

Prestatie-indicatoren SVB

Prestatie-indicatoren SVB 2005	norm 2005	realisatie 2005	norm 2006	Realisatie 2006	norm 2007	halfjaar 2007
Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.						
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-	
Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking						
1. Rechtmatigheid						
a Anw	99%	99,9%	99%	99,9%	99%	99%
b AKW	99%	100%	99%	99,9%	99%	99%
c AOW	99%	99,9%	99%	99,9%	99%	99%
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)						
a bekendheid met regels		n.v.t.	60%	78%	60%	n.n.b.
b aantal fraudesignalen	Geen	3.464	n.v.t.	4.421	n.v.t.	n.v.t.
c totaal fraudebedrag	normstelling bij	€8.618.000	n.v.t.	€8.287.000	n.v.t.	€4.202.000
d afdoeningspercentage	de kengetallen	97,4%	95%	99%	95%	n.n.b.
e incassoratio		n.v.t.	n.v.t.	91,9%	n.v.t.	n.v.t.
3. Nationale tijdigheid						
a AOW	95%	97%	98%	98%	98%	98,8%
b ANW	85%	89%	95%	95%	95%	95,8%
c AKW	95%	96%	95%	98%	95%	99,4%
4. Internationale tijdigheid						
a AOW	85%	92%	95%	96%	95%	97,7%
b ANW	85%	85%	93%	92%	93%	95,2%
c AKW	85%	89%	93%	93%	93%	96,4%
Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie						
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-	
Resultaatgebied 4: klantgerichtheid						
5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijfpuntsschaal)	(5 pnt schaal)					
a telefonische dienstverlening	3,2		3,2		3,2	n.n.b.
b e-mail dienstverlening	3,1	n.v.t.	3,1	n.v.t.	3,1	n.n.b.
c schriftelijke dienstverlening	3,2		3,2		3,2	n.n.b.
d afhandeling call center	85%	89,4%	85%	n.v.t.	85%	n.n.b.
e tijdigheid call center	70%	66,6%	70%	n.v.t.	70%	n.n.b.
Klanttevredenheidsonderzoek			85%	82%	85%	n.n.b.
6. Klachtenmanagement						
a Tijdigheid klachtenafhandeling	95%	96%	95%	98%	95%	97%
b Tevredenheid klachtenafhandeling	60%	48%	60%	n.v.t.	60%	n.n.b.
Resultaatgebied 5: efficiency						
7. Efficiency	1,5%	2,04%	1,5%	3,6%	Binnen budget	Binnen budget

Toelichting

Resultaatgebied 2: Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

1. Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. In 2006 voldoet de SVB voor alle wetten aan de gestelde normen. Ook in het eerste halfjaar over 2007 liggen de onrechtmatigheidsscores van alle wetten ruim onder de vereiste van één procent.

2. Handhaving

In 2006 heeft de SVB de normen behaald voor wat betreft de prestatie-indicatoren 'bekendheid met regels' en 'afdoeningspercentage'. Het fraudebedrag in 2006 ad. €8,3 miljoen betreft het nadeelbedrag dat met de geconstateerde onregelmatigheden is gemoeid. Over het eerste halfjaar 2007 bedraagt het fraudebedrag €4,2 miljoen.

3. Nationale en internationale tijdigheid

In 2006 heeft de SVB voor wat betreft de nationale en internationale tijdigheid alle normen gehaald op één na, te weten de internationale tijdigheid ANW. De SVB is hierbij afhankelijk van de tijdigheid van buitenlandse instellingen. In het eerste halfjaar van 2007 haalt de SVB zowel voor wat betreft de nationale als de internationale tijdigheid de gestelde normen.

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid

5. Klanttevredenheid

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

6. Klachtenmanagement

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen 6 weken gebeurt. In het eerste halfjaar van 2007 is 97% van de klachten binnen zes weken afgehandeld.

Resultaatgebied 5: efficiency

Efficiency

De SVB geeft 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 de SVB in 2006 een efficiency van realiseerde 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. Naar verwachting blijft de SVB in 2007 binnen het gestelde budget.