | 47% | 386 | 58% |
| AKW | 809 | 413 | 51% | 1.437 | 54% |
| TOG | 92 | 53 | 58% | 28 | 50% |
| TAS | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| REM | 4 | 4 | 100% | 19 | 53% |
| WWB 65+ | 0 | 0 | 0% | nvt | nvt |
| Totaal | 2.078 | 969 | 47% | 2.776 | 54% |

Opvallend is zowel de daling in het aantal klachten als ook in het percentage gegronde klachten. Vooral bij de kinderbijslag zijn minder klachten geregistreerd en afgehandeld.

Oorzaken hiervan zijn:

- Werkvoorraden zijn weggewerkt waardoor klantvragen en verzoeken minder lang bleven liggen;
- Brieven waar regelmatig klachten over kwamen zijn aangepast;
- Door het werken met serviceteams op de afdeling kinderbijslag doen we meer klantsignalen direct aan de telefoon af.

Verdeling alle klachten over de categorieën

| Categorie | Totaal aantal afgehandeld | Totaal aantal gegrond | 2006 | 2005 |
|--------------------|---------------------------|-----------------------|------------|------------|
| | | | % Gegrond | % Gegrond |
| Bejegening | 119 | 48 | 40% | 45% |
| Bereikbaarheid | 40 | 19 | 48% | 50% |
| Voorlichting | 377 | 159 | 42% | 40% |
| Behandelingsduur | 283 | 169 | 60% | 72% |
| Betalingsduur | 114 | 53 | 46% | 54% |
| Uitblijven reactie | 150 | 85 | 57% | 69% |
| Behandelingswijze | 510 | 285 | 56% | 47% |
| Betalingswijze | 2 | 0 | 0% | 55% |
| Overige | 282 | 112 | 40% | 36% |
| Wetstoepassing | 201 | 39 | 19% | 17% |
| Totaal | 2.078 | 969 | 47% | 54% |

In dit overzicht staan zowel informeel afgehandelde klachten (die de klant bijvoorbeeld in een telefoongesprek uit en die we meteen kunnen afhandelen), als formeel afgehandelde klachten die schriftelijk zijn ingediend. Het gewicht hiervan is verschillend. Dit veroorzaakt een negatiever beeld dan wanneer we alleen de formeel afgehandelde klachten in dit overzicht zouden opnemen.

Vrijwel in alle categorieën is niet alleen het aantal, maar ook het percentage gegronde klachten gedaald. De categorie overige is zo divers dat niet specifiek te verklaren valt waarom het percentage klachten in deze categorie is gestegen. Klachten over betalingswijze registreren we niet meer als aparte categorie, omdat ze vaak samen vallen met behandelingsduur of behandelingswijze. Hieruit is de stijging van het percentage klachten over behandelingswijze dan ook te verklaren.

3.6.3 Callcenter

Tot september 2006 hadden we op elke vestiging een eigen frontoffice/callcenter. Het callcenter zorgde voor de afhandeling van inkomende telefoongesprekken en e-mail, en stond bezoekers en klanten in de spreekkamers te woord. De complexere gevalsbehandeling vond plaats in het backoffice.

Met het samenstellen van serviceteams kinderbijslag in september 2006, zijn de callcenters voor deze afdeling opgeheven. De afdelingen AOW/Anw volgen in het voorjaar van 2007. Deze Serviceteams zijn voortaan verantwoordelijk voor de totale gevalsbehandeling. Dus ook voor de afhandeling van klantcontacten. Doel hiervan is dat een klant door het Serviceteam sneller en beter wordt geholpen.

3.6.4 Servicelevels

Ook na de invoering van de serviceteams op de afdelingen kinderbijslag kunnen we het inkomend telefoonverkeer monitoren. Tot de invoering van de serviceteams hielden we 2 servicelevels aan:

- 80% van de gesprekken binnen 20 seconden aangenomen
- 90% van de gesprekken binnen het callcenter afgehandeld.

Tijdigheid opnemen telefoon

In 2005 realiseerden we een gemiddelde van 67%. In 2006 is het resultaat verbeterd tot gemiddeld 76%. Dit is nog onder het afgesproken servicelevel van 80%, maar wel een aanzienlijke verbetering. Vanaf september 2006 is (nog) geen trendbreuk te zien in het servicelevel, na de invoering van de serviceteams. Daarvoor was de meetperiode te kort (september tot en met december 2006). Deze trendbreuk – een beter servicelevel - verwachten we wel te zullen gaan zien in de loop van 2007. Zeker als in het voorjaar van 2007 ook voor AOW/Anw de serviceteams zijn ingevoerd. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2006 blijkt dat onze klanten het meest tevreden zijn over de wachttijden aan de telefoon. Verbetering zal de klanttevredenheid niet aanmerkelijk verhogen en heeft dan ook niet de hoogste prioriteit.

3.7 Ambitie 3: De SVB beschikt over betrokken en zelfbewuste medewerkers

Uitvoering voor mensen, door mensen. Daar draait het om bij de SVB. Onze medewerkers zijn uiteindelijk bepalend voor de kwaliteit van de uitvoering. Zij zijn het gezicht van onze organisatie en vormen de verbindende schakel. Voor een goede dienstverlening zijn professionele medewerkers nodig. In onze ogen zijn dat betrokken en zelfbewuste medewerkers, die zich binnen een dienstverlenende werkgemeenschap willen ontwikkelen en die een maximale bijdrage leveren aan onze missie. We willen zulke medewerkers vinden en aan ons binden met marktconforme arbeidsvoorwaarden en prima ontplooiingsmogelijkheden. Deze zijn vastgelegd in een eigen Cao. Maar ook aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en een zorgvuldige beoordeling dragen bij aan een plezierig werkklimaat voor onze medewerkers. Medewerkers krijgen de ruimte voor hun eigen loopbaan. Van medewerkers vragen we een resultaatgerichte instelling, inzet en verantwoordelijkheidsbesef. Een excellente klantgerichte werkhouding, vanuit onze waarden.

Activiteiten op sociaal gebied

Op sociaal gebied hebben we veel gedaan in 2006. In het kort.

- *Nieuwe opzet bedrijfsopleiding*

De SVB is op weg naar een excellente dienstverlening. Hiervoor zijn de medewerkers serviceteams, waar de klant direct contact mee heeft, in 2006 opgeleid. Opgeleid met meer vaardigheden om de klant snel en via één aanspreekpunt, de serviceteams, te woord te staan. Naast deze vaardigheden is juiste kennis nodig. Een nieuwe opzet van de bedrijfsopleiding helpt daar bij.

- *Personeelsontwikkelingen*

Om er voor te zorgen dat we de juiste medewerkers op de juiste plaats houden, kijken we naar de personeelsontwikkelingen die in de jaren 2007- 2013 te verwachten zijn. We hebben vervolgens vastgelegd hoe we werkzaamheden in functies organiseren. Vraag en aanbod van de werkzaamheden worden zo op elkaar afgestemd. Daarmee kunnen we er voor zorgen dat alle aanvragen zo kostenefficiënt mogelijk worden afgehandeld. Verder is er geïnvesteerd in managementontwikkeling en is een onderzoek gestart naar een nieuw functiewaarderingssysteem. Dit vanwege het feit dat we aanliepen tegen de grenzen van het systeem. Voor medewerkers die vrijwillig of gedwongen op zoek zijn naar ander werk binnen of buiten de SVB zijn veel instrumenten (bijvoorbeeld begeleidingstrajecten, sollicitatietrainingen en opleidingsmogelijkheden) ingezet, gericht op begeleiding van "werk naar werk".

- *Integriteitsbeleid*

In ons werk is het van belang dat we betrouwbaar omgaan met alle informatie over klanten en hier ook naar handelen. Richting klanten, maar ook naar collega's, externen, leveranciers en andere partijen waarmee we samenwerken. Het integriteitsbeleid geeft onze medewerkers hiervoor handvatten.

Medewerkersbestand

Eind 2006 werkten bij de SVB 3.067 fte's. De verhouding man/vrouw is 49,4% / 50,6%. De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers was eind 2006 42 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 45, voor vrouwen op 40. De gemiddelde diensttijd bedroeg in 2006 15,9 jaar: 18,4 voor mannen en 13,4 jaar voor vrouwen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage exclusief het verzuim langer dan één jaar is in 2006 gedaald van 5,0% naar 4,8%. Hiermee is het ziekteverzuim ten opzichte van 2004 met 16% afgenomen. Overigens betekent deze 4,8% dat de afgesproken norm voor de hele SVB van 3,7% nog niet is gehaald. Wij gaan kijken hoe we het ziekteverzuim verder kunnen laten dalen.

| Ziekteverzuimpercentage tot één jaar | 2006 | 2005 | 2004 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 1e kwartaal | 5,7% | 6,3% | 6,1% |
| 2e kwartaal | 4,3% | 4,4% | 5,5% |
| 3e kwartaal | 4,0% | 3,8% | 4,6% |
| 4e kwartaal | 5,0% | 5,3% | 5,2% |
| Jaar | 4,8% | 5,0% | 5,4% |
| Norm | 3,7% | 4,6% | 5,4% |

Een andere positieve ontwikkeling is dat het verzuim langer dan één jaar in 4 jaar tijd is afgenomen met 70%, namelijk van 1,3% naar 0,4%. Aandacht voor langdurig verzuim heeft zijn vruchten afgeworpen.

3.8 Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn

De SVB volgt maatschappelijke en technische ontwikkelingen op de voet, geeft ruimte aan vernieuwing en vertaalt die door naar de dagelijkse uitvoering. Dat doen we in samenwerking met andere organisaties en met opdrachtgevers. Op die manier bereiken we het snelst effect. De nieuwe producten en technieken die we zo ontwikkelen, vinden snel hun weg naar de publieke sector.

3.8.1 Burgerpolis

De Burgerpolis is een oplossing die de SVB heeft geopperd om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken. De bedoeling is dat de overheid met deze oplossing burgers duidelijk en eenvoudig kan informeren over alle regelingen waarop zij aanspraak kunnen maken, maar ook aan welke verplichtingen de burger dan moet voldoen. In 2004 introduceerden we het idee van de Burgerpolis. In 2005 concludeerden we samen met andere betrokkenen dat er nieuwe bestuurlijke arrangementen nodig zijn om over organisatiegrenzen heen te kunnen werken. In 2006 heeft het idee van de Burgerpolis adhesie gevonden. Veel maatschappelijke groepen herkennen dat de gedachte erachter bijdraagt aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Een aantal

bestuurders heeft het concept onder meer omarmd in het zogenaamde tweede "Baliemanifest". Een voor de hand liggende manier om deze gedachte te concretiseren en burgers over hun rechten en plichten te informeren, is via een persoonlijke website met een status van individuele aanspraken. Met dit idee in het achterhoofd participeert de SVB bijvoorbeeld in de ontwikkeling van de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) van de rijksoverheid.

3.8.2 Pensioenregister

Met grote pensioenuitvoerders zoals Cordares en ABP voerde de SVB in 2005 verkennende gesprekken over de haalbaarheid van een pensioenregister. In 2006 is in de Pensioenwet opgenomen dat dit Pensioenregister er in 2011 moet zijn. De bedoeling is dat burgers via een internetportal informatie kunnen inzien over hun opgebouwde pensioen. Het eerste onderdeel daarvan is de AOW. De burger moet daarom kunnen inzien of hij een volledige aanspraak op AOW heeft opgebouwd. We hebben plannen ontwikkeld om onze verzekerdenadministratie aan te passen, zodat iedere burger opgebouwde AOW-rechten kan inzien. In 2006 is het overleg over de realisatie van het pensioenregister met de pensioenuitvoerders en de pensioenkoepels voortgezet.

3.8.3 Netspar: bijdrage aan wetenschap en educatie

De SVB participeert zo'n twee jaar in het netwerk NETSPAR: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit Tilburg. Het instituut heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. Met onze kennis leveren we daaraan een bijdrage. Zo financieren we Netspar-aio's die in het SVB-werkveld onderzoek doen. Tegelijkertijd zorgt deelname aan Netspar ervoor dat we onze wetenschappelijke basis verrijken, door onder andere aanwezig te zijn en een rol te vervullen tijdens Netspar-bijeenkomsten. In 2005 is de eerste Netspar-aio bij de SVB begonnen. Ze onderzoekt het keuzegedrag van mensen met betrekking tot pensioenen. Netspar is in 2006 gestart met de opleiding Master of Economics and Finance of Aging. Voor deze opleiding heeft de SVB business cases aangeleverd voor stages. Deze cases gingen bijvoorbeeld over de relatie tussen de AOW, de franchise en het tweedepijlerpensioen of de verhouding tussen arbeidsmarktparticipatie en houdbaarheid van de AOW.

3.8.4 Manifestgroep

Samen met de Belastingdienst, CVZ, CWI, UWV, IB-groep, het Kadaster, de RDW, het CBS en de Kamers van Koophandel maakt de SVB deel uit van de Manifestgroep. Deze groep richt zich op innovatie in de publieke dienstverlening. Een voorbeeld van innovatie is DigiD, dat binnen de groep is ontwikkeld en de SVB als één van de eerste publieke organisaties heeft geïmplementeerd. De werkzaamheden van de Manifestgroep zijn gericht op samenwerking en leren van elkaar, bijvoorbeeld ten aanzien van dienstverlening aan burgers, IT-architectuur en inkoop. Daarnaast is men gezamenlijk gesprekspartner voor de rijksoverheid. We doen mee in gesprekken en samenwerking rond het gezamenlijk bedienen van klantgroepen. Het gaat dan om onderwerpen als de modernisering van de Gemeentelijke Basisadministratie en andere overheidsprogramma's en instellingen. Ook zijn informeel contacten gelegd met andere uitvoeringsorganisaties, zoals gemeenten verenigd in het "Kloosterhoeveberaad".

Tot slot onderneemt de Manifestgroep ook zelf initiatieven. Zo is in 2006 in gezamenlijkheid een webportal "onderwijs en bijverdienen" gerealiseerd. Deze portal leidt voor scholieren en studenten tot informatie over de mogelijke gevolgen van hun inkomsten voor zaken als kinderbijslag, studiefinanciering en inkomstenbelasting. In 2006 heeft een conferentie plaatsgevonden waar onderwerpen voor samenwerking voor de toekomst zijn vastgesteld. We nemen het voortouw voor de bouw van een webportal "migreren.nl". Deze portal wordt opgezet voor burgers die uit

Nederland vertrekken en helpt bij het regelen van allerlei zaken met de Nederlandse overheid en uitvoeringsorganisaties.

3.8.5 Rijksbrede Benchmark (RBB)

In de Rijksbrede Benchmark groep participeren ZBO's, agentschappen en onderdelen van ministeries. Eenmaal in de drie tot vier jaar kan iedere deelnemende organisatie zijn of haar organisatie laten benchmarken. Aan de hand van prestatie-indicatoren uit het INK-model worden de deelnemende organisatie met elkaar vergeleken. Aansluitend vindt een kwalitatief onderzoek binnen de organisatie plaats.

Het doel van de Rijksbrede Benchmark is 'leren van elkaar'. Door 'good practices' te identificeren bij de organisaties en vervolgens de organisaties bij elkaar te brengen in zogenaamde 'resultancygroepen' wordt getracht de bestaande kennis en ervaringen met betrekking tot de 'good practice' over te brengen. De onderzoekers voor de benchmark-teams komen uit de organisatie van de andere deelnemers. Door deze werkwijze wordt ook tijdens de uitvoering van het onderzoek kennis uitgewisseld en een netwerk voor het uitwisselen van kennis opgebouwd.

In 2006 heeft de SVB deelgenomen aan de Rijksbrede Benchmark Ronde IV, samen met Kadaster, IB-Groep, ABP, RDW en het CFI. De bevindingen van het benchmark-team zijn in een rapport verwoord en aan de SVB gepresenteerd. Door de begeleidingsgroep is onderzocht in hoeverre de gesignaleerde verbeterpunten al door de SVB zijn onderkend en in al lopende activiteiten zijn ondergebracht. Een aantal verbeterpunten was nog niet belegd en zal in 2007 worden opgepakt:

- De doorvertaling van Strategie & Beleid binnen de organisatie;
- SVB en de contacten met het ministerie van SZW;
- Visie en ambitie over SVB en het buitenland;
- Ontwikkel een ambitie en strategie gericht op de maatschappij;
- Het structureel beleggen van overkoepelend leren.

3.8.6 SVB Conferentie 2006: 50 jaar AOW

Het 50-jarig bestaan van de AOW op 1 januari 2007 was aanleiding om stil te staan bij dit thema in onze derde SVB Conferentie. Die vond plaats op 11 december 2006. Naast debatten over de AOW en de betaalbaarheid daarvan, kwamen ook aspecten als werk en zorg aan bod. De algemene boodschap van de sprekers was dat de betaalbaarheid van de AOW geen probleem zou moeten zijn.

Lans Bovenberg van pensioendekant Netspar riep het kabinet op om een commissie van wijzen in te stellen om het Nederlandse pensioenstelsel tegen het licht te houden. 'In bijna alle landen zijn fundamentele veranderingen in het staatspensioen voorbereid door een breed samengestelde commissie met mensen van statuus zoals Wim Kok en Ruud Lubbers', stelde hij. Daarnaast pleitte Bovenberg ervoor de aanvullende pensioenen van mensen met een lagere levensverwachting fiscaal gezien anders te behandelen dan mensen die gemiddeld langer leven. 'Een bouwvakker leeft gemiddeld korter dan bijvoorbeeld een hoogleraar.' De hoogleraar zou volgens zijn voorstel later met pensioen gaan, omdat het aanvullende pensioen van de hoogleraar anders behandeld wordt. Het voorstel van PvdA-kamerlid Klaas de Vries om de AOW en aanvullende bijstand voor arme ouderen in één hand te leggen, werd omarmd onder meer door Hannie van Leeuwen, CDA-senator. Op de bijeenkomst werd het boek 'De AOW. Veel beschreven, nu besproken' gepresenteerd. Dit boek is geschreven door 21 AOW-specialisten van de SVB en besteedt aandacht aan de AOW in de volle breedte.

3.8.7 Imago-onderzoek

Eind 2006 lieten we een imago-onderzoek uitvoeren via een steekproef onder klanten en niet-klanten. Deze laat een stijgende bekendheid en positieve waardering zien. Eerder lieten we in 2000 en 2004 ons imago onderzoeken.

Uit de resultaten blijkt dat de spontane naamsbekendheid onder Nederlanders gestegen is van 29% in 2004 naar 31% in 2006. Bij SVB-klanten is de spontane bekendheid over de hele linie flink gestegen. AOW-ers en Anw'ers noemen de SVB spontaan het vaakst. Ook de "geholpen bekendheid" steeg ten opzichte van eerder onderzoek. Zodra de naam SVB wordt genoemd, zegt 80% van de Nederlandse bevolking dat zij daar wel eens iets over gehoord, gelezen of gezien hebben.

De onderzochte groep geeft aan de SVB een waarderingcijfer van 6,8. Hoewel dit cijfer ten opzichte van 2004 daalde met tweetiende punt, voeren we hiermee de ranglijst van andere uitvoerings- en uitkeringsinstanties aan. Onze klanten zijn beduidend positiever dan niet-klanten. AOW-ers geven het hoogste cijfer: 7,8. De waardering onder niet-klanten daalde echter, van 6,4 in 2004 naar 6,1 in 2006. Ze vinden dat de SVB minder actief kennis overdraagt en minder goed weet wat er leeft onder burgers. Daarnaast vinden ze de SVB weinig toegankelijk.

3.8.8 DigiD

DigiD staat voor Digitale Identificatie. Het is een gemeenschappelijk systeem van en voor de overheid. Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit verifiëren van klanten die gebruikmaken van hun elektronische diensten. Burgers kunnen hiervoor een gebruikersnaam met wachtwoord aanvragen, waarmee ze terecht kunnen bij elektronische diensten van steeds meer overheidsinstellingen. Vanaf begin 2005 is de SVB aangesloten op DigiD. Hiermee waren we een van de eerste organisaties die gebruik maakte van DigiD. Klanten van de SVB kunnen via internet aanvragen doen, wijzigingen doorgeven en inzicht krijgen in gegevens als betaaldata, pensioenspecificatie en jaaropgave. Afgelopen jaar heeft ongeveer 33 procent (26.320 personen) van de nieuwe kinderbijslagklanten kinderbijslag aangevraagd via DigiD. Van de nieuwe AOW-klanten heeft 12 procent (18.488) AOW-pensioen aangevraagd via DigiD.

4 Bedrijfsvoering

Uitvoeringskosten per wet

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden

(1 = € 1.000)

| | Begroting 2006 | Realisatie 2006 incl. dotaties voorz. SVB | Realisatie vs begroting | Dotaties voorz. SVB | Realisatie 2006 excl. dotaties voorz. SVB | Realisatie 2005 excl. dotaties voorz. SVB | Realisatie 2004 excl. dotaties voorz. SVB |
|----------------------|-------------------|--|----------------------------|------------------------|--|--|--|
| <u>SV-taken</u> | | | | | | | |
| AOW | 112.920 | 111.123 | 98% | 2.699 | 108.424 | 105.232 | 99.782 |
| Anw | 30.799 | 27.269 | 89% | -386 | 27.655 | 29.893 | 32.480 |
| AKW | 76.443 | 71.464 | 93% | 2.834 | 68.630 | 70.612 | 74.802 |
| TOG * | 4.520 | 4.768 | 105% | | 4.768 | 4.373 | 3.625 |
| TAS | 1.012 | 761 | 75% | | 761 | 822 | 557 |
| Libanon | 0 | 107 | - | | 107 | | |
| Subtotaal | 225.694 | 215.492 | 95% | 5.147 | 210.345 | 210.932 | 211.246 |
| <u>Niet-SV-taken</u> | | | | | | | |
| PGB-regeling | 24.034 | 9.992 | 42% | 1.711 | 8.281 | 11.831 | 17.296 |
| SC PGB | 8.724 | 8.867 | 102% | 21 | 8.846 | 7.246 | 6.394 |
| Remigratiewet | 1.364 | 1.272 | 93% | | 1.272 | 1.293 | 1.555 |
| FVP-regeling | 7.605 | 6.707 | 88% | 41 | 6.666 | 7.330 | 7.136 |
| AWBZ | - | 59 | - | | 59 | 406 | 578 |
| WWB 65+ | 256 | 1.051 | 411% | | 1.051 | - | - |
| Subtotaal | 41.983 | 27.948 | 67% | 1.773 | 26.175 | 28.106 | 32.959 |
| Overige derden | 4.569 | 5.370 | 118% | | 5.370 | 4.037 | 4.164 |
| Subtotaal | 46.552 | 33.318 | 72% | 1.773 | 31.545 | 32.143 | 37.123 |
| Totaal | 272.246 | 248.810 | 91% | 6.920 | 241.890 | 243.075 | 248.369 |

* inclusief onttrekking voorziening administratiekosten/keuringskosten

Kosten per categorie (staande organisatie/totaal: sv + niet-sv) (1 = € 1.000)

| | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie vs begroting | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|
| Personeelskosten | 174.549 | 168.051 | 96% | 168.628 | 172.943 |
| Huisvestingskosten | 35.783 | 26.223 | 73% | 27.021 | 28.199 |
| Automatiseringskosten | 16.785 | 14.671 | 87% | 14.920 | 13.473 |
| Bureaunkosten | 15.809 | 14.643 | 93% | 13.745 | 11.688 |
| Diensten en diversen | 20.632 | 14.708 | 71% | 16.151 | 15.182 |
| Subtotaal | 263.558 | 238.296 | 90% | 240.465 | 241.485 |
| Dotatie voorzieningen | | 6.920 | | 18.810 | 755- |
| Totaal | 263.558 | 245.216 | 93% | 259.275 | 240.730 |

Kosten per categorie (project/totaal: sv + niet-sv) (1 = € 1.000)

| | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie vs begroting | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Personeelskosten | 6.985 | 3.518 | 50% | 2.528 | 5.633 |
| Huisvestingskosten | - | 20 | - | 34 | 2 |
| Automatiseringskosten | 1.463 | 2 | 0% | 8 | 1.247 |
| Bureaunkosten | - | 21 | - | 26 | 1 |
| Diensten en diversen | 240 | 33 | 14% | 14 | 1 |
| Subtotaal | 8.688 | 3.594 | 41% | 2.610 | 6.884 |
| Dotatie voorzieningen | | - | | - | - |
| Totaal | 8.688 | 3.594 | 41% | 2.610 | 6.884 |

4.1 Personeelskosten

De personeelskosten over heel 2006 zijn 4% lager dan begroot. De onderuitputting wordt in de eerste plaats veroorzaakt door lagere loonkosten. In onderstaande tabel is te zien dat de gemiddelde personeelsbezetting 2006 (personeel in dienst van de SVB) over heel 2006 ruim onder de begrote formatie is gebleven.

Formatie-/bezettingsoverzicht 2006 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

| | Formatie 2006 | Bezetting 2006 | | | Bezetting 2006 | formatie -/- bezetting | Bezetting 2005 | Bezetting 2004 |
|------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------|-------------------|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | intern | externen | uitzendkr. | totaal | | totaal | totaal |
| vestigingen | 2.254,7 | 2.136,5 | - | 126,9 | 2.263,4 | 8,7- | 2.306,5 | 2.384,0 |
| kantoor Verzekeringen | 240,8 | 225,3 | - | 8,4 | 233,7 | 7,1 | 228,0 | 208,7 |
| kantoor PGB | 46,2 | 16,6 | - | 16,0 | 32,6 | 13,6 | 149,1 | 260,1 |
| Servicecentrum PGB | 83,5 | 69,1 | - | 37,3 | 106,4 | 22,9- | 87,2 | 68,1 |
| kantoor FVP | 70,2 | 62,6 | 0,2 | 0,9 | 63,7 | 6,5 | 70,3 | 73,1 |
| Hoofdkantoor | 662,2 | 620,8 | 19,1 | 8,4 | 648,3 | 13,9 | 670,9 | 660,7 |
| Totaal | 3.357,6 | 3.130,9 | 19,3 | 197,9 | 3.348,1 | 9,5 | 3.512,0 | 3.654,7 |
| Projecten | 16,0 | 2,6 | 3,3 | - | 5,9 | 10,1 | 5,5 | 16,5 |
| Totaal-generaal | 3.373,6 | 3.133,5 | 22,6 | 197,9 | 3.354,0 | 19,6 | 3.517,5 | 3.671,2 |

De lagere bezetting van de interne medewerkers wordt deels gecompenseerd door het inzetten van uitzendkrachten. Aangezien we te maken hebben met een dalende personeelsformatie, met name vanwege SVB Tien, hechten we veel waarde aan flexibiliteit. Deze wordt bereikt door tijdelijk personeel in te zetten. Binnen de staande organisatie is de inzet van externen hoger dan begroot. Externen werden onder meer ingezet op moeilijk vervulbare vacatures in verband met de krapte op de arbeidsmarkt.

Ook bij de overige personeelskosten is sprake van een onderuitputting. Dit is met name toe te schrijven aan veel lagere afvloeiingskosten personeel wegens de sluiting van kantoor PGB-oud per 1 juli 2006.

Bezoldiging Raad van Bestuur

De bezoldigingen van de bestuurders en de leden van de Raad van Advies zijn onderstaand uiteengezet, inclusief de wettelijk verplichte vermeldingen in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT).

Bestuurders

1 = € 1

| Naam en functie | Duur dienstverband in verslagjaar | Belastbaar loon 2006 (conform wopt) | Belastbaar loon 2005 (conform wopt) | Voorzieningen 2006 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (conform wopt) | Voorzieningen 2005 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (conform wopt) |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| Voorzitter Raad van Bestuur Drs. E.F. Stoové (*) | 1 jaar | 154.724 | 150.291 | 25.792 | 32.848 |
| Lid Raad van Bestuur Mw. drs. C.M. van der Werf-de Koning | 1 jaar | 137.375 | 127.920 | 21.248 | 27.066 |
| Lid Raad van Bestuur M.J. Kemp MSM | 1 jaar | 136.486 | 123.230 | 21.248 | 27.066 |
| Lid Raad van Bestuur Mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM | 1 jaar | 121.467 | 32.175 | 18.813 | 7.956 |

(*) Verplichte vermelding in het kader van de WOPT.

Motivatie bezoldiging voorzitter Raad van Bestuur

“De bezoldiging wordt door de minister van SZW op grond van artikel 5, eerste lid SUWI vastgesteld (vaststelling is tot stand gekomen op basis van de belangrijkste organisatiekenmerken van de SVB, namelijk zeer grote administratieve organisatie met complexe werkprocessen waarin veel geld omgaat en die functioneert in een politieke omgeving, én de referentiemarkten, namelijk financiële zelfstandige bestuursorganen, grote organisaties in de zakelijke dienstverlening, zorgverzekeraars en pensioenverzekeraars. Vergelijking met overeenkomstige functies in de hiervoor genoemde marktsegmenten heeft geresulteerd tot het aldus vastgestelde beloningsniveau”.

Raad van Advies

Aan de voorzitter en leden van de Raad van Advies zijn de volgende vergoedingen verstrekt.

1 = € 1

| Naam en functie | Vergoeding 2006 | Vergoeding 2005 |
|--|-----------------|-----------------|
| Voorzitter Raad van Advies Dr. E.P.de Jong | 14.129 | 14.129 |
| Lid Raad van Advies Ir. M.C. Westermann MBA | 11.774 | 11.774 |
| Lid Raad van Advies Mw. A.M.Vliegthart | 11.774 | 11.774 |
| Lid Raad van Advies Drs. M.Kuperus | 11.774 | 11.774 |

Overige vermeldingen

1 = € 1

| Functie | Duur dienstverband in verslagjaar | Belastbare loon 2006 (conform wopt) | Belastbare loon 2005 (conform wopt) | Voorzieningen 2006 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (conform wopt) | Voorzieningen 2005 t.b.v. beloningen betaalbaar op termijn (conform wopt) |
|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| P&O-functionaris (*) | | | | 178.200 | |

(*) Verplichte vermelding in het kader van de WOPT.

Toelichting: betreft een verstrekte uitkering wegens beëindiging dienstverband.

4.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bestaan met name uit rente en afschrijvingskosten en onderhoudskosten. De rente en afschrijvingskosten bij het hoofdkantoor blijven achter bij de begroting door een lager investeringsniveau. De onderuitputting bij de rente- en afschrijvingskosten wordt opgeheven door een versnelde afschrijving door kantoor PGB in verband met de sluiting van dit kantoor per 1 juli 2006. Hiermee is een bedrag gemoeid van circa € 1,4 miljoen.

Ook zijn in verband met de sluiting van kantoor PGB de kosten van de leegstand PGB geboekt (tot en met juni 2011). Door verhuur binnen en buiten de SVB zijn deze kosten veel lager dan in de begroting was voorzien. Er was ruim € 9 miljoen begroot, echter de kosten van de leegstand worden nu geschat op circa € 2,2 miljoen. Andere posten die lager uitvallen zijn het onderhoud aan bekabeling (nu uitgevoerd in eigen beheer) en schoonmaakkosten.

4.3 Automatiseringskosten

De automatiseringskosten bedragen € 14,7 miljoen. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2005 (-/- € 0,2 miljoen). De rente en afschrijving bedragen 28% van de totale uitgaven. Aangezien de begroting beduidend lager was dan het voorgaande jaar, is de besteding van het automatiseringsbudget gestegen naar 80%. De onderuitputting komt vooral door achterblijvende investeringen binnen SVB Tien en lager dan begrote kosten voor outsourcing van het mainframe bij Getronics PinkRocade.

4.4 Bureaukosten

De kosten binnen deze categorie betreffen met name mailings die we aan onze klanten sturen. De belangrijkste daarvan zijn pensioenspecificaties, jaaropgaven en "Uw AOW/Anw". Om portokosten te besparen versturen we mailings zoveel mogelijk gecombineerd. Dit heeft geleid tot een lagere uitkomst van circa € 0,6 miljoen. ten opzichte van de begroting. Daarnaast zijn de kosten reprografie lager dan voorzien, door meer gebruik van internet, dubbelzijdig kopiëren en dus lager papierverbruik.

4.5 Diensten en Diversen

De kostencategorie Diensten en Diversen laat een onderuitputting zien. Onder meer de reis- en verblijfkosten, uitgaven voor motorrijtuigen en externe adviezen zijn lager dan begroot. Verder spelen lagere tarieven voor de keuringen AKW en Anw door Cliënt First en een teruggave van keuringskosten TAS een rol. Hiertegenover staat een overschrijding van de keuringskosten TOG en extra kosten voor schadeclaims.

4.6 SVB Tien

De begroting van het programma SVB Tien in 2006 bedroeg € 8,7 miljoen. Hiervan is € 3,6 miljoen uitgegeven. Het programma heeft derhalve een onderuitputting van circa € 5,1 miljoen. Dit wordt met name veroorzaakt doordat een aantal activiteiten verschuift en doorloopt in 2007. Het betreft met name de activiteiten volgend op het in 2006 afgeronde bestemmingsplan. Dit bestemmingsplan is een nadere uitwerking van de plateauplanning en migratiestrategie ten aanzien van de generieke processen en het ondersteunend systeem. De uitwerking in de vorm van projecten ten aanzien van de aanschaf, bouw en implementatie betreffende software en de bijbehorende investeringen zijn pas in het vierde kwartaal begonnen en lopen door in 2007. De verdere uitwerking van het integraal bedrijfsvoeringsmodel en de bijbehorende informatie en systeem architectuur zal ook in 2007 plaatsvinden. Omdat deze in 2006 begrote activiteiten verschuiven naar 2007 wordt de onderuitputting van € 5,1 miljoen gereserveerd voor 2007.

4.7 Investerings

Een deel van de kapitaalgroting uit 2005 voor investeringen in gebouwen, verbouwingen en installaties is overgeheveld naar 2006, omdat een aantal activiteiten nog niet was afgerond. De investeringen betreffen onder meer vervanging van brandmelders en schakelkasten. Het groot onderhoud voor de vestigingskantoren was in eerste instantie op de kapitaaldienst begroot. De realisatie is uiteindelijk echter binnen de exploitatie verantwoord. Hierdoor kwam budget vrij voor de noodzakelijke aanpassing van het klimaatbeheersingssysteem en het reviseren en uitbreiden van de glasbewassingsinstallatie van vestiging Utrecht. Het gaat hierbij om een bedrag van ruim € 0,6 miljoen. Deze activiteiten zijn in 2006 in gang gezet en realiseren we in 2007.

Automatiseringsapparatuur

De AS-400 voor het FVP is aangeschaft ten laste van de begrotingspost 2005. De AS-400 (die dienst doet voor FMS) voor het hoofdkantoor is niet vervangen. Deze zal met ingang van 2007 worden geoutsourced. De voorgenomen vervanging van werkplekapparatuur is gerealiseerd. Door scherpe prijsstelling, bulkinkopen en het verder doorvoeren van de normering werkplekapparatuur, kon de begroting voor werkplekapparatuur worden verlaagd met circa € 0,9 miljoen. Deze ruimte is benut voor de aanschaf van TFT-schermen in het kader van DMS. Het gebruik van twee schermen op de werkplek van gevalsbehandelaars zorgt voor een meer ergonomische werkopstelling.

SVB Tien

Voor de bouw van nieuwe software ten behoeve van de primaire systemen en de hierbij behorende hardware is ruim € 15 miljoen gereserveerd. Het is op dit moment nog niet zeker wanneer en in welke vorm een en ander zal worden gerealiseerd. Voor de projectgroep zijn circa 35 PC's aangeschaft.

| | Realisatie 1 = € 100€ | Begroting 1 = € 100€ | Realisatie in % |
|---|--------------------------|-------------------------|--------------------|
| Uitgaven ten laste van de begroting 2006 | 3.403 | 22.033 | 15,4 |
| Uitgaven ten laste van begrotingsposten voorgaande jaren | 700 | 604 | 115,8 |
| Totaal | 4.103 | 22.637 | 18,1 |

| <i>Uitgaven t.l.v. begroting 2006</i> | Realisatie 1 = € 100€ | Begroting 1 = € 100€ | Realisatie in % |
|--|--------------------------|-------------------------|--------------------|
| 1. Grond | 0 | 0 | 0 |
| 2. Gebouwen/verbouwingen Hoofdkantoor/vestigingen | 0 | 361 | 0 |
| 3. Installaties Hoofdkantoor/vestigingen | 268 | 1.362 | 19,7 |
| 4. Automatiseringsapparatuur Hoofdkantoor/vestigingen | 3.135 | 20.200 | 15,5 |
| 5. Kantoormachines | 0 | 0 | 0,0 |
| 6. Meubilair/stoffering Hoofdkantoor/vestigingen | 0 | 110 | 0 |
| Subtotaal | 3403 | 22033 | 15,4 |

| <i>Uitgaven ten laste van begrotingsposten 2005 en voorgaande jaren</i> | Realisatie 1 = € 100€ | Begroting 1 = € 100€ | Realisatie in % |
|---|--------------------------|-------------------------|--------------------|
| 1. Installaties Hoofdkantoor/vestigingen | 431 | 543 | 79,3 |
| 2. Automatiseringsapparatuur Hoofdkantoor/vestigingen | 269 | 61 | 438,1 |
| Subtotaal | 700 | 604 | 115,8 |

5 Governance

We voeren een belangrijke publieke taak uit. Daarom hechten we veel waarde aan het verantwoordelijk van de wijze waarop we onze taken uitvoeren. We houden ons aan de ‘Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties’ en we hanteren duidelijke integriteitsrichtlijnen voor onze bestuurders en medewerkers. Verder staan we onder toezicht van de minister van SZW die in 2006 de uitvoering van de wet SUWI liet evalueren. En ten slotte voert de Inspectie Werk en Inkomen toezicht uit over onze dienstverlening en doet daarvan verslag in haar toezichtbevindingen. Maar net zo belangrijk vinden we hoe de klant onze dienstverlening ervaart. We besteden veel aandacht aan klantcommunicatie, hebben een gedegen klachtenregeling en onderzoeken periodiek de klanttevredenheid.

5.1 Code goed bestuur

De ‘Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties’ bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public governance-structuur. Daarin geven ze aan of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom niet.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen

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

Minister, klant en samenleving

De SVB heeft geen Raad van Toezicht. De minister van SZW houdt toezicht op de SVB. Daarnaast voert de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) namens de minister toezicht uit. We verantwoord ons periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Minstens zo belangrijk is de verantwoording tegenover klanten. We voeren een doortimmerd klantcommunicatiebeleid, we hebben een zorgvuldige klachtenregeling en we houden periodiek een klanttevredenheidsonderzoek.

De SVB heeft een Raad van Advies. Deze adviseert de Raad van Bestuur over strategische aangelegenheden en belangrijke besluiten.

De SVB heeft tevens een Cliëntenraad, die als adviescollege de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseert, vooral op het gebied van dienstverlening. Twee leden van de Cliëntenraad maken deel uit van de Landelijke Cliëntenraad (LCR); het centrale overlegorgaan voor de participatie van cliënten in de sociale zekerheid.

Financiële verslaglegging, interne audit en externe accountant

Voor het jaarverslag en de jaarrekening is de Raad van Bestuur verantwoordelijk. Zowel de Interne Accountantsdienst als de externe accountant controleert de jaarrekening. De Interne Accountantsdienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. Sinds 2004 is Deloitte de externe accountant. De accountant woont de vergadering bij waarin de jaarrekening

wordt vastgesteld en stelt samen met de Interne Accountantsdienst een verslag van bevindingen op. De externe accountant voorziet de te publiceren jaarrekening van een verklaring.

5.2 Handvest Publiek Verantwoorden

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. In het kader hiervan wordt de SVB periodiek geëvalueerd door het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden.

Bevindingen visitatie

In oktober 2005 is een eerste visitatie uitgevoerd. Het Visitatiecollege vindt de SVB een van de beste uitvoeringsorganisaties in het land. Een organisatie die in stilte heel veel klanten tijdig en betrouwbaar bedient. Wel noemde de commissie verbeterpunten voor de klantbenadering en het ontwikkelen van de organisatie. Ook wijst het visitatiecollege op de afstand tussen de SVB en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Follow-up

De SVB ging in 2006 met de leerpunten uit het rapport van het visitatiecollege aan de slag. Sommige bevindingen hadden we zelf ook geconstateerd, vooral over het onderwerp klantbenadering. Daarmee waren we al aan de slag gegaan in het Masterplan Klantcommunicatie. De visitatie zien we als een bevestiging voor deze aanpak. Aan de andere punten – zoals de relatie met het ministerie van SZW – is in 2006 gewerkt

5.3 Evaluatie wet SUWI

De wet SUWI regelt de wettelijke taken van de SVB. In 2006 is deze wet geëvalueerd. De evaluatie is aan de Tweede Kamer aangeboden, maar het demissionaire kabinet heeft er geen standpunt over ingenomen. Het parlementaire debat over de evaluatie zal nog gaan plaatsvinden.

Het eindrapport van de evaluatie SUWI heeft voor een groot gedeelte betrekking op de keten werk en inkomen (met name UWV en CWI) en in veel mindere mate op het domein van de SVB. Het rapport stelt vast dat de SVB in de onderzochte periode efficiënter is gaan werken. Meer efficiëntie zorgde voor een netto-besparing van 12%, zonder dat dit ten koste ging van de kwaliteit. We willen de klantgerichtheid nog verder verbeteren en de samenwerking in de inkomensketen verder verbeteren. Dat is een continu proces dat noodzaakt tot beleid op de middellange en lange termijn.

De bestuurlijke inrichting van de SVB is met de wet SUWI in 2002 veranderd. In plaats van een tripartiet bestuur wordt de SVB nu aangestuurd door de minister van SZW. De Raad van Advies heeft een hybride functie. De SVB wil graag in overleg treden met het ministerie over een toezichtstructuur waarbij een balans tot stand komt tussen horizontaal en verticaal toezicht en een afbakening plaatsvindt tussen toezicht op de bedrijfsvoering en de wetsuitvoering.

5.4 Toezichtbevindingen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) houdt toezicht over de SVB. We geven IWI daartoe integraal inzicht in onze financiële en niet-financiële processen. In de tweede helft van 2006 hebben we hiervoor normen opgesteld, in overleg met het ministerie van SZW. Dit jaarverslag 2006 is volgens deze normen opgesteld.

5.5 Raad van Advies

De Raad van Advies adviseert de Raad van Bestuur over strategische aangelegenheden en belangrijke besluiten. Hij vervult voor de Raad van Bestuur ook een klankbord- en signaleringsfunctie; hij is geen toezichthouder. De Raad van Advies besteedt in het bijzonder aandacht aan de hoofdlijnen van de bedrijfsvoering en het financieel beleid. Hij richt zich vooral op de maatschappelijke positie en het functioneren van de SVB, op de continuïteit van de organisatie en een excellente dienstverlening, en op de vraag of de SVB adequaat inspeelt op veranderingen, kansen en risico's. De Raad betreft daarbij ook de interne sturing, beheersing, planning en verantwoording van de SVB.

Adviezen in 2006

De adviezen van de Raad betroffen het meerjarenbeleidsplan, de meerjarenkostenraming, het jaarplan en de begroting 2007, samen de Meerjarenplanning 2007 tot en met 2011, en het jaarverslag en de jaarrekening over 2005; de Raad adviseerde verder over de overname van de centrale vertaaldienst UWV, de uitvoering van het bezwaarschriftenproces buitenland voor het CVZ, de overeenkomst inzake vermogensbeheer van het FVP en de dienstverlening aan persoonsgebonden budgethouders onder de WMO.

De Raad van Advies vergaderde in 2006 vier keer met de Raad van Bestuur. In deze vergaderingen adviseerde de Raad ook over het veranderprogramma SVB Tien, de benadering van de gemeenten voor de uitvoering van aanvullende bijstand voor 65-plussers, de positiebepaling van de SVB bij de SUWI-evaluatie, de verhouding tussen besparingen van de SVB en kostenontwikkelingen van externe aard.

Klankbord- en signaleringsfunctie in 2006

De Raad van Advies en de Raad van Bestuur spraken frequent over externe ontwikkelingen die voor de SVB van belang zijn en over de algemene gang van zaken in de organisatie. Dat gebeurde in vergaderingen en - voor specifieke, portefeuillegebonden onderwerpen - ook in bilaterale gesprekken tussen een lid van de Raad van Bestuur en een lid van de Raad van Advies. De voorzitters kwamen regelmatig bijeen in het voorzittersoverleg. Soms was daarbij schriftelijke documentatie aan de orde, zoals plannings- en verantwoordingsdocumenten en periodieke rapportages van in- en externe aard, soms ook niet.

Aan de orde kwamen verder *governance*-vraagstukken (waaronder het Visitatierapport van de Handvestgroep) en integriteits- en huisregels. De Raad van Advies attendeerde op de betekenis van strategisch personeelsbeleid voor het huisvestingsbeleid. Hij vroeg aandacht voor de praktische toepassing van het HRM-beleid. De Raad suggereerde enkele veranderingen in de externe presentatie van de SVB.

Overige activiteiten in 2006

Omwille van een goed beeld van de organisatie brachten leden van de Raad van Advies in 2006 wederom werkbezoeken aan onderdelen ervan. Er werden voor de Raad presentaties verzorgd over de ontwikkelingen binnen de SVB en de bedrijfsonderdelen, onder meer over het SVB Servicecentrum PGB en de voortgang van SVB Tien.

Op 7 december 2006 kwam de Raad van Advies tot een positieve evaluatie van zijn functioneren over het afgelopen jaar. Hij stelde vast dat de relatie met de Raad van Bestuur is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect. De Raad van Bestuur waardeert de adviezen en verwerkt aanbevelingen en opmerkingen van de Raad van Advies in zijn beleid. De beide Raden namen gezamenlijk het initiatief voor een verdere verdieping van de verschillende functies van de Raad van Advies.

5.6 Cliëntenraad

Bij de SVB hechten we aan de mening van onze klanten. Daarom hebben we een Cliëntenraad, die hen vertegenwoordigt. De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan van de Raad van Bestuur. Ze adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB.

Werkzaamheden Cliëntenraad

In 2006 vergaderde de Cliëntenraad vier keer met vertegenwoordigers van de SVB, onder wie een lid van de Raad van Bestuur. Belangrijke thema's waren:

- SVB Tien;
- De volledige verzekerdenadministratie;
- Het masterplan klantcommunicatie;
- De Burgerpolis;
- De nieuwe opzet van het klanttevredenheidsonderzoek;
- De onaangekondigde huisbezoeken;
- De meerjarenplanning 2007 tot en met 2011.

Gevraagde adviezen

Over drie besproken thema's heeft de Cliëntenraad gevraagde adviezen uitgebracht. De raad heeft positief geadviseerd over:

- De meerjarenplanning. In de meerjarenplanning staat wat de SVB wil bereiken, wat ze gaat doen om dit te bereiken en wat nodig is om dat te bereiken.
- De volledige verzekerdenadministratie. In de volledige verzekerdenadministratie worden alle verzekerden opgenomen, waar nu alleen nog uitzonderingsgevallen worden geregistreerd.
- Het masterplan klantcommunicatie. Het masterplan beschrijft hoe we de communicatie met klanten kunnen verbeteren. De Cliëntenraad waardeert het plan, omdat we de klant erin centraal stellen, we de klant serieus nemen en omdat we ambitie tonen.

De Raad van Bestuur heeft de adviezen van de Cliëntenraad overgenomen.

Andere initiatieven

Om haar zichtbaarheid te vergroten, heeft de Cliëntenraad een voorstel uitgewerkt om een eigen website te ontwikkelen. Door vertraging bij een van de betrokken partijen, was de site in 2006 nog niet online.

Ruim tachtig belangstellenden reageerden op de vacature in het SVB-klantenmagazine *Uw AOW/Anw* voor een nieuw Cliëntenraadslid. Vooral Anw'ers reageerden vanuit een persoonlijke ervaring met de SVB. Voor de Cliëntenraad is dat aanleiding om het komende jaar een aantal Anw'ers uit te nodigen voor een groepsgesprek over het beter benaderen van Anw-klanten.

5.7 Risicomanagement

Het instrument risicoanalyse is op verschillende niveaus in de organisatie belegd.

In het begin van 2006 heeft de Raad van Bestuur een strategische risicoanalyse uitgevoerd, waarbij de daarbij onderkende risico's zijn geprioriteerd. Vooral het programma SVB Tien krijgt hierbij veel aandacht. De strategische risicoanalyse heeft een doorvertaling gehad naar de tactische niveaus (de clusters) binnen SVB Tien.

Op alle onderdelen van het programma SVB Tien worden conform de PRINCE 2-projectaanpak risicoanalyses uitgevoerd. Op die activiteiten van het programma waarin grote risico's ten aanzien van de implementatie gemoeid zijn, voert het programmamanagement aanvullende audits uit om te

onderzoeken of de beheersmaatregelen voldoen. In de strategische risicoanalyse is aangegeven dat de invoering van serviceteams met een andere risicobenadering en een grotere verantwoordelijkheid bij de medewerker extra aandacht moest krijgen. Veel aandacht is besteed aan het uitwerken van de mogelijke risico's van de veranderende werkwijze en de maatregelen om deze risico's adequaat te behandelen. Ook is extra aandacht besteed aan het monitoren van de kwaliteit van de productie. Waar nodig is bijgestuurd waardoor een beheersbare verandering mogelijk is gebleken. Door te werken met leercirkels wordt door medewerkers actief meegewerkt aan het bewaken en verbeteren van de kwaliteit. Klachten van klanten en actief klanttevredenheidsonderzoek zijn hier een onderdeel van. Deze werkwijze bij de introductie van de serviceteams voor de AKW is ook uitgangspunt voor de invoering van de serviceteams AA. SVB Tien is een ingewikkeld meerjarig programma dat risico's kent op het gebied van beheersing van de kosten en resultaten. Het programmamanagement stuurt hier op. Voorbeelden hiervan zijn de invulling van de Kompas-functie en het Programmabureau. Soms is gezien het vernieuwende karakter de haalbaarheid van oplossingsrichtingen een risico. Hiervoor worden oplossingen getoetst door vergelijkbare oplossingen bij derden te onderzoeken of externe audits te laten uitvoeren. De audit door Het Expertise Centrum (HEC) op de door cluster 2 gehanteerde ICT migratiestrategie is hier een voorbeeld van.

Om de samenhang (wat betreft inhoud en inzet van resources) en prioriteitstelling (wat betreft bijdrage aan doelen) op concernniveau te kunnen besturen, is projectportfoliomanagement als instrument geïntroduceerd. Dit is een coproductie van programma en staande organisatie. Hiermee wordt voorkomen dat parallelle veranderingen het programma SVB Tien onverwacht belemmeren. De eerste ervaringen met het opstellen van één geïntegreerde projectportfolio zijn inmiddels opgedaan. Een van de lessen is dat het managen van de inzet van (schaarse) resource met voorrang moet worden opgepakt. In 2007 zal projectportfoliomanagement binnen de SVB worden verankerd, onder meer in de planning- en controlcyclus.

Eerste prognoses zijn gemaakt voor de resources die nodig zijn om de projectportfolio te kunnen realiseren. Externe inhuur is vanzelfsprekend, daar is op voorhand ook rekening mee gehouden. Aanbestedingstechnisch zijn inmiddels nieuwe raamcontracten afgesloten voor (reguliere) ICT-diensten en is in december de laatste hand gelegd aan de selectie van partijen voor onder meer ICT-architectuur, organisatie-advies en project- en programmamanagement. Twee risico's zijn onderkend. In de eerste plaats is het niet vanzelfsprekend dat de SVB inhuur op omvangrijke schaal goed kan managen. Met de in januari geselecteerde partijen zullen daar afspraken over worden gemaakt. In de tweede plaats blijkt bepaalde expertise van het primaire proces binnen de SVB schaars en dreigt daarmee een bottleneck te worden. Om dat te ondervangen wordt een plan gemaakt om expertise breder te delen.

De in 2004 uitgevoerde risicoanalyse op een vestiging is een risicoanalyse op tactisch niveau. Van de primaire en financiële processen zijn operationele risicoanalyses een vast onderdeel van de beschrijving van de Administratieve Organisatie/Interne Beheersing (AO/IB). In het kader van de verhoogde aandacht voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie wordt sinds 2006 ook de AO/IB (inclusief risicoanalyse) voor deze processen beschreven of geactualiseerd.

De risicoanalyse is ingebouwd in de planning- en controlcyclus. In de jaarplannen van de afdelingen/vestigingen besteden we apart aandacht aan relevante risicoanalyses. In de kwartaalrapportage wordt over de relevante risico's en eventuele maatregelen gerapporteerd, waarbij actualisatie plaatsvindt.

Als vervolg op het beleid ten aanzien van risicomanagement evalueren we in 2007 of de strategische risico's die de Raad van Bestuur onderkent, voldoende zijn afgedekt door de maatregelen.

5.8 Bedrijfsvoeringsparagraaf 2006

In het begrotingsjaar 2006 hebben we structureel aandacht besteed aan onze bedrijfsvoering. We doorliepen systematisch het proces van beleidbepaling, vertaald naar doelen en activiteiten voor organisatieonderdelen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd.

Onderdeel van de Planning- en Controlcyclus is het opstellen van een concernjaarplan. In het concernjaarplan is per beleidsdoelstelling aangegeven welke activiteiten binnen de verschillende beleidsdoelstellingen gepland zijn en welke afdeling verantwoordelijk is voor welke activiteit(en). Deze activiteiten (zogenoemde thema-activiteiten) moeten bijdragen aan het realiseren van de beleidsdoelstellingen.

Ieder kwartaal rapporteerden de verantwoordelijke budgethouders over de stand van zaken rond de voortgang van de activiteit, afgezet tegen de gestelde doelrealisatie. Ook is per kwartaal gerapporteerd over de voortgang van reguliere activiteiten en projecten van organisatieonderdelen. Daarnaast zijn prestatie-indicatoren bepaald, waarover verantwoording plaatsvindt, die inzicht geven in de realisatie van de beleidsdoelstellingen.

Samen vormen de financiële en kwalitatieve resultaten de interne kwartaalrapportage. Tijdens kwartaalbijeenkomsten met de budgethouders en kwartaalgesprekken met budgethouders en controllers zijn de resultaten na afloop van de kwartalen steeds besproken. Als de tussentijdse resultaten daartoe aanleiding gaven, nam de Raad van Bestuur maatregelen. Zo is inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering en doel- en resultaatgericht sturen.

5.8.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O beleid)

Bij het uitvoeren van onze opdrachten vinden we het voldoen aan de rechtmatigheidsnormen een van de belangrijkste doelstellingen. In hoeverre we voldoen aan deze doelstelling verantwoorden we tweemaal per jaar met rechtmatigheidspercentages. Conform de Regeling SUWI geeft de Raad van Bestuur tevens een rechtmatigheidsverklaring af, waarbij is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

Rechtmatigheidsverklaring 2006

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2006 berekend op 0,048% van de totale lasten⁷ van de jaarrekening als geheel. Hierbij zijn oude fouten buiten de evaluatie gelaten. Het totale percentage nieuwe onzekerheden bedraagt 0,39% van de totale lasten.

Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage voor de financiële fouten als het totale onzekerheidspercentage blijft ruim onder de vereiste percentages van 1% respectievelijk 3%.

Op grond van de onrechtmatigheidspercentages stelt de Raad van Bestuur, dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2006 rechtmatig is geweest.

⁷ De hoogste van de drie percentages fouten afgezet tegen resp. baten, lasten of baten en lasten

Onrechtmatigheidsscore per wet

Hoewel de rechtmatigheidsverklaring is gebaseerd op het overall onrechtmatigheidspercentage, wil het ministerie van SZW ook inzicht hebben in de onrechtmatigheidsscore per afzonderlijke wet. Voor het jaar 2006 zijn de percentages nieuwe fouten per wet en in totaal als volgt.

Onrechtmatigheidspercentages 2006 nieuwe fouten

| Wet | AOW | Anw | AKW | TOG | TAS | Totaal |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Nieuwe fouten | 0,037 | 0,023 | 0,073 | 0,876 | 0,811 | 0,048* |

* Inclusief financiële fout SVB uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

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

Onrechtmatigheidsscore 2006 Nieuwe Onzekerheden

| Wet | AOW | Anw | AKW | TOG | TAS | Totaal |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Nieuwe onzekerheden | 0,042 | 0,000 | 0,039 | 0,000 | 0,000 | 0,039* |

* Inclusief financiële onzekerheid SVB uitvoeringskosten en Europese aanbesteding.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onzekerheidspercentages van alle wetten ruim onder de toegestane 3% liggen.

Misbruik en oneigenlijk gebruik

De Raad van Bestuur concludeert dat de uitgevoerde activiteiten op het gebied van preventie, detectie, correctie en sanctionering, zoals beschreven in paragraaf 3.5, toereikend zijn voor handhaving en het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik.

5.8.2 Kwaliteit van niet financiële informatie

De niet-financiële informatievoorziening is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke manier tot stand gekomen. De kwaliteit van de niet-financiële informatie is bij de SVB voldoende geborgd. Op sommige onderdelen lopen nog verbeteracties, zoals het verder invullen van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing). Daarnaast verdient het frauderegistratiesysteem FRES in 2007 speciale aandacht, omdat de daaruit verstrekte managementinformatie als onvoldoende wordt beschouwd om de opsporingsactiviteiten goed te kunnen managen. Dit laat onverlet dat ook de vanuit FRES in het jaarverslag opgenomen verantwoordingsinformatie voldoende betrouwbaar is.

5.8.3 Prestatie-indicatoren

De SVB hanteert prestatie-indicatoren om de dagelijkse processen bij te sturen, zodat de doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. In de managementrapportages gaan budgethouders in op de gerealiseerde scores op de prestatie-indicatoren, uitgedrukt in een groene, oranje of rode score.

Ten aanzien van de gestelde grenswaarden voor de prestatie-indicatoren klantgerichte uitvoering waarover de SVB zich in dit jaarverslag extern verantwoordt, geldt dat we in 2006 op twee indicatoren na de grenswaarden realiseerden. Het betreft de klanttevredenheid die met een realisatie van 82% onder de norm van 85% is gebleven. De verwachting is dat de invoering van de Serviceteams de tevredenheid van onze klanten zal verbeteren.

Voor de tijdigheid bij Anw internationaal is 92% gerealiseerd in plaats van de gestelde norm van 93%. Hiermee is deze streefwaarde net niet gehaald.

Wat betreft de onrechtmatigheidsscores blijven we ruim onder de vereiste 1%. De streefwaarde voor het ziekteverzuim is nog niet gehaald, ondanks de dalende tendens van de laatste jaren.

De Raad van Bestuur heeft in 2006 nadrukkelijk gestuurd op het effectueren van de gestelde doelen. In het kader van doel- en resultaatgericht sturen is hiervoor gebruik gemaakt van instrumenten uit de planning- en controlcyclus zoals het kwartaalgesprek, kwartaalbijeenkomsten en het managementcontract.

5.8.4 Doelmatigheid

De voor 2006 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn uitgevoerd. Van het budget van € 225,6 miljoen is € 210,3 miljoen besteed (exclusief voorzieningen); dit leidt tot een uitputtingspercentage van circa 93%. We zijn dus bij de uitvoering ruim binnen het beschikbare budget gebleven.

De kosten zijn per categorie en per wet toegelicht. Daarnaast geeft de SVB inzicht in de efficiency aan de hand van twee kengetallen; ten eerste laat berekening van de efficiency aan de hand van het volume-, loon- en prijseffect zien dat we in 2006 een efficiency realiseerden van 3,6%. Daarnaast komt de efficiency tot uiting in de ontwikkeling van de kosten per klant. Deze blijven ook dit jaar onder de loon- en prijsstijging. Voor de AKW, Anw en TOG is in 2006 sprake van een daling van de kosten per klant.

In hoofdstuk 3 van het jaarverslag - Missie, ambities, doelstellingen en resultaten - legt de SVB verantwoording af over de mate waarin prestaties conform de afspraken met de Minister zijn gerealiseerd. Dit vindt voor een belangrijk deel plaats aan de hand van prestatie-indicatoren.

5.8.5 Thema-activiteiten

Bij de thema-activiteiten uit het concernjaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat we de doelen voor 2006 vrijwel volledig hebben gerealiseerd. De activiteiten uit het concernjaarplan hebben we bijna volledig uitgevoerd. Voor deze activiteiten is de afronding in 2007 gepland:

- Het programma SVB Tien loopt de komende jaren door.
- Investeren in talenten. Dit is in zijn geheel doorgeschoven naar 2007.
- Verder uitwerken employability-beleid. In 2006 zijn geen activiteiten ondernomen als het gaat om het ontwikkelen van beleid. De tijd is besteed aan lerende organisatie en Ruim Baan.

5.8.6 Speerpunten

In 2007 is het belangrijkste speerpunt SVB Tien. Daarnaast starten we met een pilot voor een Volledige Verzekerenadministratie voor de volksverzekeringen. Het ligt in de bedoeling de huidige beperkte administratie om te zetten naar een Volledige Verzekerenadministratie. De pilot begint met een inhaalslag en zal zich richten op burgers die geboren zijn in de periode van 1943 tot en met 1947. Na afloop van dit tweejarig project besluiten we hoe we de volledige inhaalslag vormgeven.

5.8.7 Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen ordelijkheid en controleerbaarheid en geeft geen reden tot het maken van opmerkingen.

6 Jaarrekening 2006

Algemeen

In deze jaarrekening worden de jaarcijfers van de SVB als uitvoeringsorganisatie alsmede de wetten, regelingen en besluiten weergegeven welke in 2006 door de Sociale Verzekeringsbank zijn uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze wetten, regelingen en besluiten betreffen onder andere de sociale verzekeringswetten en regelingen (sv-taken). Onder de sv-taken wordt verstaan de uitvoering van materiewetten, te weten AOW, Anw, AKW, de regeling TOG, de regeling TAS, de Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon en de wetten die deze wetten beheersen.

Naast bovengenoemde taken voert de SVB ook andere wetten, regelingen en besluiten uit (niet-sv-taken). De niet-sv-taken betreffen de bijdrageregeling FVP, Remigratiewet, de regeling PGB, het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl, de afwikkeling van het besluit vrijwillige verzekering AWBZ, werkzaamheden in het kader van de Wet Werk en Bijstand voor 65-plussers (WWB65-plus) en werkzaamheden verricht ten behoeve van derden. Onder derden wordt verstaan: het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen en overige derden (voornamelijk huurders van niet door de SVB gebruikte ruimten in kantoorpanden).

Met ingang van 18 juli 2006 voert de SVB in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon uit. De regeling is op 24 januari 2007 beëindigd. De publicatie van de jaarcijfers van deze regeling vindt conform artikel 10 van de regeling plaats door middel van deze jaarrekening.

In dit verslag is de jaarrekening conform bijlage VIII "Informatieproducten van de SVB" van de Regeling SUWI opgenomen. Deze omvat de jaarcijfers van de SVB als uitvoeringsorganisatie alsook de jaarcijfers voor de sv-taken.

Financiering

De uitkeringen AOW/Anw vinden, behoudens de betaling van de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De betaling vindt voornamelijk plaats vóór afloop van de desbetreffende maand. De premies voor de AOW en de Anw worden maandelijks ontvangen van de Belastingdienst. De Belastingdienst hanteert bij de overmaking van de premies de gemiddelde valutadatum, zoals zij de premies in de betreffende maand heeft ontvangen. Naast de premies van de Belastingdienst worden premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw ontvangen.

De uitkeringslasten en de uitvoeringskosten van de AKW, de Remigratiewet, de regeling TAS en de regeling TOG worden door het Rijk op declaratiebasis vergoed. De financiering/bevoorschotting door het Rijk vindt conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar plaats. De Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon wordt gefinancierd middels een Rijksbijdrage. De hoogte van de bijdrage zal na afloop van de regeling in 2007 definitief worden vastgesteld.

Premie-ontvangsten Belastingdienst

De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten AOW en Anw worden verkregen door premieheffing bij verzekerden en uit financiering door het Rijk, waaronder de Bijdrage in de Kosten van de Kortingen (BIKK). De heffing en invordering van de premies volksverzekeringen, waaronder AOW en Anw, zijn bij wet opgedragen aan de Belastingdienst.

De premies volksverzekeringen worden door de Belastingdienst geïnd via de loon- en inkomstenbelasting. Maandelijks worden de door de Belastingdienst geïnde bedragen volgens voorlopige verdeelsleutels verdeeld over belastingen en sociale verzekeringen en vervolgens over de betreffende sociale verzekeringsfondsen.

De AOW-/Anw-premies op basis van loonheffing worden na aftrek van afdrachtvermindering door de Belastingdienst maandelijks geïnd en aan de SVB uitgekeerd. In het tweede jaar na afloop van het boekjaar wordt aan de hand van de werkelijke ontvangsten de definitieve verdeelsleutel loonbelasting/premieheffing vastgesteld door het ministerie van Financiën, zowel voor de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premieheffing als van de verdeling van premieheffing over de betreffende sociale verzekeringsfondsen.

De loonheffing is een voorheffing op de inkomstenheffing. De inning van de AOW-/Anw-premies op basis van de inkomstenheffing vindt met een grotere vertraging plaats. De inkomstenheffing betreft per saldo negatieve premies AOW/Anw en stelt hiermee de premiebaten op basis van loonheffing bij. De inkomstenheffing bestaat uit voorlopige aanslagen tijdens het belastingjaar, aangiften die na afloop van het belastingjaar worden ingediend en wijzigingen door definitieve aanslagen in de daarop volgende jaren. Pas in het vierde jaar na afloop van het belastingjaar wordt aan de hand van de werkelijke opbrengsten de definitieve verdeelsleutel inkomstenheffing vastgesteld door het Ministerie van Financiën. Dit geldt zowel voor de verdeling van de inkomstenheffing over belastingen en premies volksverzekeringen als de onderlinge verdeling tussen de premies van de volksverzekeringen AOW, Anw en AWBZ.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies. Zij stelt jaarlijks een beheersverslag op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij het beheersverslag wordt door de Interne Accountantsdienst Belastingen en door de Auditdienst Financiën een accountantsverklaring afgegeven. Over 2005 luidt de verklaring goedkeurend met een toelichtende paragraaf inzake misbruik en oneigenlijk gebruik.

Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies en de verdeling tussen de fondsen. Zij informeert de fondsen maandelijks over de ontvangen bedragen per belastingjaar. Verder stelt zij de definitieve verdeelsleutels vast. De Auditdienst Financiën stelt naar aanleiding van de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels en de afrekening van ontvangsten van loonheffing en inkomstenheffing een rapport van bevindingen op. Het laatste rapport betreft de definitieve afrekeningen loonheffing 2002 en inkomstenbelasting 2000.

De SVB ontvangt het rapport van bevindingen van de Auditdienst Financiën. Tevens neemt de SVB kennis van de accountantsverklaring zoals deze is afgegeven bij het beheersverslag van de Belastingdienst. Aangezien het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van de Belastingdienst na het vaststellen van de SVB-jaarrekening over het boekjaar worden uitgebracht, wordt ten behoeve van de jaarrekening van de SVB gebruik gemaakt van het beheersverslag en de rechtmatigheidsverklaring van het voorgaand jaar.

Grondslagen waardering en resultaatbepaling

De door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vastgestelde grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening zijn afgeleid van de maatschappelijke normen zoals in BW Boek 2 Titel 9 is verwoord.

Tenzij anders vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. Indien noodzakelijk zijn voorzieningen getroffen voor oninbaarheid.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op aanschafwaarde, onder aftrek van afschrijvingen volgens het lineaire systeem. De aanschafwaarde omvat tevens de geactiveerde interest over de periode van aanschaf tot aan het moment van in gebruikname.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik zullen worden gesteld, worden gewaardeerd op directe opbrengstwaarde. Desinvesteringen van gebouwen en terreinen worden verantwoord op het moment dat de notariële overdracht heeft plaatsgevonden. Overige desinvesteringen worden, inclusief herstellkosten, verantwoord op het moment van buitengebruikstelling.

Incidentele baten uit de verkoop van activa van materieel belang worden in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs van de vervangende investering.

Normvermogen AOW/Anw

Om de structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven te kunnen opvangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen, dat onderdeel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen wordt liquiditeitsneutrale financiering gehanteerd, dit betekent: een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt ten opzichte waarvan overschotten of tekorten worden gemeten.

Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl

Het batig saldo voortvloeiend uit de activiteiten van de SVB in het kader van het Persoonsgebonden budget nieuwe stijl wordt aan de bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl toegevoegd.

Bestemmingsreserve veranderprogramma

Met instemming van het ministerie van SZW heeft de SVB een deel van het batig exploitatiesaldo van 2004 toegevoegd aan de bestemmingsreserve veranderprogramma.

Bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007

Met instemming van het ministerie van SZW heeft de SVB een deel van het batig exploitatiesaldo van 2006 toegevoegd aan de bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007.

Bestemmingsfonds Volledige Verzekerenadministratie (VVA)

Met instemming van het ministerie van SZW heeft de SVB een deel van het batig exploitatiesaldo van 2006 toegevoegd aan het bestemmingsfonds VVA (Volledige Verzekerenadministratie).

Bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening

Op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft de SVB een specifiek deel van het batig exploitatiesaldo van 2006 toegevoegd aan het bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening ter financiering van uitkeringen die in 2007 worden betaald. Het fonds is gevormd uit specifiek daarvoor van het ministerie van SZW verkregen middelen.

Premiebatens

De premiebatens AOW/Anw worden gewaardeerd volgens de EMU-definitie. De premiebatens bestaan uit de volgende onderdelen:

- het deel van de loonheffing die de Belastingdienst ontvangt dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. De ontvangen bedragen zijn na aftrek van heffingskorting en afdrachtvermindering. In de premiebatens van het verslagjaar wordt de ontvangen loonheffing meegenomen vanaf 1 februari van het verslagjaar tot en met 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar;
- het deel van de inkomstenheffing die de Belastingdienst ontvangt en teruggeeft dat via verdeelsleutels wordt toegerekend aan de premies AOW en Anw. De ontvangen en teruggegeven bedragen zijn na aftrek van heffingskorting. In de premiebatens worden de ontvangen en teruggegeven inkomstenheffing gewaardeerd op kasbasis;
- de nabetalings tussens het Rijk, AWBZ en de fondsen AOW en Anw. Deze nabetalings volgen uit de afrekenings van de verdeelsleutels die bij de loonheffing twee jaar en bij de inkomstenheffing vier jaar na afloop van het belastingjaar plaatsvinden. In de premiebatens worden de nabetalings gewaardeerd op kasbasis;
- de premies voor de vrijwillige verzekeringen AOW en Anw, die worden gewaardeerd op transactiebasis.

Bijdrage in de kosten van de heffingskortingen

De Wet financiering volksverzekeringen is met ingang van 2001 aangepast door de wijziging van het belastingstelsel. Door de stelselwijziging ontstond een negatief effect op de premiebatens. Dit effect werd gecompenseerd door het invoeren van de Bijdrage in de Kosten van de Kortingen (BIKK). Dit is een bijdrage van het Rijk aan de fondsen AOW, Anw en AWBZ. Het ministerie van SZW stelt jaarlijks de BIKK vast op basis van de belasting- en premietarieven en de heffingskortingen.

Aanvullende financiering door het Rijk bij de AOW

Sinds 2003 wordt naast de BIKK ook het verschil tussen het fondsvermogen en het normvermogen van de AOW met het ministerie van SZW verrekend.

Uitvoeringskosten

De SVB berekent zijn kosten door aan de door de SVB beheerde fondsen en aan derden. Hierbij hanteert de SVB het uitgangspunt dat de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) direct worden doorberekend. Indirecte kosten, waarbij directe toerekening minder goed of niet mogelijk is, worden aan de kostendragers doorberekend op basis van verdeelsleutels. Hierbij wordt met name gebruik gemaakt van tijdschrijven, verhoudingen in vierkante meters benutte kantoorruimte en aantallen uitkeringen.

Een uitzondering op deze methodiek vormen de verhuuropbrengsten waarbij als baat de marktprijs is genomen, terwijl er geen kostprijs aan is toegerekend.

In beginsel zijn de doorberekende opbrengsten aan niet-sv-taken gelijk aan de toegerekende kosten op basis van deze systematiek.

Interesttoerekening rekening-courant SVB en koersverschillen

Het middelenbeheer berust bij het Rijk. Liquiditeitschommelingen worden opgevangen in rekening-courant met het Rijk. Over de rekening-courantverhouding tussen het Rijk en de SVB vindt interestverrekening plaats. Het hierbij gehanteerde dagpercentage is gelijk aan het twaalf-maands Euribor (debetsaldi) of één-maands Euribor (creditsaldi). Vervolgens vindt over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, de fondsen en derden ook interestverrekening plaats. Het hierbij gehanteerde gemiddelde maandpercentage is gelijk aan het twaalf-maands Euribor (creditsaldi) of één-maands Euribor (debetsaldi).

Verschillen tussen de rekening-courantrente (SVB en fondsen) en de door de SVB gerealiseerde rente (inclusief gerealiseerde rente op de vordering op het ministerie van Financiën) worden toegerekend aan de fondsen, op basis van de dagelijkse verhouding in de rekening-courant positie van de SVB met deze fondsen.

De onder de post “Overige baten (overige interestbaten)” opgenomen koersresultaten omvatten:

- de bij- of afschrijving naar tijdsgelang van het verschil tussen de aanschafwaarde en nominale waarde van de beleggingen;
- de koerswinst of het koersverlies bij verkoop van een belegging, die niet als ruiltransactie wordt beschouwd.

Toerekening van baten en lasten

Toerekening van baten en lasten vindt plaats aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

Resultaatbepaling

Het saldo van baten en lasten wordt bepaald met inachtneming van de boven beschreven waarderingsgrondslagen.

Bestemming saldo van baten en lasten AOW/Anw

Bij bestemming van het saldo van baten en lasten van de AOW en Anw wordt dit verminderd of vermeerderd met de noodzakelijke mutaties in het normvermogen. Het resterende saldo wordt toegevoegd/onttrokken aan het vermogensoverschot/-tekort dan wel aan een bestemmingsreserve of een bestemmingsfonds.

Balans SVB
per 31 december 2006
na bestemming van het batig saldo

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|---------------------------------|------------------|------------------|
| Activa | | |
| - materiële vaste activa | 175.538 | 185.346 |
| Totaal vaste activa | 175.538 | 185.346 |
| - vorderingen | 3.552.603 | 3.707.352 |
| - rekening-courant met het Rijk | 442.565 | 1.314.648 |
| - liquide middelen | 654 | 469 |
| Totaal vlottende activa | 3.995.822 | 5.022.469 |
| Totaal activa | 4.171.360 | 5.207.815 |
| Passiva | | |
| - fondsvermogen AOW/Anw | 1.759.409 | 1.549.865 |
| - bestemmingsreserves | 21.594 | 8.912 |
| - bestemmingsfondsen | 37.589 | - |
| - voorzieningen | 64.973 | 66.593 |
| - kortlopende schulden | 2.287.795 | 3.582.445 |
| Totaal passiva | 4.171.360 | 5.207.815 |

Rekening van baten en lasten SVB over 2006

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|-------------------|-------------------|
| Baten | | |
| - Ouderdomswet (AOW) | 24.712.450 | 23.170.281 |
| - Nabestaandenwet (Anw) | 1.567.610 | 1.592.008 |
| - Kinderbijslagwet (AKW) | 3.337.063 | 3.270.427 |
| - Regeling tegemoetkoming onderhoud gehandicapte kinderen (TOG) | 47.782 | 39.568 |
| - Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) | 2.793 | 2.644 |
| - Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon | 163 | - |
| Baten sv-taken | 29.667.861 | 28.074.928 |
| Baten niet-sv-taken | 46.080 | 43.018 |
| Totaal baten | 29.713.941 | 28.117.946 |
| Lasten | | |
| - Ouderdomswet (AOW) | 24.581.403 | 23.734.727 |
| - Nabestaandenwet (Anw) | 1.448.317 | 1.480.301 |
| - Kinderbijslagwet (AKW) | 3.335.269 | 3.271.376 |
| - Regeling tegemoetkoming onderhoud gehandicapte kinderen (TOG) | 47.683 | 39.568 |
| - Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) | 2.793 | 2.644 |
| - Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon | 163 | - |
| Lasten sv-taken | 29.415.628 | 28.528.616 |
| Lasten niet-sv-taken | 38.498 | 37.897 |
| Totaal lasten | 29.454.126 | 28.566.513 |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 259.815 | -448.567 |
| Mutatie vermogenoverschot | 589.544 | -669.088 |
| Mutatie normvermogen | -380.000 | 218.000 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 12.682 | 2.521 |
| Mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | - |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 259.815 | -448.567 |

(1) Een positief of negatief saldo van baten en lasten kan onder andere ontstaan doordat het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering wordt betrokken en door afrekeningen inkomstenheffing en loonheffing over oudere jaren.75

Toelichting op de balans SVB per 31 december 2006

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa

| 1 = € 1.000 | 01-01-2006 | | 2006 | | | 31-12-2006 | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------|
| | Aanschaf- waarde | Boek- waarde | Investe- ringen | Desinves- teringen/ correcties | Afschrij- vingen | Aanschaf- waarde | Cumulatieve afschrijving | Boek- waarde |
| Terreinen/ erfpacht | 42.089 | 41.522 | - | - | 154 | 42.089 | 721 | 41.368 |
| Gebouwen | 143.481 | 95.332 | - | 8 | 4.318 | 143.481 | 52.475 | 91.006 |
| Installaties gebouwen | 82.194 | 37.736 | 699 | 2 | 3.920 | 82.439 | 47.926 | 34.513 |
| Subtotaal | 267.764 | 174.590 | 699 | 10 | 8.392 | 268.009 | 101.122 | 166.887 |
| Computer- installaties | 28.459 | 5.865 | 3.404 | 1 | 3.961 | 19.227 | 13.920 | 5.307 |
| Overige activa | 13.074 | 4.891 | - | 145 | 1.402 | 12.451 | 9.107 | 3.344 |
| Subtotaal | 41.533 | 10.756 | 3.404 | 146 | 5.363 | 31.678 | 23.027 | 8.651 |
| Totaal | 309.297 | 185.346 | 4.103 | 156 | 13.755 | 299.687 | 124.149 | 175.538 |

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

Terreinen:

- Terreinen geen afschrijving
- Erfpacht conform contracttermijnen

Gebouwen:

- Gebouwen veertig jaar
- Tuinaanleg Gebouwen tien jaar
- Verbouwingskosten vijftien jaar

Installaties Gebouwen:

- Installaties vijftien jaar
- Bekabeling drie jaar

Computerinstallaties:

- Hardware drie jaar
- Software twee of drie jaar

Overige activa:

- Kantoormachines vijf jaar
- Meubilair tien jaar
- Stoffering tien jaar

De afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname. Tot het moment van ingebruikname worden de reeds gedane investeringen opgerent. In 2006 wordt hierbij een rentepercentage van 3,1% gehanteerd (2005: 3,7%). Dit rentepercentage correspondeert met de rente welke over de aangetrokken leningen ter financiering van de materiële vaste activa wordt betaald.

In 1999 en 2000 zijn de boekwinsten, gerealiseerd op de verkoop van districtskantoren, in mindering gebracht op de verkrijgingprijs van de vervangende investeringen voor een totaalbedrag van € 21,8 miljoen. De afschrijving van de materiële vaste activa wordt daardoor evenredig verlaagd met de afschrijving van de in mindering gebrachte boekwinsten. Het effect op de afschrijvingslasten is circa € 0,9 miljoen. Ultimo 2006 bedraagt de nog af te schrijven boekwinst € 15,8 miljoen (2005: € 16,4 miljoen).

Flottende activa

Vorderingen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|---|------------------|------------------|
| Te ontvangen wegens financiering door het Rijk | 889.620 | 806.205 |
| Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk | 55.544 | 22.153 |
| Vordering premiebatens op Belastingdienst | 2.502.000 | 2.673.171 |
| Te ontvangen wegens financiering tegemoetkoming AOW-ers/Anw-ers | 4.092 | 283 |
| Van personen wegens vrijwillig te betalen premies | 4.785 | 4.020 |
| Vorderingen ter zake van uitkeringen | 76.926 | 78.625 |
| Vooruitbetaalde kosten | 2.544 | 2.460 |
| Beleggingen | 11 | 15 |
| Te verrekenen interest | 10.086 | 17.395 |
| Overige vorderingen | 6.995 | 103.025 |
| Totaal | 3.552.603 | 3.707.352 |

De vordering premiebatens op de Belastingdienst is berekend volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premie-ontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalings over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de batens in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premie-ontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar, worden toegerekend aan de batens in het verslagjaar. De vordering premiebatens op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies die via afdracht loonheffing worden ontvangen in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar.

Als gevolg van het verleggen van het middelenbeheer per 1 januari 1998 van de SVB naar het Rijk, is de beleggingsportefeuille van het Ouderdomsfonds afgebouwd en bestaan de beleggingen nog slechts uit één onderhandse geldlening. De boekwaarde van de beleggingen ultimo 2006 bedraagt € 11 duizend (2005: € 15 duizend); de nominale waarde bedraagt €11 duizend.

Specificatie overige vorderingen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--------------------------------------|--------------|----------------|
| Verstreckte leningen personeel | 1.928 | 2.112 |
| Te verrekenen met diverse instanties | 982 | 1.324 |
| Rekening-courant SVB-FVP | - | 313 |
| Rekening-courant SVB-Regeling PGB | - | 98.645 |
| Rekening-courant SVB-WWB 65-plus | 2.500 | - |
| Rekening-courant BV de Koopvaardij | 6 | 6 |
| Andere overige vorderingen | 1.579 | 625 |
| Totaal overige vorderingen | 6.995 | 103.025 |

Rekening-courant met het Rijk

Het middelenbeheer berust bij het Rijk. Liquiditeitschommelingen worden opgevangen in rekening-courant met het Rijk.

Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

Passiva

Fondsvermogen AOW/Anw

Het verloop van het fondsvermogen AOW/Anw kan als volgt worden weergegeven:

| 1 = € 1.000 | AOW | Anw | Totaal |
|---|------------------|----------------|------------------|
| Normvermogen | | | |
| Normvermogen per 1 januari 2006 | 1.786.000 | 124.000 | 1.910.000 |
| Mutatie normvermogen 2006 | -362.000 | -18.000 | -380.000 |
| Normvermogen per 31 december 2006 | 1.424.000 | 106.000 | 1.530.000 |
| Vermogenoverschot/-tekort | | | |
| Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2006 | -632.414 | 272.279 | -360.135 |
| Mutatie normvermogen 2006 | 362.000 | 18.000 | 380.000 |
| Saldo rekening van baten en lasten 2006 (exclusief bestemmingsreserves en bestemmingsfondsen) | 90.977 | 118.567 | 209.544 |
| Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2006 | -179.437 | 408.846 | 229.409 |
| Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2006 | 1.244.563 | 514.846 | 1.759.409 |

Om de structurele afwijkingen tussen ontvangsten en uitgaven te kunnen opvangen, bevatten de balansen van de fondsen AOW/Anw een normvermogen, dat onderdeel uitmaakt van het fondsvermogen. Als uitgangspunt voor de bepaling van het normvermogen wordt liquiditeitsneutrale financiering gehanteerd, dit betekent: een vermogen dat nodig is om te komen tot een gemiddelde middenstand van nihil gedurende het jaar. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt ten opzichte waarvan overschotten of tekorten worden gemeten.

Bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|--------------|
| Bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl | 16.494 | 8.912 |
| Bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 5.100 | - |
| | 21.594 | 8.912 |

Met de opdrachtgever College voor zorgverzekeringen (CVZ) zijn vaste tariefafspraken gemaakt voor de overeengekomen dienstverlening, waardoor verschillen kunnen ontstaan tussen de werkelijke uitvoeringskosten en de uiteindelijk aan CVZ in rekening te brengen bedragen. Dit betekent dat de SVB, in tegenstelling tot activiteiten voor andere regelingen en fondsen, een resultaat op deze PGB-activiteiten behaalt. Dit is conform de gemaakte afspraken met het ministerie van SZW.

De bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 is gevormd ter financiering, ten laste van het budget van 2006, van specifiek benoemde activiteiten in het jaar 2007.

Bestemmingsfondsen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|---|---------------|----------|
| Bestemmingsfonds Volledige Verzekerden Administratie | 5.089 | - |
| Bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning | 32.500 | - |
| | 37.589 | - |

Het Bestemmingsfonds Volledige Verzekerdenadministratie is gevormd ter financiering van specifiek benoemde projecten in het jaar 2007.

Op verzoek van het ministerie van SZW is € 32,5 miljoen gedoteerd aan het bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevning.

Voorzieningen

| 1 = € 1.000 | Stand 01-01-2006 | Dotatie/ Vrijval (-) | Onttrek- king | Stand 31-12-2006 |
|---|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------|
| <u>Voorzieningen SVB, het bedrijf</u> | | | | |
| Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW | 10.203 | 4.543 | -3.875 | 10.871 |
| Toeslagen op pensioenen | 2.909 | 79 | -296 | 2.692 |
| Reorganisatie SVB | 16.271 | 409 | -3.097 | 13.583 |
| Programma Vernieuwing | 1.781 | -719 | -328 | 734 |
| Veranderprogramma SVB Tien | 15.335 | 2.692 | -227 | 17.800 |
| Uniformering Structuur Uitvoering | 526 | -69 | -51 | 406 |
| Eigen Risicodragerschap WAO | 1.762 | -264 | -547 | 951 |
| Eigen Risicodragerschap WIA | - | 248 | - | 248 |
| Subtotaal | 48.787 | 6.919 | -8.421 | 47.285 |
| <u>Voorzieningen fondsen en regelingen</u> | | | | |
| Uitkeringslasten: | | | | |
| - TOG | 4.246 | 5.336 | -4.246 | 5.336 |
| Keuringskosten: | | | | |
| - TOG | 1.363 | 1.608 | -1.363 | 1.608 |
| Uitvoeringskosten: | | | | |
| - AOW | 4.525 | -805 | - | 3.720 |
| - Anw | 6.343 | -705 | - | 5.638 |
| - AKW | 1.046 | -36 | - | 1.010 |
| - TOG | 283 | 376 | -283 | 376 |
| Subtotaal | 17.806 | 5.774 | -5.892 | 17.688 |
| Totaal voorzieningen | 66.593 | 12.693 | -14.313 | 64.973 |

Toelichting voorzieningen SVB, het bedrijf

Algemeen

De voorzieningen SVB hebben voor een belangrijk deel betrekking op uitkeringen aan (oud-) medewerkers. Deze voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter. In 2007 zal naar verwachting € 7,0 miljoen aan de voorzieningen worden onttrokken. Dit betreft € 3,0 miljoen aan de voorziening Wachtgelden, Sociaal Plan en WW, € 0,3 miljoen aan de voorziening Toeslag op pensioenen, € 1,9 miljoen aan de voorziening Reorganisatie SVB, € 0,1 miljoen aan de Voorziening Programma Vernieuwing, € 1,1 miljoen aan de voorziening Veranderprogramma SVB Tien, € 0,1 miljoen aan de voorziening Uniformering Structuur Uitvoering, € 0,5 miljoen aan de voorziening Eigen Risicodragerschap WAO en € 0,1 miljoen aan de voorziening Eigen Risicodragerschap WIA.

Schattingswijzigingen in de voorzieningen SVB ten opzichte van vorig jaar

Ten aanzien van de voorzieningen Sociaal Plan, WW en Programma Vernieuwing is de schatting gewijzigd ten opzichte van 2005. De SVB gaat er voor de toekomst van uit dat respectievelijk 10%, 40% en 35% van de personen die onder de werking van deze voorzieningen vallen, hier in de praktijk geen aanspraak op zullen maken (de afschattingen bedroegen vorig jaar respectievelijk 20%, 35% en 25%). De wijzigingen in de afschatting leiden tot niet tot een substantiële mutatie.

Wijzigingen in de component sociale premies leiden tot een mutatie van ca. +/- € 0,5 miljoen. Hier is gekeken naar de realisaties over het afgelopen jaar en een toename van de premies in het komende jaar. Voor 2007 wordt een loonstijging conform de Cao aangehouden van 1,75%. Voor 2008 en volgende jaren is gerekend met een gemiddelde loonstijging van 3,1% conform de meerjarenplanning. Dit leidt ten opzichte van voorgaand jaar tot een mutatie van ca. +/- € 0,9 miljoen.

Voor de voorziening Toeslag op pensioenen is gebruik gemaakt van de nieuwe sterftetabel die begin 2007 is uitgebracht. De verhoogde levensverwachting die hieruit blijkt, heeft een effect van circa +/- 0,1 miljoen op de hoogte van de voorziening.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW

Deze voorziening heeft betrekking op ingegane wachtgeld en op de kosten voor het sociaal plan. Deze voorziening is bepaald op basis van kennis en verwachtingen over uitstroom, wachtgeldperioden en wachtgeldhoogte. De indexering van de voorzieningen is gebaseerd op de initiële loonstijging conform de Cao. Het percentage loonstijging over 2007 is 1,75%. De gemiddelde loonstijging vanaf 2008 is 3,1%. Tevens zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Daarbij heeft de SVB een bovenwettelijke regeling als uitbreiding op de wettelijke regeling. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Toeslagen op pensioenen

De voorziening heeft betrekking op toeslagen op pensioenen in verband met een pensioenbreuk voor personeel dat in 1962 is overgegaan van de bedrijfsverenigingen en Centraal Beheer naar de voormalige Raden van Arbeid in aansluiting op de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterfttekansen. De voorziening volgt de indexatie van de ABP-pensioenen. De SVB heeft de uitvoering van deze regeling uitbesteed. In de opbouw van de voorziening is rekening gehouden met de externe uitvoeringskosten. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Reorganisatie SVB

Voor de kosten van de reorganisatie (overgang van de districtskantoren naar de vestigingen in 1998) van de SVB is een voorziening gevormd. Deze kosten betreffen: wachtgeld, kosten die in de plaats kunnen komen van wachtgeld, zoals loonsuppleties en kosten van het mobiliteitsbureau. Bij het invoeren van de nieuwe reiskostenregeling in 1999 is afgesproken dat de in de voorziening gereserveerde gelden voor reizen mede dienen ter dekking van deze regeling. In 10 jaar zal het gereserveerde bedrag aan de voorziening worden onttrokken, waarbij in de eerste jaren een hogere onttrekking zal plaatsvinden dan in latere jaren. Dit is overeenstemming met het verwachte gebruik van de regeling. In 2006 is een bedrag van € 1,0 miljoen onttrokken (2005: € 1,1 miljoen) als onderdeel van de totale onttrekkingen. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Programma Vernieuwing

In 2003 is het Programma Vernieuwing gestart. In dit project is onder meer de invoering van DMS en een uitbreiding van de dienstverlening door middel van internet voorbereid en geïmplementeerd. Deze ontwikkeling brengt een daling van de benodigde personeelscapaciteit met zich mee. In 2003 is hiervoor een voorziening gevormd van € 6,3 miljoen, waarvan € 4,8 miljoen bestemd was voor WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. Dit vanwege het feit dat de SVB hierin eigen-risicodragend is. De overige in de voorziening opgenomen kosten betreffen het bemannen en huisvesten van een mobiliteitscentrum, loopbaanbegeleiding, opleidingen en trainingen. In 2006 is in totaal € 328.000 onttrokken aan de voorziening. Voor wat betreft WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling vallen ultimo 2006 nog 25 afgevoerde medewerkers onder de voorziening. Deze loopt voor individuele gevallen maximaal door tot 2011. Het betreft derhalve een langlopende voorziening.

Voorziening Veranderprogramma SVB Tien

In september 2005 heeft de Raad van Bestuur besloten de vele veranderingen die gepland zijn voor de komende jaren, vanuit *Programma SVB Tien* te gaan realiseren. Het programma dient vanuit een consistente aansturing de visie die verwoord is in 'Programmaplan SVB Tien' vorm te geven. Activiteiten binnen het programma zijn onder meer het laten afhandelen van de diverse processtappen door dezelfde medewerker (serviceteams), zelfbediening door de klant (internet), het verhogen van de automatiseringsgraad en het selectief en het achteraf uitvoeren van controles. De implementatie hiervan zal leiden tot een andere opzet van het werkproces in de uitvoeringsorganisatie van de SVB. Deze wijziging zal gepaard gaan met een daling van de benodigde capaciteit voor de komende jaren.

Voor hiermee samenhangende kosten is een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. In 2005 is hiervoor een voorziening gevormd van € 15,3 miljoen. In 2006 hebben onttrekkingen plaatsgevonden van € 227.000. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Uniformering Structuur Uitvoering

In 2005 is, ten behoeve van de concernbrede sturing, door de Raad van Bestuur van de SVB besloten om de inrichting van de ondersteunende processen op de vestigingen te uniformeren. Voor de uitvoering van dit besluit is het project 'Van 9x1 naar 1x uniform' ingericht, dat dit per 1 januari 2006 heeft gerealiseerd. In het kader van de implementatie van het project komt een aantal functies formeel te vervallen en ontstaat er een nieuwe functie. Tevens heeft de Raad van Bestuur besloten dat er geen uitbreiding van de formatie plaatsvindt, hetgeen op een vestiging kan leiden tot boventaligheid op andere functies. Als gevolg van bovenstaande zal in 2007 met een aantal medewerkers het arbeidscontract worden beëindigd. Voor de hiermee samenhangende kosten is ten laste van 2005 een reorganisatievoorziening gevormd van circa € 0,5 miljoen. In de voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen en het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. In 2006 hebben onttrekkingen plaatsgevonden van circa € 51.000. Devoorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Eigen Risicodragerschap WAO

Met ingang van 1 juli 2005 is de SVB eigen risicodragers voor voormalig werknemers van de SVB die recht hebben op een uitkering krachtens de WAO. Dit houdt in dat de SVB de uitkeringslasten van bedoelde WAO-gerechtigden en de bijbehorende uitvoeringskosten vanaf die datum zelf draagt. De looptijd van de uitkeringen bedraagt maximaal vijf jaar. Daarna neemt het UWV de eventuele uitkeringsverplichtingen over. Voor het SVB-deel is in 2005 een voorziening getroffen van € 1,8 miljoen. In 2006 is hieraan circa 0,5 miljoen onttrokken. De voorziening heeft alleen betrekking op bestaande gevallen, waarvan de uitkeringen deels doorlopen tot in 2009. De voorziening heeft derhalve een langlopend karakter.

Voorziening Eigen Risicodragerschap WIA

De SVB heeft met het van kracht worden van de WIA, 28 december 2005, gekozen voor het eigen risicodragerschap voor de WIA. Binnen de WIA is voor de jaren 2006 en 2007 eigen risicodragen alleen mogelijk voor de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten en nog niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten. Voor uitkeringen ingegaan voor 1 januari 2007 is die periode vier jaar. Hiervoor is een voorziening opgebouwd van circa 0,25 miljoen.

De voorzieningen SVB, het bedrijf zijn als volgt toe te rekenen naar de diverse wetten en regelingen:

| Specificatie voorzieningen SVB, het bedrijf | | |
|---|---------------|---------------|
| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
| Ouderdomsfonds | 20.847 | 22.164 |
| Nabestaandenfonds | 3.882 | 4.861 |
| Algemeen Kinderbijslagfonds | 20.805 | 20.770 |
| Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering | 83 | 57 |
| Regeling Persoonsgebonden budget | 1.636 | 891 |
| PGB nieuwe stijl | 32 | 44 |
| Totaal voorzieningen SVB, het bedrijf | 47.285 | 48.787 |

Voorzieningen fondsen en regelingen

De voorziening uitkeringslasten TOG is opgenomen voor uitkeringen die binnen een jaar na balansdatum worden toegekend en met terugwerkende kracht betrekking hebben op boekjaren voor balansdatum. De voorziening keuringskosten en uitvoeringskosten TOG betreft de te verwachten keuringskosten resp. uitvoeringskosten die samenhangen met nog te verwachten af te handelen aanvragen met terugwerkende kracht, betrekking hebbend op boekjaren voor balansdatum. De voorzieningen hebben een looptijd van 1 jaar en hebben derhalve een kortlopend karakter.

In de voorziening TOG ultimo 2006 wordt uitgegaan van rond de 12.000 afgehandelde aanvragen (2005: 9.300) en ca. 8.400 toekenningen in 2007 (2006: 6.000), waarvan plusminus 8.400 aanvragen (2006: 6.900) en ongeveer 7.700 toekenningen (2006: 6.400) een terugwerkende kracht hebben naar 2006 of eerder. Hierbij is rekening gehouden met het aantal nog te verwerken aanvragen per 31 december 2006.

Vanwege het grillige verloop van het aantal aanvragen en toekenningen zijn aan de vooronderstellingen die aan de voorziening ten grondslag liggen, onzekerheden verbonden.

Voorzieningen uitvoeringskosten AOW, Anw en AKW

De voorzieningen uitvoeringskosten AOW, Anw en AKW betreffen een raming inzake de kosten van het toekennen van de nog te betalen uitkeringen en terug te vorderen bedragen op balansdatum. De voorzieningen zijn grotendeels kortlopend van aard.

Voorzieningen in verband met HvJ EG-arrest Van Pommeren - Bourgondiën

Deze voorzieningen maakten onderdeel uit van de voorzieningen fondsen en regelingen, component uitvoeringskosten AOW. Op 7 juli 2005 heeft het Europese Hof van Justitie arrest gewezen in de zaak Van Pommeren - Bourgondiën.

Ultimo 2005 was er een voorziening van € 0,69 miljoen opgenomen voor de hiermee samenhangende te maken administratiekosten AOW en Anw. De in 2006 gemaakte kosten zijn in de exploitatie geboekt. Ter dekking van deze kosten is de volledige voorziening in 2006 vrijgefallen.

Ultimo 2005 is er ook een voorziening opgenomen voor de te restitueren vrijwillige premies aan een deel van de bestaande vrijwillig verzekerden AOW en Anw voor een bedrag van € 0,26 miljoen. Uiteindelijk is er voor € 0,32 miljoen aan premierugbetaald. Ter dekking van deze terugbetaalde premies is de voorziening in zijn geheel vrijgefallen. Het tekort van € 0,06 miljoen komt ten laste van de vrijwillige premiebatens.

| Kortlopende schulden | | |
|---|------------------|------------------|
| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
| Te betalen uitkeringen: | | |
| - te betalen vakantie-uitkeringen | 927.176 | 800.487 |
| - overige te betalen uitkeringen | 940.747 | 876.138 |
| Af te dragen ter zake uitkeringen: | | |
| - loonheffing | 48.391 | 74.739 |
| - AWBZ-bijdragen | 25.328 | 26.613 |
| - ZFW-premie | - | 49.029 |
| - ZVW-premie | 132.204 | - |
| Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens | 144.645 | 1.710.144 |
| Crediteuren | 13.380 | 13.597 |
| Nog te betalen personeelskosten | 14.353 | 13.003 |
| Belastingen en sociale premies | 8.435 | 8.659 |
| Rekening-courant AOF | 24 | 123 |
| Subsidielening | 39 | 99 |
| Overige schulden | 33.073 | 9.814 |
| Totaal | 2.287.795 | 3.582.445 |

De met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens zijn als volgt te specificeren :

| 1 = € 1.000 | AOW | Anw | Totaal |
|---|----------------|---------------|----------------|
| Te vorderen van de Belastingdienst inzake in december ontvangen premiebatens | 1.954.889 | 154.905 | 2.109.794 |
| Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot afrekening IB/PVV 2002 (kasjaren 2002 tot en met 2005) | 2.370.880 | 175.439 | 2.546.319 |
| Te verrekenen met de Belastingdienst met betrekking tot afrekening LB/PVV 2004 (kasjaren 2004 en 2005) | 314.372 | -22.492 | 291.880 |
| Met de Belastingdienst te verrekenen premiebatens | 101.619 | 43.026 | 144.645 |

De overige te betalen uitkeringen hebben voor € 8480 miljoen betrekking op de AKW (2005: € 795,7 miljoen). Dit bedrag betreft vrijwel geheel de kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2006 die in het eerste kwartaal van 2007 wordt uitbetaald. Tevens is rekening gehouden met een schatting van na het eerste kwartaal van 2007 uit te keren kinderbijslag over 2006 en voorgaande jaren van € 11,0 miljoen (2005: € 9,3 miljoen), in principe met terugwerkende kracht van maximaal één jaar. Naast de te betalen uitkeringen AKW is een raming opgenomen van in 2007 vast te stellen uitkeringen AOW en Anw met een terugwerkende kracht van maximaal 1 jaar (AOW: € 50,0 miljoen (2005: € 45,0 miljoen); Anw: € 26,0 miljoen (2005: € 21,0 miljoen)).

In de post nog te betalen personeelskosten is de verplichting inzake niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten) ultimo 2006 opgenomen voor een bedrag van € 7,9 miljoen (2005: € 7,4 miljoen).

In de post nog te betalen personeelskosten is de verplichting inzake uitgestelde beloningen met betrekking tot de jubileum gratificaties ultimo 2006 opgenomen voor een bedrag van € 0,7 miljoen (2005: € 0,5 miljoen).

Het Rijk vergoedt rente over de openstaande saldi op de rekening-courant SVB-Rijk. Het hierbij gehanteerde dagpercentage is gelijk aan het twaalf-maands Euribor (debetsaldi) of één-maands Euribor (creditsaldi).

Specificatie overige schulden

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|--------------|
| Schulden Bureau BDZ aan diverse instanties | 758 | 676 |
| Rekening-courant SVB-Regeling PGB | 16.127 | - |
| Rekening-courant SVB-FVP | 380 | - |
| Rekening-courant SVB-REM | 2.177 | 1.110 |
| Rekening-courant SVB-AWBZ | 145 | 314 |
| Rekening-courant SVB-PGB nieuwe stijl | 10.387 | 6.712 |
| Andere overige schulden | 3.099 | 1.002 |
| Totaal overige schulden | 33.073 | 9.814 |

Het saldo rekening-courant SVB-PGB oud is omgeslagen naar een schuld als gevolg van de afrekening van voorgaande jaren en de ontvangst van een voorschot op de nog te maken liquidatiekosten.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

| Uitsplitsing niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa | | 1= € 1.000 |
|--|--|---------------|
| korter dan/ gelijk aan 1 jaar | | 19.399 |
| tussen 1 - 5 jaar | | 18.599 |
| langer dan 5 jaar | | - |
| Totaal | | 37.998 |

Huur, lease en onderhoudsverplichtingen

De huur, lease en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedragen per balansdatum circa € 38,0 miljoen (2005: circa € 40,8 miljoen). Van de verplichtingen en activa tussen de 1 en 5 jaar is circa € 13,0 miljoen tussentijds opzegbaar.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa ter zake van de fondsen zijn hier niet weergegeven, omdat die volledig worden afgedekt door toekomstige financiering vanwege de Rijksoverheid.

Toelichting op de rekening van baten en lasten SVB over 2006

Algemeen

De toelichting op de rekening van baten en lasten is opgesteld conform de Regeling SUWI, bijlage VIII "Informatieproducten van de SVB". Hierna volgen overzichten van baten en lasten per uitgevoerde regeling, gesplitst in sv- en niet-sv-taken.

| Algemene Ouderdomswet (AOW) | | | |
|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
| Baten | | | |
| Premies | 17.283.693 | 18.464.000 | 17.844.615 |
| Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) | 2.612.600 | 2.761.000 | 2.341.400 |
| Financiering door het Rijk | 4.432.500 | 1.877.000 | 2.694.000 |
| Financiering tegemoetkoming AOW-ers | 299.341 | - | 251.983 |
| Financiering Pensioenverevening | 32.500 | - | - |
| Vrijval voorzieningen SVB | 660 | - | 21 |
| Vrijval voorziening uitvoeringskosten | 886 | - | 2.292 |
| Overige baten | 50.270 | 22.000 | 35.970 |
| Totaal baten | 24.712.450 | 23.124.000 | 23.170.281 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 24.168.966 | 23.848.000 | 23.369.232 |
| Tegemoetkoming AOW-ers | 299.341 | - | 251.983 |
| Totaal uitkeringen | 24.468.307 | 23.848.000 | 23.621.215 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 77.698 | 79.254 | 74.886 |
| - huisvesting | 9.192 | 9.364 | 10.767 |
| - automatisering | 7.712 | 9.029 | 7.106 |
| - bureaunkosten | 9.612 | 9.744 | 8.056 |
| - diensten en diversen | 4.209 | 5.529 | 4.417 |
| Totaal uitvoeringskosten | 108.423 | 112.920 | 105.232 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 3.360 | - | 7.744 |
| Dotatie voorziening uitvoeringskosten AOW | 81 | - | 515 |
| Overige lasten | 1.232 | - | 21 |
| Totaal lasten | 24.581.403 | 23.960.920 | 23.734.727 |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 131.047 | -836.920 | -564.446 |
| Mutatie vermogenoverschot | 452.977 | | -756.204 |
| Mutatie normvermogen | -362.000 | | 193.000 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 2.481 | | -1.242 |
| Mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | | - |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 131.047 | | -564.446 |

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

Specificatie financiering door het Rijk

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|------------------|------------------|
| Verrekening vermogenstekort/-overschot 2005/2004 | 632.414 | -123.790 |
| Raming vermogenstekort | 3.800.086 | 2.817.790 |
| Totaal financiering door het Rijk | 4.432.500 | 2.694.000 |

De premiebaten zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie, zoals toegelicht bij de vordering premiebaten op de Belastingdienst.

In de premiebaten AOW 2006 zijn de afrekeningen Loonheffing en Inkomstenheffing opgenomen die zijn verantwoord in 2006. Deze afrekeningen zijn als volgt te specificeren:

- inkomstenheffing 2002: -/- € 2.371 miljoen
- loonheffing 2004: € 314 miljoen

In 2006 is van het Rijk een extra bijdrage van € 4433 miljoen (2005: € 2.694 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2005 en 2006 volgens EMU-definitie.

In 2006 is € 299,3 miljoen (2005: € 252,0 miljoen) ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming AOW'ers.

Specificatie overige baten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|---|---------------|---------------|
| Interest rekening-courant SVB-AOW | 39.368 | 15.680 |
| Ontvangen invorderingsrente | 4.924 | 12.710 |
| Boeten en maatregelen | 344 | 504 |
| Overige interestbaten | | |
| - onderhandse leningen | 1 | 2 |
| - lening inzake financiering vaste activa | 5.578 | 7.053 |
| Wettelijke rente | 2 | 2 |
| Overigen | 53 | 19 |
| Totaal overige baten | 50.270 | 35.970 |

Specificatie overige lasten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|------------------------------|--------------|-----------|
| Wettelijke rente | 1.232 | - |
| Diverse lasten | - | 21 |
| Totaal overige lasten | 1.232 | 21 |

Het ouderdomsfonds is voor € 2,7 miljoen (per saldo) belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2005: € 7,7 miljoen).

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|--------------|---------------|
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma | - | -1.242 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 2.481 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 2.481 | -1.242 |

De bestemmingsreserve veranderprogramma is gevormd voor een aantal activiteiten die aanvankelijk voor 2004 waren voorzien, maar waarvan na bijstelling van de planning de realisatie in 2005 heeft plaatsgevonden. De activiteiten waarvoor de bestemmingsreserve is gevormd, zijn in 2005 gerealiseerd. De kosten hiervan zijn in 2005 ten laste van het fonds gebracht. Ter dekking van deze kosten is de bestemmingsreserve in het fonds vrijgevallen.

De bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 is gevormd met toestemming van het ministerie van SZW ten einde specifiek benoemde projecten in 2007 te kunnen financieren.

Mutatie bestemmingsfondsen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|----------|
| Mutatie bestemmingsfonds VVA | 5.089 | - |
| Mutatie bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening | 32.500 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | - |

Het bestemmingsfonds Volledige Verzekerdenadministratie is gevormd met toestemming van het ministerie van SZW ten einde specifiek benoemde projecten inzake de Volledige Verzekerdenadministratie in 2007 te kunnen financieren.

Het bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening is gevormd op verzoek van het ministerie van SZW ten einde de uitkeringslasten in 2007 te kunnen financieren.

Nabestaandenwet (Anw)

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Premies | 1.354.364 | 1.564.000 | 1.425.288 |
| Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) | 180.700 | 197.000 | 157.900 |
| Financiering tegemoetkoming Anw-ers | 15.319 | - | - |
| Vrijval voorzieningen SVB | 480 | - | 117 |
| Vrijval voorziening uitvoeringskosten | 705 | - | 499 |
| Overige baten | 16.042 | 13.000 | 8.204 |
| Totaal baten | 1.567.610 | 1.774.000 | 1.592.008 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 1.405.107 | 1.423.000 | 1.447.623 |
| Tegemoetkoming Anw-ers | 15.319 | - | - |
| Totaal uitkeringen | 1.420.426 | 1.423.000 | 1.447.623 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 21.435 | 22.532 | 22.654 |
| - huisvesting | 2.485 | 2.709 | 3.030 |
| - automatisering | 1.224 | 1.655 | 1.460 |
| - bureaunkosten | 1.310 | 1.338 | 1.257 |
| - diensten en diversen | 1.201 | 2.565 | 1.492 |
| Totaal uitvoeringskosten | 27.655 | 30.799 | 29.893 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 93 | - | 2.558 |
| Dotatie voorziening uitvoeringskosten Anw | - | - | 223 |
| Overige lasten | 143 | - | 4 |
| Totaal lasten | 1.448.317 | 1.453.799 | 1.480.301 |
| Saldo van baten en lasten | 119.293 | 320.201 | 111.707 |
| Mutatie vermogenoverschot | 136.567 | | 87.116 |
| Mutatie normvermogen | -18.000 | | 25.000 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 726 | | -409 |
| Saldo van baten en lasten | 119.293 | | 111.707 |

De premiebaten zijn gewaardeerd volgens de EMU-definitie, zoals toegelicht bij de vordering premiebaten op de Belastingdienst.

In de premiebaten Anw 2006 zijn de afrekeningen Loonheffing en Inkomstenheffing opgenomen die zijn verantwoord in 2006. Deze afrekeningen zijn als volgt te specificeren:

- inkomstenheffing 2002: -/- € 175 miljoen
- loonheffing 2004: -/- € 22 miljoen

In 2006 is € 15,3 miljoen ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming Anw'ers.

In de uitkeringen zijn tevens de afkoopsom en verhaalde bedragen uit hoofde van het regresrecht opgenomen. Door het regresrecht kunnen uit de Anw voortvloeiende lasten worden verhaald op degene die het overlijden van de verzekerde heeft veroorzaakt. Met het Verbond van Verzekeraars is een overeenkomst gesloten waarmee het regres met het grootste deel van de verzekeraars is afgekocht. Op de

overige verzekeraars worden de uit de Anw voortvloeiende lasten verhaald, in geval iemand aansprakelijk kan worden gesteld voor het overlijden van de verzekerde. In 2006 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 3,0 miljoen en met de overige regreszaken een bedrag van € 412 duizend.

| Specificatie overige baten | | |
|-----------------------------------|---------------|--------------|
| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
| Interest rekening-courant SVB-Anw | 15.487 | 7.081 |
| Ontvangen invorderingsrente | 369 | 942 |
| Boeten en maatregelen | 157 | 174 |
| Wettelijke rente | 29 | 7 |
| Totaal overige baten | 16.042 | 8.204 |

| Specificatie overige lasten | | |
|------------------------------------|------------|----------|
| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
| Wettelijke rente | 143 | - |
| Heffingsrente | - | 4 |
| Totaal overige lasten | 143 | 4 |

Van de vrijval van de voorzieningen SVB, het bedrijf komt € 387,0 duizend (per saldo) ten gunste van het nabestaandenfonds (2005: € 2,4 miljoen dotatie).

| Mutatie bestemmingsreserves | | |
|--|------------|-------------|
| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma | - | -409 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 726 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 726 | -409 |

De bestemmingsreserve veranderprogramma is gevormd voor een aantal activiteiten die aanvankelijk voor 2004 waren voorzien, maar waarvan na bijstelling van de planning de realisatie in 2005 heeft plaatsgevonden. De activiteiten waarvoor de bestemmingsreserve is gevormd, zijn in 2005 gerealiseerd. De kosten hiervan zijn in 2005 ten laste van het fonds gebracht. Ter dekking van deze kosten is de bestemmingsreserve in het fonds vrijgevallen.

De bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 is gevormd met toestemming van het ministerie van SZW ten einde specifiek benoemde projecten in 2007 te kunnen financieren.

Kinderbijslagwet (AKW)

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Financiering door het Rijk | 3.335.287 | 3.303.000 | 3.268.289 |
| Vrijval voorzieningen SVB | 337 | - | 927 |
| Vrijval voorziening uitvoeringskosten | 36 | - | 53 |
| Overige baten | 1.403 | 1.000 | 1.158 |
| Totaal baten | 3.337.063 | 3.304.000 | 3.270.427 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 3.263.418 | 3.226.000 | 3.191.773 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 51.628 | 54.393 | 51.183 |
| - huisvesting | 6.256 | 6.960 | 7.359 |
| - automatisering | 5.185 | 6.822 | 5.494 |
| - bureaunkosten | 2.630 | 3.524 | 3.142 |
| - diensten en diversen | 2.932 | 4.744 | 3.434 |
| Totaal uitvoeringskosten | 68.631 | 76.443 | 70.612 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 3.170 | - | 8.991 |
| Dotatie voorziening uitvoeringskosten | - | - | - |
| Overige lasten | 50 | - | - |
| Totaal lasten | 3.335.269 | 3.302.443 | 3.271.376 |
| Saldo van baten en lasten | 1.794 | | -949 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 1.794 | | -949 |
| Saldo van baten en lasten | 1.794 | | -949 |

Specificatie overige baten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Interest rekening-courant SVB-AKW | 689 | 484 |
| Boeten en maatregelen | 679 | 634 |
| Wettelijke rente | 35 | 40 |
| Totaal overige baten | 1.403 | 1.158 |

Specificatie overige lasten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|------------------------------|-----------|----------|
| Wettelijke rente | 50 | - |
| Totaal overige lasten | 50 | - |

Het Algemeen Kinderbijslagfonds is voor € 2,8 miljoen (per saldo) belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2005: € 8,1 miljoen).

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|--------------|-------------|
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma | - | -949 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 1.794 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 1.794 | -949 |

De bestemmingsreserve veranderprogramma is gevormd voor een aantal activiteiten die aanvankelijk voor 2004 waren voorzien, maar waarvan na bijstelling van de planning de realisatie in 2005 heeft plaatsgevonden. De activiteiten waarvoor de bestemmingsreserve is gevormd, zijn in 2005 gerealiseerd. De kosten hiervan zijn in 2005 ten laste van het fonds gebracht. Ter dekking van deze kosten is de bestemmingsreserve in het fonds vrijgevallen.

De bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 is gevormd met toestemming van het ministerie van SZW ten einde specifiek benoemde projecten in 2007 te kunnen financieren.

Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Financiering door het Rijk | 47.782 | 41.420 | 39.489 |
| Vrijval voorzieningen SVB | - | - | 48 |
| Vrijval voorziening uitkeringslasten | - | - | - |
| Vrijval voorziening uitvoeringskosten | - | - | - |
| Vrijval voorziening keuringskosten | - | - | - |
| Overige baten | - | - | 31 |
| Totaal baten | 47.782 | 41.420 | 39.568 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 37.201 | 31.500 | 30.712 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 1.700 | 1.766 | 1.563 |
| - huisvesting | 175 | 166 | 184 |
| - automatisering | 54 | 92 | 47 |
| - bureaunkosten | 47 | 72 | 57 |
| - diensten en diversen | 1.146 | 2.424 | 1.113 |
| Totaal uitvoeringskosten | 3.122 | 4.520 | 2.964 |
| Dotatie voorzieningen SVB | - | - | - |
| Dotatie voorziening uitkeringslasten | 5.336 | 5.400 | 4.246 |
| Dotatie voorziening uitvoeringskosten | 376 | - | 283 |
| Dotatie voorziening keuringskosten | 1.608 | - | 1.363 |
| Overige lasten | 40 | - | - |
| Totaal lasten | 47.683 | 41.420 | 39.568 |
| Saldo van baten en lasten | 99 | - | - |
| Mutatie bestemmingsreserves | 99 | - | - |
| Saldo van baten en lasten | 99 | - | - |

Toelichting uitkeringen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|---------------|
| De uitkeringen kunnen worden gesplitst in: | | |
| - Uitkeringen met betrekking tot huidig boekjaar | 36.758 | 30.345 |
| - Uitkeringen met terugwerkende kracht naar voorgaande boekjaren | 4.689 | 4.152 |
| Subtotaal | 41.447 | 34.497 |
| - Ten laste van de voorziening uitkeringen | -4.246 | -3.785 |
| Subtotaal | -4.246 | -3.785 |
| Totaal | 37.201 | 30.712 |

Toelichting uitvoeringskosten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|--------------|--------------|
| De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in: | | |
| - Uitvoeringskosten SVB | 2.059 | 1.942 |
| - Ten laste van de voorziening administratiekosten | -283 | -234 |
| Subtotaal | 1.776 | 1.708 |
| - Keuringskosten ClientFirst en derden | 2.709 | 2.431 |
| - Ten laste van de voorziening keuringskosten | -1.363 | -1.175 |
| Subtotaal | 1.346 | 1.256 |
| Totaal | 3.122 | 2.964 |

De Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen is niet belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2005: € 48,0 duizend vrijval).

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|-----------|----------|
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 99 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 99 | - |

De bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 is gevormd met toestemming van het ministerie van SZW ten einde specifiek benoemde projecten in 2007 te kunnen financieren.

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Financiering door het Rijk | 2.783 | 4.912 | 2.626 |
| Overige baten | 10 | - | 18 |
| Totaal baten | 2.793 | 4.912 | 2.644 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 2.032 | 3.900 | 1.822 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 171 | 162 | 169 |
| - huisvesting | 13 | 13 | 17 |
| - automatisering | 3 | 4 | 3 |
| - bureaunkosten | 5 | 6 | 5 |
| - diensten en diversen | 569 | 827 | 628 |
| Totaal uitvoeringskosten | 761 | 1.012 | 822 |
| Overige lasten | - | - | - |
| Totaal lasten | 2.793 | 4.912 | 2.644 |
| Saldo van baten en lasten | - | - | - |

Toelichting uitvoeringskosten

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|------------|------------|
| De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in: | | |
| - Uitvoeringskosten | 208 | 222 |
| - Advieskosten derden | 553 | 600 |
| Totaal | 761 | 822 |

Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Financiering door het Rijk | 163 | - | - |
| Overige baten | - | - | - |
| Totaal baten | 163 | - | - |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 54 | - | - |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 88 | - | - |
| - huisvesting | 11 | - | - |
| - automatisering | 3 | - | - |
| - bureaunkosten | 3 | - | - |
| - diensten en diversen | 2 | - | - |
| Totaal uitvoeringskosten | 107 | - | - |
| Overige lasten | 2 | - | - |
| Totaal lasten | 163 | - | - |
| Saldo van baten en lasten | - | - | - |

De Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Libanon is in juli 2006 ingesteld ten behoeve van Nederlandse staatsburgers die uit Libanon werden gerepatrieerd tijdens het conflict met Israël. De Sociale Verzekeringsbank kreeg een uitvoeringsopdracht zonder concrete begroting. Deze begrotingscijfers ontbreken dan ook in het overzicht.

Totaal sv-taken

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Premies | 18.638.057 | 20.028.000 | 19.269.903 |
| Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) | 2.793.300 | 2.958.000 | 2.499.300 |
| Financiering door het Rijk | 7.818.515 | 5.226.332 | 6.004.404 |
| Financiering tegemoetkoming AOW-ers en Anw-ers | 314.660 | - | 251.983 |
| Financiering Pensioenverevening | 32.500 | - | - |
| Vrijval voorzieningen SVB | 1.477 | - | 1.113 |
| Vrijval voorzieningen sv-fondsen | 1.627 | - | 2.844 |
| Overige baten | 67.725 | 36.000 | 45.381 |
| Totaal baten | 29.667.861 | 28.248.332 | 28.074.928 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 28.876.778 | 28.532.400 | 28.041.162 |
| Tegemoetkoming AOW-ers en Anw-ers | 314.660 | - | 251.983 |
| Totaal uitkeringen | 29.191.438 | 28.532.400 | 28.293.145 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 152.720 | 158.107 | 150.455 |
| - huisvesting | 18.132 | 19.212 | 21.357 |
| - automatisering | 14.181 | 17.602 | 14.110 |
| - bureaunkosten | 13.607 | 14.684 | 12.517 |
| - diensten en diversen | 10.059 | 16.089 | 11.084 |
| Totaal uitvoeringskosten | 208.699 | 225.694 | 209.523 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 6.623 | - | 19.293 |
| Dotatie voorzieningen sv-fondsen | 7.401 | 5.400 | 6.630 |
| Overige lasten | 1.467 | - | 25 |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 29.415.628 | 28.763.494 | 28.528.616 |
| Saldo van baten en lasten | 252.233 | -515.162 | -453.688 |
| Mutatie vermogenoverschot | 589.544 | | -669.088 |
| Mutatie normvermogen | -380.000 | | 218.000 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 5.100 | | -2.600 |
| Mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | | - |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 252.233 | | -453.688 |

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

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|--------------|---------------|
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma | - | -2.600 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 5.100 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 5.100 | -2.600 |

Mutatie bestemmingsfondsen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|----------|
| Mutatie bestemmingsfonds VVA | 5.089 | - |
| Mutatie bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening | 32.500 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | - |

**Doorbelaste kosten, opbrengsten en uitvoeringskosten niet-sv-taken
(Regeling REM, AWBZ, FVP, Regeling PGB, PGB nieuwe stijl, WWB 65-plus en Derden)**

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|---|--------------------|-------------------|--------------------|
| <u>Overige baten</u> | | | |
| Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden | | | |
| - Remigratiewet | 1.272 | 1.364 | 1.293 |
| - Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten | 59 | - | 406 |
| - Stichting Financiering Voorzetting | | | |
| Pensioenverzekering | 6.707 | 7.605 | 7.428 |
| - Regeling Persoonsgebonden budget | 9.992 | 24.033 | 12.305 |
| - PGB nieuwe stijl | 21.091 | 20.166 | 16.224 |
| - WWB 65-plus | 1.051 | 256 | - |
| - Derden | 5.370 | 4.571 | 4.038 |
| Vrijval voorzieningen SVB | 541 | - | 131 |
| Rentebaten derden | -3 | - | 1.193 |
| Totaal doorberekende kosten | 46.080 | 57.995 | 43.018 |
| <u>Specificatie naar kostensoort</u> | | | |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 18.849 | 23.427 | 20.778 |
| - huisvesting | 8.111 | 16.571 | 5.719 |
| - automatisering | 492 | 646 | 823 |
| - bureaunkosten | 1.057 | 1.125 | 1.253 |
| - diensten en diversen | 3.036 | 4.783 | 3.570 |
| Totaal uitvoeringskosten | 31.545 | 46.552 | 32.143 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 2.314 | - | 761 |
| Overige baten/ lasten | 4.639 | 5.094 | 4.993 |
| Totaal | 38.498 | 51.646 | 37.897 |
| Saldo van baten en lasten | 7.582 | 6.349 | 5.121 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 7.582 | 6.349 | 5.121 |
| Saldo van baten en lasten | 7.582 | 6.349 | 5.121 |

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|---|--------------|--------------|
| Mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl | 7.582 | 5.121 |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 7.582 | 5.121 |

Totaal SVB

| 1 = € 1.000 | Realisatie 2006 | Begroting 2006 | Realisatie 2005 |
|--|--------------------|-------------------|--------------------|
| Baten | | | |
| Premies | 18.638.057 | 20.028.000 | 19.269.903 |
| Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) | 2.793.300 | 2.958.000 | 2.499.300 |
| Financiering door het Rijk | 7.818.515 | 5.226.332 | 6.004.404 |
| Financiering tegemoetkoming AOW-ers en Anw-ers | 314.660 | - | 251.983 |
| Financiering Pensioenverevening | 32.500 | - | - |
| Vrijval voorzieningen SVB | 2.018 | - | 1.244 |
| Vrijval voorzieningen sv-fondsen | 1.627 | - | 2.844 |
| Overige baten | 113.264 | 93.995 | 88.268 |
| Totaal baten | 29.713.941 | 28.306.327 | 28.117.946 |
| Lasten | | | |
| Uitkeringen | 28.876.778 | 28.532.400 | 28.041.162 |
| Tegemoetkoming AOW-ers en Anw-ers | 314.660 | - | 251.983 |
| Totaal uitkeringen | 29.191.438 | 28.532.400 | 28.293.145 |
| Uitvoeringskosten | | | |
| - personeel | 171.569 | 181.534 | 171.233 |
| - huisvesting | 26.243 | 35.783 | 27.076 |
| - automatisering | 14.673 | 18.248 | 14.933 |
| - bureaunkosten | 14.664 | 15.809 | 13.770 |
| - diensten en diversen | 13.095 | 20.872 | 14.654 |
| Totaal uitvoeringskosten | 240.244 | 272.246 | 241.666 |
| Dotatie voorzieningen SVB | 8.937 | - | 20.054 |
| Dotatie voorzieningen sv-fondsen | 7.401 | 5.400 | 6.630 |
| Overige lasten | 6.106 | 5.094 | 5.018 |
| Totaal lasten | 29.454.126 | 28.815.140 | 28.566.513 |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 259.815 | -508.813 | -448.567 |
| Mutatie vermogenoverschot | 589.544 | | -669.088 |
| Mutatie normvermogen | -380.000 | | 218.000 |
| Mutatie bestemmingsreserves | 12.682 | | 2.521 |
| Mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | | - |
| Saldo van baten en lasten⁽¹⁾ | 259.815 | | -448.567 |

De in het kader van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT) op te nemen informatie is weergegeven in hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering, paragraaf 4.1 'Personeelskosten' van dit jaarverslag 2006 (op pagina 58 en 59) en is derhalve hier niet nogmaals vermeld. Korthedshalve wordt hiernaar verwezen.

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

Mutatie bestemmingsreserves

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|--------------|
| Mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl | 7.582 | 5.121 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma | - | -2.600 |
| Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | 5.100 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsreserves | 12.682 | 2.521 |

Mutatie bestemmingsfondsen

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|---------------|----------|
| Mutatie bestemmingsfonds VVA | 5.089 | - |
| Mutatie bestemmingsfonds Tijdelijke regeling eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening | 32.500 | - |
| Totaal mutatie bestemmingsfondsen | 37.589 | - |

Kasstroomoverzicht SVB (directe methode)

| 1 = € 1.000 | 2006 | 2005 |
|--|-----------------|------------------|
| <i>Kasstroomen uit operationele activiteiten</i> | | |
| <u>Ontvangsten</u> | | |
| Premies | 17.242.935 | 20.815.034 |
| Financiering door het Rijk | 10.871.751 | 8.771.259 |
| Overige ontvangsten | 200.142 | 67.147 |
| | 28.314.828 | 29.653.440 |
| <u>Uitgaven</u> | | |
| Uitkeringen | -28.950.391 | -28.273.238 |
| Uitvoeringskosten | -228.873 | -227.873 |
| Overige uitgaven | -4.240 | -119.351 |
| | -29.183.504 | -28.620.462 |
| Kasstroom uit operationele activiteiten | -868.676 | 1.032.978 |
| <i>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</i> | | |
| Investerings in materiële vaste activa | -3.222 | -4.227 |
| Desinvesteringen in materiële vaste activa | - | - |
| Kasstroom uit investeringsactiviteiten | -3.222 | -4.227 |
| Netto-kasstroom | -871.898 | 1.028.751 |
| <u>Specificatie netto-kasstroom</u> | | |
| Mutatie rekening-courant Rijk | -872.083 | 1.028.697 |
| Mutatie liquide middelen | 185 | 54 |
| Totaal | -871.898 | 1.028.751 |

Het kasstroomoverzicht bestaat uit twee onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten.

Onder de operationele activiteiten zijn de kasstromen verantwoord uit activiteiten welke direct te maken hebben met de uitvoering van de wetten en regelingen. Het betreft hier de ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten.

Onder investeringsactiviteiten zijn alle kasstromen uit hoofde van investeringen en desinvesteringen van materiële vaste activa weergegeven waarbij de investeringen en desinvesteringen op transactiebasis zijn gecorrigeerd voor oprenting en crediteuren in verband met vaste activa.

Raad van bestuur Sociale Verzekeringsbank

Amstelveen, 13 maart 2007

Drs. E.F. Stoové
Voorzitter
Portefeuille Strategie

Mw. drs. C.M. van der Werf-de Koning
Lid
Portefeuille Uitvoering

Mw. drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM
Lid
Portefeuille ICT en Organisatie

M.J. Kemp MSM
Lid
Portefeuille Personeel, Financiën en Algemene Zaken

7 Overige gegevens

Accountantsverklaring

De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen

ACCOUNTANTSVERKLARING

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen financiële overzichten die deel uitmaken van het jaarverslag 2006 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd. Deze financiële overzichten bestaan uit:

- de jaarrekening over 2006 met de financiële toelichtingen daarbij; hoofdstuk 6 Jaarrekening 2006, pagina 70 tot en met 105;
- de in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het jaarverslag opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2006; hoofdstuk 5 Governance, paragraaf 5.8.1 Rechtmatigheid (inclusief M&O beleid) op pagina 67 en 68;
- het overzicht van personele topinkomens over 2006; hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering, paragraaf 4.1 Personeelskosten op pagina 58 en 59.

Verantwoordelijkheid van de Raad van bestuur

De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor het opmaken van de financiële overzichten die de uitkomsten van de taakuitvoering getrouw dienen weer te geven, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet structuur uitvoerings-organisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevatten, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Het is onze verantwoordelijkheid om een oordeel te geven over de financiële overzichten op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht.

Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de financiële overzichten. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die de Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de financiële overzichten. Bij onze controle zijn de regels inzake de

accountantscontrole zoals opgenomen in de artikelen 5.10a tot en met 5.10e van de Regeling SUWI toegepast.

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

Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2006 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2006 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Tevens hebben wij nagegaan dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Amstelveen, 13 maart 2007

H.M. Tinga RA
Interne Accountantsdienst
Sociale Verzekeringsbank

Bestemming saldo van baten en lasten

Het positieve saldo van baten en lasten ad € 259.815 (x € 1.000) is op de volgende wijze bestemd:

| | | | 1= € 1.000 |
|--|---|-------|----------------|
| mutatie vermogenoverschot | € | | 589.544 |
| mutatie normvermogen | € | | -380.000 |
| mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl | € | 7.582 | |
| mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma 2006/2007 | € | 5.100 | |
| | € | | 12.682 |
| mutatie bestemmingsfonds VVA | € | | 5.089 |
| mutatie bestemmingsfonds Tijdelijke regeling | | | |
| eenmalige tegemoetkoming pensioenverevening | € | | 32.500 |
| Totaal | € | | 259.815 |

8 Publicaties en onderzoeken SVB

In 2006 bestond de AOW 50 jaar. Hiervoor heeft de SVB in december een conferentie georganiseerd en een boek gepresenteerd. Aan het boek 'De AOW: veel besproken, nu beschreven' hebben verschillende medewerkers de AOW vanuit een historische, juridische, uitvoeringstechnische en sociaaleconomische invalshoek belicht. Veel van de strategische en innovatieve onderzoeken die in dit boek zijn gepubliceerd, waren opgenomen in het onderzoeksplan 2006. Door de tijd die met deze onderzoeken gemoeid was, is het onderzoek naar sturing van juridische processen in 2010 komen te vervallen.

In plaats van onderzoek naar de gevolgen van uitgesteld ouderschap voor de volksverzekeringen, werd onderzoek gedaan naar de motivatie van vrouwen voor het krijgen van kinderen, voor een bachelor thesis aan de Vrije Universiteit. Het onderzoek naar de koppeling van de premiebetaling AOW aan het genieten van een uitkering is herschreven tot een business case voor de masteropleiding 'Economics and Finance of Aging' van Netspar. Twee strategische onderzoeken zijn doorgeschoven naar 2007. Dit zijn het onderzoek naar kortdurende relaties en het recht op Anw en dat naar informatiestromen ten aanzien van sociale zekerheid binnen Nederland, dat past in het thema van de volgende SVB-conferentie: migratie en Europa. Buiten het onderzoeksplan 2006 om, heeft de SVB voor de regionale conferentie voor Azië en de Pacific van ISSA (International Social Security Association) in New Dehli in november een onderzoek gedaan naar de rol van sociale zekerheid in de bescherming van arbeidsmigranten.

Het merendeel van de geplande, aan de primaire processen gerelateerde, onderzoeken heeft te maken met handhaving.

De SVB heeft de volgende periodieke publicaties en onderzoeken uitgebracht.

| Publicatie | Referentienummer |
|--|-------------------------|
| <i>Januari:</i> | |
| Januarinota 2006 AOW/Anw/AKW | BCU06 0038 |
| <i>Februari:</i> | |
| VBTB informatie 2005 | BCU06 0083 |
| <i>Maart:</i> | |
| Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 4e kwartaal 2005 | BCU06 0104 |
| <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurigheid van de prognoses per vestiging• Meerjarenramingen 2005 tot en met 2020 van het aantal klanten en toegekende pensioenen per vestiging• Geografische spreiding van asbestslachtoffers | |
| Verantwoordingsrapportage Vrijwillige AWBZ-Verzekering 2005 | BCU06 0123 |
| Jaarverslag SVB 2005, incl. aanvullende verantwoording | BCU06 0126 |
| Informatie Remigratiewet 2005 | BCU06 0138 |
| <i>Mei:</i> | |
| De SVB in het eerste kwartaal van 2006 | BCU06 0201 |
| SVB Beleidsregels 2006 | ISBN: 9012114322 |

Publicatie**Referentienummer***Juni:*

Rapportage handhaving SVB 2005

CUPI

Begroting TOG 2007

BCU06 0196

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 1e kwartaal 2006

BCU06 0208

- 10 jaar Anw
- Groei van de internationale detachering

Ontwerp Meerjarenplanning 2007 t/m 2011

BCU06 0225

FVP Bijdrageregeling Voorjaarsraming 2006-2009

BCU06 0226

Juninota 2006 AOW/Anw/AKW

BCU06 0228

Begroting TAS 2007

BCU06 0235

Juli:

Begroting Remigratiewet 2007, incl. verantwoording 2005

BCU06 0249

Augustus:

De SVB in het eerste halfjaar van 2006

BCU06 0296

September:

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 2e kwartaal 2006

BCU06 0279

- FVP, het einde van een tijdperk
- Kiezen voor kinderen

Meerjarenplanning 2007 t/m 2011

BCU06 0330

Informatie Remigratiewet eerste halfjaar 2006

BCU06 0336

Bijstand voor 65-plussers met een onvolledige AOW-uitkering: de juridische aspecten van een samenwerking tussen acht gemeenten en de SVB

PS Documenta, nr. 12/13, 22 september 2006, p. 1072-1082

Oktober:

Oktobernota 2006 AOW/Anw/AKW

BCU06 0347

November:

De SVB in de eerste drie kwartalen van 2006

BCU06 0397

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 3e kwartaal 2006

BCU06 0400

- Stijging TOG en diagnose kinderen
- Gemoedsbezwaarden

FVP Bijdrageregeling Najaarsraming 2006-2009

BCU06 0418

The role of social security in protecting migrant workers

ISSA/ASIAPACIFIC/RC/06/3-Netherlands

December:

De AOW: veel besproken, nu beschreven

ISBN: 9012118476

Via internet: www.svb.nl/internet/nl/kennisbank zijn publicaties te raadplegen.

Personalia Raad van Bestuur

De SVB onderschrijft de Code Goed Bestuur. Daarom hecht de Raad van Bestuur er aan openheid te geven over de vervulde functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties van de leden van de Raad in 2006.

Drs. E.F. Stoové
Voorzitter Raad van Bestuur
Portefeuille Strategie

Functiegebonden nevenfuncties

- Lid Raad van Commissarissen Trustfonds Hoewelaken
- Lid Bestuur van Het Expertise Centrum
- Voorzitter Raad van Advies Netspar
- Lid Bestuur Stichting Overheidsmanager van het Jaar
- Titular Delegate van de ISSA en voorzitter Technische Commissie

Maatschappelijke functies

- Vice voorzitter Raad van Toezicht Hartekampgroep
- Lid Adviescommissie SKAN-fonds
- Lid Raad van Advies NIOD
- Lid Raad van Advies PM-magazine
- Lid Raad van Toezicht Alatus
- Lid (tijdelijk) Visitatiecommissie Raad voor de Rechtspraak

Drs. C.M. van der Werf-de Koning
Lid Raad van Bestuur
Portefeuille Uitvoering

Functiegebonden nevenfuncties

- Bestuurslid Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV)

Maatschappelijke functies

- Voorzitter Raad van Toezicht STAR medisch-diagnostisch centrum en STAR-i-nova te Rotterdam
- Voorzitter Raad van Toezicht Bibliotheca Biografica
- Commissaris Doctors Pension Funds Services BV

M.J.Kemp MSM
Lid Raad van Bestuur
Portefeuille Personeel, Financiën en Algemene zaken

Maatschappelijke functies

- Lid Raad van Toezicht Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland

Drs M.P.I. ten Kroode MCM MIM
Lid Raad van Bestuur
Portefeuille ICT en Organisatie

Functiegebonden nevenfuncties

- Lid Raad van Patronage Het Expertisecentrum
- Lid Raad van Toezicht Rinis

Maatschappelijke functies

- Voorzitter Bestuur Amstelwijs, primair onderwijs
- Docent Sioo
- Kerndocent IMAC

Mr. drs. H.E. Trouw
Secretaris

Raad van Advies

De Raad van Advies bestond per 31 december 2006 uit de volgende personen:

| | |
|-------------------------|------------|
| Dr. E.P. de Jong | Voorzitter |
| Mw. A.M. Vliegthart | Lid |
| Ir. M.C. Westermann MBA | Lid |
| Drs. M. Kuperus RC | Lid |

Cliëntenraad

| | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| W.J.C. van der Pol | Voorzitter |
| Prof. Dr. J. den Draak | Lid |
| Mw. mr. A.P. van Gaasbeek-Bijl | Lid (vanaf 1 november 2006) |
| Drs. E.R. Haket | Lid (afgevaardigd door MHP) |
| H. de Jong | Lid (afgevaardigd door CNV) |
| Mw. mr. C.E. Kalteren | Lid |
| Mw. J. Land-Cohen | Lid (afgevaardigd door FNV) |
| A.P.A. Riemen | Lid (afgevaardigd door CSO) |
| Mw. drs. A.J. Schimmel | Lid |
| Mw. J.J. Steenbergen | Lid (overleden 19 maart 2006) |
| P. Tejero-Sáez | Lid (afgevaardigd door LOM) |
| Mr. H.L. Visker | Lid |

Afdelingshoofden en directeuren vestigingen en kantoren

Portefeuille Strategie

| | |
|---|------------------------|
| Hoofd afdeling Corporate Communicatie | Mw. drs. H.M. Nipperus |
| Hoofd afdeling Bestuurlijke en Strategische Zaken | Mr. drs. H.E. Trouw |
| Hoofd afdeling Interne Accountantsdienst | H.M. Tinga RA |
| Hoofd afdeling Recht en Beleid | Prof. dr. G.J. Vonk |

Portefeuille Uitvoering

| | |
|--|------------------------|
| Hoofd afdeling Fraudeonderzoek & Opsporing | C. Westrik |
| Hoofd afdeling Vertalingen | Mr. H.J.F.M. Kas |
| Directeur Vestiging Breda | W.F.M. Jansen |
| Directeur Vestiging Deventer | Mr. J.H.A. Killaars |
| Directeur Vestiging Groningen | H. Bouwen |
| Directeur Vestiging Leiden | H. Louwhoff |
| Directeur Vestiging Nijmegen | Mr. R. van Es |
| Directeur Vestiging Roermond | P.E. Tunnisen |
| Directeur Vestiging Rotterdam | M.J. te Beek |
| Directeur Vestiging Utrecht | Mw. E.J.M. Paulussen |
| Directeur Vestiging Zaanstad | A.W.J. van Honschooten |
| Directeur Kantoor FVP | Mw. mr. J.H. van Dijk |
| Directeur Kantoor PGB | H.E. van het Ende RA |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Directeur SVB Servicecentrum PGB | A.G. van den Berg |
| Directeur Kantoor Verzekeringen | J.M.C. Mulder |

Portefeuille ICT en Organisatie

| | |
|---|-------------------------|
| Hoofd afdeling ICT-Kaders | Mw. H. Haarsma |
| Hoofd afdeling Procesinrichting | A. Schuiteman |
| Hoofd afdeling Systeemontwikkeling | R.V.M. Sellmeijer |
| Hoofd afdeling ICT-Services | Drs. H. Kruijzinga |
| Hoofd bureau Organisatieadvies en Programmamanagement | Ing. P.W. van der Krogt |

Portefeuille Personeel, Financiën en Algemene Zaken

| | |
|--|--|
| Hoofd afdeling Facilitair Bedrijf | W. van Gent |
| Hoofd afdeling Bedrijfsjuridische Diensten | Mr. dr. W.A. Sinninghe Damsté (tot 1 november 2006) |
| Hoofd afdeling Bibliotheek en Documentatie | R.G. Reijnierse |
| Hoofd afdeling Business Controlling | Drs. A.H.M. van Amerongen |
| Hoofd afdeling Financiële Administratie | Mw. drs. J.H.H.A. van Santen |
| Hoofd afdeling HR-Kaders | Mw. mr. drs. C.L. Hoek |
| Hoofd afdeling HR-Services | Mw. drs. M. Dokter |
| Hoofd afdeling Vermogensbeheer | Mw. drs. V.G.M. van der Does- de Koning |

Afkortingen

| | |
|----------|---|
| AA | AOW/Anw |
| Aio | assistent in opleiding |
| ABP | Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds |
| AKO | Algemeen Keten Overleg |
| AKW | Algemene Kinderbijslagwet |
| Anbo | Algemene Bond voor ouderen |
| Anw | Algemene nabestaandenwet |
| AOW | Algemene Ouderdomswet |
| ARBO | Arbidsomstandigheden |
| AWBZ | Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten |
| Awb | Algemene wet Bestuursrecht |
| AWW | Algemene Weduwen- en Wezenwet |
| BBZ | Bureau voor Belgische Zaken |
| BDZ | Bureau voor Duitse Zaken |
| BEU | Beperking Export Uitkeringen |
| BIKK | Bijdrage In de Kosten van de Kortingen |
| Cao | Collectieve Arbeidsovereenkomst |
| CBS | Centraal Bureau voor de Statistiek |
| CMM | Capability Maturity Model |
| CNV | Christelijk Nationaal Vakverbond |
| CobiT | Control Objectives for Information and related Technology |
| CPB | Centraal Planbureau |
| CSO | Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties |
| CTB | Controle Team Buitenland |
| CVZ | College voor zorgverzekeringen |
| DMS | Documenten Management Systeem |
| EDP | Electronic Data Processing |
| EER | Europese Economische Ruimte |
| EMU | Economische en Monetaire Unie |
| EU | Europese Unie |
| FMS | Financieel Managementsysteem |
| FNV | Federatie Nederlandse Vakbeweging |
| FVP | Financiering Voortzetting Pensioenverzekering |
| GBA | Gemeentelijke Basisadministratie |
| IAS | Instituut Asbestslachtoffers |
| IB | Inlichtingenbureau Gemeenten |
| IB-groep | Informatie Beheer Groep |
| ICT | Informatie- en Communicatietechnologie |
| IMAC | Kerndocent voor academie voor Informatiemanagement |
| IND | Immigratie- en Naturalisatiedienst |
| INK | Instituut Nederlandse Kwaliteit |
| ISSA | International Social Security Association |
| IWI | Inspectie Werk en Inkomen |
| KBBS | Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB |
| LCR | Landelijke Cliëntenraad |
| LOM | Landelijk Overleg Minderheden |
| MCM | Master of Changemanagement |
| MHP | Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel |

| | |
|---------|--|
| MIM | Master of informationmanagement |
| MIS | Management Informatiesysteem |
| MT | Management Team |
| MTO | Medewerkerstevredenheidsonderzoek |
| Netspar | Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement |
| NIOD | Nederlands Instituut Oorlogsdocumentatie |
| OC&W | Onderwijs, Cultuur & Wetenschappen |
| OM | Openbaar Ministerie |
| P&C | Planning & Control |
| PGB | Persoonsgebonden Budget |
| PUR | Pensioen- en Uitkeringsraad |
| QDB | Query Database |
| RDW | Rijksdienst voor het Wegverkeer |
| REM | Remigratiewet |
| RINIS | Routinginstituut (Inter-)nationale Informatiestromen |
| ROBB | Registratie-en ondersteuningssysteem Bezwaar & Beroep |
| RvA | Raad van Advies |
| RvB | Raad van Bestuur |
| SSP | SVB Servicecentrum PGB |
| SUWI | Structuur Uitvoering Werk en Inkomen |
| SV | Sociale Verzekeringen |
| SVB | Sociale Verzekeringsbank |
| SZW | Sociale Zaken en Werkgelegenheid |
| TAS | Tegemoetkoming Asbestslachtoffers |
| TOG | Tegemoetkoming Onderhoudskosten thuiswonende Gehandicapte kinderen |
| TVP | Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie |
| UWV | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen |
| VBTB | Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording |
| VVA | Volledige Verzekerdenadministratie |
| VWS | Volksgezondheid, Welzijn en Sport |
| WAO | Wet op de Arbeidsongeschiktheid |
| WIA | Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen |
| WMO | Wet maatschappelijke ondersteuning |
| Wubo | Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers |
| Wuv | Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945 |
| WW | Werkloosheidswet |
| WWB | Wet werk en bijstand |
| ZBO | Zelfstandig Bestuursorgaan |
| ZVW | Zorgverzekeringswet |

Adressen

| | |
|---------------------|--|
| Internet | www.svb.nl |
| Hoofdkantoor | Van Heuven Goedhartlaan 1 Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56 |
| Vestiging Breda | Rat Verleghstraat 2 Postbus 90151, 4800 RC Breda 076 – 548 50 00 |
| Vestiging Deventer | Snipperlingsdijk 2 Postbus 1000, 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00 |
| Vestiging Groningen | Cascadeplein 5 Postbus 576, 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00 |
| Vestiging Leiden | Stationsplein 1 Postbus 9104, 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00 |
| Vestiging Nijmegen | Takenhofplein 4 Postbus 9032, 6500 JN Nijmegen 024 – 343 10 00 |
| Vestiging Roermond | Laurentiusplein 8 Postbus 1244, 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00 |
| Vestiging Rotterdam | Posthumalaan 100 Postbus 70025, 3000 LG Rotterdam 010 – 468 88 00 |
| Vestiging Utrecht | Graadt van Roggenweg 400 Postbus 18002, 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00 |
| Vestiging Zaanstad | Stationsstraat 112 Postbus 2040, 1500 GA Zaandam 075 – 655 10 00 |
| Kantoor FVP | Karspeldreef 6B Postbus 22667, 1100 DD Amsterdam-Zuidoost 020 – 656 91 51 |

Servicecentrum PGB/
Kantoor PGB

Graadt van Roggenweg 450
Postbus 8195, 3503 RD Utrecht
030 – 264 80 01

Kantoor Verzekeringen

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

Aanvullende SUWI verantwoordingsinformatie 2006

Met deze verantwoordingsinformatie en de in het jaarverslag opgenomen verantwoordingsinformatie komt de SVB tegemoet aan de eisen van het SUWI-verantwoordingsmodel (Regeling SUWI, Bijlage VIII).

Op de volgende punten wordt niet voldaan aan de eisen van het verantwoordingsmodel:
Inzake handhaving maken we geen onderscheid tussen vooronderzoeken en opsporingsonderzoeken en leveren we geen cijfers op over de fraudeduur.

1 Bedrijfsvoering

1.1 Uitbestede taken

Anw

Bij de uitvoering van de Anw zijn de volgende taken uitbesteed aan derden:

Het bepalen van: *“de mate van arbeidsongeschiktheid, de mate van hulpbehoevendheid (indien de nabestaande samenwoont in het kader van een verzorgingsrelatie) en of sprake is van uitsluitingsgrond krachtens artikel 15 Anw (overlijden binnen een jaar waarbij het redelijkerwijs duidelijk is dat de gezondheidstoestand slecht was)”*.

In dit kader zijn in 2006 adviezen uitgebracht door de volgende organisaties (tussen haakjes zijn de hiermee verband houdende kosten vermeld):

het UWV circa 70 adviezen (ad. € 101.000), ClientFirst ruim 1.000 adviezen (ad. € 100.200), WOSM ruim 100 adviezen (ad. € 65.90) en Argonout 7 adviezen (ad. € 1.200).

Aan de twee laatst genoemde organisaties hebben we in 2006 geen opdrachten meer verstrekt, omdat de samenwerkingsovereenkomst per ultimo 2005 is beëindigd. Deze organisaties hebben in 2006 de nog openstaande opdrachten 2005 afgehandeld. Na een Europese aanbestedingsprocedure is een overeenkomst over het verstrekken van (para)medische adviezen gesloten met ClientFirst Intermediairs uit Bosch en Duin. De overeenkomst loopt van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007.

Regres Anw

Voor het regres Anw is met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten. Dit convenant is per 2006 met vijf jaar verlengd. Op grond van dat convenant hebben we als afkopsom over 2006 circa € 3,0 miljoen ontvangen. Voor wat betreft het regres bij Nederlandse verzekeraars die niet tot het convenant zijn toegetreden en het regres in het buitenland, voert de afdeling Bedrijfsjuridische Diensten van de SVB verhaalactiviteiten uit, waarbij zij ondersteuning krijgt van BSA Schaderegeling in Den Haag en per eind 2005 van Schadetax Nederland te Hoogeveen. In 2006 heeft BSA in verband met dat regres een totaalbedrag van ongeveer € 413.000 verhaald. Als vergoeding voor die activiteiten is aan BSA ruim € 30.000 voldaan. Schadetax werkt op no-cure-no-pay-basis en heeft nog geen bedragen geïncasseerd in 2006.

AKW

Bij de uitvoering van de AKW zijn de volgende taken uitbesteed aan derden:

Het bepalen van: “ de mate van arbeidsongeschiktheid van 16- en 17-jarigen in verband met recht op een AKW-uitkering, de verwijtbaarheid van werkloosheid van 16- en 17-jarigen waarvoor recht op een AKW-uitkering bestaat en de noodzaak van uitwonendheid in verband met ziekte van kinderen jonger dan 16 jaar met recht op een AKW-uitkering”.

In dit kader zijn in 2006 adviezen uitgebracht door de volgende organisaties (tussen haakjes zijn de hiermee verband houdende kosten vermeld):

het UWV circa 100 adviezen (ad. ruim € 33.000), ClientFirst 700 adviezen (ad. ruim € 55.000) en WOSM ruim 60 adviezen (ad. € 15.000).

Aan WOSM heeft de SVB in 2006 geen opdrachten meer verstrekt, omdat de samenwerkingsovereenkomst ultimo 2005 is beëindigd. Deze organisatie heeft in 2006 de nog openstaande opdrachten 2005 afgehandeld.

TOG

Op grond van artikel 7 TOG moet de SVB, om te bepalen of het kind gehandicapt is, medisch advies inwinnen. Na een Europese aanbestedingsprocedure is, met goedkeuring door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, een overeenkomst over medische indicatie gesloten met ClientFirst Intermediairs uit Bosch en Duin. De overeenkomst loopt van 1 januari 2006 tot en met 31 december 2007. In 2006 zijn door ClientFirst ruim 18.000 onderzoeken uitgevoerd (inclusief herindicaties), kosten circa € 2,3 miljoen. Daarnaast is nog door Argonout BV circa € 0,5 miljoen gedeclareerd voor het afronden van onderzoeken waarvoor de SVB Argonout in 2005 opdracht had gegeven.

TAS

Op grond van artikel 14.1 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) kan de SVB over het recht op de eenmalige uitkering advies vragen aan het Instituut asbestslachtoffers (IAS). Een dergelijk advies wordt bij nagenoeg alle TAS-aanvragen gevraagd. In 2006 zijn circa 292 adviezen verstrekt tegen een vergoeding van bijna €0,6 miljoen.

OS390

Voor de rekencapaciteit en opslagcapaciteit maken we gebruik van de diensten van Getronics PinkRocade (GPR). De totale kosten van deze diensten bedroegen in 2006 € 6,8 miljoen en deze zijn daarmee licht gestegen ten opzichte van 2005.

1.2 Overige aspecten

1.2.1 ICT beschreven volgens Cobit

De CobiT-systematiek (Control Objectives for Information and related Technology) is volgens de Modelverantwoording SVB uitgangspunt voor de verantwoording over de ICT-functie. Deze systematiek splitst het complexe werkveld uit in vier domeinen, met daarbinnen processen en daarbinnen diverse controledoelstellingen.

Als domeinen onderscheidt CobiT:

- **Planning & Organisatie;**
Dit domein beslaat het strategische en tactische management en beschrijft hoe informatietechnologie het best kan bijdragen aan het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen.
- **Verwerving & Implementatie;**
Om de IT-strategie te realiseren, moeten IT-oplossingen in kaart gebracht, ontwikkeld, geïmplementeerd en geïntegreerd worden in het bedrijfsproces. Daarnaast moeten veranderingen in en onderhoud op bestaande systemen plaatsvinden om de levenscyclus voor deze systemen te continueren.
- **Dienstverlening & Ondersteuning;**
Dit domein heeft betrekking op de feitelijke levering van de gewenste ICT-diensten. Hieronder vallen diverse cruciale processen als:

Het aanbieden en beheren van de technische infrastructuur;

Het runnen van de overeengekomen online en batchprogramma's;

Het afhandelen van incidenten en problemen;

Het onderhouden van de gewenste security-instellingen;

Het waarborgen van de continue service.

- **Monitoring;**
Alle IT processen worden regelmatig beoordeeld op hun kwaliteit en op hun bijdrage aan beheersingsaspecten.

In 2006 speelden per CobiT-domein de volgende zaken.

Planning en Organisatie

Het visiedocument 'SVB en ICT in 2010' is in de loop van 2005 vertaald in het Programma SVB Tien. Dit betreft de opdeling in enkele 'plateaus' met bijbehorende planning en doelen en de opzet van de veranderorganisatie met vier clusters. De clusters zijn achtereenvolgens: serviceteams, generieke processen en ICT, O&I-ICT-organisatie en ketenintegratie. De plateaus worden gekenmerkt door een concreet en afgebakend resultaat. Na afronding van een plateau is het mogelijk om, op basis van resultaten, te evalueren en het volgende plateau qua inhoud en of planning bij te stellen en meer gedetailleerd te plannen. Waar nodig kan rekening worden gehouden met bijvoorbeeld nieuwe omstandigheden of kennis. Per plateau worden meerdere projecten en activiteiten gepland.

Cluster 1, Serviceteams heeft de implementatie van de serviceteams AKW (plateau 2) afgerond; voor 2007 liggen de plannen klaar om de serviceteams AA (plateau 3) te realiseren. De eerste evaluatie is grosso modo bij alle vestigingen positief. Verbeterpunten zijn onderkend en worden opgepakt.

Voor cluster 2, Generieke processen en ICT is de koers voor de komende jaren bepaald: bestemmingsplan en migratiestrategie zijn door de Raad van Bestuur vastgesteld. De review van Het Expertise Centrum is positief. Als eerste stappen in 2007 zijn twee proofs-of-concept

gedefinieerd, namelijk centrale persoonsadministratie en werkstroombesturing. De uitkomsten van deze proofs-of-concept zijn bepalend voor de invulling van de plateaus 4 en verder.

Cluster 3, O&I-organisatie is met een thematische verbeteraanpak met telkens een driemaandse horizon van start gegaan. De goedgekeurde migratiestrategie geeft richting voor de toekomst. Inmiddels is een grof ontwerp voor de O&I-organisatie gemaakt, zijn er kwartiermakers benoemd, is het programmateam SVB Tien geïntegreerd met het managementteam O&I en is een gezamenlijk bedrijfsbureau gerealiseerd. Medio 2007 is het inrichtingsplan gereed.

Cluster 4, Ketenintegratie heeft gekozen voor een organisatieontwikkelingaanpak. De opgave is primair de regie op dossiers in de keten binnen de SVB te organiseren. Via themagroepen wordt de gewenste werkwijze langzaam maar zeker duurzaam verankerd. De eerste themagroep concentreert zich op het dossier Migreren.nl. Twee andere themagroepen gaan binnenkort van start. Medio 2007 worden de resultaten van de cluster overgedragen aan de staande organisatie.

Kompas

De rol van Kompas binnen het programma SVB Tien is tweeledig: bieden en bewaken van overzicht en inzicht voor het programma en reviewmanagement. De scope van Kompas zal zich op termijn ontwikkelen van het programma naar de gehele SVB.

De programmaorganisatie en -besturing zijn nu ingericht en integreren in 2007 steeds meer met de staande organisatie. Vooruitlopend daarop zijn het programmateam SVB Tien en het managementteam O&I geïntegreerd. Het programmabureau is in bedrijf; Kompas is bemenst, taak en werkwijze zijn vastgesteld en de eerste reviews zijn uitgevoerd.

Verwerving en Implementatie

Zie hiervoor de tekst onder Planning en organisatie ten aanzien van de ontwikkelingen bij Cluster 1.

Dienstverlening en Ondersteuning

De relatie met de externe service provider heeft ook in 2006 naar tevredenheid gefunctioneerd.

De belangrijkste onderdelen van informatiebeveiliging zijn ingericht en werken naar tevredenheid. Informatiebeveiliging is expliciet belegd in de organisatie en er is geaccordeerd beveiligingsbeleid, waarin de organisatorische verantwoordelijkheden zijn uitgewerkt. Deze zijn onderdeel van de managementcontracten. In 2006 is het richtlijnendeel van het handboek Informatiebeveiliging afgerond. Daarnaast is gestart met het inventariseren en completeren van de maatregelen. Doel is om dit geheel in de eerste helft van 2007 af te ronden en eveneens op te nemen in het handboek.

In 2006 is wederom een meting van de Gartner-benchmark uitgevoerd. De in de voorgaande jaren ingezette progressie heeft zich in de afgelopen periode voortgezet. Daardoor hebben we inmiddels, over het geheel, vergelijkbare scores als de groep waarmee we onze ICT-kosten vergelijken. Op sommige onderdelen scoren we zelfs beter.

In 2006 hebben we een start gemaakt met het versterken van de dienstverlening van de ICT door de opzet van integraal projectportfoliomanagement. Dit implementeren en professionaliseren we in 2007 verder. Hiermee ontstaat een instrumentarium waarmee we de noodzakelijke en gewenste veranderingen beter wegen en prioriteren in relatie tot hun bijdrage aan de strategische doelstellingen.

Binnen het domein van systeemontwikkeling en -onderhoud is CMM richtinggevend voor de inrichting van de werkprocessen. Voor de belangrijkste daarvan is CMM-niveau 2 bereikt. Dit wordt voor alle processen minstens nagestreefd, wat leidt tot een betere beheersing van de werkzaamheden. In 2007 onderzoeken we hoe we CMM-i, de opvolger van CMM, kunnen gebruiken. In 2006 is gewerkt aan verdere professionalisering en beperking van het aantal gebruikte ontwikkelstraten.

Monitoring

Dit is inmiddels het vierde verslagjaar waarbij we het CobiT-raamwerk gebruiken voor de verantwoording van de ICT. Dit jaar is voortgeborduurd op het selfassessment (meting) dat in 2005 door de ICT-afdelingen is uitgevoerd naar de beheersing van de aanwezige ICT-processen. Over het geheel genomen spreekt daaruit een adequate beheersing van de belangrijkste ICT-processen. Onze ambitie om over 2006 ten minste een 3 te scoren voor alle processen hebben we grotendeels gehaald. Sommige processen bevinden zich zelfs op niveau 4. Slechts een beperkt aantal processen scoort over 2006 nog lager dan 3. We handhaven voor 2007 de ambitie om voor alle processen ten minste een 3 te scoren.

In 2006 hebben we opnieuw een exclusieve, integere en controleerbare gegevensverwerking gewaarborgd.

1.2.2 Suwinet

In de eerste maanden van 2006 hebben we voor onze medewerkers van Kantoor Verzekeringen een pilot ingericht waarbij Suwinet Inkijk is gebruikt voor raadpleging van werk- en uitkeringstijdvakken bij het UWV. Bij de pilot is ervaring opgedaan met de functionaliteiten met bijbehorende techniek en procedures rond Suwinet Inkijk en relevante beheer- en organisatieaspecten. De ervaringen hebben geleerd dat Suwinet Inkijk goed functioneert. In 60% van de gevallen levert raadpleging via Suwinet genoeg gegevens, zodat het niet meer nodig is om ze schriftelijk op te vragen.

De IAD heeft een audit uitgevoerd om te verifiëren dat de pilot zou voldoen aan het normenkader van de Verantwoordingsrichtlijn Beveiliging Suwinet. Uit die audit is gebleken dat we nog aan een aantal normen moeten voldoen voordat Suwinet Inkijk in productie kan gaan.

Aan die normen is inmiddels voldaan, zodat we Suwinet Inkijk binnenkort in productie kunnen nemen. Het is de bedoeling om vervolgens breder gebruik te maken van Suwinet Inkijk. Daarnaast onderzoeken we hoe we gegevens via Suwinet kunnen ontsluiten voor het Digitaal Klant Dossier (DKD).

1.2.3 Huisvesting

Het bedrag voor onderhoud aan gebouwen is een percentage van de geïndexeerde stichtingskosten van de gebouwen. Jaarlijks stellen we dit percentage naar boven bij. Naast dit reguliere onderhoud stellen we jaarlijks de meerjarenplanning voor groot onderhoud op. Deze planning geeft aan welk groot onderhoud de komende jaren voor de vestigingen nodig is. Deze activiteiten worden niet zomaar als investering aangemerkt. Dit is onder meer afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het soort werkzaamheden. Herstelwerkzaamheden worden bijvoorbeeld binnen de exploitatie verantwoord.

Door daling van de personeelsformaties door Programma's als Vernieuwing en SVB Tien ontstaat bij de kantoren een overmaat. Maar door nieuwe activiteiten als VVA, WWB, SVB Academie is ook weer extra formatie benodigd. Het beleid is er op gericht om overmaat te verhuren, maar is

mede afhankelijk van de inrichtings situatie op een kantoor, toekomstig benodigde formaties en beveiligingseisen. Binnen kantoor Utrecht is leegstand ontstaan door de sluiting van kantoor PGB per 1 juli 2006. De kosten van deze leegstand komen voor rekening van CVZ. Een groot deel van deze ruimte is weer verhuurd aan de Rijksgebouwendienst. Naast kantoor Utrecht verhuren de kantoren Nijmegen, Deventer, Breda en Rotterdam hun overmaat.

In 2006 heeft een strategisch huisvestingsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek ondersteunt het besluit van de SVB om tot en met 2010 vast te houden aan de huidige locaties.

1.2.4 Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht zeer groot belang aan de kwaliteit van de informatievoorziening. Voor de beoordeling hiervan maken we onderscheid in financiële en niet-financiële informatie. Voor de financiële informatievoorziening zijn van oudsher al veel kwaliteitswaarborgen in de systematiek ingebouwd. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de interne- en externe accountants.

De betrouwbaarheid van de niet-financiële informatievoorziening stond in het verleden minder onder de aandacht. Toch scoorden we daarin steeds goed bij reviews door het toenmalige Ctsv. De laatste jaren is de belangstelling voor de betrouwbaarheid van de niet-financiële gegevens sterk toegenomen. Ook bij de SVB is beleid in gang gezet om de kwaliteit van deze vorm van informatievoorziening naar een hoger plan te tillen.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft het initiatief genomen om te komen tot een normenkader voor de niet-financiële informatievoorziening. Het concept normenkader is in september 2006 aan ons voorgelegd voor een uitvoeringstoets. We hebben de uitvoeringstoets in oktober aan het ministerie opgeleverd. De definitieve versie van het normenkader is in februari 2007 opgeleverd en heeft geleid tot enkele wijzigingen in de Regeling SUWI. We hebben hiermee al rekening gehouden bij de borging van de informatievoorziening.

De toenemende aandacht voor de kwaliteit van de informatievoorziening heeft ertoe geleid dat we een handboek SUWI-verantwoording hebben opgesteld. Waar het normenkader in algemene termen is opgesteld, gaan we in het handboek concreet in op de kwaliteit van de informatievoorziening en beschrijven we de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die er in de systematiek zijn opgenomen. We verwijzen in het handboek daarvoor naar de AO/IB's die hiervoor zijn opgesteld.

Voor een beoordeling van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is nader onderscheid nodig tussen enerzijds de vastlegging van de gegevens in de informatiesystemen van de verschillende wetten die de SVB uitvoert en anderzijds de samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen. Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de vestigingskantoren. De managers Control, Financiën en Facilities van de vestigingen geven elk kwartaal een betrouwbaarheidsverklaring af, waarin ze de betrouwbaarheid van de vastgelegde informatie dienen te bevestigen.

Van onze bedrijfsprocessen zijn procesbeschrijvingen gemaakt en vastgelegd in de Procesatlas. Hierin worden de hoofdprocessen beschreven. De klant staat hierbij centraal. Belangrijke gebeurtenissen in het leven van de klant (denk hierbij bijvoorbeeld aan de geboorte van een kind, de 65 jarige leeftijd bereiken, remigreren naar land van herkomst) vormen immers voor ons de trigger om een bepaald proces in gang te zetten. Verder worden van alle processen de risico's en

de bijbehorende beheersingsmaatregelen geïnventariseerd. Deze worden bij de processen opgenomen.

De regie op de informatievoorziening is expliciet belegd bij de afdeling Business Controlling (BC). Daarmee wordt voorkomen dat informatie op verschillende manieren tot stand komt en daardoor onjuist naar buiten komt. Belangrijkste bron van de niet-financiële informatie vormen de AOW/Anw- en AKW/TOG-administraties. De informatie uit deze systemen wordt periodiek overgeheveld naar het SVB-datawarehouse: de Query Database (QDB). De QDB wordt beheerd door de afdeling Centrale Uitvoering en Procesinrichting. De betrouwbaarheid van het proces van samenstellen van verantwoordingsinformatie uit de QDB is eind 2006 onderzocht door de Interne Accountantsdienst (IAD).

Dit leidde tot een aantal aanbevelingen die in de eerste helft van 2007 zullen worden doorgevoerd. Afspraken over de kwaliteit zijn al vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Het gaat bij de aanbevelingen met name om het vastleggen van afspraken en werkzaamheden in formele AO/IB's.

De mogelijkheid om betrouwbare verantwoordingsinformatie te leveren speelt in toenemende mate een rol bij het beheer van deze systemen. Het verzamelen van informatie uit deze systemen is vrijwel in zijn geheel de taak van BC. Daar vinden ook de bewerkingen plaats die noodzakelijk zijn om te komen tot de vorm waarin de informatie wordt opgeleverd. Dat gebeurt via zogenaamde queries. Deze queries zijn vastgelegd en worden door een andere medewerker gecontroleerd. Om fouten te voorkomen wordt de afgesproken informatie zoveel mogelijk automatisch in tabellen gezet. Daarbij vindt een geautomatiseerde plausibiliteitscontrole plaats, waarbij de afwijking van gegevens ten opzichte van de voorgaande periode wordt beoordeeld. Daarna vindt ook nog een handmatige controle plaats. Pas dan wordt tot publicatie van gegevens overgegaan.

De IAD rapporteert jaarlijks over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de met het ministerie afgesproken prestatie-indicatoren.

De hierboven beschreven processen gelden met name voor de primaire systemen. Voor de ondersteunende systemen, zoals de registratie van klachten, bezwaar en beroep en fraude, geldt dat de borging van de kwaliteit niet in alle gevallen van hetzelfde niveau is als van de primaire systemen. In 2006 is voor een aantal van deze systemen een AO/IB opgeleverd, zodat ook hier steeds meer sprake is van kwaliteitsborging.

De hiervoor beschreven maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de door de SVB geleverde informatie voldoende geborgd is. Toch blijft de SVB streven naar een steeds hogere kwaliteit van de informatievoorziening, waarbij de aandacht in 2007 is gericht op de verdere verbetering van de ondersteunende systemen en van het beheer en gebruik van de QDB. Ook in de komende jaren van grote veranderingen blijft de kwaliteit van de informatievoorziening van groot belang voor de SVB. Hiervoor is dan ook aandacht ingeruimd in het programma SVB Tien.

1.2.5 Productiecijfers

Productie AOW/Anw in 2006

| | Productie | Prognose | Productie vs | Productie | loonkosten | loonkosten |
|---------------------------------|-----------|-----------|--------------|-----------|------------|------------|
| | aantal | aantal | prognose | aantal | 1= €1.000 | 1= €1.000 |
| | 2006 | 2006 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 |
| Aanvragen AOW | 161.353 | 144.521 | 112% | 171.188 | 3.806 | 4.105 |
| Aanvragen Anw | 17.560 | 17.732 | 99% | 18.220 | 792 | 819 |
| Mutaties AOW | 915.916 | 885.518 | 103% | 844.457 | 18.080 | 16.980 |
| Mutaties Anw | 188.839 | 195.424 | 97% | 188.166 | 5.085 | 5.127 |
| Levensbewijzen | 235.276 | 273.494 | 86% | 239.974 | 1.002 | 1.023 |
| Boeten | 2.611 | 5.990 | 44% | 4.577 | 114 | 206 |
| Maatregelen | 2.809 | 2.233 | 126% | 1.225 | 61 | 28 |
| Telefoon | 713.387 | 724.151 | 99% | 734.920 | 2.699 | 2.783 |
| Winkelbezoek | 36.656 | 38.786 | 95% | 41.379 | 433 | 490 |
| Bezwaarschriften | 8.243 | 10.516 | 78% | 7.954 | 1.886 | 1.800 |
| Beroepsprocedures | 912 | 1.386 | 66% | 1.188 | 355 | 466 |
| Gemeenschappelijke activiteiten | | | | | 3.072 | 3.006 |
| Bijzondere klantencontacten | | | | | 985 | 981 |
| Totaal | 2.283.562 | 2.299.751 | | 2.253.248 | 38.371 | 37.815 |

In dit overzicht zijn alleen de activiteiten vermeld die door de medewerkers op de negen vestigingen handmatig zijn afgehandeld. Het grootste deel van de gevalsbehandeling wordt door het AOW/Anw-systeem automatisch verwerkt. Omdat de uitvoering van de AOW en Anw op dezelfde afdeling plaatsvindt, zijn in dit overzicht ook de Anw-activiteiten opgenomen.

In 2006 zijn er door de gevalsbehandelaars minder aanvragen AOW verwerkt dan in 2004 en 2005. Het aantal handmatig afgehandelde aanvragen ligt echter aanzienlijk boven de prognose. Het aantal via internet ingediende aanvragen dat geautomatiseerd kan worden afgehandeld is lager dan verwacht.

Productie AKW in 2006

| Werksoorten | Productie 2006 | Prognose 2006 * | Productie t.o.v. prognose in % | Productie 2005 | Loonkosten 2006 | Loonkosten 2005 |
|---------------------------------|-------------------|--------------------|---|-------------------|--------------------|--------------------|
| | | | | | 1 = € 1.000 | 1 = € 1.000 |
| Eerste aanvragen | 94.344 | 78.000 | 121% | 88.667 | 1.157 | 1.103 |
| Mutaties | 771.223 | 868.000 | 89% | 934.030 | 6.849 | 7.891 |
| Mutaties GBA | 378.277 | 375.000 | 101% | 373.889 | 2.636 | 2.789 |
| Onderz./Vaststelbatch | 138.402 | 143.000 | 97% | 142.581 | 1.406 | 1.524 |
| Financiële verwerking | 134.755 | 116.000 | 116% | 120.849 | 926 | 861 |
| Schoolonderzoek | 100.777 | 84.000 | 120% | 235.071 | 817 | 1.280 |
| Overige gebeurtenissen | 354.577 | 333.000 | 106% | 335.967 | 2.766 | 2.617 |
| Boetes | 7.131 | 7.000 | 102% | 6.319 | 162 | 235 |
| Sancties | 47.135 | 49.000 | 96% | 45.028 | 602 | 610 |
| Telefoon | 590.661 | 611.000 | 97% | 683.136 | 1.676 | 1.940 |
| Loket | 36.977 | 41.000 | 90% | 40.028 | 295 | 265 |
| E-mail | 20.102 | 14.000 | 144% | | 95 | |
| Bezwaarschriften | 6.978 | 7.964 | 88% | 7.531 | 1.596 | 1.704 |
| Beroepsprocedures | 497 | 704 | 71% | 612 | 220 | 274 |
| Gemeenschappelijke activiteiten | 7.904 | - | - | 15.790 | 385 | 1.962 |
| Bijzondere klantencontacten | 7.904 | 8.000 | 99% | 7.895 | 639 | 639 |
| Totaal | 2.697.644 | 2.735.668 | 99% | 3.037.393 | 22.227 | 25.694 |

* De cijfers wijken af van eerder gepubliceerde cijfers. De in deze tabel opgenomen cijfers zijn geactualiseerd.

In het bovenstaande overzicht worden alleen de werksoorten vermeld die door de medewerkers op de vestigingen zijn geregistreerd en afgehandeld. Bij vergelijking van de cijfers realisatie 2006 ten opzichte van de prognose kunnen de volgende opmerkingen gemaakt worden.

Het blijkt dat het aantal eerste aanvragen uit nieuwe EU landen hoger is dan verwacht. In de begroting is hiermee onvoldoende rekening gehouden.

Door de invoering van de serviceteams vinden er minder mutaties plaats, omdat de gevalshandeling direct wordt afgehandeld. Daarnaast is het aantal klantcontacten lager geweest omdat er gewerkt is aan een lagere werkvoorraad. Ook het gebruik van barcodes draagt bij aan de afname van het aantal te verwerken mutaties.

Het relatief hoge aantal eerste aanvragen leidt tot een relatief hoog aantal financiële verwerkingen.

Het hoge gerealiseerde aantal schoolonderzoeken wordt veroorzaakt door het feit dat de aansluiting van de IB-Groep en SVB administratie nog niet optimaal is. Hierdoor ontstaat meer uitval in de uitwisseling. De loonkosten zijn niet evenredig gedaald met de productie. Dit wordt veroorzaakt door gewijzigde normtijden voor schoolonderzoeken.

Ondanks een stijging van het aantal boetes in 2006 ten opzichte van 2005, zijn de loonkosten afgenomen. Dit wordt veroorzaakt door een daling van de normtijd in 2006.

Door het afschaffen van de 2^e stroomcontrole, worden niet alle werksoorten meer voor een tweede keer volledig gecontroleerd. Dit heeft voor de sancties per saldo een lagere behandeltijd tot gevolg ten opzichte van 2005, ondanks een lichte toename van het aantal sancties.

2 Uitvoering; Verantwoording per wet

2.1 AOW

2.1.1 Personen en uitkeringsjaren AOW

Personen en uitkeringsjaren AOW in 2006

| | Personen 31-12-2005 | Personen 31-12-2006 | Gemiddelde personen 2006 | Uitkerings- jaren 2006 | Toekennings- % 2006 |
|---|------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|
| volledige uitkeringen | | | | | |
| 90% uitkering (alleenstaanden met kind) | 160 | 173 | 163 | 163 | 100,00% |
| 70% uitkering (alleenstaanden) | 900.001 | 899.770 | 899.022 | 899.022 | 100,00% |
| 70% uitkering (partner <65 jaar) | 3.655 | 2.789 | 3.155 | 3.155 | 100,00% |
| 50% uitkering (partner >= 65 jaar) | 1.089.323 | 1.112.853 | 1.100.971 | 1.100.971 | 100,00% |
| 50% uitkering (partner < 65 jaar) | 172.952 | 177.019 | 175.099 | 175.099 | 100,00% |
| Totaal volledige uitkeringen | 2.166.091 | 2.192.604 | 2.178.411 | 2.178.411 | 100,00% |
| | | | | | |
| gekorte uitkeringen | | | | | |
| 90% uitkering (alleenstaanden met kind) | 144 | 127 | 134 | 93 | 69,61% |
| 70% uitkering (alleenstaanden) | 136.101 | 143.778 | 140.225 | 71.758 | 51,17% |
| 70% uitkering (partner <65 jaar) | 1.988 | 1.537 | 1.723 | 1.161 | 67,40% |
| 50% uitkering (partner >= 65 jaar) | 177.198 | 189.465 | 183.902 | 86.465 | 47,02% |
| 50% uitkering (partner < 65 jaar) | 72.020 | 77.048 | 74.820 | 44.844 | 59,94% |
| Totaal gekorte uitkeringen | 387.451 | 411.955 | 400.804 | 204.322 | 50,98% |
| | | | | | |
| Totaal uitkeringen (volledig + gekort) | | | | | |
| 90% uitkering (alleenstaanden met kind) | 304 | 300 | 297 | 256 | 86,28% |
| 70% uitkering (alleenstaanden) | 1.036.102 | 1.043.548 | 1.039.247 | 970.780 | 93,41% |
| 70% uitkering (partner <65 jaar) | 5.643 | 4.326 | 4.879 | 4.317 | 88,48% |
| 50% uitkering (partner >= 65 jaar) | 1.266.521 | 1.302.318 | 1.284.873 | 1.187.436 | 92,42% |
| 50% uitkering (partner < 65 jaar) | 244.972 | 254.067 | 249.919 | 219.943 | 88,01% |
| Totaal uitkeringen | 2.553.542 | 2.604.559 | 2.579.215 | 2.382.732 | 92,38% |

2.1.2 Oude fouten en herstelplannen

AOW: oude fouten

Op basis van de wetgeving hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is het geval indien ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Indien de posten wel herstelbaar zijn en de organisatie hiertoe heeft besloten, worden de betreffende posten eveneens buiten de evaluatie gehouden, onder voorwaarde dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In het jaar 2006 zijn in de AOW 4 oude fouten geconstateerd. Hierbij was in drie gevallen sprake van het onjuist vaststellen van verzekeringstijdvakken. Het corrigeren van de fout in de massa is economisch niet verantwoord. De aan het onderzoeken van de totale massa verbonden kosten zouden de baten fors overschrijden omdat voor het corrigeren van deze fout **alle (2.604.000)** AOW-dossiers herbeoordeeld moeten worden. De resterende oude fout betreft een niet onderkennen van samenwonen. Hiervoor hoeft geen herstelplan geschreven te worden omdat in de buitenlandse situatie door middel van een OLB jaarlijks beoordeling plaatsvindt.

De totale oude fout bedraagt 0,016%.

2.1.3 Uitkeringslasten AOW

Door de vergrijzing komen er steeds meer gerechtigden. Ook waren de indexering en verschillende belasting- en premietarieven hoger dan in de Juninota 2005.

Hierdoor zijn de uitkeringslasten van de AOW gestegen van € 23.369 miljoen in 2005 tot € 24.169 miljoen in 2006. Dit is € 321 miljoen hoger dan werd geraamd in de Juninota 2005.

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het verloop van de uitkeringslasten AOW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AOW (1 = € 1 miljoen)

| | Realisatie | Prognose | Vershil |
|--------------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Uitkeringslasten 2005 | 23.369 | 23.376 | -7 |
| Ontwikkeling aantal AOW-gerechtigden | 343 | 353 | -10 |
| Ontwikkeling hoogte AOW-pensioen | | | |
| - indexering | 289 | 148 | 141 |
| - inhoudingen | 211 | -7 | 218 |
| - inkomensafhankelijke toeslag | -43 | -22 | -21 |
| Uitkeringslasten 2006 | 24.169 | 23.848 | 321 |

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2005.

Door de toename van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringen met € 343 miljoen gestegen. Het AOW-pensioen is gekoppeld aan het nettominimumloon. De ontwikkeling van het nettominimumloon is volledig gekoppeld aan de ontwikkeling van de Cao-lonen en is in 2006 op 1 januari met 0,61 procent en op 1 juli met 0,94 procent geïndexeerd. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 289 miljoen hoger. 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. Door wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringen € 211 miljoen hoger. AOW-ers met een partner jonger dan 65 jaar ontvangen een 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 meer gerechtigden inkomensafhankelijk geworden. In 2006 leidde dit tot een extra besparing van € 43 miljoen.

2.1.4 Uitvoeringskosten AOW

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 79.254 | 80.398 | 101% | 82.609 | 72.210 |
| Huisvestingskosten | 9.364 | 9.192 | 98% | 10.767 | 10.863 |
| Automatiseringskosten | 9.029 | 7.712 | 85% | 7.106 | 6.277 |
| Bureaunkosten | 9.744 | 9.612 | 99% | 8.056 | 5.699 |
| Diensten en diversen | 5.529 | 4.209 | 76% | 4.417 | 4.215 |
| Totaal | 112.920 | 111.123 | 98% | 112.955 | 99.264 |

2.1.5 Premiebaten AOW

De premiebaten van de AOW zijn volgens de EMU-definitie gedaald van € 17.845 miljoen in 2005 tot € 17.284 miljoen in 2006. Hiermee zijn de premiebaten € 1.180 miljoen lager dan in de Juninota 2005. In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het verloop van de premiebaten AOW.

Prognose en realisatie van de premiebaten AOW (1 = € 1 miljoen)

| | Realisatie | Prognose | Realisatie |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|
| | 2006 | 2006 | 2005 |
| Premiepercentage | 17,90 | 17,90 | 17,90 |
| Premiebaten: | | | |
| Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering | 22.380 | 20.946 | 21.785 |
| Afdrachtvermindering | -92 | -102 | -111 |
| Premies via loonheffing na afdrachtvermindering | 22.288 | 20.844 | 21.674 |
| Premies via inkomstenheffing | -2.962 | -2.095 | -2.153 |
| Nabetalingen | -2.057 | -299 | -1.691 |
| Vrijwillige premies | 15 | 14 | 15 |
| Totaal premiebaten | 17.284 | 18.464 | 17.845 |

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2005.

In 2006 is de inkomstenbelasting van 2002 verrekend. In 2001 is er een nieuw belastingstelsel ingevoerd, hierdoor was het voor het ministerie van Financiën moeilijk te bepalen hoe de belastingen en premies over het rijk en de fondsen verdeeld moesten worden. De nabetalingen (ten laste van de fondsen) in 2006 zijn veel groter dan geraamd in de Juninota 2005. Hierdoor liggen ook de totale premiebaten lager dan geraamd.

Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties AOW

Voor het afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de AOW geldt een tijdslimiet. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2006.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AOW in 2006

| | Nationaal | Internationaal | Totaal |
|----------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Aanvragen | | | |
| 2005 | 98,4% | 91,6% | 96,8% |
| 1e kwartaal 2006 | 98,7% | 93,6% | 97,3% |
| 2e kwartaal 2006 | 99,1% | 94,2% | 98,0% |
| 3e kwartaal 2006 | 99,3% | 94,7% | 98,2% |
| 4e kwartaal 2006 | 99,5% | 96,9% | 98,8% |
| 2006 | 99,2% | 94,9% | 98,1% |
| | | | |
| Mutaties met rechtsgevolg | | | |
| 2005 | 95,7% | 92,2% | 94,6% |
| 1e kwartaal 2006 | 96,7% | 94,3% | 96,1% |
| 2e kwartaal 2006 | 98,1% | 95,9% | 97,5% |
| 3e kwartaal 2006 | 97,9% | 96,0% | 97,4% |
| 4e kwartaal 2006 | 98,7% | 97,8% | 98,4% |
| 2006 | 97,8% | 95,9% | 97,3% |
| | | | |
| Totaal | | | |
| 2005 | 96,8% | 92,0% | 95,5% |
| 1e kwartaal 2006 | 97,5% | 94,0% | 96,6% |
| 2e kwartaal 2006 | 98,5% | 95,3% | 97,7% |
| 3e kwartaal 2006 | 98,4% | 95,5% | 97,7% |
| 4e kwartaal 2006 | 99,0% | 97,4% | 98,6% |
| 2006 | 98,3% | 95,5% | 97,6% |
| Streefwaarden 2006 | 98% | 95% | |

De streefwaarden voor internationale gevallen zijn vanwege de complexere gevalsbehandeling lager gesteld dan voor de nationale gevallen. Ten opzichte van 2005 zijn de prestaties verbeterd: nationaal met anderhalf procent en internationaal met drieënhalf procent. Over heel 2006 komt de tijdigheid van AOW nationaal uit op 98,3 procent en van AOW internationaal op 95,5 procent, waarmee de streefwaarden zijn gehaald.

2.2 Anw

2.2.1 Personen en uitkeringsjaren Anw

Personen en uitkeringsjaren Anw 2006

| | Personen 31-12-2005 | Personen 31-12-2006 | Gemiddelde personen 2006 | Uitkerings- jaren 2006 |
|--|------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Ingangsdatum recht voor 1-7-1996 | | | | |
| - Vrouwen | | | | |
| nabestaanden + halfwezen | 2.738 | 2.103 | 2.376 | 2.087 |
| alleen nabestaanden | 46.731 | 41.174 | 43.578 | 35.393 |
| - Mannen | | | | |
| nabestaanden + halfwezen | 667 | 499 | 577 | 376 |
| alleen nabestaanden | 8.229 | 7.171 | 7.620 | 4.242 |
| Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996 | | | | |
| - Vrouwen | | | | |
| nabestaanden + halfwezen | 9.962 | 10.088 | 10.195 | 8.772 |
| alleen nabestaanden | 49.349 | 49.074 | 49.381 | 41.274 |
| Halfwezen | 6.545 | 7.032 | 6.698 | 6.698 |
| - Mannen | | | | |
| nabestaanden + halfwezen | 1.539 | 1.531 | 1.576 | 1.071 |
| alleen nabestaanden | 4.679 | 4.759 | 4.826 | 2.950 |
| Halfwezen | 5.852 | 6.075 | 5.957 | 5.957 |
| Totaal (exclusief wezen) | 136.291 | 129.506 | 132.783 | 108.821 |
| Wezenuitkeringen | 1.470 | 1.427 | 1.447 | 1.447 |
| Totaal (inclusief wezen) | 137.761 | 130.933 | 134.231 | 110.268 |

2.2.2 Anw: oude fouten en herstelplannen

Op basis van de wetgeving hoeven oude fouten onder bepaalde voorwaarden niet in de evaluatie betrokken te worden. Dit is het geval indien ze niet herstelbaar zijn op basis van juridische, economische of overige criteria. Indien de posten wel herstelbaar zijn en de organisatie hiertoe heeft besloten, worden de betreffende posten eveneens buiten de evaluatie gehouden, onder voorwaarde dat het herstel op grond van een adequaat herstelplan wordt uitgevoerd.

In 2006 zijn in de Anw 6 oude fouten geconstateerd. De oude fouten kwamen voor op de onderdelen verzekeringsgrondslag (5) en inkomen (1).

De Raad van Bestuur heeft besloten om de oude fouten niet te herstellen op basis van economische overwegingen. Een overweging hierbij is dat voor het detecteren en herstellen van bepaalde fouten (denk bijvoorbeeld aan het vaststellen van de verzekeringsgrondslag) alle ruim 130.000 dossiers opnieuw beoordeeld moeten worden. In principe kan, met het uitvoeren van deze werkzaamheden, het gehele geschatte oude bedrag aan fouten worden gedetecteerd. Na detectie dienen herstelacties en herstelonderzoeken plaats te vinden.

In de gevallen waarbij zekerheid bestaat over de gemaakte fout dient herstel plaats te vinden door het instellen van terugvorderingen en het verrichten van nabetalingen. Het terugvorderen van teveelbetaalde bedragen zal in een groot aantal gevallen juridisch niet realiseerbaar zijn omdat de fout niet aan de klant te wijten is. Nabetalingen kunnen probleemloos worden uitgevoerd.

Per saldo zal een enorme hoeveelheid te verrichten werk leiden tot nabetalingen, resterende onzekerheden en niet realiseerbare terugvorderingen.

Nog los van de verstoring die uitgaat van herstelwerkzaamheden op de reguliere werkzaamheden, is het economisch niet verantwoord een dergelijke actie uit te voeren.

De totale oude fout bedraagt 0,1631%.

2.2.3 Uitkeringslasten Anw

De uitkeringslasten van de Anw zijn gedaald van € 1.448 miljoen in 2005 tot € 1.405 miljoen in 2006. Dit komt voornamelijk doordat sinds de wijziging van de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) in de Algemene nabestaandenwet (Anw) het aantal gerechtigden voortdurend daalt. Door deze wijziging is het aantal nieuwe gerechtigden veel kleiner dan de oud-AWW-gerechtigden en gerechtigden die vóór 1950 zijn geboren die uitstromen als ze 65 jaar worden. De uitkeringslasten 2006 zijn € 18 miljoen lager dan in de Juninota 2005 werd geraamd.

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het verloop van de uitkeringslasten Anw.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten Anw (1 = € 1 miljoen)

| | Realisatie | Prognose | Verschil |
|-----------------------------------|--------------|--------------|------------|
| Uitkeringslasten 2005 | 1.448 | 1.454 | -6 |
| Ontwikkeling aantal nabestaanden | | | |
| - nabestaanden | -63 | -30 | -33 |
| - regres verkeersdoden | 1 | 0 | 1 |
| Ontwikkeling hoogte Anw-uitkering | | | |
| - indexering | 14 | 2 | 12 |
| - inhoudingen | 5 | -3 | 8 |
| Uitkeringslasten 2006 | 1.405 | 1.423 | -18 |

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2005.

Door de afname van het aantal gerechtigden zijn de uitkeringslasten met € 63 miljoen gedaald. Als het overlijden het gevolg is van een gebeurtenis (verkeersongeval, medische fout, bedrijfsongeval, geweldpleging, etc.) waarvoor iemand aansprakelijk gesteld kan worden, dan kan de SVB de uitkeringslasten verhalen. De SVB heeft met het Verbond van Verzekeraars een convenant gesloten voor de afkoop van het regresrecht bij verkeersongevallen. Het regres is € 1 miljoen lager dan in 2005 en bedraagt ongeveer € 3 miljoen.

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 in 2006 op 1 januari met 0,61 procent en op 1 juli met 0,94 procent geïndexeerd. Hierdoor zijn de uitkeringslasten € 14 miljoen hoger. Bij het vaststellen van de hoogte van de Anw-uitkering wordt ook rekening gehouden met de belastingen en premies die worden ingehouden op het minimumloon en de Anw-uitkering. Door wijzigingen in deze inhoudingen zijn de uitkeringslasten € 5 miljoen hoger.

2.2.4 Uitvoeringskosten Anw

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 22.532 | 21.049 | 93% | 25.095 | 24.228 |
| Huisvestingskosten | 2.709 | 2.485 | 92% | 3.030 | 3.264 |
| Automatiseringskosten | 1.655 | 1.224 | 74% | 1.460 | 1.706 |
| Bureaunkosten | 1.338 | 1.310 | 98% | 1.257 | 1.256 |
| Diensten en diversen | 2.565 | 1.201 | 47% | 1.492 | 1.499 |
| Totaal | 30.799 | 27.269 | 89% | 32.334 | 31.953 |

2.2.5 Premiebaten Anw

De premiebaten van de Anw zijn volgens de EMU-definitie gedaald van € 1.425 miljoen in 2005 tot € 1.354 miljoen in 2006. Hiermee zijn de premiebaten € 210 miljoen lager dan in de Juninota 2005. De onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop van de premiebaten Anw.

Prognose en realisatie van de premiebaten Anw (1 = € 1 miljoen)

| | Realisatie 2006 | Prognose 2006 | Realisatie 2005 |
|---|--------------------|------------------|--------------------|
| Premiepercentage | 1,25 | 1,25 | 1,25 |
| Premiebaten: | | | |
| Premies via loonheffing vóór afdrachtvermindering | 1.784 | 1.750 | 1.757 |
| Afdrachtvermindering | -7 | -8 | -9 |
| Premies via loonheffing na afdrachtvermindering | 1.777 | 1.742 | 1.748 |
| Premies via inkomstenheffing | -227 | -160 | -166 |
| Nabetalingen | -197 | -19 | -158 |
| Vrijwillige premies | 1 | 1 | 1 |
| Totaal premiebaten | 1.354 | 1.564 | 1.425 |

De prognose is afkomstig uit variant B van de Juninota 2005.

In 2006 wordt de inkomstenbelasting van 2002 verrekend. In 2001 is er een nieuw belastingstelsel ingevoerd, hierdoor was het voor het ministerie van Financiën moeilijk te bepalen hoe de belastingen en premies over het rijk en de fondsen verdeeld moesten worden. De nabetalingen (ten laste van de fondsen) in 2006 zijn veel groter dan geraamd in de Juninota 2005. Hierdoor liggen ook de totale premiebaten lager dan geraamd.

Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties Anw

De onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de Anw. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2006.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties Anw in 2006

| | Nationaal | Internationaal | Totaal |
|----------------------------------|--------------|----------------|--------|
| Aanvragen | | | |
| 2005 | 91,6% | 80,8% | 89,6% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 94,8% | 84,2% | 92,8% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 96,0% | 88,1% | 94,4% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 96,0% | 87,4% | 94,2% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 97,1% | 92,0% | 96,0% |
| 2006 | 95,9% | 87,9% | 94,3% |
| | | | |
| Mutaties met rechtsgevolg | | | |
| 2005 | 88,2% | 86,3% | 87,8% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 93,2% | 88,8% | 92,5% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 95,6% | 91,8% | 94,8% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 95,3% | 94,0% | 95,1% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 96,3% | 95,7% | 96,1% |
| 2006 | 95,0% | 92,5% | 94,5% |
| | | | |
| Totaal | | | |
| 2005 | 89,0% | 85,3% | 88,2% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 93,5% | 87,8% | 92,5% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 95,7% | 91,0% | 94,7% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 95,4% | 92,7% | 94,9% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 96,4% | 94,9% | 96,1% |
| 2006 | 95,2% | 91,5% | 94,4% |
| Streefwaarden 2006 | 95% | 93% | |

Vanwege de complexere gevalbehandeling zijn de streefwaarden voor de Anw lager gesteld dan voor de AOW. Ten opzichte van 2005 zijn de prestaties fors verbeterd: zowel nationaal als internationaal met ruim zes procent. Bij nationaal is met een tijdigheid van 95,2 procent de streefwaarde net gehaald. Hoewel bij internationaal de streefwaarde over het hele jaar niet gehaald is, ligt de tijdigheid in het vierde kwartaal van 2006 voor het eerst boven de streefwaarde.

2.3 AKW

2.3.1 Uitkeringslasten AKW

De uitkeringslasten van de AKW zijn gestegen van € 3.192 miljoen in 2005 tot € 3.263 miljoen in 2006. De uitkeringslasten in 2006 komen hiermee € 37 miljoen hoger uit dan geraamd in de Juninota 2005.

Door de ontwikkeling van het aantal kinderen en de leeftijdsverdeling stijgen de uitkeringslasten met € 16 miljoen.

Daarnaast is de hoogte van de kinderbijslag, na twee jaar bevroering van de bedragen, weer aangepast aan de prijzen. In januari zijn de bedragen met 0,72 procent geïndexeerd en in juli met 0,98 procent, met als gevolg een lastenverzwaring van € 54 miljoen. Bovendien is in het vierde kwartaal 2006 een nominale verhoging van € 10,40 toegepast, wat € 41 miljoen heeft gekost. De wetwijziging AKW per 1 januari 1995, waarbij de gezinsopslagen zijn afgeschaft en de

leeftijdstaffels voor kinderen van 6 jaar en ouder zijn verlaagd, zorgt voor een besparing van € 40 miljoen.

In de onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de uitkeringslasten AKW.

Prognose en realisatie van de uitkeringslasten AKW (1=€ 1 miljoen)

| | Realisatie | Prognose | Vershil |
|------------------------------------|------------|----------|---------|
| Uitkeringslasten 2005 | 3.192 | 3.220 | -28 |
| Ontwikkeling aantal kinderen | 16 | 4 | 12 |
| Ontwikkeling hoogte kinderbijslag | | | |
| - indexering | 54 | 36 | 18 |
| - nominale verhoging | 41 | 0 | 41 |
| - wetswijziging per 1 januari 1995 | -40 | -34 | -6 |
| Uitkeringslasten 2006 | 3.263 | 3.226 | 37 |

De prognose is afkomstig uit de Juninota 2005.

2.3.2 Uitvoeringskosten AKW

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 54.393 | 54.461 | 100% | 59.247 | 54.635 |
| Huisvestingskosten | 6.960 | 6.256 | 90% | 7.359 | 7.942 |
| Automatiseringskosten | 6.822 | 5.185 | 76% | 5.494 | 5.957 |
| Bureaunkosten | 3.524 | 2.630 | 75% | 3.142 | 3.034 |
| Diensten en diversen | 4.744 | 2.932 | 62% | 3.434 | 3.396 |
| Totaal | 76.443 | 71.464 | 93% | 78.676 | 74.964 |

2.3.3 Tijdigheid afhandeling van aanvragen en mutaties AKW

De onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de AKW. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2006.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties AKW in 2006

| | Nationaal | Internationaal | Totaal |
|----------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Aanvragen | | | |
| 2005 | 95,5% | 79,9% | 94,8% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 97,1% | 81,1% | 96,2% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 98,8% | 87,3% | 98,2% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 99,0% | 88,6% | 98,5% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 99,4% | 92,2% | 99,0% |
| 2006 | 98,6% | 87,1% | 98,0% |
| | | | |
| Mutaties met rechtsgevolg | | | |
| 2005 | 96,2% | 89,6% | 95,7% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 96,8% | 90,2% | 96,1% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 98,0% | 93,0% | 97,4% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 98,7% | 94,7% | 98,3% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 99,2% | 96,2% | 98,9% |
| 2006 | 98,1% | 93,5% | 97,6% |
| | | | |
| Totaal | | | |
| 2005 | 96,1% | 88,7% | 95,5% |
| 1 ^e kwartaal 2006 | 96,9% | 89,4% | 96,1% |
| 2 ^e kwartaal 2006 | 98,1% | 92,4% | 97,6% |
| 3 ^e kwartaal 2006 | 98,8% | 94,1% | 98,3% |
| 4 ^e kwartaal 2006 | 99,2% | 95,9% | 98,9% |
| 2006 | 98,2% | 92,9% | 97,7% |
| Streefwaarden 2006 | 95% | 93% | |

De streefwaarden voor internationale gevallen zijn vanwege de complexere gevalsbehandeling lager dan voor nationale gevallen. Voor AKW nationaal werd de streefwaarde gehaald, voor AKW internationaal lukte dat net niet. Ten opzichte van 2005 zijn de prestaties verbeterd met ruim twee procent voor nationaal en ruim vier procent voor internationaal. Over heel 2006 komt de tijdigheid van AKW nationaal uit op 98,2 procent, waarmee de streefwaarde is gehaald. Hoewel de streefwaarde bij AKW internationaal met een tijdigheid van 92,9 procent net niet is gehaald, komt de tijdigheid in het derde en vierde kwartaal boven de streefwaarde uit.

2.4 TOG

In 2006 zijn er 16.826 aanvragen ingediend. Dit zijn er ruim 2.700 meer dan de 14.100 aanvragen waarmee rekening was gehouden bij het opstellen van de geactualiseerde raming van juni 2006. Of 2006 als bijzonder jaar moet worden beschouwd kan nu nog niet worden gezegd. Het onderzoek naar de groei van de TOG dat onderzoeksbureau Ape heeft uitgevoerd in opdracht van het ministerie van SZW, bood drie verklaringen voor de groei van de TOG: De TOG verkeert in een opbouwfase, de deelcategorie kinderen met psychiatrische stoornissen is toegenomen of de bekendheid van de TOG is toegenomen. In 2006 werden 15.593 aanvragen afgehandeld. Het aantal toekenningen bedroeg in dezelfde periode 10.014. De uitkeringslasten in 2006 bedragen inclusief dotaties aan de voorziening uitkeringslasten € 42,5 miljoen.

2.4.1 Uitvoeringskosten TOG

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 1.766 | 1.700 | 96% | 1.515 | 1.423 |
| Huisvestingskosten | 166 | 175 | 105% | 184 | 163 |
| Automatiseringskosten | 92 | 54 | 59% | 47 | 71 |
| Bureaukosten | 72 | 47 | 65% | 57 | 56 |
| Diensten en diversen | 2.424 | 2.792 | 115% | 2.522 | 1.856 |
| Totaal | 4.520 | 4.768 | 105% | 4.325 | 3.569 |

2.4.2 Tijdigheid afhandeling aanvragen en mutaties TOG

De onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandelen van de aanvragen en mutaties met rechtsgevolg van de TOG. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2006.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties TOG in 2006

| | Totaal |
|----------------------------------|--------------|
| Aanvragen | |
| 2005 | 75,5% |
| 1e kwartaal 2006 | 86,6% |
| 2e kwartaal 2006 | 78,8% |
| 3e kwartaal 2006 | 77,0% |
| 4e kwartaal 2006 | 91,8% |
| 2006 | 83,0% |
| | |
| Mutaties met rechtsgevolg | |
| 2005 | 79,0% |
| 1e kwartaal 2006 | 87,2% |
| 2e kwartaal 2006 | 78,1% |
| 3e kwartaal 2006 | 79,1% |
| 4e kwartaal 2006 | 90,9% |
| 2006 | 84,7% |
| | |
| Totaal | |
| 2005 | 77,0% |
| 1e kwartaal 2006 | 86,9% |
| 2e kwartaal 2006 | 78,5% |
| 3e kwartaal 2006 | 77,7% |
| 4e kwartaal 2006 | 91,4% |
| 2006 | 83,7% |
| Streefwaarden 2006 | 75% |

De tijdigheid van de TOG is gestegen van 77,0 procent in 2005 naar 83,7 procent in 2006. Hiermee is de streefwaarde ruim gehaald.

2.5 TAS

2.5.1 Ontwikkeling aantal rechthebbenden en uitkeringslasten TAS

In 2006 zijn er 292 TAS-vergoedingen toegekend, 15 procent meer dan in 2005. Aan deze vergoedingen is ruim € 4,7 miljoen uitbetaald. Dit is 121 procent van de begroting 2006.

Daarnaast is er ruim € 2,7 miljoen teruggevorderd. Dit is 160 procent van de begroting 2006. Na aftrek van de teruggevorderde bedragen komen de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van 2006 uit op ruim € 2,0 miljoen. Dit is 88 procent van de begroting 2006.

2.5.2 Uitvoeringskosten TAS

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 162 | 171 | 106% | 169 | 182 |
| Huisvestingskosten | 13 | 13 | 100% | 17 | 16 |
| Automatiseringskosten | 4 | 3 | 75% | 3 | 3 |
| Bureaunkosten | 6 | 5 | 83% | 5 | 6 |
| Diensten en diversen | 827 | 569 | 69% | 628 | 350 |
| Totaal | 1.012 | 761 | 75% | 822 | 557 |

2.5.3 Tijdigheid afhandeling aanvragen TAS

De onderstaande tabel geeft inzicht in de tijdigheid van afhandeling van de aanvragen van de TAS. In de tabel staan de behaalde resultaten van 2006.

Tijdigheid van beslissingen op aanvragen TAS in 2006

| | Totaal |
|---------------------------|---------------|
| Aanvragen | |
| 1e kwartaal 2006 | 100,0% |
| 2e kwartaal 2006 | 100,0% |
| 3e kwartaal 2006 | 100,0% |
| 4e kwartaal 2006 | 100,0% |
| 2006 | 100,0% |
| Streefwaarden 2006 | 98% |

De tijdigheid van de TAS bedraagt in 2006 100,0 procent. Hiermee is de streefwaarde gehaald. In 2005 werd de tijdigheid van de TAS nog niet gemeten.

2.6 Libanon regeling

De Libanonregeling is een regeling die de SVB uitvoert, bedoeld voor Nederlanders (alle mensen met een Nederlands paspoort), hun huwelijkspartners en ouders en/of kinderen die door de crisis in Libanon het land afgelopen zomer hebben moeten verlaten of die er niet naar konden terugkeren. De SVB keert namens de overheid per persoon een geldbedrag uit, zodat deze vluchtelingen zijn voorzien in hun eerste levensonderhoud.

2.6.1 Uitvoeringskosten Libanon regeling

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | | 88 | - | | |
| Huisvestingskosten | | 11 | - | | |
| Automatiseringskosten | | 3 | - | | |
| Bureaunkosten | | 3 | - | | |
| Diensten en diversen | | 2 | - | | |
| Totaal | - | 107 | - | - | - |

2.7 Uitvoeringskosten niet-SV

2.7.1 Uitvoeringskosten PGB-regeling

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 9.885 | 5.972 | 60% | 9.659 | 13.821 |
| Huisvestingskosten | 12.667 | 3.651 | 29% | 1.797 | 2.454 |
| Automatiseringskosten | 18 | 180 | 1000% | 266 | 391 |
| Bureaunkosten | 151 | 51 | 34% | 263 | 594 |
| Diensten en diversen | 1.313 | 138 | 11% | 320 | 324 |
| Totaal | 24.034 | 9.992 | 42% | 12.305 | 17.584 |

2.7.2 Uitvoeringskosten PGB nieuw

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 5.307 | 5.943 | 112% | 4.119 | 3.320 |
| Huisvestingskosten | 565 | 813 | 144% | 578 | 349 |
| Automatiseringskosten | 375 | 56 | 15% | 266 | 114 |
| Bureaunkosten | 370 | 480 | 130% | 389 | 249 |
| Diensten en diversen | 2.107 | 1.575 | 75% | 1.951 | 2.362 |
| Totaal | 8.724 | 8.867 | 102% | 7.303 | 6.394 |

2.7.3 Uitvoeringskosten Remigratiewet

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 1.014 | 950 | 94% | 960 | 1.145 |
| Huisvestingskosten | 119 | 119 | 100% | 126 | 156 |
| Automatiseringskosten | 42 | 36 | 86% | 29 | 33 |
| Bureaunkosten | 128 | 121 | 95% | 120 | 121 |
| Diensten en diversen | 61 | 46 | 75% | 58 | 61 |
| Totaal | 1.364 | 1.272 | 93% | 1.293 | 1.516 |

2.7.4 Uitvoeringskosten FVP

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 5.108 | 4.793 | 94% | 4.844 | 4.772 |
| Huisvestingskosten | 938 | 747 | 80% | 1.084 | 947 |
| Automatiseringskosten | 166 | 93 | 56% | 156 | 111 |
| Bureaunkosten | 410 | 363 | 89% | 426 | 462 |
| Diensten en diversen | 983 | 711 | 72% | 918 | 780 |
| Totaal | 7.605 | 6.707 | 88% | 7.428 | 7.072 |

2.7.5 Uitvoeringskosten Vrijwillige Verzekering AWBZ

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | | 48 | - | 319 | 432 |
| Huisvestingskosten | | 7 | - | 50 | 78 |
| Automatiseringskosten | | 2 | - | 12 | 20 |
| Bureaunkosten | | 1 | - | 10 | 24 |
| Diensten en diversen | | 1 | - | 15 | 24 |
| Totaal | - | 59 | - | 406 | 578 |

2.7.6 Uitvoeringskosten WWB 65+

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 74 | 908 | 1227% | - | - |
| Huisvestingskosten | - | 35 | - | - | - |
| Automatiseringskosten | - | 1 | - | - | - |
| Bureaunkosten | 4 | 10 | 250% | - | - |
| Diensten en diversen | 178 | 97 | 54% | - | - |
| Totaal | 256 | 1.051 | 411% | - | - |

2.7.7 Uitvoeringskosten overige derden

| 1 = € 1.000 | Begroting 2006 | Realisatie 2006 | Realisatie 2006 t.o.v. Begroting 2006 in % | Realisatie 2005 | Realisatie 2004 |
|-----------------------|----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|
| Personeelskosten | 2.039 | 2.008 | 98% | 1.432 | 1.676 |
| Huisvestingskosten | 2.282 | 2.739 | 120% | 2.063 | 1.970 |
| Automatiseringskosten | 45 | 124 | 276% | 90 | 38 |
| Bureaunkosten | 62 | 31 | 50% | 45 | 229 |
| Diensten en diversen | 141 | 468 | 332% | 408 | 251 |
| Totaal | 4.569 | 5.370 | 118% | 4.038 | 4.164 |

3 Beleidsinformatie

3.1 Aantallen

3.1.1 Afgehandelde aanvragen naar wet

Tabel 1

| Wet | Realisatie 2005 | Realisatie 2006 | 1e kwartaal 2006 | 2e kwartaal 2006 | 3e kwartaal 2006 | 4e kwartaal 2006 |
|---------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| AOW | 173.305 | 173.887 | 44.020 | 42.928 | 43.138 | 43.801 |
| Anw | 18.001 | 17.768 | 4.710 | 4.442 | 4.300 | 4.316 |
| AKW | 194.608 | 196.400 | 48.060 | 49.653 | 49.335 | 49.352 |
| TOG | 10.280 | 15.593 | 2.621 | 2.958 | 5.746 | 4.268 |
| TAS | 255 | 311 | 84 | 60 | 85 | 82 |
| Totaal | 396.449 | 403.959 | 99.495 | 100.041 | 102.604 | 101.819 |

Alle afgehandelde aanvragen zijn geteld. Afhandeling kan resulteren in een afwijzing of een positieve beschikking. Het afgeven van de positieve beschikking wil nog niet zeggen dat er vanaf dat moment recht op een uitkering ontstaat.

3.1.2 Instroom gerechtigden

Tabel 2

| Wet | Realisatie 2005 | Realisatie 2006 | 1e kwartaal 2006 | 2e kwartaal 2006 | 3e kwartaal 2006 | 4e kwartaal 2006 |
|---------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| AOW | 173.327 | 169.859 | 41.241 | 45.130 | 45.340 | 38.148 |
| Anw | 13.366 | 12.862 | 3.644 | 3.113 | 3.091 | 3.014 |
| AKW | 107.765 | 112.435 | 28.133 | 28.467 | 27.106 | 28.729 |
| TOG | 7.944 | 10.014 | 1.898 | 2.047 | 3.647 | 2.422 |
| TAS | 253 | 292 | 83 | 57 | 83 | 69 |
| Totaal | 302.655 | 305.462 | 74.999 | 78.814 | 79.267 | 72.382 |

Geteld zijn alle nieuwe gerechtigden voor wie het recht tot uitbetaling komt. AOW-gerechtigden ontvangen doorgaans vóór hun vijfenzestigste 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, dat er geen uitkering wordt uitbetaald, ondanks dat zij voldoen aan de andere voorwaarden. Deze worden niet tot de instroom gerekend.

Tabel 3 Aantal toegekende pensioenen AOW in 2006⁸

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|---------------|---------------|----------------|
| Volledig op grond van aantal verzekerde jaren | | | |
| Gehuwden met partner >=65 jaar | 9.257 | 37.961 | 47.218 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 686 | 1.224 | 1.910 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 41.172 | 8.664 | 49.836 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 1.632 | 773 | 2.405 |
| Ongehuwdenpensioenen | 9.624 | 17.814 | 27.438 |
| Eenouderpensioenen | 32 | 4 | 36 |
| Totaal | 62.403 | 66.440 | 128.843 |
| Gekort op grond van aantal verzekerde jaren | | | |
| Gehuwden met partner >=65 jaar | 3.594 | 8.537 | 12.131 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 222 | 249 | 471 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 14.422 | 2.533 | 16.955 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 752 | 287 | 1.039 |
| Ongehuwdenpensioenen | 4.240 | 6.164 | 10.404 |
| Eenouderpensioenen | 9 | 7 | 16 |
| Totaal | 23.239 | 17.777 | 41.016 |
| Totaal generaal | 85.642 | 84.217 | 169.859 |

Tabel 4 Aantal ingestroomde Anw-uitkeringen in 2006⁹

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|--------------|---------------|---------------|
| Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996 | | | |
| Samenwonend | | | |
| Alleen nabestaandenuitkering | 4 | 19 | 23 |
| Nabestaanden + halfwezenuitkering | 0 | 1 | 1 |
| Totaal | 4 | 20 | 24 |
| Niet samenwonend | | | |
| Alleen nabestaandenuitkering | 25 | 101 | 126 |
| Nabestaanden + halfwezenuitkering | 2 | 2 | 4 |
| Totaal | 27 | 103 | 130 |
| Totaal voor 1-7-1996 | 31 | 123 | 154 |
| Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996 | | | |
| Alleen nabestaandenuitkering | 1.158 | 7.331 | 8.489 |
| Nabestaanden + halfwezenuitkering | 398 | 1.843 | 2.241 |
| Alleen halfwezenuitkering | 848 | 840 | 1.688 |
| Totaal vanaf 1-7-1996 | 2.404 | 10.014 | 12.418 |
| Wezenuitkering | | | |
| <=9 jaar | 19 | 23 | 42 |
| 10 t/m 15 jaar | 42 | 44 | 86 |
| 16 t/m 27 jaar | 92 | 70 | 162 |
| Totaal wezen | 153 | 137 | 290 |
| Totaal generaal | 2.588 | 10.274 | 12.862 |

Tabel 5 Ontwikkeling aantal TAS-vergoedingen

| Periode | 2004 | 2005 | 2006 |
|---------------|------------|------------|------------|
| 1e kwartaal | 52 | 56 | 83 |
| 2e kwartaal | 61 | 61 | 57 |
| 3e kwartaal | 69 | 65 | 83 |
| 4e kwartaal | 66 | 71 | 69 |
| Totaal | 248 | 253 | 292 |

⁸ Inclusief overgangen van Anw naar AOW, exclusief overgangen tussen groepen onderling

⁹ Zowel inkomen als samenloop met een buitenlandse uitkering.

3.1.3 Instroom gerechtigden naar woonland

Tabel 6 Instroom AOW- en Anw-gerechtigden naar woonland in 2006

| Woonland | AOW | Anw |
|----------------------|----------------|---------------|
| Nederland | 149.479 | 12.023 |
| Nederlandse Antillen | 272 | 7 |
| Aruba | 88 | 1 |
| Totaal | 149.839 | 12.031 |
| Buitenland | 20.020 | 831 |
| Waarvan in: | | |
| Europese Unie | | |
| België | 3.681 | 180 |
| Cyprus | 7 | 0 |
| Denemarken | 67 | 0 |
| Duitsland | 2.703 | 190 |
| Estland | 0 | 0 |
| Finland | 12 | 0 |
| Frankrijk | 630 | 17 |
| Griekenland | 135 | 6 |
| Groot-Brittannië | 485 | 30 |
| Hongarije | 15 | 1 |
| Ierland | 31 | 1 |
| Italië | 635 | 38 |
| Letland | 3 | 0 |
| Litouwen | 0 | 0 |
| Luxemburg | 33 | 2 |
| Malta | 15 | 0 |
| Oostenrijk | 135 | 5 |
| Polen | 26 | 4 |
| Portugal | 274 | 8 |
| Slovenië | 13 | 1 |
| Slowakije | 3 | 1 |
| Spanje | 3.560 | 193 |
| Tsjechië | 12 | 1 |
| Zweden | 112 | 7 |
| Totaal | 12.587 | 685 |
| EER-Landen | | |
| IJsland | 1 | 0 |
| Liechtenstein | 1 | 0 |
| Noorwegen | 58 | 1 |
| Totaal | 60 | 1 |

Vervolg tabel 6

| Woonland | AOW | Anw |
|-----------------------------------|----------------|---------------|
| Andere verdragslanden | | |
| Argentinië | 12 | 0 |
| Australië | 851 | 0 |
| Bosnië-Herzegovina | 77 | 1 |
| Brazilië | 40 | 0 |
| Canada | 668 | 5 |
| Chili | 10 | 1 |
| Indonesië | 55 | 1 |
| Israël | 86 | 1 |
| Kaapverdië | 62 | 1 |
| Kroatië | 211 | 2 |
| Macedonië | 45 | 0 |
| Marokko | 1.000 | 61 |
| Nieuw-Zeeland | 186 | 0 |
| Servië en Montenegro | 91 | 2 |
| Suriname | 240 | 5 |
| Thailand | 39 | 0 |
| Tunesië | 28 | 1 |
| Turkije | 1.733 | 34 |
| Verenigde Staten | 984 | 5 |
| Zuid-Afrika | 217 | 1 |
| Zwitserland | 359 | 7 |
| Overige verdragslanden | 201 | 13 |
| Totaal verdragslanden | 7.195 | 141 |
| Niet Verdragslanden | | |
| Andorra | 1 | 0 |
| China | 3 | 0 |
| India | 8 | 0 |
| Japan | 61 | 0 |
| Tanzania | 3 | 0 |
| Overige | 102 | 4 |
| Totaal niet verdragslanden | 178 | 4 |
| | | |
| Totaal Generaal | 169.859 | 12.862 |

Tabel 7 Aantal ontvangen detachingsverklaringen E101 naar geldigheidsduur en woonland 2006

| Woonland | <3 maanden | 3-6 maanden | 6-12 maanden | > 12 maanden | Totaal |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estland | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 |
| Hongarije | 13 | 2 | 13 | 1 | 29 |
| Letland | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Litouwen | 5 | 4 | 8 | 0 | 17 |
| Polen | 4.505 | 1.644 | 1.273 | 11 | 7.433 |
| Slovenië | 57 | 54 | 121 | 1 | 233 |
| Slowakije | 45 | 32 | 34 | 3 | 114 |
| Tsjechië | 435 | 37 | 65 | 22 | 559 |
| Totaal | 5.060 | 1.778 | 1.514 | 42 | 8.394 |

3.1.4 Aanvullende informatie TAS

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

Tabel 8 Ontwikkeling van het aantal TAS-vergoedingen

| Periode | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|--|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Voorschot | | | | | | |
| Ingediende aanvragen | 256 | 289 | 79 | 57 | 81 | 72 |
| Toekenningen | 250 | 271 | 79 | 54 | 79 | 59 |
| Afwijzingen | 4 | 17 | 0 | 3 | 2 | 12 |
| Totaal uitgekeerd bedrag (1 = €1.000) | 4.119 | 4.389 | 1.302 | 791 | 1.324 | 973 |
| Gem. behandelingsduur in dagen | | 4,6 | 0,4 | 0,9 | 4,1 | 12,7 |
| | | | | | | |
| Eenmalige uitkering | | | | | | |
| Ingediende aanvragen | 3 | 22 | 5 | 3 | 4 | 10 |
| Toekenningen | 3 | 21 | 4 | 3 | 4 | 10 |
| Afwijzingen | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal uitgekeerd bedrag (1 = €1.000) | 49 | 346 | 66 | 49 | 66 | 165 |
| Gem. behandelingsduur in dagen | | 2,3 | 1,2 | 0,7 | 3,3 | 3,0 |
| | | | | | | |
| Totaal | | | | | | |
| Ingediende aanvragen | 259 | 311 | 84 | 60 | 85 | 82 |
| Toekenningen | 253 | 292 | 83 | 57 | 83 | 69 |
| Afwijzingen | 4 | 18 | 1 | 3 | 2 | 12 |
| Totaal uitgekeerd bedrag (1 = €1.000) | 4.168 | 4.735 | 1.368 | 840 | 1.390 | 1.137 |
| Gem. behandelingsduur in dagen | | 3,9 | 0,7 | 0,8 | 4,0 | 9,5 |

Tabel 9 Ontwikkeling afgewezen TAS-vergoedingen

| Periode | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|----------------------------|----------|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Voorschot | | | | | | |
| Verhaalbaar op werkgever | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Niet arbeidsgerelateerd | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Geen mesothelioom | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Te laat aangevraagd | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| Geen nabestaande | 2 | 5 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| Onbekend | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | |
| Eenmalige uitkering | | | | | | |
| Verhaalbaar op werkgever | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Niet arbeidsgerelateerd | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Te laat aangevraagd | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Onbekend | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 3 | 18 | 1 | 3 | 2 | 12 |

Tabel 10 Bezwaar, beroep, intrekking, herziening en terugvorderingen TAS-vergoedingen

| | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|----------------|------|------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Bezwaar | 4 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Beroep | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intrekking | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Herziening | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terugvordering | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabel 11 Onderzoek naar aansprakelijke werkgevers

| Uitkomst onderzoek | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|-------------------------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Aansprakelijke werkgever | 138 | 172 | 43 | 37 | 37 | 55 |
| Geen aansprakelijke werkgever | 29 | 63 | 10 | 14 | 16 | 23 |
| Onwillige werkgever | 5 | 5 | 0 | -1 | 0 | 6 |
| Geen maligne mesothelioom | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal Afgerond | 173 | 240 | 53 | 50 | 53 | 84 |
| Lopend ¹⁰ | 262 | 303 | 280 | 305 | 310 | 303 |

Tabel 12 Ontwikkeling teruggevorderde TAS-voorschotten

| | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 | 2005 Bedrag (1 = € 1.000) | 2006 Bedrag (1 = € 1.000) |
|--------------------------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------------|------------------------------|
| Ingesteld over 2003 | 15 | 7 | 1 | 3 | 1 | 2 | 238 | 111 |
| Ingesteld over 2004 | 56 | 8 | 3 | 1 | 3 | 1 | 889 | 98 |
| Ingesteld over 2005 | 74 | 60 | 33 | 12 | 11 | 4 | 1.219 | 944 |
| Ingesteld over 2006 | | 96 | 13 | 11 | 32 | 40 | | 1.565 |
| Afgeboekt over 2004 | | 6 | 0 | 1 | 0 | 5 | | 98 |
| Afgeboekt over 2005 | | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | | 49 |
| Ontvangen over 2001 | | | | | | | | |
| Ontvangen over 2003 | 13 | 8 | 2 | 2 | 1 | 3 | 206 | 127 |
| Ontvangen over 2004 | 57 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 857 | 93 |
| Ontvangen over 2005 | 61 | 69 | 37 | 14 | 12 | 6 | 1.005 | 1.137 |
| Ontvangen over 2006 | | 83 | 10 | 9 | 29 | 35 | | 1.340 |
| Nog te ontvangen over 2001 * | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 16 | |
| Nog te ontvangen over 2003 * | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 32 | 16 |
| Nog te ontvangen over 2004 * | 6 | 3 | 8 | 8 | 10 | 3 | 98 | 38 |
| Nog te ontvangen over 2005 * | 13 | 1 | 10 | 8 | 6 | 1 | 214 | 16 |
| Nog te ontvangen over 2006 * | | 14 | 3 | 4 | 9 | 14 | | 231 |
| Totaal terugvorderingen | 145 | 171 | 50 | 27 | 47 | 47 | 2.347 | 2.719 |
| Totaal afboekingen | 0 | 9 | 1 | 1 | 0 | 7 | 0 | 148 |
| Totaal ontvangen | 131 | 166 | 50 | 26 | 44 | 46 | 2.068 | 2.697 |
| Totaal nog te ontvangen | 22 | 19 | 24 | 22 | 26 | 19 | 360 | 301 |

¹⁰ Dit betreft de stand ultimo kwartaal (jaar).

3.1.5 Aantal gerechtigden

Tabel 13 Aantal gerechtigden naar wet uitgesplitst naar stand, instroom en uitstroom

| Wet | Stand ultimo | Instroom | Uitstroom | Stand ultimo |
|-------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| | 2005 | 2006 | 2006 | 2006 |
| AOW | 2.553.542 | 169.859 | 118.842 | 2.604.559 |
| Anw | 137.761 | 12.862 | 19.690 | 130.933 |
| AKW ¹¹ | 1.904.166 | 112.435 | 79.853 | 1.936.748 |
| TOG ¹¹ | 36.516 | 10.014 | 1.591 | 44.939 |
| Totaal | 4.631.985 | 305.170 | 219.976 | 4.717.179 |

Tabel 14 Aantal AOW-gerechtigden naar geslacht en soort pensioen per 31 december 2006

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Volledig op grond van aantal verzekerde jaren | | | |
| Gehuwden met partner >= 65 jaar | 534.244 | 538.949 | 1.073.193 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 18.715 | 20.945 | 39.660 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 148.980 | 17.099 | 166.079 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 9.564 | 4.165 | 13.729 |
| Ongehuwdenpensioenen | 205.378 | 694.392 | 899.770 |
| Eénouderpensioenen | 142 | 31 | 173 |
| Totaal | 917.023 | 1.275.581 | 2.192.604 |
| Gekort op grond van aantal verzekerde jaren | | | |
| Gehuwden met partner >= 65 jaar | 96.070 | 87.648 | 183.718 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner >= 65 jaar | 3.261 | 2.486 | 5.747 |
| Gehuwden met partner < 65 jaar | 66.428 | 6.358 | 72.786 |
| Ongehuwd samenwonenden met partner < 65 jaar | 4.468 | 1.331 | 5.799 |
| Ongehuwdenpensioenen | 45.662 | 98.116 | 143.778 |
| Eénouderpensioenen | 70 | 57 | 127 |
| Totaal | 215.959 | 195.996 | 411.955 |
| Totaal generaal | 1.132.982 | 1.471.577 | 2.604.559 |

¹¹ Betreft voorlopig cijfer.

Tabel 15 Aantal lopende Anw-uitkeringen per 31 december 2006 naar ingangsdatum recht¹²

| | Man | Vrouw | Totaal |
|--|---------------|----------------|----------------|
| Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996 | | | |
| Inkomensonafhankelijk | | | |
| -30% van het minimumloon wegens samenwonen | 1.845 | 6.057 | 7.902 |
| -50% van het minimumloon wegens verzorgingsrelatie | 10 | 61 | 71 |
| Totaal | 1.855 | 6.118 | 7.973 |
| Geen inkomen | 1.259 | 21.566 | 22.825 |
| Alleen inkomen uit arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 298 | 5.622 | 5.920 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 2.671 | 5.283 | 7.954 |
| Totaal | 2.969 | 10.905 | 13.874 |
| Alleen inkomen i.v.m. arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 174 | 2.155 | 2.329 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 913 | 1.301 | 2.214 |
| Totaal | 1.087 | 3.456 | 4.543 |
| Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid | | | |
| -Inkomen <= 70% van het minimumloon | 28 | 385 | 413 |
| -Inkomen > 70% van het minimumloon | 453 | 732 | 1.185 |
| Totaal | 481 | 1.117 | 1.598 |
| Inkomen uit buitenlandse en/of AAW-uitkering | 19 | 115 | 134 |
| Totaal voor 1-7-'96 | 7.670 | 43.277 | 50.947 |
| Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996 | | | |
| Geen inkomen | 2.268 | 36.130 | 38.398 |
| Alleen inkomen uit arbeid | | | |
| -Inkomen < 50% van het minimumloon | 410 | 7.205 | 7.615 |
| -Inkomen >= 50% van het minimumloon | 2.737 | 9.405 | 12.142 |
| Totaal | 3.147 | 16.610 | 19.757 |
| Alleen inkomen i.v.m. arbeid | 564 | 5.216 | 5.780 |
| Zowel inkomen uit als i.v.m. arbeid | 311 | 1.206 | 1.517 |
| Alleen halfwezenuitkering | 6.075 | 7.032 | 13.107 |
| Totaal na 1-7-'96 | 12.365 | 66.194 | 78.559 |
| Wezenuitkeringen | 708 | 719 | 1.427 |
| | | | |
| Totaal Generaal | 20.743 | 110.190 | 130.933 |

¹² Nabestaanden die geen uitkering ontvangen vanwege een te hoog inkomen zijn niet meegenomen.

**Tabel 16 Aantal AKW-gerechtigden en kinderbijslagkinderen
in het 3e kwartaal 2006**

| Fictief kindertal | Gerechtigden | 0 - 5 | 6 - 11 | 12 - 17 | Totaal kinderen |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 | 757.609 | 306.418 | 134.933 | 315.948 | 757.299 |
| 2 | 852.001 | 574.100 | 605.689 | 522.666 | 1.702.455 |
| 3 | 259.464 | 219.798 | 319.918 | 236.489 | 776.205 |
| 4 | 53.102 | 53.637 | 87.881 | 69.260 | 210.778 |
| 5 | 10.870 | 13.484 | 21.078 | 19.151 | 53.713 |
| 6 | 3.101 | 4.474 | 7.033 | 6.846 | 18.353 |
| 7 | 1.003 | 1.783 | 2.613 | 2.506 | 6.902 |
| 8 | 407 | 828 | 1.237 | 1.170 | 3.235 |
| 9 | 139 | 319 | 482 | 447 | 1.248 |
| >=10 | 110 | 297 | 419 | 463 | 1.179 |
| Totaal | 1.937.806 | 1.175.138 | 1.181.283 | 1.174.946 | 3.531.367 |

**Tabel 17 Aantal kinderbijslagkinderen in de leeftijd van 6-11 jaar
in het 3e kwartaal 2006**

| Fictief kindertal | Geboren | | Totaal |
|-------------------|------------------|---------------|------------------|
| | vanaf 1995 | vóór 1995 | |
| 1 | 122.575 | 12.358 | 134.933 |
| 2 | 555.978 | 49.711 | 605.689 |
| 3 | 293.935 | 25.983 | 319.918 |
| 4 | 80.588 | 7.293 | 87.881 |
| 5 | 19.122 | 1.956 | 21.078 |
| 6 | 6.402 | 631 | 7.033 |
| 7 | 2.371 | 242 | 2.613 |
| 8 | 1.124 | 113 | 1.237 |
| 9 | 432 | 50 | 482 |
| >=10 | 375 | 44 | 419 |
| Totaal | 1.082.902 | 98.381 | 1.181.283 |

**Tabel 18 Aantal TOG-kinderen naar geslacht en leeftijdsklasse
in het 3e kwartaal 2006**

| Leeftijdsklasse | Jongen | Meisje | Totaal |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| 3-5 | 4.093 | 2.109 | 6.202 |
| 6-8 | 7.454 | 3.101 | 10.555 |
| 9-11 | 8.009 | 3.235 | 11.244 |
| 12-14 | 6.403 | 2.871 | 9.274 |
| 15-17 | 3.687 | 1.998 | 5.685 |
| Totaal | 29.646 | 13.314 | 42.960 |

3.1.6 Aantal gerechtigden naar woonland

Tabel 19 Aantal AOW- en Anw-gerechtigden en AKW kinderen per woonland¹³

| Land | AOW | | Anw | | AKW | |
|-------------------------|------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| | Ultimo 2006 | 2006 | Ultimo 2006 | 2006 | 3e Kwartaal 2006 | 2006 |
| | Aantal | Bedrag (1= € 1000) | Aantal | Bedrag (1= € 1000) | Aantal | Bedrag (1= € 1000) |
| Nederland | 2.368.399 | 23.390.210 | 121.390 | 1.329.667 | 3.490.980 | 3.226.904 |
| Nederlandse Antillen | 1.876 | 8.213 | 92 | 878 | 1.148 | 969 |
| Aruba | 740 | 3.011 | 22 | 201 | 98 | 91 |
| Totaal | 2.371.015 | 23.401.433 | 121.504 | 1.330.747 | 3.492.226 | 3.227.964 |
| Buitenland | 233.544 | 767.532 | 9.429 | 74.361 | 39.141 | 35.454 |
| Waarvan in: | | | | | | |
| Europese Unie | | | | | | |
| België | 49.567 | 162.750 | 2.097 | 11.017 | 10.276 | 9.024 |
| Cyprus | 51 | 299 | 5 | 69 | 9 | 7 |
| Denemarken | 430 | 1.482 | 14 | 102 | 78 | 67 |
| Duitsland | 31.024 | 74.364 | 1.363 | 5.940 | 5.724 | 4.925 |
| Estland | 4 | 47 | 1 | 14 | 4 | 3 |
| Finland | 108 | 346 | 18 | 67 | 33 | 26 |
| Frankrijk | 7.179 | 44.288 | 225 | 2.036 | 828 | 708 |
| Griekenland | 1.197 | 4.519 | 88 | 680 | 132 | 123 |
| Groot-Brittannië | 6.990 | 19.630 | 241 | 2.025 | 1.731 | 1.494 |
| Hongarije | 184 | 1.219 | 22 | 225 | 82 | 71 |
| Ierland | 368 | 2.278 | 32 | 340 | 99 | 77 |
| Italië | 5.571 | 14.819 | 302 | 1.434 | 292 | 269 |
| Letland | 6 | 21 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| Litouwen | 2 | 15 | 0 | 0 | 8 | 9 |
| Luxemburg | 534 | 2.297 | 13 | 66 | 42 | 27 |
| Malta | 83 | 652 | 1 | 7 | 6 | 5 |
| Oostenrijk | 1.388 | 4.608 | 77 | 403 | 97 | 82 |
| Polen | 208 | 1.124 | 45 | 483 | 1.877 | 1.198 |
| Portugal | 3.007 | 12.974 | 180 | 1.616 | 365 | 323 |
| Slovenië | 80 | 247 | 10 | 101 | 18 | 16 |
| Slowakije | 21 | 107 | 3 | 31 | 83 | 74 |
| Spanje | 36.852 | 97.102 | 1.656 | 9.258 | 895 | 834 |
| Tsjechië | 114 | 683 | 16 | 173 | 264 | 229 |
| Zweden | 1.020 | 2.621 | 24 | 97 | 200 | 145 |
| Totaal | 145.988 | 448.492 | 6.433 | 36.186 | 23.152 | 19.747 |

¹³ I.v.m. de uitkeringssystematiek van de AKW wordt het aantal gerechtigden van het voorlaatste kwartaal weergegeven.

Vervolg Tabel 19

| Land | AOW | | Anw | | AKW | |
|----------------------------------|------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| | Ultimo 2006 | 2006 | Ultimo 2006 | 2006 | 3e Kwartaal 2006 | 2006 |
| | Aantal | Bedrag (1= € 1000) | Aantal | Bedrag (1= € 1000) | Aantal | Bedrag (1= € 1000) |
| EER-Landen | | | | | | |
| IJsland | 16 | 101 | 1 | 14 | 4 | 3 |
| Liechtenstein | 7 | 25 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Noorwegen | 448 | 1.330 | 13 | 78 | 146 | 114 |
| Totaal | 471 | 1.455 | 14 | 92 | 151 | 118 |
| Andere Verdragslanden | | | | | | |
| Argentinië | 144 | 952 | 8 | 102 | 30 | 24 |
| Australië | 11.806 | 39.293 | 27 | 305 | 210 | 204 |
| Bosnie-Herzegovina | 521 | 1.171 | 20 | 196 | 50 | 62 |
| Brazilië | 683 | 5.017 | 18 | 220 | 115 | 103 |
| Canada | 12.807 | 40.459 | 61 | 455 | 221 | 187 |
| Chili | 163 | 998 | 8 | 104 | 22 | 18 |
| Indonesië | 758 | 5.088 | 45 | 646 | 238 | 236 |
| Israël | 1.500 | 5.049 | 13 | 141 | 39 | 37 |
| Kaapverdië | 928 | 2.673 | 38 | 508 | 370 | 383 |
| Kroatië | 1.070 | 2.292 | 22 | 181 | 58 | 50 |
| Macedonië | 242 | 458 | 12 | 102 | 32 | 31 |
| Marokko | 9.297 | 46.829 | 1.036 | 14.451 | 6.398 | 6.764 |
| Nieuw-Zeeland | 3.277 | 11.080 | 11 | 119 | 102 | 94 |
| Servië en Montenegro | 613 | 1.856 | 44 | 474 | 82 | 74 |
| Suriname | 2.081 | 8.509 | 83 | 1.044 | 449 | 405 |
| Thailand | 348 | 3.071 | 34 | 390 | 298 | 270 |
| Tunesië | 112 | 509 | 36 | 502 | 210 | 226 |
| Turkije | 16.406 | 61.027 | 1.148 | 14.962 | 2.569 | 2.565 |
| Verenigde Staten | 15.987 | 44.332 | 76 | 681 | 1.333 | 1.283 |
| Zuid-Afrika | 2.736 | 10.629 | 9 | 122 | 108 | 94 |
| Zwitserland | 3.028 | 11.763 | 48 | 266 | 246 | 228 |
| Overige | 1.227 | 6.423 | 127 | 1.340 | 1.751 | 1.481 |
| Totaal | 85.789 | 309.477 | 2.924 | 37.309 | 14.931 | 14.818 |
| Niet Verdragslanden | | | | | | |
| Andorra | 55 | 328 | 1 | 14 | 0 | 0 |
| China | 32 | 189 | 5 | 72 | 94 | 76 |
| India | 90 | 442 | 2 | 38 | 47 | 39 |
| Japan | 210 | 585 | 6 | 56 | 77 | 59 |
| Tanzania | 33 | 384 | 1 | 18 | 25 | 24 |
| Overige | 931 | 6.180 | 43 | 577 | 664 | 573 |
| Totaal | 1.351 | 8.108 | 58 | 773 | 907 | 771 |
| Totaal 2006 | 2.604.559 | 24.168.965 | 130.933 | 1.405.107 | 3.531.367 | 3.263.418 |
| Totaal 2005 | 2.553.542 | 23.369.231 | 137.761 | 1.447.623 | 3.526.858 | 3.191.773 |

3.1.7 Handhaving

Tabel 20 geeft het aantal fraudeonderzoeken weer dat in 2006 is afgesloten. Het aantal afgesloten fraudeonderzoeken was met 4.421 hoger dan de 3.464 onderzoeken in 2005. Hiervan is 84 procent ook in 2005 ontstaan, de rest in eerdere jaren. In ruim één op de dertien onderzoeken is fraude geconstateerd, waarvoor in 83 procent van de gevallen aangifte is gedaan. De overige fraudezaken zijn administratief afgehandeld. In aanvulling op tabel 20 geeft tabel 21 een uitsplitsing naar soort fraude en tabel 22 naar interne en externe fraudesignalen.

Tabel 20 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken AOW, Anw en AKW naar fraudeconstatering en aangifte¹⁴ in 2006

| | fraudeonderzoeken | | fraude geconstateerd | | aangifte gedaan | | fraude | aangifte |
|---------------|-------------------|--------------|----------------------|------------|------------------|------------|-------------------------|-------------------------|
| | Onder- Zoeken | Personen | Onder- zoeken | Personen | Onder- zoeken | Personen | Bedrag (1=€ 1000) | Bedrag (1=€ 1000) |
| AOW | 2.260 | 2.888 | 177 | 306 | 146 | 258 | 3.666 | 3.183 |
| Anw | 1.160 | 1.417 | 157 | 242 | 137 | 221 | 4.531 | 4.340 |
| AKW | 1.001 | 1.050 | 15 | 21 | 8 | 12 | 90 | 58 |
| Totaal | 4.421 | 5.355 | 349 | 569 | 291 | 491 | 8.287 | 7.581 |

Tabel 21 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken naar soort fraude in 2006

| | AOW | Anw | AKW | Totaal |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Burgerlijke staat | 55 | 21 | 5 | 81 |
| Eigen kind | 0 | 0 | 11 | 11 |
| Einde studie | 0 | 3 | 48 | 51 |
| Einde verzekering | 19 | 5 | 208 | 232 |
| Identiteit | 6 | 0 | 2 | 8 |
| Inkomen | 273 | 329 | 178 | 780 |
| Onderhoudsbijdrage | 0 | 0 | 17 | 17 |
| Samenwonen | 1.178 | 522 | 9 | 1.709 |
| Tot één huishouden behorend | 41 | 23 | 54 | 118 |
| Overig | 688 | 257 | 469 | 1.414 |
| Totaal | 2.260 | 1.160 | 1.001 | 4.421 |

¹⁴ Het aantal aangiften is geteld op het moment van afsluiten van het onderzoek

In tabel 22 staat een opsplitsing naar interne en externe fraudesignalen. In 2006 is het aantal interne fraudesignalen met ruim veertig procent gestegen, terwijl het aantal externe fraudesignalen met negen procent steeg. Van alle 4.421 fraudesignalen is 59 procent intern.

Tabel 22 Aantal afgesloten fraudeonderzoeken per jaar uitgesplitst naar intern en extern fraudesignaal

| Afgesloten in | Intern | | | | Extern | | | | Totaal |
|---------------|--------|-----|-----|--------------|--------|-----|-----|--------------|--------------|
| | AOW | Anw | AKW | Totaal | AOW | Anw | AKW | Totaal | |
| 2002 | 200 | 312 | 84 | 596 | 247 | 314 | 108 | 669 | 1.265 |
| 2003 | 313 | 408 | 83 | 804 | 455 | 404 | 111 | 970 | 1.774 |
| 2004 | 470 | 640 | 331 | 1.441 | 671 | 478 | 217 | 1.366 | 2.807 |
| 2005 | 1.194 | 535 | 88 | 1.817 | 824 | 414 | 409 | 1.647 | 3.464 |
| 2006 | 1.450 | 704 | 470 | 2.624 | 810 | 456 | 531 | 1.797 | 4.421 |

Tabel 23 Opgelegde boeten naar wet (bedragen 1=€1.000)

| Wet | 1e kwartaal 2006 | | 2e kwartaal 2006 | | 3e kwartaal 2006 | | 4e kwartaal 2006 | | Totaal 2006 | |
|---------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|--------------|------------|
| | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag |
| AOW | 498 | 85 | 459 | 71 | 428 | 89 | 410 | 71 | 1.795 | 316 |
| Anw | 250 | 38 | 118 | 31 | 274 | 34 | 174 | 40 | 816 | 142 |
| AKW | 1.674 | 117 | 1.852 | 123 | 1.289 | 86 | 1.340 | 98 | 6.155 | 425 |
| Totaal | 2.422 | 240 | 2.429 | 225 | 1.991 | 209 | 1.924 | 209 | 8.766 | 883 |

Tabel 24 Opgelegde maatregelen naar wet (bedragen 1=€1.000)

| Wet | 1e kwartaal 2006 | | 2e kwartaal 2006 | | 3e kwartaal 2006 | | 4 ^e kwartaal 2006 | | Totaal 2006 | |
|---------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------------------|-------------|---------------|--------------|
| | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag | Aantal | Bedrag |
| AOW | 481 | 10,9 | 441 | 10,0 | 470 | 10,8 | 544 | 12,4 | 1.936 | 44,1 |
| Anw | 229 | 5,3 | 123 | 4,7 | 266 | 4,5 | 255 | 9,1 | 873 | 23,5 |
| AKW | 3.832 | 82,6 | 3.323 | 71,5 | 3.729 | 80,2 | 3.026 | 65,4 | 13.910 | 299,8 |
| Totaal | 4.542 | 98,8 | 3.887 | 86,2 | 4.465 | 95,5 | 3.825 | 86,9 | 16.719 | 367,4 |

Tabel 25 Aantal waarschuwingen voor boeten en maatregelen naar wet

| Wet | 1e kwartaal 2006 | | 2e kwartaal 2006 | | 3e kwartaal 2006 | | 4e kwartaal 2006 | | Totaal 2006 | |
|---------------|------------------|--------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|---------------|--------------|
| | Boete | Maatregel | Boete | Maatregel | Boete | Maatregel | Boete | Maatregel | Boete | Maatregel |
| AOW | 294 | 163 | 255 | 138 | 229 | 149 | 221 | 152 | 999 | 602 |
| Anw | 123 | 16 | 87 | 10 | 131 | 26 | 91 | 23 | 432 | 75 |
| AKW | 9.960 | 840 | 4.841 | 497 | 3.638 | 404 | 5.752 | 274 | 24.191 | 2.015 |
| Totaal | 10.377 | 1.019 | 5.183 | 645 | 3.998 | 579 | 6.064 | 449 | 25.622 | 2.692 |

Tabel 26 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AOW

| | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|---|-------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Personen betrokken bij fraudeonderzoeken | 2.835 | 2.888 | 814 | 613 | 691 | 770 |
| Personen waarbij fraude is geconstateerd | 346 | 306 | 106 | 94 | 53 | 53 |
| % van totaal | 12,2% | 10,6% | 13,0% | 15,3% | 7,7% | 6,9% |
| Bedrag geconstateerde fraude (1=€1000) | 4.411 | 3.666 | 1.229 | 1.081 | 588 | 767 |
| Personen waartegen aangifte is gedaan | 303 | 258 | 89 | 81 | 48 | 40 |
| % van geconstateerde fraude | 87,6% | 84,3% | 84,0% | 86,2% | 90,6% | 75,5% |
| Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1000) | 4.058 | 3.183 | 1.113 | 913 | 569 | 589 |

Tabel 27 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken Anw

| | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|---|-------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Personen betrokken bij fraudeonderzoeken | 1.187 | 1.417 | 377 | 342 | 335 | 363 |
| Personen waarbij fraude is geconstateerd | 219 | 242 | 56 | 63 | 67 | 56 |
| % van totaal | 18,4% | 17,1% | 14,9% | 18,4% | 20,0% | 15,4% |
| Bedrag geconstateerde fraude (1=€1000) | 4.238 | 4.531 | 1.040 | 1.051 | 1.492 | 948 |
| Personen waartegen aangifte is gedaan | 213 | 221 | 49 | 56 | 66 | 50 |
| % van geconstateerde fraude | 97,3% | 91,3% | 87,5% | 88,9% | 98,5% | 89,3% |
| Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1000) | 4.211 | 4.340 | 965 | 1.022 | 1.456 | 897 |

Tabel 28 Aantal personen betrokken bij fraudeonderzoeken AKW

| | 2005 | 2006 | 1e kw 2006 | 2e kw 2006 | 3e kw 2006 | 4e kw 2006 |
|---|-------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Personen betrokken bij fraudeonderzoeken | 537 | 1.050 | 137 | 164 | 510 | 239 |
| Personen waarbij fraude is geconstateerd | 41 | 21 | 10 | 4 | 3 | 4 |
| % van totaal | 7,6% | 2,0% | 7,3% | 2,4% | 0,6% | 1,7% |
| Bedrag geconstateerde fraude (1=€1000) | 389 | 90 | 35 | 29 | 7 | 19 |
| Personen waartegen aangifte is gedaan | 33 | 12 | 7 | 3 | 1 | 1 |
| % van geconstateerde fraude | 80,5% | 57,1% | 70,0% | 75,0% | 33,3% | 25,0% |
| Bedrag waarvan aangifte is gedaan (1=€1000) | 349 | 58 | 25 | 18 | 7 | 8 |

3.2 Ontwikkeling uitkeringslasten naar categorie

Tabel 29 Ontwikkeling uitkeringslasten AOW naar categorie (1=€ 1mln)

| Periode cumulatief | Partner >= 65 j. | Partner <65 j. | | Alleenstaand | Totaal |
|--------------------|------------------|----------------|--------------|--------------|--------|
| | | totaal | w.v. toeslag | | |
| 4e kwartaal 2004 | 8.974 | 2.784 | 1.074 | 11.131 | 22.890 |
| 1e kwartaal 2005 | 2.279 | 704 | 269 | 2.801 | 5.784 |
| 2e kwartaal 2005 | 4.587 | 1.416 | 541 | 5.628 | 11.631 |
| 3e kwartaal 2005 | 6.912 | 2.128 | 811 | 8.446 | 17.486 |
| 4e kwartaal 2005 | 9.253 | 2.843 | 1.082 | 11.273 | 23.369 |
| 1e kwartaal 2006 | 2.381 | 731 | 277 | 2.873 | 5.985 |
| 2e kwartaal 2006 | 4.779 | 1.465 | 555 | 5.749 | 11.993 |
| 3e kwartaal 2006 | 7.213 | 2.208 | 836 | 8.646 | 18.067 |
| 4e kwartaal 2006 | 9.663 | 2.955 | 1.117 | 11.551 | 24.169 |

Tabel 30 Ontwikkeling uitkeringslasten Anw naar categorie (1=€ 1mln)

| Periode cumulatief | Nabestaanden met halfwezen | Nabestaanden zonder halfwezen | Wezen | totaal |
|--------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|--------|
| 4e kwartaal 2004 | 255 | 1.254 | 12 | 1.520 |
| 1e kwartaal 2005 | 62 | 303 | 3 | 368 |
| 2e kwartaal 2005 | 123 | 604 | 5 | 733 |
| 3e kwartaal 2005 | 184 | 901 | 8 | 1.093 |
| 4e kwartaal 2005 | 245 | 1.192 | 11 | 1.448 |
| 1e kwartaal 2006 | 62 | 293 | 3 | 358 |
| 2e kwartaal 2006 | 124 | 580 | 5 | 710 |
| 3e kwartaal 2006 | 186 | 866 | 8 | 1.060 |
| 4e kwartaal 2006 | 247 | 1.147 | 11 | 1.405 |

Tabel 31 Ontwikkeling uitkeringslasten AKW naar leeftijdsklasse (1=€ 1mln)

| Periode cumulatief | 0-5 | 6-11 | 12-17 | Totaal |
|--------------------|-----|-------|-------|--------|
| 4e kwartaal 2004 | 858 | 1.077 | 1.290 | 3.225 |
| 1e kwartaal 2005 | 214 | 266 | 325 | 805 |
| 2e kwartaal 2005 | 425 | 528 | 651 | 1.603 |
| 3e kwartaal 2005 | 636 | 790 | 981 | 2.406 |
| 4e kwartaal 2005 | 845 | 1.048 | 1.299 | 3.192 |
| 1e kwartaal 2006 | 212 | 262 | 330 | 805 |
| 2e kwartaal 2006 | 424 | 525 | 663 | 1.612 |
| 3e kwartaal 2006 | 637 | 787 | 1.002 | 2.425 |
| 4e kwartaal 2006 | 858 | 1.061 | 1.345 | 3.263 |

Tabel 32 Ontwikkeling uitkeringslasten TOG naar lopende en voorgaande boekjaren (1=€ 1.000)

| Periode cumulatief | Lopend | Voorgaand | Totaal |
|--------------------|--------|-----------|--------|
| 4e kwartaal 2004 | 24.849 | 2.863 | 27.712 |
| 1e kwartaal 2005 | 6.232 | 1.894 | 8.126 |
| 2e kwartaal 2005 | 13.257 | 3.764 | 17.021 |
| 3e kwartaal 2005 | 20.542 | 4.914 | 25.457 |
| 4e kwartaal 2005 | 30.345 | 4.152 | 34.497 |
| 1e kwartaal 2006 | 7.640 | 1.632 | 9.272 |
| 2e kwartaal 2006 | 15.712 | 3.070 | 18.783 |
| 3e kwartaal 2006 | 25.434 | 5.031 | 30.465 |
| 4e kwartaal 2006 | 36.315 | 5.132 | 41.447 |

3.3 Leeftijdsverdeling

3.3.1 Leeftijdsverdeling AOW

Tabel 33 Aantal AOW-klanten per 31 december 2006

| | Gehuwden zonder toeslag ¹⁵ | Gehuwden met toeslag ¹⁶ | Alleenstaanden ¹⁷ | Totaal |
|--------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------|
| Mannen | | | | |
| 65-69 jaar | 148.768 | 178.266 | 64.423 | 391.457 |
| 70-74 jaar | 213.129 | 39.098 | 56.576 | 308.803 |
| 75-79 jaar | 161.737 | 9.154 | 51.122 | 222.013 |
| 80-84 jaar | 89.916 | 2.324 | 41.244 | 133.484 |
| 85-89 jaar | 31.939 | 513 | 25.717 | 58.169 |
| 90-94 jaar | 6.181 | 77 | 9.965 | 16.223 |
| 95-99 jaar | 598 | 6 | 2.010 | 2.614 |
| 100 en ouder | 22 | 2 | 195 | 219 |
| Totaal | 652.290 | 229.440 | 251.252 | 1.132.982 |
| Vrouwen | | | | |
| 65-69 jaar | 250.041 | 24.352 | 125.088 | 399.481 |
| 70-74 jaar | 196.352 | 3.366 | 145.936 | 345.654 |
| 75-79 jaar | 124.694 | 873 | 169.983 | 295.550 |
| 80-84 jaar | 59.300 | 274 | 170.015 | 229.589 |
| 85-89 jaar | 16.974 | 66 | 116.482 | 133.522 |
| 90-94 jaar | 2.484 | 19 | 51.514 | 54.017 |
| 95-99 jaar | 178 | 3 | 12.271 | 12.452 |
| 100 en ouder | 5 | 0 | 1.307 | 1.312 |
| Totaal | 650.028 | 28.953 | 792.596 | 1.471.577 |
| Mannen en vrouwen | | | | |
| Totaal 2006 | 1.302.318 | 258.393 | 1.043.848 | 2.604.559 |
| Totaal 2005 | 1.266.521 | 250.615 | 1.036.406 | 2.553.542 |

¹⁵ Inclusief ongehuwd samenwonenden.

¹⁶ Gerechtigden met een partner jonger dan 65 jaar komen in aanmerking voor een toeslag. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van het inkomen van de jongere partner.

¹⁷ Inclusief 300 éénouderpensioenen.

Tabel 34 Toeslagregeling naar ingangsdatum

| | |
|--|----------------|
| Inkomensonafhankelijk | 601 |
| Inkomensafhankelijke toeslag 30% (m.i.v. 1-4-1988) | 3.725 |
| Inkomensafhankelijke toeslag 50% (m.i.v. 1-2-1994) | 7.234 |
| Inkomensafhankelijke toeslag 50% (m.i.v. 1-7-1996) | 246.833 |
| Totaal | 258.393 |

Tabel 35 Aantal Anw-klanten per 31 december 2006¹⁸

| | Ingangsdatum recht vóór 1-7-1996 | | | Ingangsdatum recht vanaf 1-7-1996 | | | Totaal | Totaal Generaal |
|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------|--------------------|
| | Alleen nabestaandenuitkering | Nabestaanden + halfwezen uitkering | Totaal | Alleen nabestaandenuitkering | Nabestaanden + halfwezen uitkering | Alleen halfwezen uitkering | | |
| Mannen | | | | | | | | |
| 24 jaar en jonger | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 | 11 |
| 25-29 jaar | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 | 22 | 36 | 36 |
| 30-34 jaar | 1 | 0 | 1 | 3 | 57 | 130 | 190 | 191 |
| 35-39 jaar | 3 | 7 | 10 | 11 | 192 | 580 | 783 | 793 |
| 40-44 jaar | 24 | 72 | 96 | 18 | 351 | 1.417 | 1.786 | 1.882 |
| 45-49 jaar | 198 | 154 | 352 | 40 | 433 | 1.938 | 2.411 | 2.763 |
| 50-54 jaar | 907 | 157 | 1.064 | 198 | 304 | 1.331 | 1.833 | 2.897 |
| 55-59 jaar | 2.248 | 76 | 2.324 | 1.514 | 140 | 469 | 2.123 | 4.447 |
| 60-64 jaar | 3.790 | 33 | 3.823 | 2.974 | 40 | 178 | 3.192 | 7.015 |
| Totaal | 7.171 | 499 | 7.670 | 4.759 | 1.531 | 6.075 | 12.365 | 20.035 |
| Vrouwen | | | | | | | | |
| 24 jaar en jonger | 0 | 0 | 0 | 5 | 12 | 19 | 36 | 36 |
| 25-29 jaar | 0 | 1 | 1 | 8 | 167 | 148 | 323 | 324 |
| 30-34 jaar | 1 | 20 | 21 | 33 | 597 | 478 | 1.108 | 1.129 |
| 35-39 jaar | 35 | 151 | 186 | 111 | 1.362 | 1.320 | 2.793 | 2.979 |
| 40-44 jaar | 419 | 480 | 899 | 230 | 2.656 | 2.029 | 4.915 | 5.814 |
| 45-49 jaar | 1.792 | 752 | 2.544 | 568 | 3.027 | 1.962 | 5.557 | 8.101 |
| 50-54 jaar | 5.517 | 492 | 6.009 | 2.731 | 1.692 | 840 | 5.263 | 11.272 |
| 55-59 jaar | 12.363 | 170 | 12.533 | 15.465 | 487 | 187 | 16.139 | 28.672 |
| 60-64 jaar | 21.047 | 37 | 21.084 | 29.923 | 88 | 49 | 30.060 | 51.144 |
| Totaal | 41.174 | 2.103 | 43.277 | 49.074 | 10.088 | 7.032 | 66.194 | 109.471 |
| Mannen en vrouwen | | | | | | | | |
| Totaal 2006 | 48.345 | 2.602 | 50.947 | 53.833 | 11.619 | 13.107 | 78.559 | 129.506 |
| Totaal 2005 | 54.960 | 3.405 | 58.365 | 54.028 | 11.501 | 12.397 | 77.926 | 136.291 |

Tabel 36 Leeftijdsverdeling wezenpensioenen

| Leeftijd | Mannen | Vrouwen | Totaal |
|--------------------|------------|------------|--------------|
| 0- 9 jaar | 85 | 88 | 173 |
| 10-15 jaar | 232 | 235 | 467 |
| 16-26 jaar | 391 | 386 | 787 |
| Totaal 2006 | 708 | 719 | 1.427 |
| Totaal 2005 | 731 | 739 | 1.470 |

¹⁸ Exclusief 1.427 wezen. De wezen staan in tabel 34.