

Vergaderjaar 2004–2005

27 468

Wijziging van de Algemene Ouderdomswet en de Algemene nabestaandenwet inzake de vrijwillige verzekering en wijziging van artikel X van de Invoeringswet nieuwe en gewijzigde arbeidsongeschiktheidsregelingen (Wet herziening vrijwillige verzekering AOW en ANW)

Nr. 17

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 27 april 2005

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹ heeft over het rapport van de Inspectie werk en inkomen «Op tijd, tijdigheid in de uitvoering van de Anw» (szw0500183) de navolgende vragen ter beantwoording aan de regering voorgelegd. De regering heeft de vragen beantwoord bij brief van 27 april 2005. De vragen, alsmede de daarop gegeven antwoorden, voorzien van een inleiding, zijn hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Smits

Adjunct-griffier van de commissie,
Post

¹ Samenstelling:

Leden: Noorman-den Uyl (PvdA), Bakker (D66), De Vries (VVD), De Wit (SP), Van Gent (GL), Verburg (CDA), Hamer (PvdA), Bussemaker (PvdA), Vendrik (GL), Mosterd (CDA), Smits (PvdA), voorzitter, Örgü (VVD), Weekers (VVD), Rambocus (CDA), De Ruiter (SP), Ferrier (CDA), ondervoorzitter, Huizinga-Heringa (CU), Bruls (CDA), Varela (LPF), Eski (CDA), Koomen (CDA), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Douma (PvdA), Stuurman (PvdA), Kraneveldt (LPF) en Hirsi Ali (VVD).

Plv. leden: Depla (PvdA), Koşer Kaya (D66), Blok (VVD), Kant (SP), Halsema (GL), Smilde (CDA), Verbeet (PvdA), Timmer (PvdA), Tonkens (GL), Omtzigt (CDA), Adelmund (PvdA), Van Miltenburg (VVD), Visser (VVD), Algra (CDA), vacature (algemeen), Vietsch (CDA), Van der Vlies (SGP), Hessels (CDA), Hermans (LPF), Van Oerle-van der Horst (CDA), Van Dijk (CDA), Van Egerschot (VVD), Van Dijken (PvdA), Blom (PvdA), Kalsbeek (PvdA), Van As (LPF) en Schippers (VVD).

INLEIDING

De gestelde vragen richten zich op een aantal thema's. Om, gelet op het aantal gestelde vragen, tot een heldere en niet gefragmenteerde beantwoording te komen, worden de vragen per thema in logische volgorde beantwoord, daarbij wordt niet de volgorde van de vragen gehanteerd. Het gaat om de volgende thema's:

1. Normen versus prestaties inzake tijdigheid
2. Anw en de klant
3. Anw en automatisering
4. Effectiviteit van genomen maatregelen
5. Wettelijk kader terugvorderingen

VRAGEN EN ANTWOORDEN

1. Normen versus prestaties inzake tijdigheid

23

Wat is de wettelijk gewenste situatie voor de tijdigheid?

Met de Wet beslistermijnen sociale verzekeringen 2001 zijn de beslistermijnen voor de werknemers- en volksverzekeringen per 1 januari 2001 aangescherpt. Kort samengevat dienen beschikkingen inzake de volksverzekeringen, waaronder de Algemene nabestaanden wet (Anw), door de SVB afgegeven te worden binnen 8 weken na aanvraagdatum. Kan niet in 8 weken een beslissing worden genomen met het oog op het noodzakelijke onderzoek naar de rechtsfeiten door de SVB, dan kan de termijn worden verlengd met maximaal 8 weken of – ingeval dat informatie is gevraagd van een persoon of instantie in het buitenland – met maximaal 6 maanden (hieronder genoemd: verlengde termijn). De aanvrager dient binnen de initiële 8 weken van de verlenging schriftelijk in kennis te worden gesteld (hieronder: vertragingsbericht). De beslistermijn wordt opgeschort indien aanvrager niet alle gevraagde gegevens heeft verstrekt. De opschorting duurt vanaf de datum dat aanvrager wordt verzocht de aanvraag aan te vullen totdat de ontbrekende gegevens zijn aangevuld (hieronder: hersteltermijn).

3, 4, 5, 9, 10, 11, 18, 19, 22 en 25

De SVB voldoet met de prestaties zoals vermeld in het IWI-rapport, tabel 1, pag. 10, wel aan de met de regering overeengekomen streefwaarden, maar nog niet aan de wettelijk gewenste situatie. Waarom kan de SVB bij de uitvoering Anw niet in 2005 voldoen aan de wettelijk gewenste situatie? Gelet op de resultaten van het derde kwartaal van 2004 moet dit toch mogelijk zijn?

Waarom is de streefwaarde Anw internationaal voor 2004 slechts op 40% gesteld? Moet deze streefwaarde niet sterk omhoog?

Wat is de reden dat de streefwaarde voor de tijdigheid van de uitvoering Anw in 2005 lager is gesteld dan voor de eveneens door de SVB uitgevoerde AOW en Algemene Kinderbijslagwet?

Wat vindt de regering van de conclusie van de IWI dat de wettelijk gewenste situatie nog niet is bereikt?

Welke conclusie verbindt de regering aan de conclusie van de Inspectie dat «waakzaamheid geboden blijft zolang de tijdigheid nog niet voldoet aan de wettelijke vereisten en de oude voorraden nog bestaan»?

Op welke termijn moet de tijdigheid voldoen aan de wettelijke vereisten en moeten de oude voorraden zijn weggewerkt? Welke aanvullende maatregelen zijn hiervoor nodig?

De IWI oordeelt dat waakzaamheid geboden blijft omdat de tijdigheid nog niet voldoet aan de wettelijke vereisten die gelden binnen de algemene wet bestuursrecht en materiewetten. De SVB reageert hierop door aan te

geven dat zij vindt dat zij hier niet op beoordeeld dient te worden omdat zij voldoet aan de afspraken die gemaakt zijn met het ministerie van SZW. Kan de regering uiteenzetten waarom de afspraken tussen het ministerie van SZW en de SVB beneden de wettelijke vereisten, zoals vastgelegd in de algemene wet bestuursrecht en materiewetten, liggen en of de gestelde normen in de toekomst wel overeen zullen komen met wettelijke vereisten? Zo ja wanneer zullen de wettelijke vereisten gaan gelden. Zo neen, waarom niet? Waarom vindt de regering dat de SVB boven de wet kan worden gesteld?

Uit de bijlage van het rapport, waarin de reactie van de SVB staat, blijkt dat de SVB ten opzichte van de meerjarenplanning 2004–2008 de meeste streefwaarden fors heeft verhoogd. Dit heeft te maken met een nieuwe wijze van meten en met de verwachte effecten van de verbeteracties. Kan de regering toelichten wat er aan de manier van meten is veranderd en of de huidige manier van meten incorrect is?

Waarom was de streefwaarde 2004 voor de tijdigheid van Anw Internationaal zo laag?

Wat zijn nu precies de wettelijke normen, en welke normen zijn tussen SVB en regering overeengekomen? Waarom spreken regering en SVB normen af die kennelijk niet aan de wet voldoen?

In het IWI-rapport «Op tijd, tijdigheid in de uitvoering van de Anw» wordt aangegeven dat de problematiek is ontstaan met de wijziging van de Anw in 1996 als gevolg van de daarin opgenomen inkomenstoets. De werkvoorraden zijn in 1996 ontstaan en daarna zijn deze aangegroeid, met een scharniermoment in 2004. SVB heeft lange tijd geen maatregelen getroffen om inzicht te krijgen in de werkvoorraden.

Proces

De aandacht en prioriteit voor (sturing op) de tijdigheid bij SVB is in de afgelopen jaren sterk toegenomen. De Evaluatie Wet beslistermijnen die op 25 april 2003 aan de Tweede Kamer is gezonden en het IWI-rapport «Op tijd, tijdigheid in de uitvoering van de Anw» laten een relatief gunstig beeld zien met een opwaartse lijn die zich tot heden heeft voortgezet. Tot in 2003 werd door de uitvoeringsorganisaties UWV en SVB nog uitsluitend gerapporteerd over het percentage beschikkingen dat binnen 8 kalenderweken op aanvraag werd afgegeven. Daarbij werd geen rekening gehouden met, met inachtneming van de regelgeving, mogelijke verlengde en/of hersteltermijnen. In een aantal gevallen, met name waar informatie uit het buitenland wordt opgevraagd, ontvangt de SVB niet binnen 8 weken de noodzakelijk informatie om een beslissing te kunnen nemen en verlengt de SVB de beslistermijn en informeert zij de klant daarover. De afgesproken normen (streefwaarden) zoals vastgelegd in de betreffende jaarplannen en meerjarenplanningen, alsook gerealiseerde percentages, zijn om die reden lager dan 100%. Met name de norm voor Anw-internationaal was laag omdat in deze gevallen altijd informatie over de buitenlandse sociale verzekering vereist is.

In 2003 is, mede naar aanleiding van de Evaluatie Wet beslistermijnen, afgesproken dat de prestatienorm inzake tijdigheid, en daarmee de rapportage van de SVB daarover, volledig gekoppeld wordt aan de wettelijke eisen. Derhalve diende rekening gehouden te worden met hersteltermijnen, verlengde termijnen en met de tijdige kennisgeving aan de klant. Ook werd de prestatienorm verbreed van *aanvragen* tot alle van de klant ontvangen *mutaties* met rechtsgevolg. Herstel- en verlengde termijnen werden destijds echter nog niet door de SVB in haar management- en rapportagesystemen vastgelegd, noch werd het (tijdig) verzenden van de zogenoemde verdragingsberichten geregistreerd. De SVB heeft alle relevante systemen en de interne rapportages moeten aanpassen. Ook heeft de SVB wezenlijke verbeteringen aangebracht in het sturen op de tijdigheid. Het stimuleren en inregelen van de nieuwe wijze van meten en

sturen op elke vestiging heeft tot in 2004 tijd in beslaggenomen. De effecten hiervan werden in de loop van 2004 in de rapportages zichtbaar. De tijdigheid Anw in het 4e kwartaal 2004 is gestegen tot 94% (nationaal) respectievelijk 90% (internationaal). Bij het opstellen van de jaarplannen 2004 en 2005 was nog niet duidelijk hoe het transitieproces zou verlopen en zijn prestatienormen afgesproken op basis van de realisaties in vorige jaren. Wel werd een streefnorm voor de langere termijn afgesproken van 98% (nationaal) respectievelijk 90% (internationaal).

Inhoud

Om een juiste beslissing te kunnen nemen in het kader van de Anw is in een toenemend aantal gevallen informatie uit het buitenland noodzakelijk. Veelal betreft het inkomensgegevens of gegevens over een door een buitenlandse sociale verzekeringsinstelling toegekende soortgelijke uitkering. Het vergaren van dergelijke gegevens neemt soms meer tijd in beslag dan de maximale beslistermijn. Met name als gewacht moet worden op een beslissing van buitenlandse sociale verzekeringsinstellingen inzake een samenlopende uitkering kan dat zeer lang, soms wel jaren, duren. In die gevallen is het niet in het belang van de klant om aan het eind van de beslistermijn een voor de klant veelal ongunstige beslissing te nemen op grond van onvoldoende gegevens en de behandeling af te sluiten. Het is wenselijk in die gevallen de behandeling voort te zetten totdat de noodzakelijke informatie alsnog wordt ontvangen. Dit laat onverlet dat de betrokken klant, op basis van de bescherming die de Algemene Bestuurswet biedt, in bezwaar of beroep kan gaan tegen het niet binnen redelijke termijn afgeven van een beschikking door de SVB. Overigens komt het ook voor dat een inkomen in Nederland niet binnen de beslistermijn kan worden vastgesteld, zoals bij zelfstandigen, voor wie de belastingdienst eerst na afloop van het belastingjaar het inkomen definitief vaststelt.

Op grond van bovenstaande is het niet wenselijk de afgesproken streefnormen, met name de norm voor nationale gevallen van 98%, te verhogen. Op termijn zal – mede gezien de verderop zeer kort geschetste internationale ontwikkelingen – de streefnorm internationaal wel verhoogd kunnen worden. Bovenstaande geldt overigens niet alleen voor de uitvoering van de Anw, maar ook voor AOW en AKW. De streefwaardes 2009 voor AOW, AKW zijn daarom gelijk.

15

Uit het rapport wordt duidelijk dat de oude werkvoorraad, die ontstaan is vanwege de wetswijziging in de Anw in 1996, gestaag afneemt naar nog niet is verdwenen. Uit het rapport wordt niet duidelijk wanneer de oude werkvoorraad compleet verdwenen is. Kan de regering uiteenzetten wanneer de oude werkvoorraad verdwenen dient te zijn?

De oude werkvoorraad Anw (> 2 jaar) is verder afgenomen tot 42 gevallen (stand op 8 april 2005). Gelet op het feit dat de SVB gevallen, waarin gewacht wordt op een buitenlandse beslissing of op andere informatie die eerst na lange tijd beschikbaar komt, in behandeling houdt in plaats van een afwijzende of anderszins ongunstige beslissing te nemen, zal er altijd sprake kunnen zijn van een relatief zeer beperkte «oude werkvoorraad».

Mijn ambtsvoorganger heeft naar aanleiding van vragen van Kamerlid Mosterd begin vorig jaar uitgesproken dat verbeteracties versnelling en intensivering behoeften. Deze acties moesten op korte termijn leiden tot oplossing van de werkvoorraad en de tijdige behandeling van inkomensmutaties door de SVB en daarmee tot voorkoming van terugvordering van grote bedragen, lang nadat de inkomensmelding heeft plaatsgevonden. De SVB heeft een plan van aanpak opgesteld met de toezegging dat vóór 1 juli 2004 de gestelde doelen zouden zijn bereikt. De SVB heeft onder-

tussen in 2004 de afgesproken streefwaarden voor afhandeling nationale gevallen (80%) en internationale gevallen (40%) gerealiseerd.

16

In het rapport worden de genomen maatregelen bekeken op oorzakelijk verband met de geconstateerde problemen. Eventueel andere mogelijkheden die de tijdigheid van de Anw en de klantgerichtheid verder kunnen verbeteren worden er niet gegeven. Kan hieruit geconcludeerd worden dat er geen andere maatregelen meer denkbaar zijn of dient er volgens de regering nog gekeken te worden naar eventueel aanvullende maatregelen; met andere woorden zijn de maatregelen toereikend?

De door SVB genomen maatregelen zijn toereikend. Immers zoals gemeld in de brief naar aanleiding van de 2e kwartaalverslagen, zijn de problemen ten aanzien van de hoge werkvoorraden Anw volgens planning op 1 juli 2004 opgelost. Ook heeft SVB een geavanceerd beheers- en stuursysteem voor de tijdigheid ingevoerd, waarmee een tijdige gevalbehandeling geborgd wordt. Dit laat onverlet dat SVB voortdurend aandacht geeft aan nieuwe mogelijkheden voor het verkorten van behandelingstermijnen, door een andere wijze van werken, het op een andere wijze administreren van verzekerden, het inzetten van ICT en dergelijke. Ook andere ontwikkelingen kunnen bijdragen aan een verdere verkorting van de behandelingsduur. In Europees verband is de SVB actief in een project met de doelstelling om de – thans nog zeer lange – behandelingstermijnen van internationale aanvragen bij de diverse Europese sociale verzekerings- en verbindingsorganen fors te verkorten door elektronische uitwisselingen tussen de EU-lidstaten en een verbeterde elektronische processing binnen de lidstaten. Binnen Nederland zal de realisatie van de Polisadministratie naar verwachting tot kortere behandelingstijden leiden.

2. Anw en klant

1, 2 en 21

Kan de regering toelichten dat het aantal klachten van cliënten over de uitvoering van de Anw in dezelfde mate is afgenomen als verwacht mocht worden vanwege de verbeterde uitvoering?

Is de cliënttevredenheid over de uitvoering ook gemeten en wat zijn de resultaten? Welke klachten van cliënten komen het meest voor en waarom juist deze klachten?

Waarom is de klanttevredenheid niet in het onderzoek betrokken?

Het onderzoek van de inspectie gaat over de door de SVB genomen verbetermaatregelen en het structurele karakter van de gekozen oplossingen. Er bestond ten tijde van de start van het onderzoek geen aanleiding voor een verbreding of verdieping. Het biedt daardoor geen inzicht in het in de vraagstelling veronderstelde causale verband tussen het afnemen van de klachten en de verbetermaatregelen.

Ik heb geconstateerd dat de SVB in 2003 en de 2004 hard heeft gewerkt aan het verbeteren van de uitvoering van de Anw en het wegwerken van oude voorraden. De achterstanden zijn medio 2004 nagenoeg weggevoerd. Vanaf het derde kwartaal 2004 is dan ook het aantal (gegronde) klachten over de behandelingsduur Anw sterk verminderd.

KLACHTEN REGISTRATIE Anw	2003	1e kw 2004	2e kw 2004	3e kw 2004	4e kw 2004	1e kw 2005*
Totaal aantal klachten	535	158	147	96	82	
Waarvan gegrond	341	96	82	58	43	
Over behandelingsduur	189	47	47	16	17	
Waarvan gegrond	137	36	32	13	12	
Over behandelingswijze	130	41	41	36	36	
Waarvan gegrond	71	23	17	20	17	

* = nog niet beschikbaar.

Ieder anderhalf jaar houdt de SVB een klanttevredenheidsonderzoek onder klanten waarmee recent contact is geweest. Dat onderzoek gaat niet specifiek in op klachten, maar de resultaten van het onderzoek geven wel een impressie van de beleving van Anw-gerechtigden bij de telefonische dienstverlening, de schriftelijke dienstverlening en de dienstverlening per e-mail.

Uit onderstaand overzicht is op te maken dat de klanttevredenheid, met name op gebied van tijdigheid, na 2003 weer toeneemt.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK Anw	2001 (% tevreden klanten)	2003 (% tevreden klanten)	2004 (% tevreden klanten)
Telefonische dienstverlening	74	77	80
Schriftelijke dienstverlening	77	76	84
– aspect tijdigheid	78	71	80

6, 7, 26 en 27

Hoe kon het voorkomen dat oudere Anw/AOW werkvoorraden een duur van meer dan 2 jaar konden krijgen (grafiek 1, bladzijde 10)?

Wat hebben mensen in de praktijk daarvan gemerkt? Heeft men zolang op geld moeten wachten? Wat heeft dat betekend voor de terugbetalingen?

Is bekend hoeveel nabestaanden in de financiële problemen zijn gekomen nadat ze werden geconfronteerd met terugvordering van ten onrechte te veel betaalde Anw-uitkeringen?

Hoeveel nabestaanden zijn de afgelopen vijf jaar geconfronteerd met terugvorderingen die een langere periode beslaan dan twee jaar?

Zoals eerder uiteengezet kan de gevalsbehandeling in incidentele gevallen lang in beslag nemen; soms ook meer dan 2 jaar. Naast het feit dat mutaties door de SVB niet snel genoeg verwerkt werden, is het wachten op noodzakelijke informatie van derden tijdrovend. De oorzaken van de achterstanden in de periode 2001 tot medio 2004 zijn vooral gelegen in de ingrijpende reorganisatie van de SVB, waarbij 23 districtskantoren zijn omgevormd tot 9 vestigingskantoren. De SVB kende in die periode een groot personeelsverloop. Het aantrekken van gekwalificeerd personeel voor de ontstane vacatures ging door de toenmalige situatie op de arbeidsmarkt, met name in het westen van het land, zeer moeizaam. Overigens is de voorraad AOW en Anw ouder dan 2 jaar (totaal 116 gevallen) zeer klein ten opzichte van het aantal gevalsbehandelingen AOW en Anw (ca 412 000 aanvragen en mutaties met rechtsgevolg per jaar).

Doordat binnen de SVB prioriteit werd gegeven aan het afdoen van aanvragen en het verstrekken van voorschotten in de gevallen waarin nog geen definitieve beslissing kon worden genomen, hebben de aanvragers tijdens de periode van achterstanden in het algemeen niet veel langer dan gebruikelijk behoeven te wachten op hun pensioen of uitkering. Vooral de (inkomens)mutaties bleven in die periode liggen. Daardoor is in de

periode 2001 tot medio 2004 het aantal terugvorderingen Anw over een periode van 2 jaar of meer sterk verhoogd. Vanaf het 3e kwartaal 2004 nemen dit soort vorderingen weer af.

	2000	2001	2002	2003	1e kw 2004	2e kw 2004	3e kw 2004	4e kw 2004	1e kw 2005
Aantal vorderingen > 2 jr	2334	5843	4955	4623	1036	1869	819	684	521*

* = stand per 20 maart.

De piek in de eerste helft van 2004 wordt veroorzaakt door het versneld wegwerken van de oude voorraden.

De SVB heeft mij hierover meegedeeld dat naar schatting in minimaal 30% van bovenvermelde vorderingen de oorzaak van de vordering niet is gelegen in niet tijdige behandeling door de SVB, maar bijvoorbeeld voortvloeien uit meldingen uit de gegevensuitwisseling met de belastingdienst. Aangezien de belastingdienst (nog) niet beschikt over actuele inkomensgegevens, maar over inkomensgegevens over verstreken belastingjaren, worden inkomensgegevens uitgewisseld die betrekking hebben op perioden gemiddeld 1,5 tot 2 jaar gelegen voor het uitwisselingsmoment.

Bij het vaststellen van de maandelijkse aflossingsbedragen bij terugvorderingen houdt de SVB rekening met de aflossingscapaciteit van de klant en de beslagvrije voet ingevolge het Wetboek van Rechtsvordering. Hierdoor behoeft het inkomen van de klant nooit minder te bedragen dan 90% van de bijstandsnorm. De dienstverlening is er opgericht om schrijnende situaties te voorkomen. Hiertoe neemt de SVB persoonlijk contact op over de wijze en de hoogte van de aflossingbedragen. Het is de SVB niet bekend hoeveel klanten desondanks in financiële problemen zijn geraakt door deze terugvorderingen.

3. Anw en Automatisering

12

Wat is de stand van zaken van het betrekken van de relevante gegevens voor de Anw-inkomestoets uit de polisadministratie van de UWV? Wordt dit inderdaad per 1 januari 2006 geregeld, zoals vermeld bij de beantwoording van de schriftelijke vragen bij de begroting SZW 2005 (29 800-XV, nr. 24, blz.70)? Welke «vereenvoudiging van de uitvoering van de Anw» heeft deze maatregel tot gevolg en wanneer wordt deze gerealiseerd?

Ik streef er naar met ingang van 1 januari 2006 een nieuw inkomensbesluit in werking te laten treden, waarin de inkomensgegevens van de sociale verzekeringswetten, met inbegrip van de Anw, zoveel mogelijk op elkaar zijn afgestemd, en zoveel mogelijk overeenkomen met de gegevens van de polisadministratie van UWV.

Op dit moment is de SVB bezig met de noodzakelijk aanpassingen om de bestaande uitwisselingen met de belastingdienst per 2006 ook met de polisadministratie mogelijk te maken. Dit betekent dat de informatie van de Anw-gerechtigde zelf niet meer in alle gevallen nodig is om het recht te kunnen vaststellen. Daardoor zal het aantal gemelde verschillen tussen het bij de berekening van de hoogte van de Anw-uitkering gebruikte actuele inkomen (nu nog gemeld door de klant) en het na afloop van het belasting jaar vastgestelde inkomen, naar verwachting, sterk verminderen, waardoor herzieningen en terugvorderingen, in aantal en omvang, eveneens sterk zullen verminderen. De SVB streeft er naar om dit voor 1 januari 2007 te realiseren.

In het rapport komt naar voren dat de gevalsbehandeling, waar mogelijk, is geautomatiseerd. Is hierbij ook gekeken naar het minimaliseren van administratieve lasten voor alle partijen?

Een belangrijke reden voor het niet tijdig presteren was het gebrek aan inzicht in de fase waarin de aanvraag of mutatie zich bevond. Het interne sturingsmechanisme sloot niet aan op de wettelijke afhandelingstermijnen. Het vereiste inzicht moest lange tijd door handmatige arbeid worden verkregen. De SVB heeft in de loop van 2004 dit knelpunt opgelost door in haar automatiseringssysteem meldingen te genereren die een verplichte actie van de gevalsbehandelaar vragen. Hiermee wordt beoogd de sturing van het werkproces te verbeteren en daarmee de werkvoorraden te doen afnemen.

Bij het inrichten van de (al dan niet) geautomatiseerde gevalsbehandeling zijn klantgerichtheid en de daarmee samenhangende vermindering van administratieve lasten van de klant het uitgangspunt. In de verdere uitwerking, zonodig in overleg met SUWI-keten- en/of andere partners, speelt uiteraard het minimaliseren van de administratieve lasten voor alle partners, inclusief de SVB, een grote rol.

Kan tevens worden uiteengezet of en zo ja hoe ontwikkelingen in de ICT worden gevolgd zodat men, indien mogelijk, verdergaande automatisering kan invoeren. Wanneer dit niet gebeurd kan de regering dan toelichten of zij dit al dan niet nodig achten.

De SVB volgt de ontwikkelingen in de ICT zeer actief en nauwlettend. De SVB werkt met veel partijen samen op dit gebied. De SVB is een van de zes overheidsinstellingen die het *Manifest Innovatie in uitvoering* heeft opgesteld. De aandacht voor de mogelijkheden van ICT voor de SVB komt ook tot uiting in de bemensing van de Raden van Bestuur en Advies. Beide raden hebben een lid die met name geselecteerd is op kennis en ervaring op ICT-gebied.

Indien innovaties op automatiseringsgebied zich elders bewijzen, zal de SVB niet aarzelen die over te nemen. Momenteel is de SVB reeds met 12 internetdiensten voor de klant bereikbaar. AOW en Anw kunnen met gebruik van DigiD via internet worden aangevraagd en mutaties gemeld. De SVB heeft ook toekomstscenario's ontwikkeld inzake de stand van de ICT in 2010. De SVB zal mede op basis van deze toekomstverkenning zich de komende jaren ingrijpend vernieuwen.

De inspectie zal dit veranderingsproces monitoren en mij informeren over de voortgang, de overeengekomen ijkmomenten en prestaties.

4. Effectiviteit genomen maatregelen

Waarom heeft de IWI geen onderzoek gedaan naar de effecten van de getroffen maatregelen? Worden deze effecten alsnog onderzocht? Zo ja, door wie en wanneer? Zo neen, waarom niet?

De Inspectie Werk en Inkomen heeft in haar rapport gekeken naar de vraag of de genomen maatregelen door de SVB structureel hebben geleid tot het oplossen van de achterstandproblematiek en naar het optimaliseren van het gevalsbehandelingsproces en daarmee ook de klantgerichtheid. Om deze vraag te beantwoorden heeft zij geen onderzoek gedaan naar de effecten van de getroffen maatregelen, omdat dat onnodig acht omdat de maatregelen zijn afgestemd met het oplossen van

de geconstateerde problemen. Hoe kijkt de regering tegen deze manier van onderzoeken aan? Is zij van mening dat voor een goed gefundeerde conclusie over de genomen maatregelen de effectiviteit en de werkzaamheid moet worden onderzocht, of dat als het in theorie behoort te werken dat de praktijk dan ook automatisch deze theorie volgt? Waarom benadrukt IWI zo dat de cijfers impliceren dat er van verbetering sprake is, maar dat er geen onderzoek is gedaan naar de effecten van de maatregelen? Bestaat er toch enige twijfel over het verband tussen de maatregelen en de resultaten?

Het onderzoek van de inspectie is medio 2003 opgenomen in de programmering voor het jaar 2004. Op dat moment constateerde de inspectie dat eerder door de SVB doorgevoerde verbetermaatregelen niet het gewenste effect hebben gehad op de tijdigheid van de Anw noch op de achterstanden in de gevalsbehandeling Anw. Kort daarna is het herstel ingetreden. De inspectie heeft haar focus bij de feitelijke start van het onderzoek daarom gericht op de vraag of de getroffen maatregelen een structureel karakter hebben.

Voor een verdieping of verbreding van het onderzoek was en is op dit moment geen aanleiding. Inmiddels is immers gebleken dat de SVB in 2004 de afgesproken streefwaarden voor afhandeling nationale gevallen (80%) en internationale gevallen (40%) heeft gerealiseerd.

De inspectie heeft niet de indruk willen wekken dat er twijfels bij haar bestaan over het verband tussen de maatregelen en de resultaten.

17

Ondanks dat er geen onderzoek is gedaan naar de effecten van de maatregelen impliceren de cijfers dat de maatregelen geleid hebben tot betere prestaties. Kan de regering toelichten of de betere prestaties alleen het gevolg zijn van de genomen maatregelen of kunnen er ook andere oorzaken aan ten grondslag liggen, zoals bijvoorbeeld een daling van het aantal mensen dat gebruik maakt van de regeling?

De SVB begroot volgens de VBTB-methode. Dit betekent dat indien minder gevalsbehandelingen worden verwacht ook navenant minder (personele) middelen ter beschikking worden gesteld. Een (geprognosticeerde) daling van het gebruik zal daarom niet leiden tot betere prestaties. Overigens is het aantal aanvragen en toekenningen Anw na jaren van daling in 2004 licht gestegen. De SVB benadert sinds 2004 mogelijk Anw-gerechtigden actief en wijst hen op het mogelijk recht op Anw.

20

Kan de regering toelichten of er een onderzoek is gedaan naar de best practices binnen de sociale zekerheidsuitkeringen om achterstanden en knelpunten weg te nemen? Zo ja, wat is hieruit naar voren gekomen. Zo nee, waarom niet en wil men dit onderzoek in de nabije toekomst gaan uitvoeren?

Het wegnemen van tekortkomingen in de uitvoering vraagt om een gerichte benadering, rekening houdend met de specifieke kenmerken van die situatie. Algemene uitgangspunten daarbij zijn het nemen van verantwoordelijkheid door de bestuurders, een planmatige aanpak, een heldere planning, een zorgvuldige monitoring en waarborgen om herhaling te voorkomen.

De SVB maakt op diverse wijzen gebruik van *best practices*. Zij participeert in diverse benchmark- en andere groepen binnen en buiten de sociale zekerheid, zoals de Rijksbrede benchmarkgroep, Gartner benchmark en Handvestgroep Publieke Verantwoording, die (mede) gericht zijn op het uitwisselen van best practices. Ook binnen de SVB

bestaan diverse overlegorganen waarin best practices tussen de diverse SVB-vestigingen worden uitgewisseld. De gekozen oplossingsrichting voor de tijdigheidsproblemen is mede gestoeld op alle ervaringen in dit verband.

5. Wettelijk kader terugvorderingen

28

Wat verzet zich er – met de beoogde verbeteringen in de uitvoering van de Anw in het vooruitzicht – precies tegen in de Anw met betrekking tot de vordering van onverschuldigde betaling een regeling te treffen conform de bestaande regeling in de Wet werk en bijstand (een gemeente die een onverschuldigde betaling heeft gedaan en twee jaar lang nalaat te rappelleren kan niet meer vorderen)?

Op grond van artikel 309, Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek kan met betrekking tot onverschuldigde betaling, waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat hij daar geen recht op had, tot vijf jaar worden teruggevorderd. Hiermee is de rechtsbescherming van de ontvangende partij bij onverschuldigde betaling in voldoende mate gedekt. Op dit regime is de terugvorderingsregeling in de sociale zekerheidswetten gebaseerd. De in de Wet werk en bijstand (WWB) bestaande regeling, waarop gedoeld wordt, rust op een ander terugvorderingsregime. In tegenstelling tot de WWB is er in de sociale zekerheidswetten geen financiële prikkel (voor SVB en UWV) ingebouwd. Daardoor ligt het niet voor de hand om de terugvorderingstermijn van vijf jaar terug te brengen tot twee jaar.