

Jaarverslag SVB 2005

Inhoudsopgave

5	Voorwoord
6	Samenvatting
8	Kerncijfers en prestatie-indicatoren 2005
12	2005-2010 Excellente dienstverlening
22	1.0 Klanten en dienstverlening
23	1.1 Uitvoering van de Algemene Ouderdomswet
23	1.2 Uitvoering van de Algemene Nabestaandenwet
23	1.3 Uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet
23	1.4 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen
24	1.5 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers
24	1.6 Uitvoering bijdrageregeling en fondsbeheer Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
26	1.7 Uitvoering regeling Persoonsgebonden Budget
26	1.8 Uitvoering van de Remigratiewet
26	1.9 Uitvoering Wet vrijwillige AWBZ-verzekering
26	1.10 Verbindingsorgaan voor Belgische en voor Duitse zaken op het terrein van sociale verzekeringen
27	1.11 Overige activiteiten
28	2.0 Omgeving en organisatie
29	2.1 De organisatie
31	2.2 Initiatieven
32	2.3 Beleid, wet- en regelgeving
36	2.4 Innovaties door samenwerking en gegevensuitwisseling
40	3.0 Missie, ambities, doelstellingen en resultaten
41	3.1 Missie en ambities
44	3.2 Doelstellingen en activiteiten
46	3.3 Klantgerichte uitvoering
49	3.4 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking
51	3.5 Bezwaar en Beroep
54	3.6 Efficiënte uitvoeringsprocessen
58	3.7 Handhaving
61	3.8 Continuïteit

64	4.0	Bedrijfsvoering
66	4.1	Personeelskosten
68	4.2	Huisvestingskosten
68	4.3	Automatiseringskosten
68	4.4	Bureaunkosten
68	4.5	Diensten en Diversen
68	4.6	Investeringskosten
70	4.7	Veranderingsprogramma
72	5.0	Governance
73	5.1	Code goed bestuur
74	5.2	Handvest Publiek Verantwoorden
74	5.3	Raad van Advies
76	5.4	Cliëntenraad
77	5.5	Risicomanagement
77	5.6	Mededeling over de bedrijfsvoering
80	6.0	Jaarrekening 2005
116	7.0	Publicaties en onderzoeken SVB
118		Personalia Raad van Bestuur
120		Afdelingshoofden en directeurs vestigingen en kantoren
122		Afkortingen
126		Adressen

Uitdagend

De Sociale Verzekeringsbank kijkt terug op een uitdagend jaar. Ik noem u bijvoorbeeld het werken met elektronische dossiers en de aanvraagprocedure via internet met DigiD. Twee initiatieven, gericht op het beter bedienen van de klant. 2005 was ook het jaar waarin de SVB startte met het overdragen van kennis en kunde aan de IND. Dat de SVB daarvoor is gevraagd, is een positief signaal over de prestaties van de SVB.

De jaarovergang naar 2006 was spannend. Veel grote en kleine wetswijzigingen en veranderingen in uitvoeringsregelingen maakten dat de SVB de uitvoeringsoperatie moest wijzigen. Dat is goed gelukt, dankzij de inspanningen van velen binnen de SVB en dankzij samenwerking met derden als Belastingdienst, UWV, pensioenuitvoerders.

Op de vleugels van onze successen uit het verleden treden wij de toekomst met vertrouwen tegemoet. Met staatssecretaris Van Hoof van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben wij een meerjaren veranderingsaanpak SVB-Tien afgesproken. We zetten in op excellente dienstverlening aan de klant: efficiënt, rechtmatig, tijdig en klantgericht. Dat betekent voor alle 4,8 miljoen klanten dat ze bij ons terecht kunnen op de manier die zij wensen en het moment dat hén uitkomt. Aan de balie, telefoon of via internet. Een eenvoudig beeld en een helder doel dat echter een forse uitdaging betekent voor onze mensen, processen, systemen en partners. We gaan deze uitdaging aan om deze doelen in 2010 te hebben gerealiseerd. Als wij terugkijken op 2005, dan denken we daarom ook aan 2010. De toekomst houdt ons scherp.

Amstelveen, 10 maart 2006

De voorzitter van de Raad van Bestuur

Drs. E.F. Stoové

Samenvatting

In 2005 konden ruim 4,8 miljoen klanten er opnieuw op vertrouwen dat ze op tijd kregen waar ze recht op hebben. De SVB voerde een breed scala aan regelingen uit onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de SV-wetten (waaronder de AOW, Anw, AKW). Voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Justitie en de Stichting Voortzetting Pensioenverzekering, voerde de SVB eveneens uiteenlopende taken uit.

Samenwerking

De SVB voelt zich verbonden met de samenleving. Ze heeft oog en oor voor wat er leeft onder burgers, voor hun veranderende wensen. Vanuit haar rol blijft ze bijdragen aan de samenleving, deelt ze kennis met andere instanties en doet ze actief mee aan discussies over het dynamische terrein van de sociale zekerheid. De SVB droeg in 2005 bij aan uiteenlopende initiatieven als de Burgerpolis, een oplossing om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken.

Samen met andere publieke dienstverleners innoveerde de SVB met DigiD. In 2005 heeft de SVB als een van de eerste publieke organisaties DigiD geïmplementeerd. De kennis en ervaring die ze opdoet met DigiD deelt ze met de deelnemende partijen.

Met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) deelde de SVB haar specifieke deskundigheid en ervaring, in het kader van een drie jaar lopende Twinning-overeenkomst. Met grote pensioenuitvoerders voerde de SVB in 2005 verkennende gesprekken over de haalbaarheid van een pensioenregister.

Via de conferentie Kind en Sociale Zekerheid faciliteerde de SVB de discussie over de verschillende kinderregelingen en de veranderende maatschappelijke behoeften.

Internationaal werkte de SVB ook volop samen, bijvoorbeeld met de Belastingdienst, UWV en CVZ in het Grensinfopunt, dat voorlichting geeft over de uiteenlopende consequenties van grensoverschrijdend werken, wonen en studeren.

Beleid, wet- en regelgeving

In 2005 verwerkte de SVB 740 wijzigingen in sociale zekerheidsregelingen. Uiteenlopend van de Tegemoetkoming AOW-gerechtigden tot de Wet Beperking Export Uitkeringen (BEU) die per 1 januari 2006 nieuw leven werd ingeblazen. Om de invoering van de Zorgverzekeringswet per 1 januari 2006 vlekkeloos te laten verlopen, heeft de SVB in 2005 veel voorbereidende activiteiten verricht. Zodoende werden de uitkeringen van 2,5 miljoen AOW-gerechtigden en 138.000 Anw-gerechtigden per 1 januari 2006 vlekkeloos uitbetaald.

Klantgerichtheid

De SVB wil de beste, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Dat is haar missie. In 2005 is hard gewerkt aan concrete doelstellingen die uit deze missie voortkomen. De inspanningen lagen op het terrein van klantgerichtheid, klachtafhandeling, juiste en tijdige uitkeringsverstrekking, efficiënte uitvoeringsprocessen, handhaving en continuïteit.

Naar aanleiding van toezichtbevindingen uit 2004 van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) begon de SVB in 2005 met verbetermaatregelen, gericht op (schriftelijke) klantcommunicatie, het voorbereiden van de inrichting van serviceteams voor de uitvoering van de AKW en het verruimen en vereenvoudigen van de elektronische dienstverlening. Dit zorgde er bijvoorbeeld voor dat sinds december 2005 de SVB aan AOW'ers en Anw'ers een pensioenspecificatie stuurt als er een wijziging optreedt in de uitkeringsbedragen.

De gegevensuitwisseling met de IB-Groep breidde de SVB uit, waardoor een groter aantal AKW-kanten geen schoolgegevens meer hoeft aan te leveren.

Bedrijfsvoering

In 2005 bleven de meeste bestedingen binnen de begroting. Daarnaast investeerde de SVB in de bedrijfsvoering, niet in de laatste plaats via de veranderingsprogramma's Vernieuwing en SVB-Tien. Voor personeelskosten is in 2005 slechts 88% van het begrote budget gebruikt door lagere loonkosten, externe kosten en overige personeelskosten. Voor uitzendkrachten is meer budget besteed dan was begroot.

Governance

De SVB hecht veel waarde aan het verantwoorden van de wijze waarop ze haar taken uitvoert. Daarom onderschrijft ze de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' en hanteert ze duidelijke integriteitsrichtlijnen voor bestuurders. In 2005 is daar een algemene gedragscode integriteit voor alle SVB-medewerkers aan toegevoegd. Vanuit het Handvest Publiek Verantwoorden volgde november 2005 een visitatieonderzoek. Het visitatiecollege noemde de SVB een van de beste uitvoeringsorganisaties in het land, die in stilte heel veel klanten tijdig en betrouwbaar bedient.

Kerncijfers en prestatie-indicatoren 2005

Efficiënte uitvoeringsprocessen		Streefwaarden	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Efficiency*		1,5%	2,04%	-
Klantgerichte uitvoering		Streefwaarden	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Afhandeling klachten*		95%	96%	92%
Tevredenheid klachten		60%	48%	-
Afhandeling Callcenter*		85%	89,4%	78,2%
Tijdigheid Callcenter*		70%	66,6%	74,8%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking		Streefwaarden	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Nationale tijdigheid*	AOW	95%	97%	96%
	Anw	85%	89%	86%
	AKW	95%	96%	97%
	TOG	75%	77%	68%
Internationale tijdigheid*	AOW	85%	92%	87%
	Anw	85%	85%	86%
	AKW	85%	89%	89%
Rechtmatigheid		99%	99,9%	99,9%
Handhaving		Streefwaarden	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Aantal aangiften bij het openbaar ministerie		330	329	-
Continuïteit SVB		Streefwaarden	Realisatie 2005	Realisatie 2004
Ziekteverzuim*		4,6%	5,0%	5,4%
Arbeidstevredenheid		6,8	6,4	-
Ontwikkeling medewerkers		6,5	6,2	-
Leiding geven		7,2	6,5	-

* Zie toelichting op pagina 10.

Kerncijfers 2005 (excl mutaties in voorzieningen). Uitkeringslasten (x € 1 miljoen). Uitvoeringskosten (x € 1000).

AOW	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Uitkeringslasten (Ukl)	23.369	22.890	22.427	21.376	20.284	19.098
Uitvoeringskosten (Uvk)	105.232	99.782	96.216	97.932	103.291	101.007
Aantal klanten	2.553.542	2.498.754	2.446.497	2.402.019	2.365.636	2.334.201
Kosten per klant	41	40	39	41	44	43
Ukl in % van Uvk	0,45	0,44	0,43	0,46	0,51	0,53

Anw	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Uitkeringslasten (Ukl)	1.448	1.521	1.586	1.595	1.594	1.578
Uitvoeringskosten (Uvk)	29.893	32.480	34.564	31.167	27.380	25.003
Aantal klanten	137.761	144.970	151.332	157.627	163.096	168.158
Kosten per klant	217	224	228	198	168	149
Ukl in % van Uvk	2,06	2,14	2,18	1,95	1,72	1,58

AKW	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Uitkeringslasten (Ukl)	3.192	3.225	3.217	3.136	3.034	2.971
Uitvoeringskosten (Uvk)	70.612	74.802	72.254	73.664	76.839	73.769
Aantal klanten	1.904.166	1.927.524	1.911.209	1.888.084	1.864.346	1.843.191
Kosten per klant	37	39	38	39	41	40
Ukl in % van Uvk	2,21	2,32	2,25	2,35	2,53	2,48

TOG	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Uitkeringslasten (Ukl)	31	25	21	17	15	12
Uitvoeringskosten (Uvk)	4.373	3.625	3.612	3.477	2.922	2.481
Aantal klanten	36.660	30.658	26.436	23.079	17.917	14.560
Kosten per klant	119	118	137	151	163	170
Ukl in % van Uvk	14	15	17	20	19	21

TAS	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Uitkeringslasten (Ukl)	1,8	2,3	2,7	1,4	2,5	1,1
Uitvoeringskosten (Uvk)	822	557	921	509	597	272
Aantal klanten	253	248	220	88	159	69
Kosten per klant	3.249	2.244	4.186	5.784	3.755	3.942
Ukl in % van Uvk	46	24	34	36	24	25

*** Toelichting:**

- Efficiency: het percentage minder geld waarmee de SVB in staat is geweest de uitvoering te doen in vergelijking met vorig jaar (hoe hoger het percentage, hoe efficiënter)
- Afhandeling klachten: het percentage klachten dat binnen 6 weken wordt afgehandeld.
- Afhandeling callcenter: het percentage van de op het callcenter binnengekomen telefoongesprekken dat op het callcenter afgehandeld wordt; dus zonder doorverbinden naar een medewerker van de backoffice.
- Tijdigheid callcenter: 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: Vanaf 2002 is het ziekteverzuimpercentage en de concernstreefwaarde gebaseerd op het verzuim tot één jaar exclusief zwangerschap- en bevallingsverlof. Het percentage is van 5,9% in 2002, 5,7% in 2003 en 5,4% in 2004 gedaald naar 5,0% in 2005.

2005 — 2010

Excellente dienstverlening

Hoe ziet Nederland er in 2010 uit? Een relevante vraag voor wie vandaag de juiste keuzes wil maken voor morgen. Zonder te gaan fantaseren, kunnen we verwachten dat ons land in 2010 zo'n 17 miljoen inwoners telt. Mondige burgers, die hogere eisen stellen aan de dienstverlening van publieke instellingen. Een vergrijzende bevolking, waardoor er meer dan ooit een beroep op de AOW wordt gedaan. En een beweeglijke bevolking, in een globaliserende wereld. Steeds meer Nederlanders wonen en werken over de grens en andersom wonen en werken meer mensen van over de grens in Nederland.

Wie kijkt naar de SVB in 2010, herkent de uitvoerder die ze altijd is geweest. Degene die talrijke sociale regelingen van de overheid doelmatig, rechtmatig en geruisloos uitvoert. Maar wie inzoomt, ziet ook veel verschillen tussen nu en 2010. De SVB bedient dan klanten op de manier die ze wensen. Via internet, de telefoon of aan de balie. Hoe ze ook contact met de SVB opnemen, klanten treffen een contactpersoon die hen snel en goed verder helpt. Een vakkundige, klantgerichte medewerker die aanvoelt waar het voor de klant om draait. Excellente dienstverlening noemen we dat bij de SVB.

De SVB verrast klanten.

Bijvoorbeeld door hun zaken sneller
af te handelen dan ze verwachten.



De klant hoeft zijn verhaal maar één keer te doen.

Hij kan voor alle zaken bij één loket terecht.





HOERA!
HENK 65 JAAR!



Persoonlijke aandacht voor klanten.

Ruim 4,8 miljoen klanten van de SVB
voelen zich uniek en geen standaardgeval.

Via internet, de telefoon of aan de balie.



Klanten kunnen contact met de SVB
opnemen op de manier die ze zelf willen.



01 — Klanten en dienstverlening

Een geruisloos primair proces. Elke dag weer. Daar zet iedereen bij de SVB zich voor in. Opdrachtgevers kunnen erop vertrouwen dat regelingen rechtmatig, doelmatig en doeltreffend worden uitgevoerd. 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. De SVB doet het werk daarom niet alleen zoveel mogelijk foutloos, maar ook servicegericht en klantvriendelijk.

De SVB wil burgers, die een beroep doen op de dienstverlening, excellente service bieden. Dat houdt in: niet alleen voldoen aan de verwachtingen, maar ze overtreffen. Daar richt de SVB zich op. Ze brengt daarbij de doelstellingen van opdrachtgevers in balans met de wensen van klanten. Met die focus voerde de SVB in 2005 een breed scala aan regelingen uit onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de zogenaamde SV-wetten. Voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Justitie en de Stichting Voortzetting Pensioenverzekering voert de SVB ook taken uit, deze worden de niet SV-wetten genoemd.

1.1 Uitvoering van de Algemene Ouderdomswet

Nederland vergrijst. Steeds meer Nederlanders doen een beroep op de AOW. Dat mag 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. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden van 65 jaar of ouder, ontvangen ieder een gehuwdenpensioen dat gelijk is aan vijftig procent van het minimumloon, samen honderd procent. Als de partner jonger is dan 65 jaar, komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. Alleenstaanden ontvangen zeventig procent van het minimumloon en alleenstaande ouders negentig procent van het minimumloon. Onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zorgt de SVB ervoor dat de groeiende groep AOW-gerechtigden op tijd het inkomen krijgt waar ze recht op heeft.

AOW

1.2 Uitvoering van de Algemene Nabestaandenwet

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, die de Anw uitvoert onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Anw

1.3 Uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet

Kinderen opvoeden kost geld. Elke levensfase brengt extra kosten met zich mee. Eerst de luiers en de kindervragen, later schoolgeld of sportclub. Om maar wat kosten te noemen. De overheid betaalt mee, via de kinderbijslag. Wie in Nederland woont of werkt en kinderen jonger dan 18 jaar heeft, kan een beroep doen op de AKW. De uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen. Op de website van de SVB is te berekenen op hoeveel kinderbijslag iemand recht heeft. De SVB handelt aanvragen af en regelt de uitkering van kinderbijslag onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

AKW

1.4 Uitvoering van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen

Ouders met een thuiswonend gehandicapt kind kunnen aanspraak maken op een tegemoetkoming van de overheid. De SVB regelt de aanvraag van deze tegemoetkoming en betaalt ook uit. Op de website van de SVB is eenvoudig na te gaan of iemand voor de regeling in aanmerking komt. De SVB voert deze regeling uit onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

TOG

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 een voorschotuitkering aanvragen op de eventuele schadevergoeding die de werkgever moet betalen. Hiervoor geldt de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS). Ook huisgenoten met de aandoening komen voor deze regeling in aanmerking.

Het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) ondersteunt slachtoffers 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 voorschot uitkering. Het IAS onderzoekt vervolgens of verhaal bij de voormalig werkgever mogelijk is. Is een slachtoffer overleden voordat een aanvraag is gedaan, dan kunnen ook de nabestaanden bij het IAS terecht. Het IAS onderzoekt dan vervolgens eerst of het mogelijk is een schadevergoeding op de werkgever te verhalen. Als dit niet mogelijk is, dan kunnen de nabestaanden een aanvraag bij de SVB doen voor een eenmalige uitkering. De SVB voert deze regeling samen met het IAS uit, onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

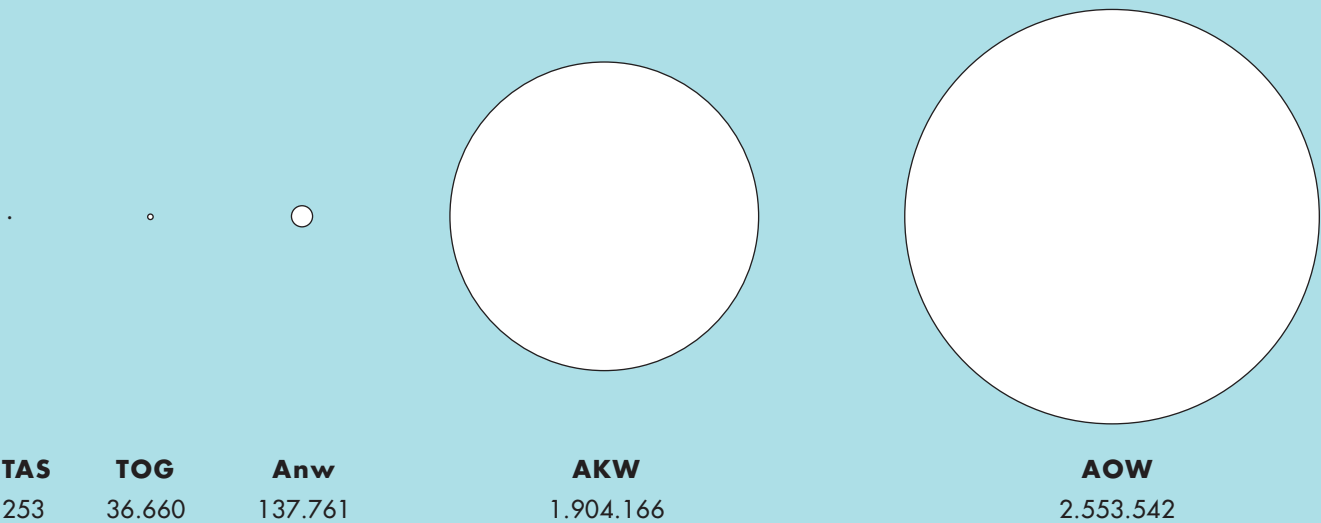
1.6 Uitvoering bijdrageregeling en fondsbeheer Financiering Voortzetting Pensioenverzekering

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 later lager uitvallen dan verwacht. Wie in de WW komt en 40 jaar of ouder is, kan recht hebben op een bijdrage waarmee de pensioenopbouw toch wordt voortgezet.

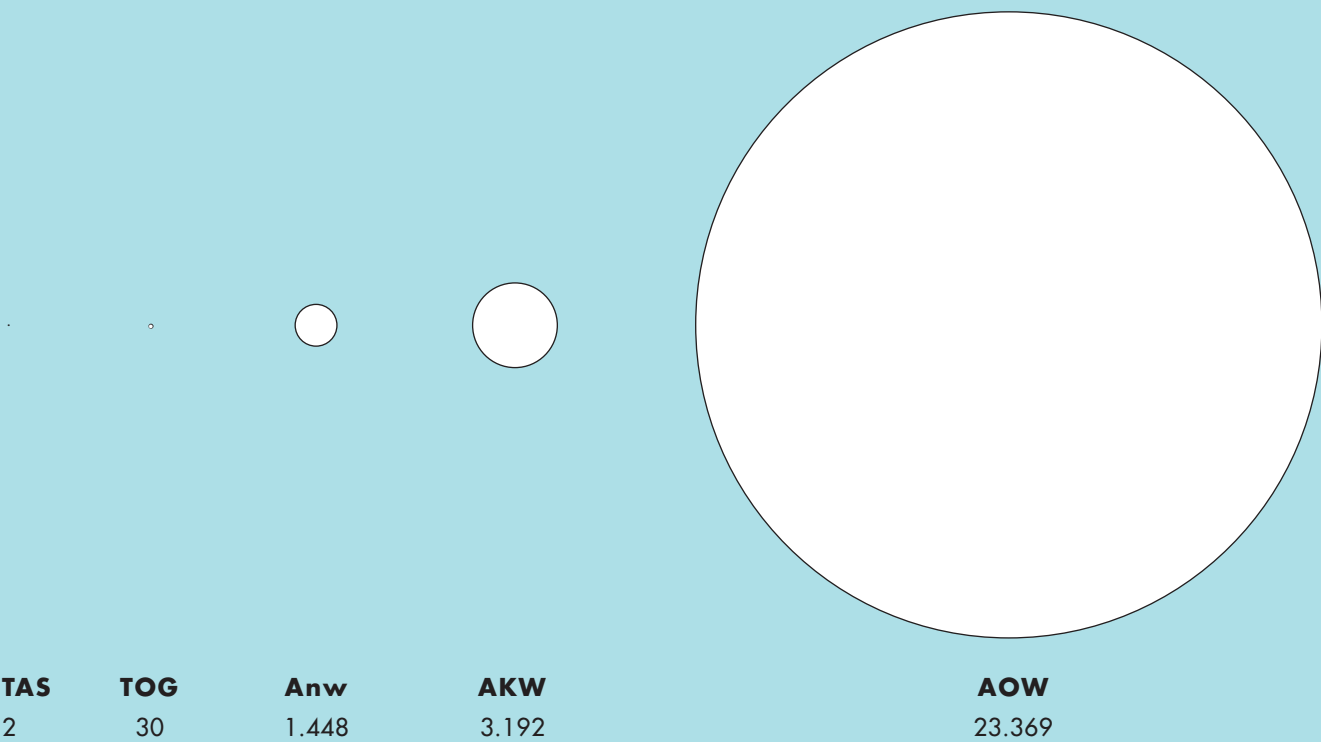
De Stichting FVP levert deze bijdrage. Het bestuur van de Stichting FVP bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De SVB beheert het vermogen van de stichting FVP. Hiervoor heeft de SVB intensief gegevensverkeer met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)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

Sinds 2000 overstijgen de uitgaven de beleggingsinkomsten onafgebroken. Onder meer als gevolg van oplopende werkloosheid en toegenomen pensioenkosten. Hierdoor zijn de beleggingsopbrengsten niet meer toereikend voor uitvoering van de bijdrage. Omdat de stichting uitsluitend inkomsten heeft uit belegd vermogen, is ingrijpen in de FVP-regeling noodzakelijk. 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. De Stichting FVP heeft de intentie om het recht op FVP-bijdrage van werknemers die nu WW-gerechtigd zijn en vóór 1 januari 2008 WW-gerechtigd worden, zoveel mogelijk ongemoeid te laten. Omdat de FVP-bijdrage een voorwaardelijk karakter heeft, kan het FVP-bestuur voor deze groep werknemers echter geen harde garanties afgeven.

Verdeling van de SV-klanten



Verdeling van de uitgekeerde SV-gelden (x € 1 miljoen)



1.7 Uitvoering regeling Persoonsgebonden Budget

PGB Met een Persoonsgebonden Budget (PGB) kunnen AWBZ-verzekerden zelf de zorg regelen die ze thuis nodig hebben door lichamelijke of psychische klachten. Voor het College voor zorgverzekeringen (CVZ) verzorgt de SVB de administratieve uitvoering van het persoonsgebonden budget. Het persoonsgebonden budget is gebaseerd op de Regeling subsidies AWBZ en Ziekenfondswet.

Deze regeling is per 1 januari 2006 beëindigd. In 2006 voert de SVB nog afrondende activiteiten uit ter afwikkeling van de regeling. In de loop van 2002 heeft de politiek ingestemd met de regelgeving voor PGB nieuwe stijl.

De regeling PGB nieuwe stijl is sinds 1 april 2003 in bedrijf. Binnen de SVB wordt de taak van facilitaire organisatie voor deze regeling uitgevoerd door het SVB Servicecentrum PGB (SSP). Alle budgethouders kunnen gratis en op vrijwillige basis 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 kosteloos en op vrijwillige basis de salarisadministratie. Voor de overige budgethouders geldt dat zij zelf de administratie van hun budget moeten voeren.

1.8 Uitvoering van de Remigratiewet

REM Mensen die zich vestigen in hun land van herkomst, kunnen recht hebben 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 SVB voert de Remigratiewet uit onder de verantwoordelijkheid van de minister van Vreemdelingenzaken en Integratie.

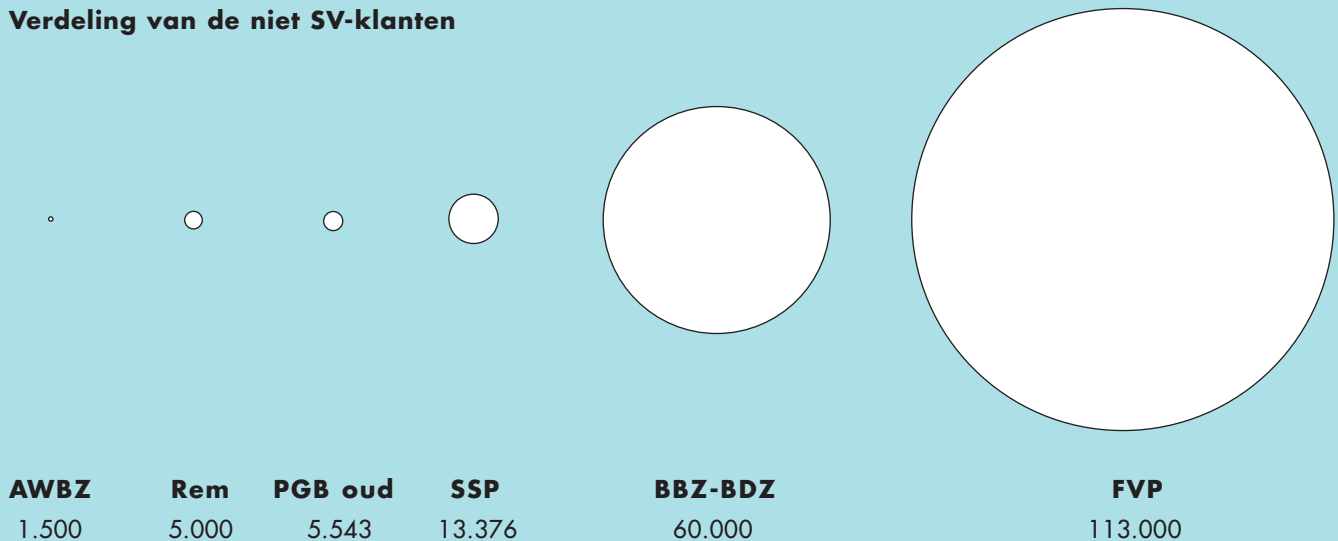
1.9 Uitvoering Wet vrijwillige AWBZ-verzekering

VV-AWBZ Verzekerden die naar het buitenland gaan, konden tot 1 januari 2006 de AWBZ-verzekering vrijwillig voortzetten. De SVB voerde deze wet uit in opdracht van het College voor Zorgverzekeringen. De SVB stelde vast of iemand in aanmerking kwam voor deze vrijwillige verzekering, inde de premie en droeg deze af. Per 1 januari 2006 is de vrijwillige AWBZ-verzekering beëindigd.

1.10 Verbindingsorgaan voor Belgische en voor Duitse zaken op het terrein van sociale verzekeringen

BBZ en BDZ 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. De Bureaus BBZ en BDZ geven voorlichting, adviseren, bemiddelen en

Verdeling van de niet SV-klanten



hebben een administratieve rol. De bureaus richten zich op werkgevers- en werknemersorganisaties, individuele werkgevers en werknemers, zelfstandigen en uitkeringsgerechtigden. Bureau BDZ verzorgt daarnaast de uitbetaling van Duitse pensioenen aan personen die in Nederland wonen. De SVB voert deze taken ook uit in opdracht van het UWV en het CVZ.

1.11 Overige activiteiten

Nederlanders die door hun werkgever in het buitenland worden gedetacheerd hebben voor hun sociale verzekeringen een detacheringverklaring nodig. Op grond van het Besluit internationale taken (ministerie van SZW) geeft de SVB die af, op verzoek van bedrijven en instellingen.

Detacheringverklaring

Klanten in Marokko, Spanje, Suriname en Turkije kunnen een beroep doen op de sociaal attachés van de SVB. Zij zijn hun contactpersoon voor sociale verzekeringen. Bovendien doen ze onderzoek naar eventuele fraude met sociale verzekeringen, onder meer in opdracht van het UWV. In opdracht van het ministerie van SZW voeren de attachés vermogensonderzoeken in het kader van de Wet Werk en Bijstand uit in Marokko, Turkije en Suriname.

Sociaal attachés

Aan enkele pensioenfondsen stelt de SVB rechtsgegevens beschikbaar van hun pensioengerechtigden in het buitenland.

Beschikbaar stellen
rechtsgegevens

Incidenteel verzorgt de SVB voor ministeries en instellingen mailings aan klanten.

Mailings

De SVB participeerde in projecten in Zuid-Afrika, Litouwen en Bulgarije. Aan deze landen leverde de SVB consultants en aan Litouwen ook een projectleider.

Internationale consultancy

02 — 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. De SVB houdt in de gaten in welke richting de samenleving zich ontwikkelt. Als maatschappelijke tendensen vragen om een andere invulling van haar dienstverlening, verandert de SVB mee. Zodat ze vanuit haar rol blijft bijdragen aan de samenleving. Daarom doet de SVB actief mee aan discussies op het dynamische terrein van de sociale zekerheid. De SVB deelt kennis met andere organisaties, zet onderwerpen op de agenda en zoekt samen met anderen naar innovatieve oplossingen voor nieuwe uitdagingen.

2.1 De organisatie

De SVB is een organisatie die graag dicht bij de klant staat en voeling houdt met de regio's in het land. Daarom zijn de ongeveer 3.500 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 facilitaire ondersteuning.

Vestigingen

De SVB heeft vestigingen in Breda, Deventer, Groningen, Leiden, Nijmegen, Roermond, Rotterdam, Utrecht en Zaanstad. De medewerkers op de vestigingen verzorgen de dienstverlening aan klanten. De medewerkers behandelen aanvragen en zetten via een landelijk computernetwerk de betaling in gang.

Kantoor Verzekeringen

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

SVB Servicecentrum PGB

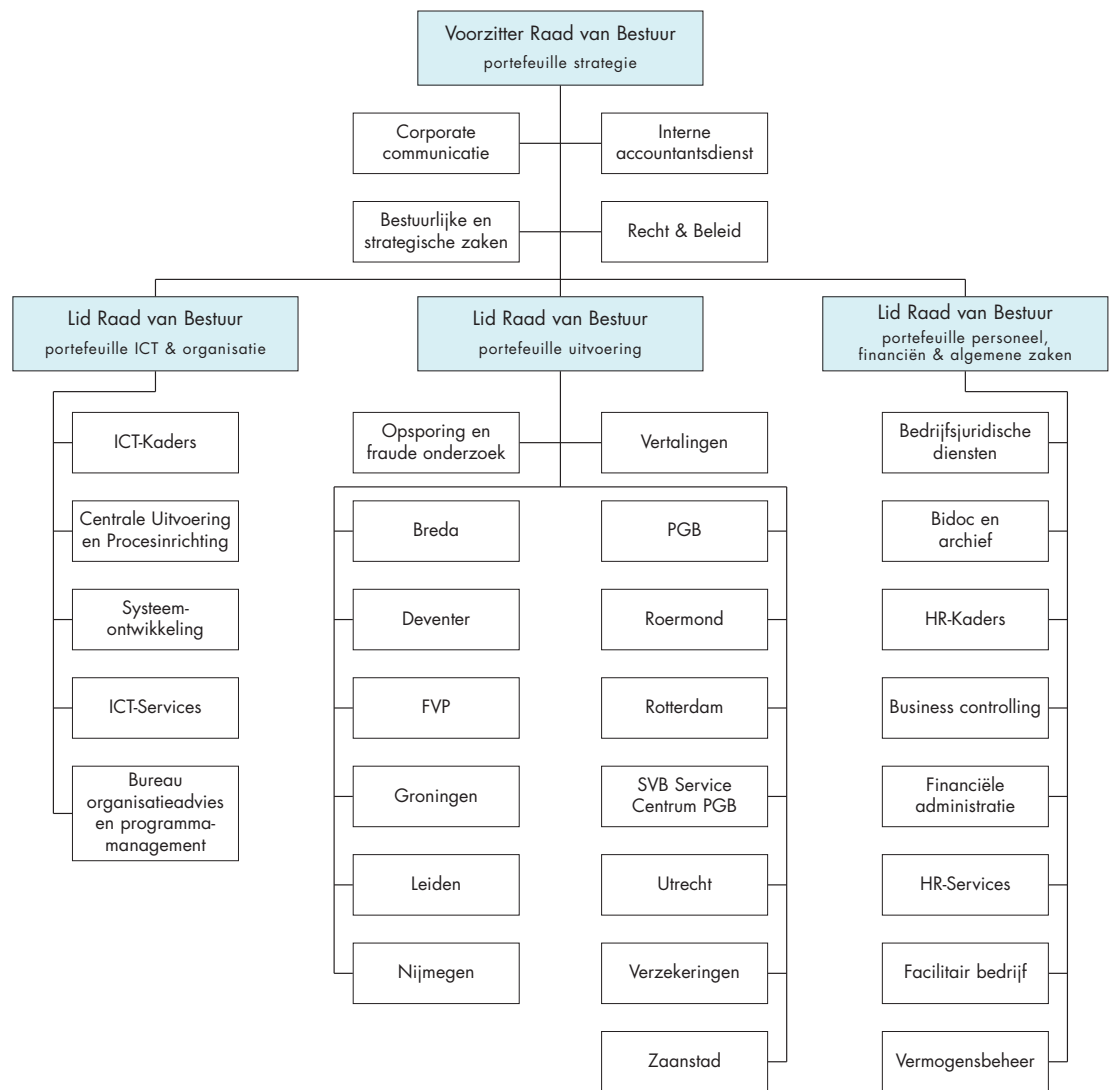
SVB Servicecentrum PGB in Utrecht is een facilitaire organisatie voor mensen met een persoonsgebonden budget. Budgethouders kunnen er gratis terecht voor informatie en advies over arbeidsrecht, modelovereenkomsten en collectieve verzekeringen. Daarnaast verzorgt het SVB Servicecentrum PGB gratis de salarisadministratie 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 Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) verstrekt financiële bijdragen voor de pensioenopbouw van werknemers die na hun veertigste werkloos worden.

In het buitenland

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



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 een onbetwiste positie verworven als onafhankelijke, door de Nederlandse overheid ingestelde autoriteit in het beheer van individuele sociale zekerheid.

De volgende kernwaarden vormen de persoonlijkheid van de SVB:

- **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 Initiatieven

In 2005 liet de SVB veel van zich horen binnen de wereld van sociale zekerheid. Ze droeg bij aan uiteenlopende initiatieven.

2.2.1 Burgerpolis

De Burgerpolis is een oplossing die de SVB bedacht om het stelsel van sociale zekerheid inzichtelijk te maken. Bedoeling is dat de overheid met deze oplossing burgers duidelijk en eenvoudig kan informeren over alle regelingen waarop zij aanspraak kunnen maken. Dat zou bijvoorbeeld kunnen via een persoonlijke website waarop alle rechten en plichten van iemand staan, eventueel gekoppeld aan de levensfase. Nog functioneler zou het zijn als iedere Nederlander via diezelfde site een persoonlijk overzicht krijgt van de status van individuele aanspraken. In 2004 introduceerde de SVB het idee van de Burgerpolis. In 2005 is er verder over van gedachten gewisseld met betrokken personen en organisaties. Conclusie is dat er nieuwe bestuurlijke arrangementen nodig zijn om over organisatiegrenzen heen te kunnen werken.

2.2.2 Pensioenregister

Met grote pensioenuitvoerders voerde de SVB in 2005 verkennende gesprekken over de haalbaarheid van een pensioenregister. Bedoeling daarvan is dat burgers via een internet-portaal informatie kunnen inzien over hun opgebouwde pensioen. Deze informatie is afkomstig uit het door pensioenmaatschappijen gezamenlijk ontwikkelde pensioenoverzicht. In verband hiermee heeft de SVB plannen ontwikkeld om haar verzekerdenadministratie aan te passen, zodat ook opgebouwde AOW-rechten kunnen worden meegenomen.

2.2.3 Conferentie Kind en Sociale Zekerheid

‘Nederland investeert te weinig in kinderen.’ Dat was één van de conclusies van de ‘Conferentie Kind en Sociale Zekerheid’ die de SVB in 2005 hield. Tijdens de conferentie werd een reeks aan onderzoeksresultaten bekend gemaakt. Onder meer over de sterk veranderde rol van kinderen in de informele gezinseconomie. Ouders van kinderen met een bijbaantje vragen vrijwel nooit kostgeld, bleek bijvoorbeeld. Ze zien kinderen veelal niet als kostgangers.

Met de conferentie faciliteert de SVB, als uitvoerder van de Kinderbijslagwet, de discussie over de verschillende kinderregelingen en de veranderende maatschappelijke behoeften. Het onderwerp was actueel in het licht van de aangekondigde nota van de staatssecretaris van SZW over kinderregelingen. Ter gelegenheid van de conferentie verscheen het boek ‘Kind en Sociale Zekerheid; verweend of verdrukt?’.

2.2.4 Publiek Verantwoorden

Op 6 oktober 2005 is de SVB gevisiteerd door het Visitatiecollege publiek verantwoorden. Het verslag is eind 2005 openbaar gemaakt. Het college beoordeelde de SVB als ‘een van de beste uitvoeringsorganisaties van het land’. Wel staat de SVB in de nabije toekomst voor grote uitdagingen. Verbeterpunten zijn het doordenken van de klantbenadering en het creëren van draagvlak voor de organisatieontwikkeling. Hiermee gaat de SVB aan de slag.

2.2.5 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 een aantal gemeenten en de SVB aangesloten op DigiD. Zodoende kunnen klanten van de SVB via internet aanvragen doen, wijzigingen doorgeven en inzicht krijgen in gegevens als betaaldata, pensioenspecificatie en jaaropgave.

2.3 Beleid, wet- en regelgeving

In 2005 verwerkte de SVB een groot aantal wijzigingen in haar processen en systemen, vooral vanwege de omvangrijke nieuwe wet- en regelgeving per 1 januari 2006. De grote uitdaging voor de SVB is om alle beleidswensen van opdrachtgevers en alle (wijzigingen in) wet- en regelgeving tijdig en juist te realiseren. De wijze waarop de SVB daar telkens in slaagt, maakt dat zij veelgevraagd is als kennispartner. De SVB deelt expertise met opdrachtgevers en andere organisaties. Dit vindt bijvoorbeeld zijn weerslag in Uitvoeringstoetsen, het verstrekken van (beleids)informatie, doen van onderzoek en het maken van prognoses en doorrekeningen voor opdrachtgevers. En de SVB participeert

in beleidsprojecten als het project Deregulering en de Algemene Kinderbijslagwet (AKW)-nota 2005.

2.3.1 Tegemoetkoming AOW-gerechtigden

AOW-gerechtigden konden in 2005 rekenen op een extraatje. Per 1 januari 2005 trad een Tijdelijke regeling tegemoetkoming AOW-gerechtigden in werking. AOW-gerechtigden krijgen dankzij deze regeling, naast de AOW-uitkering, een tegemoetkoming. Daarnaast ontvingen ze in 2005 nog een eenmalige tegemoetkoming van € 40,- bruto. De regering heeft besloten de tegemoetkoming aan AOW-gerechtigden per 1 januari 2006 structureel voort te zetten. De SVB zorgde voor een tijdige en correcte uitvoering van de regelingen.

2.3.2 Studieonderbreking door ziekte/arbeidsongeschiktheid

Op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid deed de SVB een voorstel voor wijziging van de AKW. Het recht op Kinderbijslag blijft voortaan bestaan tijdens een studieonderbreking door ziekte of arbeidsongeschiktheid. De wijziging is ingevoerd via de Verzamelwet sociale verzekeringen.

2.3.3 Beëindiging verzekeringsplicht buitenland

Sinds 22 december 2005 hebben postactieven die in het buitenland wonen niet langer een verplichte werknemersverzekering. Verder gelden sindsdien voor vrijwillig AOW- en Anw-verzekerden in de Europese Unie met terugwerkende kracht dezelfde voorwaarden als voor verplicht verzekerden. De wijzigingen zijn doorgevoerd naar aanleiding van het op 7 juli 2005 door het Europese Hof van Justitie gewezen arrest in de zaak Van Pommeren-Bourgondiën. De SVB betaalt aan de betrokkenen de teveel betaalde premie terug en vergoedt de misgelopen rente.

2.3.4 Wet Beperking Export Uitkeringen (BEU) en ILO-conventie nr.118

Volgens de rechter was de wet BEU in strijd met ILO-conventie nr.118. Het kabinet heeft daarom besloten het verdrag op te zeggen. Op 20 december 2005 werd de opzegging van ILO-conventie nr.118 van kracht. Zodoende herleeft per 1 januari 2006 de Wet BEU. De SVB beëindigde of verlaagde uitkeringen die worden geëxporteerd naar landen waarmee geen verdrag in het kader van de Wet BEU is gesloten. Voor personen die al voor de invoering van de Wet BEU uitkeringsgerechtigd waren en in een niet-verdragsland wonen, heeft de staatssecretaris een pardonregeling toegezegd. Op verzoek van de staatssecretaris heeft de SVB geanticipeerd op de totstandkoming van de pardonregeling, zodat de uitkeringen van de betrokkenen per 1 januari 2006 werden voortgezet.

2.3.5 Zorgverzekeringswet

Vorbereidingen Om de invoering van de Zorgverzekeringswet per 1 januari 2006 vlekkeloos te laten verlopen, heeft de SVB in 2005 veel voorbereidende activiteiten verricht. Dankzij die voorbereidingen werden de uitkeringen van ongeveer 2,5 miljoen AOW-gerechtigden en ongeveer 138.000 Anw-gerechtigden per 1 januari 2006 correct uitbetaald. Bovendien ontvingen de betrokkenen tijdig de juiste informatie over de gevolgen van de Zorgverzekeringswet voor hun pensioen of uitkering. Het ging erom dat de SVB correct premies ging inhouden, ook waar dat voorheen niet het geval was omdat de klant bijvoorbeeld particulier verzekerd was. Daarnaast diende de SVB met ingang van 1 januari 2006 vervangende bijdrage Zorgverzekeringswet en AWBZ te gaan inhouden bij de klanten in het buitenland die op basis van een verdrag zorgaanspraken hebben ten laste van Nederland. De beoordeling van de verschuldigdheid van deze vervangende bijdragen gebeurt door het College voor Zorgverzekeringen.

Toetsen verzekeringspositie Door de Zorgverzekeringswet hoeft de SVB vanaf 1 januari 2006 niet meer te toetsen op de verzekeringspositie voor de Ziekenfondswet. Hiermee behoort een foutgevoelig proces tot het verleden. In 2005 werd daarvoor nog een hersteloperatie uitgevoerd. Die was nodig om verschillen op te lossen die uit een bestandsuitwisseling met CVZ naar voren kwamen. Door de hersteloperatie werd alsnog ziekenfondspremie ingehouden bij zo'n 9.800 klanten, terwijl zo'n 1.900 klanten onterecht ingehouden premies terugkregen.

Vrijwillige AWBZ-verzekering vervallen Met de invoering van de Zorgverzekeringswet verviel ook de vrijwillige AWBZ-verzekering die de SVB uitvoerde. In 2005 trof de SVB daarvoor al voorbereidingen en informeerde ze de betrokken verzekerden.

Knelpunten De SVB nam in 2005 het initiatief tot het maken van een inventarisatie van de gevolgen van de Zorgverzekeringswet en de knelpunten die zich in de uitvoering voordoen. Klanten die in het buitenland wonen, vragen bijvoorbeeld extra aandacht. Knelpunten die aan het licht kwamen, heeft de SVB kenbaar gemaakt aan de betrokken departementen.

2.3.6 Overige wet- en regelgeving

Naast uitvoeringstoetsen op de hiervoor genoemde wet- en regelgeving heeft de SVB in 2005 uitvoeringstoetsen uitgebracht over de volgende wetsvoorstellen:

- Verzamelwet sociale verzekeringen 2005,
- Conceptwet en besluit financiering sociale verzekeringen,
- Inkomensbesluiten AOW/Anw, Burgerservicenummer,
- Wijziging besluit SUWI,
- Aanpassingswet wet WIA.

Verder werd de invoering voorbereid van:

- Vervolgwetgeving vanuit Walvis,
- De nieuwe berekeningssystematiek voor de inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet,
- Polisadministratie.

2.3.7 Evaluatie SUWI-wet

De wet SUWI is de wet waaraan de SVB haar bestaansrecht ontleent. In 2006 laat het ministerie van SZW deze wet evalueren. In 2005 startten daarvoor de voorbereidingen. De SVB heeft zowel binnen een klankbordgroep als in een aparte notitie erop gewezen dat de hoofddoelstelling van de wet SUWI '*werk boven uitkering*' niet van toepassing is op de SVB. De SVB pleit daarom voor een zorgvuldige evaluatie, met oog voor haar specifieke situatie. De SVB heeft verder benadrukt het te betreuren dat de discussie over de ZBO's (Zelfstandig Bestuursorgaan) de evaluatie van de wet SUWI doorkruist.

2.3.8 Toezichtbevindingen

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) ziet namens de minister van SZW toe op de dienstverlening van de SVB. Over het algemeen is de IWI tevreden. In haar jaarverslag 2004 schrijft de IWI bijvoorbeeld dat de SVB presteert volgens de afspraken die met de minister van SZW zijn gemaakt. Alleen op het punt van klanttevredenheid presteerde de SVB minder dan verwacht.

Klanttevredenheid

De kanttekening die de IWI plaatst, herkent de SVB. Ze is begonnen met verbetermaatregelen.

Verbetermaatregelen

Het gaat om de volgende aanpassingen in de contacten met klanten:

- Er is een masterplan klantcommunicatie opgesteld, dat richtlijnen geeft om de uitvoering meer af te stemmen op de verwachtingen van de klant;
- De SVB gaat onderzoeken hoe de schriftelijke communicatie met de klant valt te verbeteren;
- In 2006 wordt een begin gemaakt met het inrichten van serviceteams voor de uitvoering van de AKW;
- De elektronische dienstverlening wordt verruimd en vereenvoudigd, door bijvoorbeeld het slimmer maken van de helpfuncties en het verbeteren van het e-mailgebruik.

De inspanningen werpen de eerste vruchten af:

Resultaten

- Sinds december 2005 stuurt de SVB AOW'ers en Anw'ers een uitkeringspecificatie wanneer er een wijziging optreedt in de uitkeringsbedragen;
- De gegevensuitwisseling met de IB-Groep is uitgebreid, waardoor een groter aantal AKW-klanten geen schoolgegevens meer hoeft aan te leveren.

Kwaliteit van de
informatievoorziening

In 2005 concludeerde de IWI in het rapport 'Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?' dat 'op basis van de huidige verantwoording slechts een beperkt beeld kan worden verkregen van de kwaliteit van de informatievoorziening'. De SVB verantwoordt zich in de bijlage expliciet voor de kwaliteit van de informatievoorziening en de wijze waarop deze is gewaarborgd.

Dienstverlening aan klanten
van verschillende
uitkeringsinstanties

In het rapport 'Samen de dienst verlenen' oordeelde de IWI in 2005 dat de ketenpartners te weinig gerichte aandacht besteden aan samenloop situaties waarbij meerdere instanties diensten verlenen of uitkeringen betalen aan een klant. De SVB concludeerde dat het oordeel van de IWI niet of nauwelijks betrekking heeft op de SVB. Binnen de SVB leidde het rapport dan ook niet tot veranderingen in de uitkeringsprocessen. Wel wordt het project WWB 65+ verder uitgewerkt. In dit project zoekt de SVB samenwerking met gemeenten rond de uitkeringsverstrekking aan AOW'ers met een aanvullende bijstandsuitkering vanwege onvolledige AOW.

2.4 Innovaties door samenwerking en gegevensuitwisseling

Wie 65 wordt, krijgt zes maanden voor zijn verjaardag 'automatisch' een aanvraagformulier. Het is een voorbeeld van extra serviceverlening die de SVB kan bieden door intensieve (internationale) samenwerking en gegevensuitwisseling binnen het publieke domein.

Zodoende hoeven gegevens die bij GBA, UWV, CVZ, Belastingdienst en IB-Groep bekend zijn niet gevraagd te worden aan klanten. De SVB en alle samenwerkingspartners zorgen zo dat de klant geruisloos krijgt waarop hij/zij recht heeft. En de samenwerking met externe partijen gaat nog verder. De SVB deelt kennis en kunde met andere organisaties, om hen zo te helpen bij een effectievere uitvoering van hun publieke taak.

2.4.1 SVB niet meer betrokken bij Algemeen Keten Overleg

De SVB heeft andere klanten dan de overige organisaties die in het kader van de SUWI-wet samenwerken. De klanten van de SVB zijn geen werkgevers of werkzoekenden, maar gepensioneerden en nabestaanden en ouders of verzorgers. Hierbij ligt de nadruk op het aspect 'inkomen'. Het aspect 'werk' speelt bij de uitvoering van de SVB-taken nagenoeg geen rol. Dit heeft tot gevolg dat de SVB veelal in andere ketens participeert dan de overige SUWI-organisaties. De SVB heeft vooral verbindingen buiten het SUWI-domein met pensioenfondsen, IB-Groep, Belastingdienst en de zorgsector.

Om die reden participeert de SVB niet meer in het Algemeen Keten Overleg (AKO) van de SUWI-partners waarbinnen de toeleiding naar werk voorop staat. In de afgelopen periode was de SVB wel betrokken bij gegevensuitwisselingen binnen de SUWI-keten. Dat zal de komende tijd zo blijven, zolang samenwerking in SUWI-verband toegevoegde waarde heeft voor de klant.

2.4.2 Manifestgroep: innovatie in de publieke dienstverlening

Samen met Belastingdienst, CVZ, CWI, UWV, IB-Groep en – sinds 2005 – 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. Op 1 juli presenteerde de Manifestgroep een gezamenlijk dienstverleningsconcept, waar ook de SVB zich aan bindt. Een voorbeeld van innovatie is DigiD, dat binnen de groep is ontwikkeld. In 2005 heeft de SVB als één van de eerste publieke organisaties DigiD geïmplementeerd. De kennis en ervaring die de SVB opdoet met DigiD en andere onderwerpen deelt ze met de deelnemende partijen.

2.4.3 NETSPAR: bijdrage aan wetenschappelijk netwerk

De SVB participeert in het netwerk NETSPAR: *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit Tilburg. NETSPAR heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. De SVB levert een organisatorische en wetenschappelijke bijdrage aan NETSPAR. De SVB draagt bij met de aanstelling van twee assistenten in opleiding. Ook kunnen medewerkers van de SVB deelnemen aan activiteiten van NETSPAR.

2.4.4 Pensioen- en Uitkeringsraad: uitbesteding taken

De Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) gaat vanaf 1 januari 2009 taken uitbesteden aan de SVB. Daarover zijn in het najaar van 2005 definitieve afspraken gemaakt tussen de PUR, de SVB en de staatssecretarissen van SZW en VWS. Het gaat daarbij om het cliëntbeheer op grond van de Wet uitkeringen vervolgslachtoffers 1940-1945 (Wuv), de Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers (Wubo) en de Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie (Tvp). Voorafgaand aan de uitbesteding gaan beide organisaties samenwerken op het terrein van cliëntenservice in binnen- en buitenland en bij de bedrijfsvoering.

2.4.5 Immigratie- en Naturalisatiedienst

Met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) deelt de SVB de komende drie jaar haar specifieke deskundigheid en ervaring. Ze doet dat in het kader van een overeenkomst die de IND en SVB in september 2005 op verzoek van minister Verdonk afsloten. Bedoeling is dat de IND door uitwisseling van kennis, kunde en ervaring haar dienstverlening kan verbeteren. De twinning richt zich op onder meer: sturing van de organisatie, informatiehuishouding, dienstverlening aan de burger en klachtmanagement. De SVB zal haar expertise inzetten door middel van consultaties, verspreiding van producten en diensten, en inbreng van *best practices*.

2.4.6 Belastingdienst: uitbetaling Zorgtoeslag aan buitenlandse klanten

Voor de Belastingdienst/Toeslagen verzorgt de SVB in 2006 de betaalbaarstelling van de Zorgtoeslag aan gerechtigden die in het buitenland wonen. De SVB doet dit op verzoek van het ministerie van Financiën. In 2005 zijn de nodige voorbereidende

werkzaamheden verricht. Het gaat hier om een tijdelijke situatie totdat de Belastingdienst/Toeslagen zelf een buitenlands betaalcircuit heeft georganiseerd.

2.4.7 Gemeenten: aanvullende bijstand voor ouderen

Een toenemende groep, vooral allochtone, ouderen heeft slechts recht op een gedeeltelijk AOW-pensioen. Een deel van deze groep kan dankzij de Wet Werk en Bijstand aanspraak maken op een aanvullende bijstandsuitkering van de gemeente. In opdracht van enkele gemeenten trof de SVB in 2005 voorbereidingen voor het uitvoeren van de aanvullende bijstand. In de loop van 2006 zal de SVB voor deze gemeenten de aanvullende bijstand vaststellen en uitbetalen aan 65-plussers, tegelijk met de AOW. De gerechtigden hoeven zich zo nog maar tot een loket te wenden. De verwachting is dat de regeling hierdoor beter benut zal worden. De SVB heeft in dit kader subsidie ontvangen op grond van de Tijdelijke bijdrage regeling innovatie openbaar bestuur.

2.4.8 Gegevensuitwisseling

- | | |
|-----------|--|
| Gemeenten | De SVB levert structureel gegevens over alle gekorte AOW'ers en over alle Anw'ers aan gemeenten. Sinds 2005 levert de SVB de gegevens via het Rinis-netwerk. |
| UWV | Op 14 november 2005 startte een pilot-project met UWV. De SVB kan via SUWI-net-Inkijk bij UWV informatie opvragen over werktijdvakken van vrijwillig verzekerden voor de AOW. In 2006 zal de SVB aan het UWV gegevens verstrekken over AKW-rechten in verband met het arbeidsverleden. Dit geeft een overzicht van het arbeidsverleden voor de Werkloosheidswet. Naar verwachting komt hiervoor ook een verzoek van het CWI en van de gemeenten. |
| CVZ | De SVB registreert welke Nederlanders op grond van gemoedsbezwaren niet verzekerd willen zijn voor een of meer volksverzekeringen. Aan CVZ leverde de SVB in 2005 het bestand van gemoedsbezwaarden voor de AWBZ. Hiermee kan CVZ haar nieuwe taak uitvoeren in het kader van de Zorgverzekeringswet. Bovendien ontvangt CVZ voortaan periodiek mutaties van de SVB via elektronische uitwisseling. Verder leverde de SVB in 2005 een bestand van buitenlandse AOW- en Anw-klanten aan CVZ. Hiermee kon CVZ tijdig de betrokkenen benaderen met informatie over de Zorgverzekeringswet. Met CVZ zijn afspraken gemaakt over periodieke uitwisselingen. |
| CBS | De SVB levert aan het CBS alle gegevens over AOW-, AKW- en Anw-gerechtigden. Deze gegevens worden (anoniem) opgenomen in het Sociaal Statistisch Bestand. Het CBS gebruikt ze voor onderzoek en statistieken. |

2.4.9 Internationale ontwikkelingen en samenwerking

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 uiteenlopende consequenties van grensoverschrijdend werken, wonen en studeren. In opdracht van UWV en CVZ geven ze voorlichting over werknemersverzekeringen en de Zorgverzekeringswet. Behalve een telefonisch loket is het Grensinfopunt ook een digitaal loket. De vernieuwde website van het Grensinfopunt startte op 1 juli 2005. Het gaat om een online wegwijzer die klanten informatie geeft en vragen doorstuurt naar instanties die ze kunnen beantwoorden.

Grensinfopunt

Het Grensinfopunt richt zich nu nog voornamelijk op België en Duitsland.

Het klantenbestand van de SVB wordt echter steeds internationaler.

De SVB wil daarom in afstemming met de relevante ketenpartijen een servicepunt worden voor alle belanghebbenden in het buitenland als het gaat om sociale verzekeringen, zorg, belasting en pensioenen.

De SVB ontwikkelt toepassingen voor elektronische gegevensuitwisseling in internationaal verband. Binnen het Europese samenwerkingsverband worden gegevens vanaf 2009 alleen nog elektronisch uitgewisseld met verbindingsorganen. Hierdoor zullen buitenlandse of internationale uitkeringsaanvragen bij de SVB en de andere instellingen binnen de EU sneller worden afgehandeld. De SVB participeert hiertoe in de Technische Commissie voor *Data processing*. De SVB heeft ook meegewerkt aan de inhoud van de *Call for Tender* voor een toekomstige web-based ICT-architectuur voor de EU en het vaststellen van een Actieplan 2004-2008.

Europese samenwerking

De attachés voor Sociale Zaken in Marokko, Turkije, Suriname en Spanje onderhouden steeds meer contacten met de nationale autoriteiten en doen meer aan klantvoorlichting. De attachés zijn ook actief voor de werknemersverzekeringen (in opdracht van het UWV), de Remigratiewet, zorgverzekeringen (in opdracht van VWS/CVZ), belastingzaken en aanvullende pensioenen. De attachés hadden in 2005 een belangrijke taak bij de introductie van de Zorgverzekeringswet.

Attachés

De SVB deelt haar ervaring met internationale gevalshandeling en internationale handhaving steeds vaker met buitenlandse (zuster)organisaties. Een voorbeeld van zo'n samenwerking is de relatie met de SASSA (SV-uitvoeringsorgaan van Zuid Afrika, in oprichting).

Internationale consultancy

03 — Missie, ambities, doelstellingen en resultaten

Een voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht. Dat is het streven van de SVB. Dat betekent: efficiënte, rechtmatige en tijdige uitkeringsverstrekking. De SVB wil zich daarbij onderscheiden door klantgerichtheid en zorgvuldige handhaving. Maar de SVB ambieert meer, vanuit haar missie. Ze wil de beste, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder zijn van persoongebonden regelingen van de overheid. Die missie maakt de SVB concreet met duidelijke doelstellingen en activiteiten om die te behalen.

3.1 Missie en ambities

De missie van de SVB luidt:

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

Om deze missie te realiseren, heeft de SVB vier ambities geformuleerd:

- Een voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht;
- Excellente dienstverlening aan de klant;
- Investeren in talent en onderscheidend zijn op HRM-gebied;
- Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

Om deze ambities te kunnen realiseren, is het noodzakelijk dat de SVB goed presteert op vier kritische succesfactoren:

Succesfactoren

- Efficiënte, rechtmatige en tijdige uitkeringsverstrekking;
- Klantgerichte dienstverlening;
- Procesmatige werkwijze en stimulerende werkomgeving;
- Samenwerking met andere organisaties.

De SVB stuurt op prestatie-indicatoren die overeenkomen met de vier resultaatgebieden van het INK-managementmodel. INK staat voor Instituut Nederlandse Kwaliteit. Deze organisatie heeft een kwaliteitsmanagementmodel ontwikkeld dat op het model van de European Foundation for Quality Management (EFQM) is gebaseerd. In 2006 wordt verder gewerkt aan het koppelen van het bestaande besturingsmodel met het INK-model.

Kwaliteitsmanagementmodel

De vier ambities van de SVB hebben betrekking op deze INK-resultaatgebieden:

- Bestuur en financiers
- De klant en leverancier
- De medewerker
- De maatschappij

3.1.1 Ambitie 1: Voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht

Het primaire proces moet elke dag weer in orde zijn, met voortdurend aandacht voor verbetering van kwaliteit en efficiency. Vanuit deze ambitie hanteert de SVB als doelstelling: efficiënte, rechtmatige en juiste en tijdige uitkeringsverstrekking. Sturing vindt plaats aan de hand van prestatie-indicatoren voor rechtmatigheid en tijdigheid en kentallen voor handhaving. De ontwikkeling van de uitvoeringskosten van de SVB wordt vergeleken met de ontwikkeling van de loon- en prijsindex en moet gemiddeld over de hele planperiode daarbinnen blijven. Dit geeft de mate van efficiency weer.

3.1.2 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Excellente dienstverlening is een strategische ambitie van de SVB die nauw samenhangt met een voortreffelijke uitvoering van de primaire processen. Inzet is een zich steeds verder ontwikkelende dienstverlening, waarbij de SVB gebruikmaakt van hulpmiddelen die het voor de klant steeds prettiger en efficiënter maken, ook om aan eventuele verplichtingen te voldoen. Bij de inhoudelijke ontwikkeling van de dienstverlening houdt de SVB rekening met de behoefte van de klant, evenals bij het bepalen van activiteiten die voor verdere verbetering moeten zorgen.

De tevredenheid van klanten over de SVB wordt gemeten aan de hand van een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

Sturing vindt plaats op basis van de uitkomsten van dit onderzoek. Bovendien kent de SVB een actief klachtenbeleid waarbij de doelstelling is klachten op korte termijn naar tevredenheid op te lossen. Ook wordt van de klachten een analyse gemaakt waar verbeteracties op volgen.

3.1.3 Ambitie 3: Investeren in talent en onderscheidend zijn op HRM-gebied

De SVB kan haar beleidsdoelstellingen alleen waarmaken als er sprake is van een balans tussen de verschillende organisatiegebieden. De medewerkers van de SVB vormen de verbindende schakel, zij zijn de mensen die het werk doen. Doelstelling is dat de medewerkers in samenhang georganiseerd zijn en dat zij hun verantwoordelijkheden binnen de verschillende werkprocessen kennen en beheersen.

De SVB wil zich onderscheiden op HRM-gebied. Als beste werkgever in het openbaar bestuur in Nederland wil ze ruimte bieden aan goed presterende, resultaatgerichte en betrokken medewerkers.

Doelstelling is een stimulerende werkomgeving te bieden, waarin medewerkers worden uitgedaagd zich permanent te ontwikkelen en eigen verantwoordelijkheid voor hun loopbaan te nemen. Ook streeft de SVB naar een procesmatige werkwijze, waarbij medewerkers in onderlinge samenhang worden georganiseerd. Ontplooiing en ontwikkeling van talent staan centraal in de benadering van het personeelsbeleid.

Schematische weergave van het proces van missie naar doelstellingen en prestatie-indicatoren



De tevredenheid van de medewerkers en of ze de SVB daadwerkelijk de beste werkgever vinden, blijkt ondermeer uit de uitkomsten van medewerkerstevredenheids-onderzoek en de dalende trend van het ziekteverzuim. Daarnaast geven cijfers over in- en uitstroom hiervan een goed beeld.

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

De wereld rondom de SVB staat niet stil. Om aansluiting tussen de SVB en de buitenwereld te waarborgen, is het noodzakelijk maatschappelijke en technologische ontwikkelingen te volgen. Beleidsdoelstelling is zodoende om samen te werken met andere organisaties waar dit bijdraagt aan de missie van de SVB, vooral voor het ontwikkelen van nieuwe producten en technieken voor de publieke sector.

Deze activiteiten zijn succesvol indien zij (leer)effecten opleveren die een bijdrage leveren aan de realisatie van de missie van de SVB.

3.2 Doelstellingen en activiteiten

In het jaarplan 2005 heeft de SVB aangegeven welke activiteiten zij uitvoert om haar doelstellingen te bereiken en welke prestaties dat moet opleveren. In de hierop volgende paragrafen worden de behaalde resultaten gepresenteerd.

Doelstelling, activiteiten en prestaties 2005

Doelstelling Wat willen we bereiken?	Activiteit Wat gaan we doen om dit te bereiken?	Prestaties Wat zijn de normen?
<u>Klantgerichte uitvoering</u> De SVB werkt ook in 2005 aan verdere verbetering van de klantgerichtheid en klanttevredenheid.	- Analyse klanttevredenheidsonderzoek - Professionaliseren callcenter - Klantcommunicatiebeleid - Klachtenmanagement - Inbedden resultaten programma Vernieuwing - Bijdrage aan opzet nationaal Pensioenregister - Project SVB 2010: > Ontwikkeling communicatiekanalen > Aanpassen informatievoorziening > Aanpassen processen > Aanpassen organisatie > Externe gegevensuitwisseling	- Afhandeling klachten: 95% - Tevredenheid klachten: 60% - Afhandeling callcenter 85% - Tijdigheid callcenter 70%
<u>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</u> Een juiste wetsuitvoering vormt voor het realiseren van 'operational excellence' een basisvoorwaarde; klanten krijgen op tijd waar ze recht op hebben.	- Project SVB 2010 > Uitbouwen Document Management Systeem > Aanpassen processen - VVIV (Vervroegde Vaststelling Internationale Verzekeringstijdvakken) - Sturen op tijdigheid - Bezwaar en beroep (diverse activiteiten)	- nationale tijdigheid - AOW > 95% - Anw > 85% - AKW > 95% - TAS > 90% - TOG > 75% - internationale tijdigheid - AOW > 85% - Anw > 85%, - AKW > 85% - rechtmatigheid over alle wetten heen 99%

Efficiënte uitvoeringsprocessen

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.

Handhaving

De SVB wil zich ook in 2005 optimaal inspannen op het gebied van fraude preventie en opsporing, om maximaal rechtmatig te zijn en blijven.

Continuïteit van de SVB

Continuïteit van de SVB is een voorwaarde voor het nu en in de toekomst naar behoren uitvoeren van de (wettelijke) taken en daarmee voor het bereiken van de overige doelstellingen.

- Besturingsinstrumenten BEO/INK (inclusief verdere implementatie en optimalisatie)
- Versterken controlketen
- Inbedden resultaten Programma Vernieuwing
- Invoering kwaliteitsmanagement HK
- Project SVB 2010:
 - > Aanpassen informatievoorziening
 - > Aanpassen processen
 - > Uitbouwen Document Management Systeem
 - > Inrichten organisatie

- Samenwerking met andere instanties continueren (o.a. in interventieteams)
- Schuldig nalatig²
- Risicoanalyse
- Intensivering handhaving
- Fraudepreventie

Intern aspect

- Functiestructuur 2010
- Employabilitybeleid
- Arbeidsmarkt analyse 2005–2012
- Mobiliteitscentrum
- Leiderschapstijl
- Nieuw HR-informatiesysteem
- Managementontwikkeling concernbreed richting 2010
- Behoud marktconforme CAO
- Implementatie risicomanagement
- Project SVB 2010
 - > Aanpassen personeelsvoorziening
 - > Uniformeren functiestructuur
 - > Aanpassen informatievoorziening
 - > Aanpassen organisatie

Extern aspect

- Onderzoeken
- Benchmarks
- Horizontale verantwoording (Handvest)
- participeren in Netspar

Ontwikkeling kosten per klant AOW, AKW volgt maximaal loon- en prijsindex¹

Van 330 gevallen aangifte doen bij het OM

- Ziekteverzuim 4,6%
- Arbeidstevredenheid 6,8
- Ontwikkeling medewerker 6,5
- Leiding geven 7,2

¹ Uitgaande van gelijkblijvende wet- en regelgeving. Vanuit deze gedachte valt de Anw, waarin de in het verleden doorgevoerde wetwijziging een sterke invloed heeft op de kosten per klant, buiten deze prestatie-indicator.

² De Belastingdienst geeft aan de SVB door wie geen AOW premie heeft betaald. De SVB past de AOW uitkering hierop aan.

3.3 Klantgerichte uitvoering

Doelstelling 2005: De SVB werkt ook in 2005 aan verdere verbetering van de klantgerichtheid en klanttevredenheid.

In uitvoeringsprocessen staat de klant centraal. De Raad van Bestuur heeft 2005 dan ook ‘het jaar van de klant’ genoemd. Om goed inzicht te krijgen in de klanttevredenheid, houdt de SVB regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek. In 2005 gebeurde dat overigens niet, maar is met de uitkomsten van het onderzoek uit 2004 gewerkt aan het verder verbeteren van de dienstverlening. Hoewel er in 2005 veel aandacht is besteed aan klantgerichtheid, hebben enkele prestaties onder druk gestaan. De implementatie van een Document Management Systeem (DMS), waarmee digitale dossiervorming mogelijk wordt, is hiervan een belangrijke oorzaak. De SVB verwacht wel dat het systeem in de nabije toekomst een positief effect heeft op de klantgerichtheid.

Prestatie-indicatoren	2005		2004
	Norm	Score	Score
Afhandeling klachten	95%	96%	92%
Tevredenheid afhandeling klachten	60%	48%	-
Afhandeling callcenter	85%	89,4%	78,2%
Tijdigheid callcenter	70%	66,6%	74,8%

3.3.1 Klachtafhandeling

Alleen wanneer de klant daarmee niet tevreden is of indien de klant duidelijk verzoekt om een formele klachtafhandeling, gaat de klacht het formele traject in. De SVB benut deze klant-signalen. Het beleid is erop gericht klachten snel op te lossen, zonder dat eerst een traject van formele afhandeling nodig is. Gestreefd wordt om klachten binnen zes weken af te handelen. De behandelaar probeert in eerste instantie de klacht ‘informeel’ via de telefoon op te lossen.

Alleen wanneer de klant dan nog niet tevreden is, gaat de klacht het formele traject in. Klanten waarderen deze methodiek, die leidt tot snelle afhandeling. Alle in de backoffice (formeel én informeel) afgehandelde klachten worden geregistreerd.

In 2005 is onderzoek gedaan naar de tevredenheid van klanten over klachtafhandeling. Na analyse van de uitkomsten bleek dat meer aandacht nodig is voor het signaleren van door de klant geuit ongenoegen in een zo vroeg mogelijk stadium. Klanten zijn soms ontevreden over de tijd waarbinnen een klacht wordt behandeld, ook al valt die binnen de wettelijke termijn.

Om een beter overzicht te krijgen waar de problemen ontstaan, houdt de SVB bij een aantal vestigingen steekproeven. Daarbij worden enkele klachten van binnenkomst tot afsluiting gevolgd en geanalyseerd op tijdigheid en kwaliteit van de afhandeling.

Gebleken is dat de invoer van het DMS duidelijk invloed had op het aantal klachten en op de klachtafhandeling. Startproblemen leidden aanvankelijk tot werkachterstand, wat tot extra klachten leidde. Verder werden klachten kort na de invoer minder snel herkend. Daardoor kwamen ze pas op een later moment bij de behandelaars terecht.

Aantal klachtbrieven per wet	2005			2004
	Klachten	Geground	%	%
AOW	906	483	53	57
Anw	386	224	58	61
AKW	1.437	780	54	45
TOG	28	14	50	59
Totaal SV wetten	2.757	1.501	54	52

De klachten over de AKW gaan vooral over de behandelingsduur en het lang moeten wachten op betaling. Het aantal geregistreerde klachten, maar ook het percentage geground verklaarde klachten is bij de AKW gestegen ten opzichte van 2004 (in 2004 45%). Dat het aantal geregistreerde klachten is gestegen, heeft vermoedelijk te maken met een verbeterde alertheid bij medewerkers en met de aanloopproblemen met het DMS.

AOW/Anw-klachten hebben voornamelijk betrekking op de behandelingswijze. Klachten over het uitblijven van een betaling zijn veel minder aan de orde bij de AOW, dan bij de AKW. Bij de AOW, de Anw en de TOG is het percentage gegronde klachten gedaald ten opzichte van 2004.

Verdeling alle klachten over de categorieën	2005			2004
	Totaal	Geground	%	%
Behandelingswijze	923	430	47	44
Behandelingsduur	840	604	72	64
Uitblijven reactie	384	266	69	66
Betalingsduur	268	146	54	39
Voorlichting/infoverstrekking	240	97	40	42
Bejegening	191	86	45	43
Wetstoepassing	149	25	17	17
Bereikbaarheid	46	23	50	59
Betalingswijze	58	32	55	60
Overig	257	92	36	28
Totaal	3.356	1.801	54	48

In 2005 kreeg het zo snel mogelijk afhandelen van klachten veel aandacht. Dat wierp duidelijk zijn vruchten af. Het percentage binnen zes weken afgehandelde klachten is in 2005 hoger dan in 2004. Werd in 2004 nog gemiddeld 92% van de klachten in zes weken afgedaan, in 2005 was dat 96%. Het percentage klachten dat binnen twee weken werd afgehandeld was in 2005 80%. In 2004 bedroeg dit percentage 73%.

Het grootste deel van de klachten die gegrond waren had betrekking op de behandelingswijze en de behandelingsduur. Vorig jaar hadden de meeste gegronde klachten eveneens betrekking op deze twee categorieën.

Opgemerkt moet worden dat in het bovenstaand overzicht zowel informele klachten (die bijvoorbeeld in een telefoongesprek worden geuit en afgehandeld), als formele klachten die schriftelijk zijn ingediend zijn opgenomen. Het gewicht hiervan is verschillend. Omdat veel telefonische klachten over behandelingsduur gaan, geeft het percentage gegronde klachten hierdoor wellicht een te negatief beeld.

Het voornemen is om met ingang van 2006 alleen over de formele klachten te rapporteren. Naar aanleiding van klachten heeft de SVB in 2005 op onderdelen zijn standaard correspondentie aangepast; dit is voor de SVB een leerpunt geweest.

3.3.2 Callcenter

Het callcenter is voor de klant een belangrijk portaal van de SVB. Alle inkomende gesprekken gaan via het callcenter. Deze een-op-een gesprekken met klanten beïnvloeden in hoge mate de manier waarop zij de kwaliteit van de dienstverlening beleven. Door de prestaties van het callcenter te monitoren, heeft de SVB voortdurend informatie over de dienstverlening. Daarbij wordt vooral gekeken naar de tijdigheid en hoeveel klachten in het callcenter worden afgehandeld.

Snelheid opnemen telefoon

Het streven is om 70% van de gesprekken binnen twintig seconden te beantwoorden. Ten opzichte van 2004 (gemiddeld 74,8%) is in 2005 (gemiddeld 66,6%) de tijdigheid in het callcenter verslechterd. De prestaties op dit gebied zijn gemiddeld bijna gezakt naar het niveau van 2003 (62,2%). Dit komt onder meer door de toename van het aantal klantvragen als gevolg van werkachterstand (ontstaan door DMS), doordat fouten zijn gemaakt in mailings die de SVB verstuurde en vanwege relatief veel vragen in het vierde kwartaal in verband met de nieuwe Zorgverzekeringswet.

Afhandelen telefoon- gesprekken binnen callcenter

Het streven is om 85% van de telefoongesprekken binnen het callcenter in één keer af te handelen. Dit is in 2005 gehaald. Het gemiddelde over het hele jaar bedroeg 89,4%. Op deze wijze wordt de klant in één keer goed geholpen door een medewerker. Overdracht naar de backoffice, met kans op fouten, is niet nodig.

3.4 Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Doelstelling 2005: Een juiste wetsuitvoering vormt voor het realiseren van 'operational excellence' een basisvoorwaarde; klanten krijgen op tijd waar ze recht op hebben.

De SVB legt sterke nadruk op een juiste en tijdige uitkeringsverstrekking. Daarbij wordt in eerste instantie gekeken naar de rechtmatigheid. Krijgt de klant waar hij of zij recht op heeft? De SVB drukt dat uit in een onrechtmatigheidsscore per half jaar, per wet en voor de gehele organisatie. De score drukt fouten uit als percentage van de totale lasten in de geconsolideerde jaarrekening. Ook tijdige gevalsbehandeling is voor de klant belangrijk. De SVB bekijkt continu hoe de sturing hierop verder kan verbeteren.

Naast het direct meten van rechtmatigheid en tijdigheid geven (aantallen) ingediende bezwaar- en beroepsschriften ook inzicht in de prestaties.

Prestatie indicatoren		2005		2004
		Norm	Score	Score
Rechtmatigheid over alle wetten heen Nationale tijdigheid		99%	99,9%	99,9%
	AOW	95%	97%	96%
	Anw	85%	89%	86%
	AKW	95%	96%	97%
	TAS	90%	*	-
Internationale tijdigheid	TOG	75%	77%	68%
	AOW	85%	92%	87%
	Anw	85%	85%	86%
	AKW	85%	89%	89%

* Deze indicator wordt vanaf 2006 gepresenteerd

3.4.1 Rechtmatigheid

De onrechtmatigheidsscores van alle wetten¹ liggen in 2005 ruim onder het toegestane van 1%. Ten opzichte van 2004 (0,11%) daalde de onrechtmatigheid voor de gehele SVB. De meest voorkomende onrechtmatigheid bij de AOW is het onjuist vaststellen van de verzekerde periode. Bij de AKW is dat dubbel betalen, niet betalen, onjuiste terugwerkende kracht, onterechte terugvordering en het niet-verzekerd zijn.

¹ Hoogste percentage van de gevonden recente fouten afgezet tegen respectievelijk baten, lasten of baten en lasten.

Onrechtmatigheidsscore 2005

Wetten	2005	2004
--------	------	------

AOW	0,003%	0,06%
Anw	0,000%	0,47%
AKW	0,069%	0,23%
TOG	0,000%	0,00%
TAS	0,000%	0,00%
Totaal SVB	0,018%*	0,11%*

* Inclusief financiële fout SVB uitvoeringskosten en Europese aanbesteding

Onzekerheden

Naast recente financiële onrechtmatigheid spelen ook recente onzekerheden een rol bij het bepalen van het rechtmatigheidsoordeel. Dit houdt in dat er nog onderzoek wordt gedaan naar een post en dat over de uitkomst nog niets te zeggen is. De percentages van gevonden recente onzekerheden per wet zijn:

Nieuwe onzekerheden 2005

Wetten	2005	2004
--------	------	------

AOW	0,125%	0,06%
Anw	0,102%	0,47%
AKW	0,032%	0,16%
TOG	0,000%	0,00%
TAS	0,000%	0,00%
Totaal SVB	0,112%	0,09%

Het totale onzekerheidspercentage ligt ruim onder het toegestane maximum van 3%. Ervaring uit het verleden wijst overigens uit dat de onzekere posten na verdere controle voor een belangrijk deel als goed kunnen worden aangemerkt. Het is op dit moment moeilijk in te schatten voor welk deel van de percentages dit opgaat.

Zowel het totale onrechtmatigheidspercentage voor financiële fouten (0,018%) als het totale onzekerheidspercentage (0,112%) blijven ruim onder de toegestane percentages van respectievelijk 1% en 3%.

3.4.2 Tijdigheid

In 2005 besteedde de SVB veel aandacht aan tijdigheid. Toekomstige streefwaarden vragen om een verbeterimpuls. De streefwaarden voor 2009 worden in 2005 nog niet gehaald. De resultaten zijn vooral fors verbeterd voor de TOG en bij AOW Internationaal.

In onderstaande tabel staan de streefwaarden tijdigheid met de behaalde resultaten.

	Resultaten SVB			Streefwaarden SVB
	2005	2004	2003 *	2005
AOW nationaal	97%	96%	99%	95%
AOW internationaal	92%	87%	62%	85%
Anw nationaal	89%	86%	87%	85%
Anw internationaal	85%	86%	56%	85%
AKW nationaal	96%	97%	96%	95%
AKW internationaal	89%	89%	76%	85%
TOG**	77%	68%	n.v.t.	75%

* Resultaten 2003 betroffen alleen aanvragen; 2004 en 2005 betreffen naast aanvragen ook Mutaties met Rechtsgevolg.

** Over de TOG is niet gerapporteerd in 2003.

3.5 Bezwaar en Beroep

Een klant van de SVB kan een bezwaarschrift indienen als hij het niet eens is met een beslissing van de SVB. 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 belanghebbende de mogelijkheid het bestuursorgaan te verzoeken om in te stemmen met het overslaan van de bezwaarprocedure, om rechtstreeks in beroep te gaan. Een uitspraak van de rechtbank kan de klant vervolgens nog in hoger beroep aanvechten bij de Centrale Raad van Beroep in Utrecht. Afhankelijk van de aard van het geschil is vervolgens cassatie tegen de uitspraken van deze Raad mogelijk bij de Hoge Raad der Nederlanden.

Nieuwe procedures

De volgende tabel geeft inzicht in het volume van de nieuwe bestuursrechtelijke procedures die in het verslagjaar door de SVB zijn geregistreerd.

Aantal in 2005 ingestelde nieuwe procedures

	Jaar	AKW	Anw	AOW	TAS	TOG	Ov.Reg.*	Totaal
Bezwaar	2004	7.962	3.335	5.837	2	326	1.193	18.655
	2005	7.200	2.212	4.847	3	403	1.302	15.967
	<i>Mutatie</i>	-9,6%	-33,7%	-17,0%	+50,0%	+23,6%	+9,1%	-14,4%
Beroep	2004	534	453	597	0	14	118	1.716
	2005	454	348	566	0	18	105	1.491
	<i>Mutatie</i>	-15,0%	-23,2%	-5,2%	-	+28,6%	-11,0%	-13,1%
Hoger Beroep en cassatie	2004	117	73	90	0	3	27	310
	2005	95	74	129	1	1	40	340
	<i>Mutatie</i>	-18,8%	+1,4%	+43,3%	-	-66,7%	+48,1%	+9,7%
TOTAAL	2004	8.613	3.861	6.524	2	343	1.338	20.681
	2005	7.749	2.634	5.542	4	422	1.447	17.798
	<i>Mutatie</i>	-10,0%	-31,8%	-15,1%	+100%	+23,0%	+8,1%	-13,9%

* Bij de Overige Regelingen zijn vermeld de procedures, gericht tegen wijze van toepassing van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) of tegen een besluit over de verzekerde tijdvakken zoals geregistreerd in de Basis-administratie Verzekeringen, over vrijstelling van de AOW, Anw en AKW-verzekering, al dan niet op grond van gemoedsbezwaren, over internationale detachering, op grond van de Remigratiewet of over de vrijwillige verzekering op grond van de AOW, ANW of AWBZ.

Ingekomen nieuwe bezwaarschriften

Volgens deze registraties daalde in 2005 – net als in het jaar daarvoor – het totale aantal ontvangen bezwaarschriften. Deze vermindering bedroeg ten opzichte van het jaar 2004 14% en werd uitsluitend gerealiseerd bij de drie volksverzekeringen. Het aantal bezwaarschriften bij de Anw en bij de AOW bereikte opnieuw het niveau van het begin van deze eeuw. De reductie van het aantal bezwaarschriften AKW was weliswaar geringer van omvang (bijna 10%) maar leidde wel tot een laagterecord sinds de Algemene wet bestuursrecht op 1 januari 1994 in werking trad.

Het totale aantal bezwaarschriften over alle wetten samen daalde bij acht van de negen vestigingen, waarbij de reductie varieerde van nog geen half procent tot 35%. De daling was niet van toepassing bij de TOG en bij de overige regelingen, maar deed zich overigens bij elke vestiging voor bij zowel de Anw als de AOW.

Slechts bij twee vestigingen werden meer nieuwe bezwaarschriften AKW geregistreerd dan in het vorige verslagjaar. Bij een van die vestigingen was de buitengewone stijging van het aantal bezwaarschriften (ruim 32%) een rechtstreeks gevolg van inhaalacties en een aangescherpte sturing op tijdigheid bij de primaire gevalshandeling.

Bij de vestiging waar zich ten opzichte van 2004 de grootste daling (35%) voordeed van de totale instroom van nieuwe bezwaarschriften, was de daling ook het grootst bij elke afzonderlijke volksverzekering. Het alsnog afzien van de voorgenomen opheffing van de Remigratiewet vertaalde zich onmiddellijk in 24% minder bezwaarschriften bij die regeling.

Ingestelde rechterlijke procedures

Eerdere jaarverslagen meldden al dat om proceseconomische redenen ruim 700 bezwaarschriftprocedures AOW in overleg met de klant werden aangehouden. Daarbij werd aangekondigd dat een voor de klant negatieve uitspraak van de (hogere) beroeps-rechter over de reparatie van bepaalde AOW-aanspraken wellicht leidt tot een toename van het aantal beroepszaken (AOW). In de betreffende proefprocedures is hierover nog geen uitsluitel van de rechterlijke macht verkregen.

In 2005 werden voor de Centrale Raad van Beroep (CRvB) 312 zaken aanhangig gemaakt. In 293 (94%) van de gevallen was het de klant die zich niet kon verenigen met de uitspraak van de rechtbank. Het aantal zaken waarbij de SVB aanleiding zag om hoger beroep in te stellen daalde van 29 tot 19. Het aantal aanhangig gemaakte cassatie-zaken bedroeg in 2005 ruim negen maal zo veel als in 2004. Het was in alle 28 zaken de klant die de uitspraak van de CRvB aan de Hoge Raad der Nederlanden voorlegde.

Afgehandelde procedures

De volgende tabel bevat de kwantitatieve verslaglegging van de in het verslagjaar afgehandelde procedures en de uitkomst daarvan.

Afgehandelde bezwaarprocedures

Doordat er minder nieuwe bezwaarschriften binnen kwamen, waren er in 2005 minder grootschalige hulp- en inhaalacties nodig dan in 2004. Hierdoor daalde de productie met ruim 21%. Concernbreed steeg het percentage van de binnen de termijn van 13 weken afgehandelde bezwaarschriften marginaal, tot 64%. Het aantal gevallen waarbij de bezwaarprocedure niet binnen zeventien weken kon worden afgesloten daalde van 28% naar 23,5%. In 5.010 gevallen (ruim 29%) werd gebruik gemaakt van het recht om te worden gehoord. In vergelijking met 2004 steeg het aantal hoorzittingen daardoor met bijna 12%.

Het aantal klanten dat in een bezwaarprocedure gelijk kreeg, steeg met bijna 5% en kwam voor het eerst sinds de introductie van de bezwaarprocedure uit boven 30%. Opzienbarend was de daling van het aantal ingetrokken bezwaarschriften. Nog slechts 7% van de indieners zag aanleiding om af te zien van een verder vervolg van de bezwaarprocedure. Dat betekent een daling met bijna 43%.

Afgehandelde rechterlijke procedures

Doordat in 2005 de rechtbanken 137 (9,4%) zaken meer afdeden dan in 2004 en daarnaast de instroom van nieuwe beroepszaken daalde met ruim 13%, nam de voorraad beroepszaken in behandeling bij de rechtbanken af met 103. Niettemin bleef het aantal nieuwe hoger beroepszaken bij de Centrale Raad van Beroep stabiel.

Afgehandelde procedures in 2005

		AKW	Anw	AOW	TAS	TOG	Ov.Reg.*	Totaal	2004
Bezwaar	Aantal	7.531	2.678	5.276	2	403	1.193	17.083	%
	Geground	33,8%	27,2%	27,4%	0,0%	52,6%	21,5%	30,4%	26,0%
	Ingetrokken	4,8%	9,1%	9,1%	0,0%	4,7%	6,1%	6,9%	12,0%
	Niet ontvankelijk	19,7%	21,5%	19,9%	0,0%	5,2%	14,1%	19,3%	17,0%
	Ongegrond	41,7%	42,2%	43,7%	100,0%	37,5%	58,3%	43,4%	46,0%
Beroep	Aantal	508	418	565	1	16	86	1.594	%
	Geground	15,2%	16,5%	13,1%	100,0%	25,0%	12,8%	14,8%	15,0%
	Ingetrokken	12,0%	14,8%	12,6%	0,0%	6,3%	15,1%	13,0%	15,0%
	Niet ontvankelijk	14,0%	11,2%	9,7%	0,0%	0,0%	20,9%	12,0%	8,0%
	Ongegrond	58,9%	57,4%	64,6%	0,0%	68,8%	51,2%	60,2%	62,0%
Hoger beroep en cassatie	Aantal	104	78	127	0	0	29	338	%
	Klant gelijk	26,0%	17,9%	19,7%	-	-	6,9%	20,1%	21,0%
	Ingetrokken	14,4%	11,5%	20,5%	-	-	20,7%	16,6%	13,0%
	Niet ontvankelijk	12,5%	10,3%	4,7%	-	-	24,1%	10,1%	14,0%
	Klant ongelijk	47,1%	60,3%	55,1%	-	-	48,3%	53,3%	52,0%
TOTAAL alle procedures	Aantal	8.143	3.174	5.968	3	419	1.308	19.015	
	Klant gelijk	32,6%	25,6%	25,8%	33,3%	51,6%	20,6%	28,9%	
	Ingetrokken	5,3%	9,9%	9,7%	0,0%	4,8%	7,0%	7,6%	
	Niet ontvankelijk	19,3%	19,8%	18,6%	0,0%	5,0%	14,8%	18,5%	
	Klant ongelijk	42,8%	44,6%	45,9%	66,7%	38,7%	57,6%	45,0%	

* Bij de Overige Regelingen zijn vermeld de procedures, gericht tegen 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 AOW, Anw en AKW-verzekering, al dan niet op grond van gemoedsbezwaren, over internationale detachering, op grond van de Remigratiewet of over de vrijwillige verzekering op grond van de AOW, Anw of AWBZ.

De rechtbanken stelden de klant in 14,8% van de gevallen in het gelijk (2004: 15,3%) en de SVB in 60,2% (in 2004: 62,2%) van de gevallen. In hoger beroep kregen klanten in 2005 in ruim 20% van de gevallen de Centrale Raad van Beroep aan hun zijde en de SVB in ruim 53% van de uitspraken. In een van de zeven uitspraken, waarin de Hoge Raad in 2005 oordeelde in de tegen de SVB aangespannen cassatiezaken, was de klant succesvol.

3.6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

De SVB werkt met publiek geld. Dit brengt een extra verantwoordelijkheid met zich mee. Binnen de grenzen van rechtmatigheid en klantgerichtheid en continuïteit wordt er gestreefd 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 2005: 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.

De SVB heeft in 2005 aandacht besteed aan het verder implementeren en optimaliseren van de besturingselementen. Zo is 2005 het jaar geweest waarin alle budgethouders hun jaarplan en begroting conform de INK-systematiek hebben opgebouwd. En is er verder gewerkt aan het versterken van de controlketen. Zo zijn op de controldag belangrijke ontwikkelingen op controlgebied van zowel binnen als buiten de SVB besproken. Daarnaast is het handboek Planning en Control met de gebruikers aan een review onderworpen om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen.

Een belangrijke stap voorwaarts in de verbetering van de efficiency binnen de uitvoeringsprocessen van de SVB in 2005 is de invoering van DMS. Alhoewel deze effecten in 2005 nog niet direct zichtbaar waren is de verwachting dat in de komende jaren de invoering hiervan behoorlijke efficiencyverbeteringen tot gevolg heeft.

Prestaties

De voor 2005 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de uitvoering van de SV-taken zijn nagenoeg volledig uitgevoerd. Het budget van € 229,6 mln. is hiervoor met € 210,9 mln aangewend (exclusief voorzieningen); hetgeen resulteert in een uitputtingspercentage van circa 92%.

Efficiency

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft voor 2005 als kader een efficiency van 1,5% afgegeven. Kijkend naar uitputting van de begroting, heeft de SVB de doelstelling ruim gehaald.

In de loop van 2005 is met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken dat er vanaf 2006 ten behoeve van de efficiency ook gekeken moet worden naar de vergelijking met de budgetuitputting/realisatie over het voorgaande jaar, gecorrigeerd voor loon, prijs en volume-effecten en exclusief dotaties aan voorzieningen.

In het jaarplan 2005 is deze exercitie opgenomen voor de begroting 2005, met als resultaat een efficiency van 0,8%. Wanneer de gerealiseerde kosten van de uitvoering van de SV-taken voor 2005 worden vergeleken met de cijfers 2004 gecorrigeerd voor de effecten van 2005, ontstaat het volgende beeld:

(1= € 1)

Realisatie 2004		211.246.000
Volume effect 2005		2.410.090
		213.656.090
Loonindex 2005 (70%)	0,24%	354.455
Prijsindex 2005 (30%)	1,27%	814.030
		214.824.575
Effect verplichting gratificaties 2005		500.000
		215.324.575
Realisatie 2005		210.932.000
Verschil		4.392.575
Efficiency		2,04%

Ook bij deze opstelling wordt de norm van 1,5 % ruim gehaald. Daarbij is overigens geen rekening gehouden met het feit dat de initiële loonkostenontwikkeling bij de SVB, vooral als gevolg van toegenomen pensioenpremies, sterker was dan de door SZW opgegeven loonindex.

In de toekomst zullen efficiency-besparingen die voortvloeien uit het programma Vernieuwing ingezet gaan worden voor SVB Tien.

Kosten per klant per wet

Om een oordeel te kunnen vormen over de doelmatigheid van de uitvoering kan mede worden gekeken naar de (ontwikkeling van) de kosten per klant. Hieronder worden de gerealiseerde kosten per klant per wet vergeleken met de begroting. Vervolgens wordt inzicht gegeven in de lange termijn ontwikkeling van de kosten per klant.

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

	Begroting 2005	Realisatie 2005	Realisatie vs begroting
AOW	43	41	95%
Anw	244	217	89%
AKW	41	37	90%
TOG	101	119	118%
TAS	4.846	3.249	67%

De kosten per klant worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet te delen door het totaal aantal gerechtigden ultimo het jaar.

Ontwikkeling van de kosten per klant (1= € 1)

	2005	2004	2003	2002	2001	2000
AOW	41	40	39	41	44	43
Anw	217	224	228	198	168	149
AKW	37	39	38	39	41	40
TOG	119	118	137	151	163	170
TAS	3.249	2.244	4.186	5.784	3.755	3.942

Ten opzichte van 2004 zijn de kosten per klant voor de Anw en de AKW gedaald. Dit is in overeenstemming met de absolute daling van de kosten voor die wetten. De kosten per klant van de AOW en de TOG zijn licht gestegen. Deze kosten zijn ook in absolute zin gestegen ten opzichte van 2004.

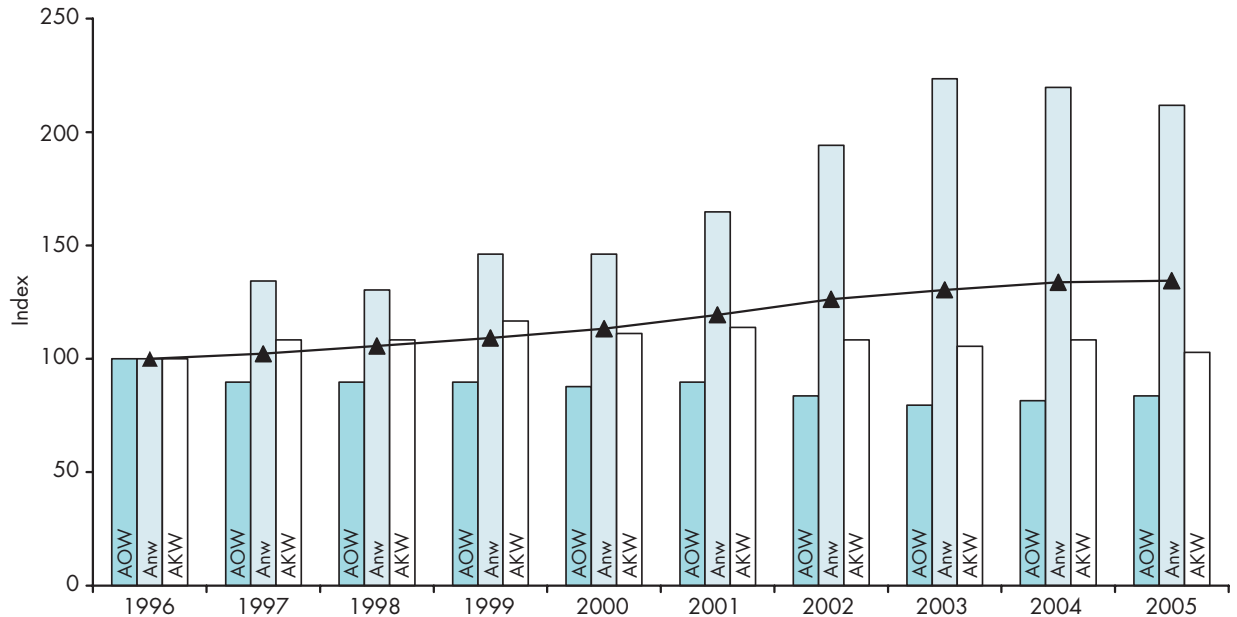
Voor de AOW, Anw en AKW ligt de verklaring deels bij de kostenverdeelsleutels die over 2005 naar verhouding meer aan de AOW hebben toegerekend. Dit heeft te maken met het feit dat de systematiek van kostentoerekening in 2005 verder is verbeterd.

De kosten van de TOG zijn hoger dan begroot en hoger dan vorig jaar. De oorzaak hiervan zijn gestegen keuringskosten door het hogere aantal keuringen.

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.

Zo heeft bijvoorbeeld in 2004 pas na afsluiten van het jaar 2003 de afrekening over dit jaar plaatsgevonden en is een deel van het voorschot uitvoeringskosten 2003 terugbetaald.

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 tweede achtereenvolgende jaar gedaald.

3.7 Handhaving

Doelstelling 2005: De SVB wil zich ook in 2005 optimaal inspannen op het gebied van fraudepreventie en opsporing, om maximaal rechtmatig te zijn en blijven.

Het handhavingsbeleid van de SVB is gericht op het beperken van het risico op onrechtmatigheden als gevolg van fraude en op het corrigeren en sanctioneren van geconstateerde onrechtmatigheden. Preventie staat daarbij voorop. Doen zich desondanks onrechtmatigheden voor, dan vallen die op dankzij controle- en verificatiemaatregelen in het uitvoeringsproces.

3.7.1 Handhavingsactiviteiten

Bij onrechtmatigheden legt de SVB een administratieve sanctie op. Bedraagt de schade van onrechtmatigheden meer dan € 6.000,-, dan doen sociaal rechercheurs van de afdeling Fraude-onderzoek en Opsporing opsporingsonderzoek.

Bij voldoende bewijs leidt dit tot aangifte bij het Openbaar Ministerie. Aan de hand van

analyse van ontdekte onrechtmatigheden worden waar mogelijk de preventie van fraude en vroegtijdige en gerichte ontdekking van fraude verbeterd.

Een overzicht van de belangrijkste activiteiten:

Preventie

- Adviseren over handhavingsaspecten in nieuwe wetgeving;
- Bevorderen van een optimaal nalevingsgedrag van de SVB-klanten;
- Bevorderen van fraude-alertheid binnen de organisatie;
- Controle en verificatie van gegevens voor het toekennen van uitkeringen.

Detectie

- Jaarlijks onderzoek bij AOW'ers en Anw'ers naar inkomen;
- Jaarlijks uitwisselen van inkomensgegevens met de Belastingdienst;
- Controle van alleenstaanden die op hetzelfde adres als een andere AOW'er wonen;
- Jaarlijkse steekproeven naar niet gemeld samenwonen;
- Check op niet gemeld samenwonen bij de gemeentelijke basisadministratie;
- Uitwisselen van gegevens over het volgen van onderwijs met de IB-Groep;
- Steekproefsgewijze controle op onderhoud en volgen van onderwijs;
- Presentatieplicht voor verzekerden met kinderen in het buitenland;
- Steekproefsgewijze controles door het Controle Team Buitenland;
- Uitwisselen van gegevens met Australië, Nieuw-Zeeland en Duitsland.

Correctie en sanctionering

- Terug- en invorderen van teveel betaalde uitkeringen;
- Opleggen en incasseren van administratieve sancties door de SVB zelf;
- Of aangifte bij het Openbaar Ministerie, dat vervolging instelt op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen.

3.7.2 Speerpunten

De speerpunten op het gebied van handhaving zijn: identiteitsfraude, zwarte fraude en internationale fraude. Voor de bestrijding van identiteitsfraude kregen uitvoerende medewerkers in 2005 de beschikking over DISC (Document Information System on Civil status). Hiermee kunnen ze fraude met (bron-)documenten beter onderkennen. Zwarte fraude is fraude die niet onderkend kan worden door gegevensuitwisseling met andere instanties.

De SVB heeft de bestrijding hiervan geïntensiveerd door steekproeven naar niet gemeld samenwonen uit te breiden en de analyse van de resultaten daarvan te verbeteren. Internationale fraude pakt de SVB aan via het Controle Team Buitenland en door het verbeteren van controles in het buitenland. Verder heeft de SVB in 2005 deelgenomen aan interventieteam-onderzoeken naar onder andere leefvormfraude.

3.7.3 Ontdekte onrechtmatigheden

In 2005 constateerde de SVB een beperkt aantal onrechtmatigheden. In 329 gevallen is aangifte van fraude gedaan bij het OM. Voor een goede afhandeling was met het ministerie een maximum aantal van 330 aangiften afgesproken.

	AOW	Anw	AKW	Totaal
Aantal uitkeringsgerechtigden in 2005	2.553.542	137.761	1.904.166	4.595.469
Sancties en aangiften in 2005				
- Boetewaarschuwingen	959	583	20.357	21.899
- Maatregelwaarschuwingen	460	88	3.714	4.262
- Boeten	2.078	957	5.095	8.130
- Maatregelen	1.278	629	14.431	16.338
- Aangiften	181	124	24	329
Totaal	4.956	2.381	43.621	50.958

3.7.4 Intensivering

De SVB intensificeerde de handhaving op enkele terreinen

Onterechte kinderbijslag voor kinderen in het buitenland	Onderzoek in 2004 wees uit dat de SVB soms onterecht kinderbijslag uitbetaalt voor kinderen die in het buitenland verblijven. In die gevallen is de Dienst Leerplicht hiervan doorgaans wel op de hoogte, maar worden desondanks deze kinderen niet uitgeschreven uit de GBA. Daardoor verneemt de SVB niet van hun verblijf in het buitenland. In 2005 is dit opgelost door gemeentelijke leerplichtambtenaren aan te sporen de SVB direct te melden als kinderen in het buitenland verblijven.
--	--

Uitbreiding werkzaamheden Controle Team Buitenland (CTB)	Het CTB intensificeerde de controles in 2005. In 7 landen werden controles verricht. In-totaal werden 574 in die landen wonende SVB-klanten gecontroleerd door een bezoek van het CTB. In 48 gevallen was er sprake van onrechtmatigheden. In 52 gevallen was er aanleiding tot twijfel en nader onderzoek.
---	---

3.7.5 Gedragscode sociaal rechercheurs

De SVB hecht veel waarde aan een zorgvuldige uitvoering van de handhavingstaken. Om te peilen hoe klanten opsporingsonderzoek ondergaan, vraagt de SVB in een klantmonitor naar hun beleving. De SVB heeft al enkele jaren een gedragscode voor de sociaal rechercheurs. Dit instrument bevordert een correcte uitvoering van hun taak. De klantmonitor levert informatie om de klantbejegening verder te verbeteren, zo nodig door aanpassing van de gedragscode. In 2005 is de gedragscode aangepast.

De belangrijkste wijziging is het uitgangspunt dat van fraude verdachte SVB-klienten die verhoord moeten worden daarvoor ontboden worden. Alleen bij hoge uitzondering worden ze aangehouden indien de situatie daartoe aanleiding geeft.

3.8 Continuïteit

Doelstelling 2005: Continuïteit van de SVB is een voorwaarde voor het nu en in de toekomst naar behoren uitvoeren van de (wettelijke) taken en daarmee voor het bereiken van de overige doelstellingen.

Uitvoering voor mensen, door mensen. Daarom draait het bij de SVB. Medewerkers zijn uiteindelijk bepalend voor de kwaliteit van de uitvoering. Zij zijn het gezicht van de organisatie. Voor een goede dienstverlening zijn professionele medewerkers nodig. Nu en in de toekomst. De SVB richt zich op haar medewerkers, en op toekomstige collega's op de arbeidsmarkt. De ambitie is 'Investeren in talent en onderscheidend zijn op HRM gebied'. Die ambitie vertaalt zich bijvoorbeeld in marktconforme arbeidsvoorwaarden en prima ontplooiingsmogelijkheden, vastgelegd in een eigen CAO. Maar ook in aandacht voor leiderschap, managementontwikkeling en zorgvuldige beoordeling.

Van medewerkers vraagt de SVB een resultaatgerichte instelling en inzet. Een pro-actieve klantgerichte werkhouding, vanuit de waarden van de SVB. Medewerkers krijgen de ruimte voor hun eigen loopbaan.

3.8.1 Activiteiten op sociaal gebied

De doelen op sociaal gebied zijn in 2005 vrijwel allemaal gehaald. Er kwam een onderhandelaarsakkoord tot stand voor een CAO. Beslissingen zijn genomen op het gebied van managementontwikkeling, leiderschap, leerbeleid, belonen en arbeidsvoorwaarden/rechtspositie. Onder meer ten behoeve van het veranderprogramma is een strategische personeelsplanning gemaakt, waarin voor de jaren 2006-2012 de verwachte personeelsontwikkeling bij verschillende scenario's is berekend. De uitkomsten van het in 2005 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zijn gepresenteerd en besproken. De SVB houdt een keer in de twee jaar een onderzoek. Deze uitkomsten dienen in 2006 en 2007 als input voor verdere ontwikkeling en verbetering.

3.8.2 Medewerkersbestand

Eind 2005 werkten bij de SVB 3.526 medewerkers. De verhouding man/vrouw is 49,6% / 50,4%. De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers was eind 2005 41,5 jaar. Voor mannen lag de gemiddelde leeftijd op 44 voor vrouwen op 39. De gemiddelde diensttijd bedroeg in 2005 14,9: 17,2 voor mannen en 12,6 jaar voor vrouwen.

3.8.3 Prestaties

Ziekteverzuim Het ziekteverzuimpercentage exclusief langer dan één jaar is in 2005 gedaald van 5,4 % naar 5,0 %. Hiermee is het ziekteverzuim tot één jaar ten opzichte van 2002 met 15 % afgenomen. Overigens betekent deze 5,0 % dat de concernstreefwaarde van 4,6 % niet is gehaald. Een verdere analyse moet helder maken of de concernstreefwaarde voor 2006 van 3,7 % niet te ambitieus is.

Een positieve ontwikkeling is dat het verzuim langer dan één jaar in 4 jaar tijd is gehalveerd, namelijk van 1,3 % naar 0,6 %. De aandacht voor dit langdurig verzuim heeft dus zijn vruchten afgeworpen.

Prestatie indicatoren	2005		2004
	Norm	Score	Score
Ziekteverzuim	4,6%	5.0%	5,4%
Arbeidstevredenheid	6,8	6.4	-
Ontwikkeling medewerker	6,5	6.2	-
Leiding geven	7,2	6.5	-

Arbeidstevredenheid,
ontwikkeling medewerkers en
leiding geven

In mei 2005 is een onderzoek van Randstad getiteld: 'Het geluk van werkend Nederland 2005' verschenen. Dit onderzoek geeft een beeld van de ontwikkelingen op het gebied van arbeidstevredenheid. Dit beeld is voor zover van toepassing ook meegenomen in de analyses. Het rapport stelt dat ten opzichte van 2003 het 'werkgekluk' in Nederland is gedaald. In 2003 werd dat geluk met een 7,1 beoordeeld, in 2005 met een 6,8. De Nederlandse samenleving blijkt in het algemeen kritischer en minder tevreden dan in 2003. De SVB is een afspiegeling van de samenleving. SVB medewerkers blijken eveneens kritischer en minder tevreden dan in 2003. Dit is ook terug te zien in de arbeidstevredenheid.

Een van de oorzaken waardoor medewerkers in 2005 minder tevreden waren, was dat er nog geen CAO was afgesloten. Verder bracht SVB-Tien onzekerheden met zich mee, omdat het programma nog verder moest worden ontwikkeld. De interne communicatie scoort net voldoende, een '5,9'. Ook dat beïnvloedt de arbeidstevredenheidsscore. Over de mogelijkheden voor loopbaanontwikkeling zijn medewerkers wel tevreden.

04 — Bedrijfsvoering

Onbetwiste uitvoering vraagt een secure bedrijfsvoering. En daar zijn vanzelfsprekend kosten mee gemoeid. De SVB besteedt budgetten zorgvuldig. In 2005 bleven de meeste bestedingen dan ook binnen de begroting. Daarnaast investeerde de SVB in de bedrijfsvoering, niet in de laatste plaats via de veranderingsprogramma's Vernieuwing en SVB-Tien.

Uitvoeringskosten per wet

De SVB maakt in de uitvoeringskosten onderscheid tussen de uitvoering van wetten en regelingen in opdracht van het ministerie van SZW (SV) en in opdracht van andere partijen(niet-SV).

Onder 'overige derden' zijn kosten verantwoord die wegens diensten aan derden zijn doorberekend (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor UWV en CVZ, verhuur van kantoorruimte wegens overmaat). De opbrengsten die als gevolg hiervan worden gerealiseerd (bij verhuur tegen marktprijs) komen ten gunste van de sv-fondsen.

De SVB verantwoordt brutokosten, op grond hiervan worden de kosten die aan derden worden doorberekend (waar dus directe ontvangsten tegenover staan) in dit overzicht afzonderlijk gepresenteerd.

Verdeling en toerekening aan fondsen en derden (1 = € 1.000)

	Begroting 2005	Realisatie 2005 incl. dotaties voorz. SVB	Realisatie vs begroting	Dotaties voorz. SVB	Realisatie 2005 excl. dotaties voorz. SVB	Realisatie 2004 excl. dotaties voorz. SVB
<u>SV-taken</u>						
AOW	110.062	112.955	103%	7.723	105.232	99.782
Anw	34.376	32.334	94%	2.441	29.893	32.480
AKW	80.281	78.676	98%	8.064	70.612	74.802
TOG	3.751	4.325	115%	-48	4.373	3.625
TAS	1.105	822	74%	-	822	557
Subtotaal	229.575	229.112	100%	18.180	210.932	211.246
<u>Niet-SV-taken</u>						
PGB-regeling	26.524	12.305	46%	474	11.831	17.296
SC PGB	6.704	7.303	109%	57	7.246	6.394
Remigratiewet	1.446	1.293	89%	-	1.293	1.555
FVP-regeling	7.759	7.428	96%	99	7.330	7.136
AWBZ	580	406	70%	-	406	578
Subtotaal	43.013	28.735	67%	630	28.106	32.959
Overige derden	3.902	4.038	103%	-	4.037	4.164
Subtotaal	46.915	32.773	70%	630	32.143	37.123
Totaal	276.490	261.885	95%	18.810	243.075	248.369

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

	Begroting 2005	Realisatie 2005	Realisatie vs begroting	Realisatie 2004
Personeelskosten	191.012	168.628	88%	172.942
Huisvestingskosten	27.304	27.021	99%	28.199
Automatiseringskosten	20.712	14.920	72%	13.473
Bureaunkosten	15.980	13.745	86%	11.688
Diensten en diversen	16.353	16.151	99%	15.182
Subtotaal	271.361	240.465	89%	241.484
dotatie voorzieningen		18.810		-755
Totaal	271.361	259.275	96%	240.729

4.1 Personeelskosten

Voor personeelskosten is in 2005 88% van het begrote budget gebruikt. Deze onderuitputting wordt veroorzaakt door lagere loonkosten, externe kosten en overige personeelskosten. Voor uitzendkrachten is meer budget besteed dan was begroot.

Formatie-/bezettingsoverzicht 2005 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie 2005	Bezetting 2005			Bezetting 2005	formatie -/- bezetting	Bezetting 2004
		intern	externen	uitzendkr.	totaal		totaal
vestigingen	2.286,4	2.177,4		129,1	2.306,5	-20,1	2.384,0
kantoor Verzekeringen	233,8	218,5		9,5	228,0	5,8	208,7
kantoor PGB	140,4	103,1	1,8	44,2	149,1	-8,7	260,1
Servicecentrum PGB	92,3	65,3	0,1	21,8	87,2	5,1	68,1
kantoor FVP	71,2	68,9	1,0	0,4	70,3	0,9	73,1
Hoofdkantoor	696,9	649,1	18,4	3,4	670,9	26,0	660,7
Totaal	3.521,0	3.282,3	21,3	208,4	3.512,0	9,0	3.654,7
centraal begrote formatie	12,5	-	-	-	-	12,5	-
Totaal staande organisatie	3.533,5	3.282,3	21,3	208,4	3.512,0	21,5	3.654,7
Projecten	9,0	-	5,5	-	5,5	3,5	16,5
Totaal-generaal	3.542,5	3.282,3	26,8	208,4	3.517,5	25,0	3.671,2

Over heel 2005 is de personeelsbezetting onder de begrote formatie gebleven. Door de implementatie van het Programma Vernieuwing (DMS en Web-diensten), is de formatie 2005 ten opzichte van 2004 verlaagd. De vestigingen hebben hier in 2004 al op geanticipeerd door de personeelsbezetting te verlagen (grotendeels via natuurlijk verloop). Omdat de implementatie van DMS iets vertraagd was, was in 2005 meer inzet van uitzendkrachten nodig.

Personeelsbezetting

De post uitzendkrachten op de begroting (€ 9,7 mln.) is voornamelijk afkomstig van de oude regeling voor persoonsgebonden budget (PGB) (€ 6,0 mln., realisatie € 2,3 mln.). De overige uitzendkrachten worden in de regel niet apart begroot (aangezien deze binnen het beschikbare budget voor vast personeel moeten passen), maar de kosten worden wel apart geboekt. Hierdoor treedt een substitutie-effect op tussen de post bezoldigingskosten en uitzendkrachten.

Uitzendkrachten

Binnen de staande organisatie is minder gebruik gemaakt van externen. Vooral voor onderhoud en beheer van systemen hoefde minder een beroep op externen gedaan te worden. Ook voor het project SVB-Tien waren minder externen nodig dan begroot.

Externen

Er zijn minder overige personeelskosten gemaakt dan begroot, doordat relatief weinig kosten zijn gemaakt voor opleiding en werving van personeel. Het grootste verschil wordt echter verklaard door de hoge voorziening die op de begroting van PGB-oud is opgenomen voor afvloeiingskosten personeel (begroot ruim € 9 miljoen). In de praktijk wordt hier voornamelijk slechts beperkt gebruik van gemaakt, omdat herplaatsing naar ander werk succesvol verloopt.

Overige personeelskosten

Bezoldiging bestuurders 2005 (1 = € 1)

Drs. E.F. Stoové	200.944
Mw. Drs.C.M.van der Werf-de Koning	178.934
M.J. Kemp MSM	175.447
Mw. Drs M.P.I. ten Kroode MCM MIM (in dienst per 1.9.2005)	50.981
U. Groen MMC (uit dienst per 1.2.2005)	26.941
	633.247

De bezoldigingskosten bestaan uit de brutosalarissen, standaard pensioenlasten, aanvullingen op het salaris, tegemoetkoming in de ziektekosten en de fiscale waarde van het gebruik van de ter beschikking gestelde dienstauto's.

De vergoedingen voor de Raad van Advies bedroegen in totaal € 49.451.

4.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten waren in 2005 bijna gelijk aan de begroting. De uitputting bedroeg 99%. Op onderdelen zijn afwijkingen te zien.

4.3 Automatiseringskosten

Het budget voor automatiseringskosten is voor zeventig procent besteed en ligt daarmee op hetzelfde niveau als vorig jaar. Wel is er een verschuiving te zien van minder kosten voor rente en afschrijving naar meer kosten voor mainframes. De kosten rente en afschrijving zijn lager vanwege de lagere aanschafprijs van het Wide Area Network (WAN). Daarnaast is er fors minder geïnvesteerd dan begroot in werkplekapparatuur, servers, Microsoft-licenties en -pakketten.

De kosten voor het hoofdnetwerk zijn lager dan begroot vanwege lagere kosten voor reparatie en onderhoud. Voor datalijnen was er meer budget dan vorig jaar. De kosten zijn echter vanwege nieuwe afspraken gedaald en bedragen € 200.000 minder dan vorig jaar. Het verschil tussen begroting en realisatie wordt vooral veroorzaakt door het niet doorgaan van een geplande investering. Daarnaast pakken nieuwe contractvoorwaarden voor werkplekapparatuur voordeliger uit bij de leverancier. Ook is er vanuit het Project Vernieuwing afgezien van investering in applicatie-servers.

4.4 Bureaunkosten

De totale uitputting blijft behoorlijk achter bij de begroting. Dat wordt veroorzaakt door diverse posten binnen deze categorie. Zo vielen de kosten voor auteursrechten, het extern uitbesteden van drukwerk aanzienlijk mee. Daarnaast ging een mailing naar alle AOW- en Anw klanten vanwege de wijzingen in de uitkeringsbedragen niet door.

4.5 Diensten en Diversen

De totale uitputting van Diensten en Diversen is over 2005 bijna gelijk aan de begroting. Op onderdelen zijn beperkte afwijkingen te zien.

4.6 Investeringskosten

In 2005 hebben voornamelijk investeringen plaatsgevonden in automatiseringsapparatuur en software en in mindere mate in huisvestingsinstallaties. De investeringen hebben deels nog betrekking op begrotingsposten uit 2004 en 2003.

Installaties	In 2005 is beperkt geïnvesteerd in installaties. Een deel van de geplande investeringen is niet uitgevoerd, omdat die achteraf niet nodig bleken. Een deel van de uitgaven is niet geactiveerd omdat deze beneden de activeringsgrens van € 100.000 bleven. Deze uitgaven zijn binnen de exploitatie verantwoord.
--------------	---

De vervanging van een aantal installaties zal een uitloop hebben naar 2006. Voor de vestigingen is in 2004 een meerjarenraming opgezet voor groot onderhoud en vervangingsinvesteringen. Voor 2005 is hiervoor 0,8 mln. begroot. Binnen deze meerjarenraming zijn in 2005 geen uitgaven gedaan. Ten laste van 2004 zijn uitgaven gedaan voor onder meer personenliften en inbraakmeldinstallaties.

In 2005 is beperkt geïnvesteerd in automatiseringsapparatuur en -software.

Automatiseringsapparatuur

Vervanging van pc's en notebooks bleek nog niet nodig en door een prijsverlaging was apparatuur goedkoper dan voorzien. Dat geldt ook voor de printers. Daarnaast is een deel van de losse kopieercapaciteit samengevoegd met de printer capaciteit. Van de begrote softwarepakketten is slechts een deel aangeschaft. De uiteindelijke aanschaf van een pakket is afhankelijk van de uitkomsten van een te voren opgestelde businesscase. Er hebben geen investeringen in intranet en internet plaatsgevonden. In het kader van het programma Vernieuwing bleek het in de loop van het jaar nodig alsnog een aantal pc's te vervangen. De investeringen ten laste van de begroting 2004 en 2003 betroffen uitgaven voor hardware.

Investerings 2005 en voorgaande jaren (1 = € 1.000)	Realisatie	Begroting	Realisatie vs begroting
Uitgaven ten laste van de begroting 2005	3.474	12.694	27%
Uitgaven ten laste van begrotingsposten voorgaande jaren	947	0	-
Totaal	4.421	12.694	35%
Uitgaven tlv begroting 2005			
1. Grond	0	0	-
2. Gebouwen/verbouwingen/Hoofdkantoor/vestigingen	-19	0	-
3. Installaties/Hoofdkantoor/vestigingen	468	2.460	19%
4. Automatiseringsapparatuur/Hoofdkantoor/vestigingen	3.015	10.170	30%
5. Meubilair/stoffering/Hoofdkantoor/vestigingen	10	64	16%
Totaal	3.474	12.694	27%
Uitgaven tlv begrotingsposten 2004 en voorgaande jaren			
1. Installaties/Hoofdkantoor/vestigingen	107	0	-
2. Automatiseringsapparatuur/Hoofdkantoor/vestigingen	840	0	-
Totaal	947	0	-

4.7 Veranderingsprogramma

In 2005 liepen er binnen de SVB twee veranderingsprogramma's: Programma Vernieuwing en SVB-Tien.

Programma Vernieuwing	Het Programma Vernieuwing, gericht op klantgerichtheid en efficiencyverbetering, is in 2005 volledig afgerond. De laatste stappen waren: • Het implementeren van het Document Management Systeem (DMS) Functioneel was dit systeem eind 2004 goeddeels gereed. In mei 2005 is het op alle vestigingen uitgerold. De mogelijkheden, zoals het raadplegen van alle berichten op elke werkplek - en dus mogelijkheid om locatieonafhankelijk te werken - werpen steeds meer vruchten af. Daarnaast moet dit leiden tot een hogere kwaliteit van de gevalsbehandeling en kan de benodigde archiefruimte afnemen. Het traject zorgt voor een uniforme werkwijze in alle vestigingen. • Klanten kunnen vanaf dit jaar via internet mutaties doorgeven en gegevens raadplegen voor een groot deel van de AKW-, Anw- en AOW-processen. Meer-gegevens kunnen voortaan geautomatiseerd worden verwerkt. Eind 2004 werd duidelijk dat het programma Vernieuwing niet binnen het jaar 2004 kon worden afgerond. In verband met de uitloop van het programma is een bestemmingsreserve gevormd van € 2,6 mln. Begin 2005 is een nieuwe begroting opgesteld, voor de verdere uitvoering van het programma. Deze begroting bedroeg € 1,6 mln. De geplande data (maart 2005) voor uitrol van de internetdiensten zijn gehaald. Voor de internetdiensten was het noodzakelijk dat DigiD op dat tijdstip operationeel was. Door diverse problemen moest de implementatie van DMS uitgesteld worden naar mei 2005. In de loop van 2005 bleek dat, ter verbetering van de performance, een aantal pc's alsnog moest worden vervangen. Deze vervanging was al voorzien binnen de reguliere investeringsbegroting. Het project is begin juli 2005 afgerond en overgedragen aan de staande organisatie die de verdere inbedding en nazorg verzorgt. Uiteindelijk bedroegen de uitgaven over 2005 € 1,858 mln. Ter dekking van deze uitgaven valt de bestemmingsreserve vrij.
SVB-Tien	In het tweede kwartaal ging de projectgroep SVB-Tien van start, met voorbereidende werkzaamheden voor het programma in 2006. In dit kader is in het tweede kwartaal gestart met het opstellen van een plateauplanning voor de activiteiten tot en met 2010. De opgestelde planning, die in het derde kwartaal gereed is gekomen, geeft weer volgens welke (zes) plateaus de SVB de doelstellingen van het programma wil realiseren,

welke kosten daarmee gemoeid zijn en wat de baten van het programma zijn. Een plateau wordt gekenmerkt door een concreet en afgebakend resultaat. Een resultaat dat ook zonder realisatie van de volgende plateaus bijdraagt aan de ambities van de SVB.

Een uitgewerkt plan voor 2006 is opgeleverd. Verder zijn in 2005 voorbereidingen getroffen voor de implementatie van serviceteams voor de AKW binnen de vestigingen en de start van een nieuw plateau. Daarnaast is begonnen met het inrichten van de programmaorganisatie voor SVB-Tien. Daartoe is gestart met de werving van clustervoorzitters, die deelprojecten binnen de plateaus gaan aansturen.

Begroting en realisatie SVB-Tien (1= € 1.000)	Begroting	Realisatie 2005	Uitputting
Voorbereiding SVB-Tien			
Kosten	5.131	752	14,66%

De realisatie komt lager uit, vanwege een andere invulling en fasering dan oorspronkelijk was begroot.

Minder voorbereidingen konden plaatsvinden dan gepland. Dit kwam doordat de goedkeuring voor programmaplan en plateau planning door het ministerie op zich liet wachten. Ook stemde de COR eind 2005 pas in met de inrichting van de veranderorganisatie. De vertraging leidde tot het doorschuiven van activiteiten naar 2006. Het serviceteam-concept wordt desondanks volgens planning in september 2006 ingevoerd.

05 — Governance

De SVB voert een belangrijke publieke taak uit. Vanuit die verantwoordelijkheid hecht ze veel waarde aan het verantwoorden van de wijze waarop ze haar taken uitvoert. Daarom onderschrijft de SVB de 'Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties' en hanteert ze duidelijke integriteitsrichtlijnen voor bestuurders en medewerkers. Vanuit haar publieke taak staat de SVB onder toezicht van de minister van SZW en de Inspectie Werk en Inkomen. Maar net zo belangrijk is uiteindelijk hoe de klant de dienstverlening ervaart. Zodoende besteedt de SVB veel aandacht aan klantcommunicatie, heeft ze een gedegen klachtenregeling en onderzoekt ze periodiek de klanttevredenheid.

5.1 Code goed bestuur

In juni 2004 heeft de Handvestgroep Publiek Verantwoorden de ‘Code goed bestuur uitvoeringsorganisaties’ uitgebracht. De Code beschrijft een streefmodel met *checks & balances* voor de bestuurlijke inrichting van publieke organisaties en beoogt organisaties en hun besturen in de publieke sector te stimuleren zich op een maatschappelijk geaccepteerde wijze te gedragen. De Code schrijft voor dat organisaties in het jaarverslag een toelichting opnemen op de hoofdlijnen van de public governance structuur. Daarbij dienen ze aan te geven in hoeverre de bepalingen in de Code worden opgevolgd en zo niet, waarom niet. De SVB is mede-ondertekenaar en onderschrijft daarmee deze code. De belangrijkste afwijking van de Code is dat de SVB op grond van de wet SUWI niet beschikt over een Raad van Toezicht.

Bestuur: bezoldiging en tegenstrijdige belangen

De minister van SZW benoemt en bezoldigt de leden van de Raad van Bestuur. 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. In 2005 is bovendien een algemene gedragscode integriteit voor alle SVB-medewerkers opgesteld, 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. De SVB verantwoordt zich periodiek tegenover opdrachtgevers en betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen informatie- en controleprotocollen. Minstens zo belangrijk is echter de verantwoording ten opzichte van klanten. De SVB voert een doortimmerd klantcommunicatiebeleid, beschikt over een zorgvuldige klachtenregeling en houdt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek.

De SVB heeft een Cliëntenraad naar het in de SUWI-wet voorgeschreven model. Dit is een adviescollege dat 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

Jaarverslag en jaarrekening worden opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur. Zowel de interne accountantsdienst als de externe accountant zijn betrokken bij de controle van de jaarrekening. De interne accountantsdienst functioneert direct onder de voorzitter van de Raad van Bestuur. In 2004 is het accountantskantoor

Deloitte voor een periode van drie jaar met mogelijkheid tot verlenging van twee maal een jaar als externe accountant benoemd. Hierbij is de Europese Richtlijn voor overheidsopdrachten, Richtlijn diensten, gevolgd. De accountant woont de vergadering ter vaststelling van de jaarrekening bij en stelt samen met de Interne Accountantsdienst een verslag van bevindingen op. Voor de publicatie van de jaarrekening verschaft de externe accountant een verklaring bij de jaarrekening.

5.2 Handvest Publiek Verantwoorden

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden ondertekend. Hiermee wil de SVB onder meer invulling geven aan haar verbondenheid met de samenleving en zich transparant verantwoorden. Onderdeel van dit lidmaatschap is een visitatietraject dat start met het opstellen van een zelfevaluatie. In oktober 2005 is hierop een visitatieonderzoek gevolgd. Het Visitatiecollege Publiek Verantwoorden is een onafhankelijk College dat in wisselende samenstelling de visitaties uitvoert voor de Handvestgroep.

Bevindingen

Het visitatiecollege heeft een positief beeld van de SVB. De SVB is een van de beste uitvoeringsorganisaties in het land die in stilte heel veel klanten tijdig en betrouwbaar bedient.

De SVB heeft een reëel beeld van zichzelf en zou zichzelf zelfs hoger mogen waarderen als het om kwaliteit gaat. Klanten zijn zeer tevreden over de wijze waarop de SVB haar diensten verleent en ook over de daarbij geldende prijs/prestatieverhouding.

Vanuit deze goede basis staat de SVB in de nabije toekomst wel voor grote uitdagingen. Daarbij is een aantal verbeterpunten te benoemen op het gebied van het doordenken van de klantbenadering en het creëren van draagvlak voor de organisatieontwikkeling. Ten slotte wijst het visitatiecollege erop dat er een afstand bestaat tussen de SVB en het departement.

De Raad van Bestuur van de SVB vindt de observaties van het College herkenbaar en is trots op de constatering dat de SVB een van de beste uitvoeringsorganisaties in het land is. In managementbijeenkomsten zullen de verbeterpunten aan de orde gesteld worden, zodat de SVB bij een volgend bezoek van het visitatiecollege kan laten zien dat zij een leercurve heeft doorgemaakt.

5.3 Raad van Advies

De Raad van Advies staat de Raad van Bestuur terzijde en fungeert als klankbord voor de Raad van Bestuur. Ze signaleert en adviseert over strategische aangelegenheden.

De Raad van Advies heeft geen formele toezichtstaken en -bevoegdheden. De Raad van Advies besteedt in het bijzonder aandacht aan de hoofdlijnen van de bedrijfsvoering en het financieel beleid.

De Raad van Advies vergaderde in 2005 vier keer met de Raad van Bestuur.

Belangrijke thema's waren:

- SVB-Tien;
- De problematiek rond het project Vernieuwing, in het bijzonder de invoeringsproblemen rond DMS;
- Integriteit: de Raad van Advies is direct betrokken geweest bij het vaststellen van het algemene integriteitsbeleid en de Gedragscode Opsporing;
- Risicomanagement;
- In- en externe plannings- en verantwoordingsdocumenten AOW/Anw/AKW;
- Kamervragen;
- Uitvoeringstoetsen;
- Toezichtsbevindingen van de Inspectie Werk en Inkomen en de Algemene Rekenkamer;
- Adviezen en rapporten van staats- en adviescommissies, zoals het rapport Keller;
- Het jaarverslag 2004, met daarin de Jaarrekening;
- De Meerjarenplanning 2006 t/m 2010, waarin opgenomen het Jaarplan 2006, begroting 2006, meerjarenbeleidsplan en meerjarenkostenraming.

Werkzaamheden
Raad van Advies

De Raad heeft positief geadviseerd over het besluit van de Raad van Bestuur om voor een aantal gemeenten de aanvullende bijstand uit te voeren voor 65-plussers en over het besluit om voor de Belastingdienst de zorgtoeslagen in het buitenland betaalbaar te stellen. In overeenstemming met de adviezen heeft de Raad van Bestuur genoemde besluiten ter goedkeuring voorgelegd aan de staatssecretaris van SZW. Ten aanzien van de meerjarenplanning stelde de Raad vast dat de kwaliteit van deze documenten ten opzichte van vorige jaren is toegenomen en dat aanbevelingen van de Raad adequaat zijn verwerkt.

De minister van SZW wil de signalerende rol van de Raad van Advies versterken. Die beoogde versterking is besproken in de Raad van Advies. Daarnaast is de rol van de Raad van Advies besproken in een overleg tussen de voorzitters van de Raden van Bestuur en Advies van de verschillende SUWI-organisaties en in een overleg tussen de voorzitter van de Raad van Advies van de SVB en de staatssecretaris. Hierbij kwam naar voren dat de signaleringsfunctie vooral informeel wordt ingevuld. De signalering door de Raad speelde bijvoorbeeld een belangrijke rol bij het ontwikkelen van het communicatieplan voor de invoering van de Zorgverzekeringswet. Daarnaast heeft de raad signalen afgegeven ten aanzien van het stakeholdersmanagement, noodzaak voor een gedegen omgevingsverkenning en de positie van de SVB.

Functioneren van de
Raad van Advies

Op 17 november 2005 heeft de Raad van Advies zijn functioneren geëvalueerd en stelde met voldoening vast dat de relatie met de Raad van Bestuur is gebaseerd op wederzijds

vertrouwen en respect. De rol van de Raad van Advies als adviseur van de Raad van Bestuur in formele zin is goed ontwikkeld. De rol van adviseur in informele zin, als klankbord en inspirator van de Raad van Bestuur, zou samen met de Raad van Bestuur nog iets verder en dieper kunnen worden ontwikkeld. De Raad van Advies heeft aanbevelingen gedaan om te bereiken dat kennis, ervaring en het netwerk van de voorzitter en leden RvA nog beter benut kunnen worden ten bate van het functioneren van de SVB.

De uitkomst van de zelfevaluatie is op 8 december met de Raad van Bestuur besproken. De conclusies en aanbevelingen van de Raad van Advies worden in grote lijnen onderschreven door de Raad van Bestuur. De Raad van Advies zal eerder bij grote thema's en ontwikkelingen worden betrokken en meer als klankbord van (individuele leden van) de Raad van Bestuur worden betrokken. Tevens zullen regelmatig bezoeken aan de werkvloer worden gebracht door leden van de Raad van Advies om kennis en zicht hierop te vergroten.

Op 6 oktober 2005 is de SVB gevisiteerd in het kader van het Handvest Publiek Verantwoorden. De visitatiecommissie sprak ook met de voorzitter en twee leden van de Raad van Advies. De visitatiecommissie concludeerde dat de adviezen van de Raad van Advies een belangrijke rol spelen. De visitatiecommissie adviseert de Raad van Advies minder dicht bij de Raad van Bestuur positie te kiezen en zich meer als een kritische partner op te stellen.

5.4 Cliëntenraad

De SVB heeft een Cliëntenraad die meedenkt en adviezen geeft over het beleid en de uitvoering. Dit doet de raad vanuit het belang van de klant. De Cliëntenraad vergadert regelmatig met de Raad van Bestuur over onderwerpen die klanten van de SVB raken. De voorzitter en de tien leden van de Cliëntenraad zijn zelf klant van de SVB. Zij kennen de dienstverlening van de SVB als geen ander. Maar ook doordat zij midden in de samenleving staan, weten de leden van de Cliëntenraad wat de klant van de SVB bezighoudt.

Belangrijke thema's het afgelopen jaar waren 'lattende' AOW'ers en de regels rond samenwonen. Volgens de Cliëntenraad zijn die regels niet duidelijk. Daardoor bestaat de kans dat klanten de regels onbewust overtreden. Dat heeft vaak vervelende gevolgen, zoals het moeten terugbetalen van te veel ontvangen uitkeringen. Daarom heeft de Cliëntenraad zich in 2005 ook intensief beziggehouden met opsporing en handhaving. De raad heeft een advies uitgebracht over een gedragscode voor sociaal rechercheurs. Daarnaast heeft de raad gepleit voor duidelijke regels over samenwonen, ook bij de politiek. Deze inspanningen hebben in 2005 geleid tot de nominatie voor de Cliënt in Beeldprijs.

De ambitie van de Cliëntenraad is om zich verder te ontwikkelen tot een zichtbare en proactieve raad. Om vorm te geven aan deze ambitie, heeft de raad zich in februari 2005 onder externe begeleiding een dag teruggetrokken ‘op de hei’. Tijdens deze dag heeft zich een breed gedragen hoofdlijn afgetekend over de agenda voor de komende jaren.

Meer informatie over de voorzitter en de leden van de Cliëntenraad is te lezen op de website van de SVB onder ‘Over de SVB’ > ‘SVB en haar klanten’.

5.5 Risicomanagement

In 2005 is de SVB verder gegaan met de vervolmaking van de invoering van risicomanagement. Op basis van de opgedane ervaringen is ten aanzien van het bereik van de risicoanalyses meer nadruk gelegd op die activiteiten uit het concernjaarplan die, vanuit de bedrijfsvoering bekeken, van groter belang zijn dan andere.

Bij deze afweging zijn factoren als afbreukrisico, budget, omvang en strategisch belang uitgangspunt. Deze prioriteitsstelling brengt focus in de sturing en beheersing aan en vergroot daarnaast de toegevoegde waarde van het instrument risicoanalyse. In het kader van de Planning- en controlcyclus voeren verantwoordelijke afdelingen risicoanalyses uit, daarnaast worden voor nieuwe projecten in veel gevallen ook risicoanalyses uitgevoerd.

In 2005 zijn ook de voorbereidingen uitgevoerd voor een strategische risicoanalyse die de Raad van Bestuur in het eerste kwartaal 2006 zal uitvoeren. In het kader van de voorbereiding is met een aantal leden van het hogere management gesproken, zowel van het hoofdkantoor als van de vestigingskantoren. De resultaten van de strategische risicoanalyse zullen waar nodig en gewenst opgenomen worden in de reguliere cyclus binnen de SVB.

5.6 Mededeling over de bedrijfsvoering

In het begrotingsjaar 2005 heeft de SVB op gestructureerde wijze aandacht besteed aan haar bedrijfsvoering. Het systematische proces van beleidsbepaling, vertaling naar doelen en activiteiten voor organisatieonderdelen is doorlopen. Op de uitvoering van activiteiten en projecten heeft monitoring plaatsgevonden en is doel- en resultaatgericht gestuurd.

Onderdeel van de Planning- en Controlcyclus van de SVB 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 zogenoemde thema-activiteiten moeten bijdragen aan het realiseren van de beleidsdoelstellingen.

Ieder kwartaal is door de verantwoordelijke budgethouders gerapporteerd over de stand van zaken met betrekking tot de voortgang van de uitvoering 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 zicht geven op realisatie van de beleidsdoelstellingen.

Samen vormen de financiële en kwalitatieve resultaten van de SVB de interne kwartaalrapportage. Onder andere door middel van 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, heeft de Raad van Bestuur maatregelen genomen om bij te sturen en te verbeteren. Op deze wijze is inhoud gegeven aan monitoring van de uitvoering en doel- en resultaatgericht sturen.

Prestatie-indicatoren

De SVB hanteert prestatie-indicatoren om op de normale procesgang te sturen. 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 de SVB in 2005 op twee indicatoren na de grenswaarden heeft gerealiseerd. Het betreft de indicator voor de tijdigheid van de callcenters (70 % van de binnenkomende telefoongesprekken opnemen binnen 20 seconden) waarvoor een oranje score is gerealiseerd en de indicator tevredenheid klachten. De SVB onderzoekt welke maatregelen getroffen moeten worden om deze scores te verbeteren. De tevredenheid over de afhandeling van telefoongesprekken (85 % van de telefoongesprekken volledig afhandelen door het callcenter) en de tevredenheid over de afhandeling van klachten is ten opzicht van 2004 toegenomen. De in 2005 vanuit het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerde verbeteracties hebben hier een positieve bijdrage aan geleverd.

Wat betreft de onrechtmatigheidsscores blijft de SVB ruim onder de toegestane 1%. Voor de indicatoren continuïteit SVB geldt dat de streefwaarde voor ziekteverzuim niet is gehaald ondanks de dalende tendens van de laatste jaren. Voor de scores voor medewerkerstevredenheid, leiderschap en ontwikkeling van medewerkers geldt dat deze nog achterblijven. Dit blijkt uit de uitkomsten van het in 2005 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek. Een nadere analyse van de resultaten zal mogelijk leiden tot verbeteracties.

De Raad van Bestuur heeft in 2005 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.

Thema-activiteiten

Bij de thema-activiteiten uit het concernjaarplan heeft de planning- en controlcyclus ertoe bijgedragen dat de SVB de voor 2005 gestelde doelen vrijwel volledig heeft gerealiseerd. De activiteiten uit het concernjaarplan zijn bijna volledig uitgevoerd.

Voor een aantal activiteiten geldt dat de afronding voor 2006 staat gepland:

- Het programma SVB-Tien loopt de komende jaren door,
- In het kader van de participatie van de SVB in NETSPAR zal in 2006 een tweede Assistent in Opleiding (AIO) worden geworven. In 2005 is de eerste AIO geworven en met haar promotieonderzoek gestart, de verwachting is dat de werving van de tweede AIO in het voorjaar kan worden afgerond,
- Qua fraudepreventie worden begin 2006 aanpassingen in het frauderegistratiesysteem gerealiseerd,
- De activiteit leiderschapstijl wordt in het kader van het managementontwikkelingsprogramma in 2006 voortgezet.

Speerpunten

Naast SVB-Tien is in 2006 het managementontwikkelingsprogramma voor het topmanagement een andere bijzondere activiteit. Om het management van de SVB te ondersteunen in het realiseren van het veranderprogramma wordt in 2006 een managementontwikkelingsprogramma georganiseerd dat de komende jaren waarschijnlijk ook wordt aangeboden aan andere managementlagen.

In 2006 zal ook worden gewerkt aan de realisatie van het masterplan klantcommunicatie. Daarmee gaat de SVB werken aan verdere verbetering van de dienstverlening. Ook zal de SVB werken aan het vernieuwen van de internetsite. Dat behelst onder meer de verdere uitbouw van de webdiensten. Verder wil de SVB het gebruik van de webdiensten stimuleren door campagne daarvoor te voeren en bekendheid van DigiD te helpen vergroten.

In 2006 zal ook weer een klanttevredenheidsonderzoek worden gehouden. Vanuit de externe omgeving van de SVB en samenwerking met andere organisaties vinden ook bijzondere activiteiten plaats. Het gaat dan om de pilot WWB, de participatie in het Inlichtingenburo en het benutten van de mogelijkheden van de polisadministratie.

06 — Jaar- rekening 2005

Algemeen

In deze jaarrekening worden de jaarcijfers van de SVB als uitvoeringsorganisatie alsmede de wetten, regelingen en besluiten weergegeven welke in 2005 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 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, het besluit vrijwillige verzekering AWBZ en werkzaamheden verricht ten behoeve van derden. Onder derden wordt verstaan: het College voor zorgverzekeringen, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en overige derden (voornamelijk huurders van niet door de SVB gebruikte ruimten in kantoorpanden).

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 voornamelijk ontvangen van de Belastingdienst. 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.

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. Uit ervaringscijfers blijkt dat één maand na afloop van het verslagjaar meer dan 99% van de te innen premies op basis van de loonheffing is ontvangen door de SVB. 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 2004 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 2001 en inkomstenbelasting 1999.

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 ingebruikname. 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 herstelkosten, 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 ter financiering van specifiek benoemde projecten in het jaar 2005.

Premiebaten

De premiebaten AOW/Anw worden gewaardeerd volgens de EMU-definitie (één maand verschoven kasbasis). De premiebaten 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 nabetalingen tussen het Rijk, AWBZ en de fondsen AOW en Anw. Deze nabetalingen volgen uit de afrekeningen 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 nabetalingen 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. Liquiditeitsschommelingen 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 “Interest” 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 vermogenoverschot/-tekort dan wel aan een bestemmingsreserve.

Balans SVB per 31 december 2005 na bestemming van het nadelig saldo (1 = € 1.000)

	2005	2004
Activa		
- materiële vaste activa	185.346	195.057
Totaal vaste activa	185.346	195.057
- vorderingen	3.707.352	3.430.394
- rekening-courant met het Rijk	1.314.648	285.951
- liquide middelen	469	415
Totaal vlottende activa	5.022.469	3.716.760
Totaal activa	5.207.815	3.911.817
Passiva		
- fondsvermogen AOW/Anw	1.549.865	2.000.953
- bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	8.912	3.791
- bestemmingsreserve veranderprogramma	-	2.600
- voorzieningen	66.593	56.506
- langlopende schulden	99	165
- kortlopende schulden	3.582.346	1.847.802
Totaal passiva	5.207.815	3.911.817

Resultatenrekening SVB over 2005 (1 = € 1.000)
2005
2004

Baten		
- Ouderdomswet (AOW)	23.170.281	23.702.513
- Nabestaandenwet (Anw)	1.592.008	1.699.032
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.270.427	3.302.525
- Regeling tegemoetkoming onderhoud gehandicapte kinderen (TOG)	39.568	32.462
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	2.644	2.821
Baten sv-taken	28.074.928	28.739.353
Baten niet-sv-taken	43.018	43.301
Totaal baten	28.117.946	28.782.654
Lasten		
- Ouderdomswet (AOW)	23.734.727	23.004.884
- Nabestaandenwet (Anw)	1.480.301	1.554.014
- Kinderbijslagwet (AKW)	3.271.376	3.301.576
- Regeling tegemoetkoming onderhoud gehandicapte kinderen (TOG)	39.568	32.462
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	2.644	2.821
Lasten sv-taken	28.528.616	27.895.757
Lasten niet-sv-taken	37.897	40.888
Totaal lasten	28.566.513	27.936.645
Saldo van baten en lasten *	-448.567	846.009
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-2.600	2.600
Mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	5.121	2.413
Mutatie normvermogen	218.000	-243.406
Mutatie vermogenoverschot	-669.088	1.084.402
Saldo van baten en lasten *	-448.567	846.009

* Het tekort in 2005 is voornamelijk veroorzaakt door de afrekening inkomstenheffing 2001 en de afrekening loonheffing 2003. Tevens wordt het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

Toelichting op de balans SVB per 31 december 2005

Activa

Materiële vaste activa (1 = € 1.000)

	31-12-2004					31-12-2005		
	Aanschaf- waarde	Boek- waarde	Investe- ringen	Desinves- teringen/ correcties	Afschrij- vingen	Aanschaf- waarde	Cumulatieve afschrijving	Boek- waarde
Terreinen/erfpacht	42.090	41.677	-	-	154	42.090	567	41.523
Gebouwen	143.558	98.835	-18	-8	3.476	143.481	48.148	95.333
Installaties gebouwen	82.695	42.494	575	-119	5.215	82.193	44.458	37.735
Subtotaal	268.343	183.006	557	-127	8.845	267.764	93.173	174.591
Computer- installaties	31.060	6.088	3.854	-104	3.974	28.458	22.594	5.864
Overige activa	13.098	5.963	10	-19	1.063	13.074	8.183	4.891
Subtotaal	44.158	12.051	3.864	-123	5.037	41.532	30.777	10.755
Totaal	312.501	195.057	4.421	-250	13.882	309.296	123.950	185.346

De negatieve investeringen betreffen verrekeningen op investeringen uit eerdere jaren.
De bedragen bij desinvesteringen/correcties betreffen administratieve correcties.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

Terreinen:		Computerinstallaties:	
- Terreinen	geen afschrijving	- Hardware	drie jaar
- Erfpacht	conform contracttermijnen	- Software	twee of drie jaar
Gebouwen:		Overige activa:	
- Gebouwen	veertig jaar	- Kantoormachines	vijs jaar
- Tuinaanleg Gebouwen	tien jaar	- Meubilair	tien jaar
- Verbouwingskosten	vijsftien jaar	- Stofferings	tien jaar
Installaties Gebouwen:			
- Installaties	vijsftien jaar		
- Bekabeling	drie jaar		

De afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname. Tot het moment van ingebruikname worden de reeds gedane investeringen opgerent. In 2005 wordt hierbij een rentepercentage van 3,7% gehanteerd (2004: 4,1%). 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 € 1,1 miljoen. Ultimo 2005 bedraagt de nog af te schrijven boekwinst € 16,4 miljoen (2004: € 17,5 miljoen).

Vlottende activa

Vorderingen (1 = € 1.000)

2005

2004

Te ontvangen wegens financiering door het Rijk	806.205	821.777
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	22.153	-
Vordering premiebaten op Belastingdienst	2.673.171	2.443.088
Te ontvangen wegens financiering tegemoetkoming AOW'ers	283	-
Met Belastingdienst te verrekenen voorschotbetalingen	-	65.231
Van personen wegens vrijwillig te betalen premies	4.020	4.141
Vorderingen ter zake van uitkeringen	78.625	80.187
Vooruitbetaalde kosten	2.460	2.038
Beleggingen	15	18
Te verrekenen interest	17.395	1.119
Overige vorderingen	103.025	12.795
Totaal	3.707.352	3.430.394

De vordering premiebaten op de Belastingdienst is berekend volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalingen over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de batens in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premieontvangsten 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 premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies middels afdracht loonheffing 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 2005 bedraagt € 15 duizend (2004: € 18 duizend); de nominale waarde bedraagt € 15 duizend.

Specificatie overige vorderingen (1 = € 1.000)	2005	2004
Verstrekte leningen personeel	2.112	2.415
Te verrekenen met diverse instanties	1.324	3.347
Rekening-courant SVB-REM	-	74
Rekening-courant SVB-FVP	313	281
Rekening-courant SVB-PGB oud	98.645	5.888
Rekening-courant BV de Koopvaardij	6	-
Andere overige vorderingen	625	790
Totaal overige vorderingen	103.025	12.795

Het saldo Rekening-courant SVB-PGB oud is gestegen omdat de door de PGB oud aan budgethouders en zorgverleners betaalde trekkingsrechten niet volledig gedekt zijn door van het CVZ ontvangen voorschotten.

Rekening-courant met het Rijk

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

Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

Passiva**Fondsvermogen AOW/ Anw (1 = € 1.000)****AOW****Anw****Totaal**

Normvermogen			
Normvermogen per 1 januari 2005	1.593.000	99.000	1.692.000
Mutatie normvermogen 2005	193.000	25.000	218.000
Normvermogen per 31 december 2005	1.786.000	124.000	1.910.000
Vermogenoverschot/-tekort			
Vermogenoverschot/-tekort per 1 januari 2005	123.790	185.163	308.953
Mutatie normvermogen 2005	-193.000	-25.000	-218.000
Saldo staat van baten en lasten 2005 (exclusief bestemmingsreserves)	-563.204	112.116	-451.088
Vermogenoverschot/-tekort per 31 december 2005	-632.414	272.279	-360.135
Totaal fondsvermogen AOW/Anw per 31 december 2005	1.153.586	396.279	1.549.865

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 (1 = € 1.000)**Totaal**

Bestemmingsreserve per 1 januari 2005	3.791
Mutatie bestemmingsreserve	5.121
Bestemmingsreserve per 31 december 2005	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.

Bestemmingsreserve veranderprogramma (1 = € 1.000)**2005****2004**

Bestemmingsreserve veranderprogramma

-

2.600

De bestemmingsreserve is gevormd voor een aantal activiteiten die aanvankelijk voor 2004 was voorzien, maar waarvan na bijstelling van de planning de realisatie in 2005 heeft plaatsgevonden. Het merendeel van de activiteiten dat was opgenomen in de bestemmingsreserve had betrekking op het project Vernieuwing (€ 2,4 miljoen). De resterende € 0,2 miljoen had betrekking op HR- en kwaliteitsmanagementtrajecten. De activiteiten waarvoor de bestemmingsreserve is gevormd, zijn gerealiseerd. De kosten hiervan zijn geboekt in de exploitatie. Ter dekking van deze kosten is de gehele bestemmingsreserve (€ 2,6 miljoen) vrijgevallen.

Voorzieningen (1 = € 1.000)	Stand 31-12-2004	Dotatie/ Vrijval (-)	Ont- trekking	Stand 31-12-2005
Voorzieningen SVB, het bedrijf				
Wachtgelden, kosten Sociaal Plan en WW	12.349	899	-3.045	10.203
Toeslagen op pensioenen	3.047	132	-270	2.909
Reorganisatie SVB	19.177	335	-3.241	16.271
Programma Vernieuwing	2.719	-512	-426	1.781
Veranderprogramma SVB Tien	-	15.335	-	15.335
Uniformering Structuur Uitvoering	-	526	-	526
Eigen Risicodragerschap WAO	-	2.101	-339	1.762
Subtotaal	37.292	18.816	-7.321	48.787
Voorzieningen fondsen en regelingen				
Uitkeringslasten:				
- TOG	3.785	4.246	-3.785	4.246
Keuringskosten:				
- TOG	1.175	1.363	-1.175	1.363
Uitvoeringskosten:				
- AOW	6.302	-1.777	-	4.525
- Anw	6.619	-276	-	6.343
- AKW	1.099	-53	-	1.046
- TOG	234	283	-234	283
Subtotaal	19.214	3.786	-5.194	17.806
Totaal voorzieningen	56.506	22.602	-12.515	66.593

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 2006 zal naar verwachting € 7,9 miljoen aan de voorzieningen worden onttrokken. Dit betreft € 3,3 miljoen aan de voorziening Wachtgelden, Sociaal Plan en WW, € 0,3 miljoen aan de voorziening Toeslag op pensioenen, € 3,1 miljoen aan de voorziening Reorganisatie SVB, € 0,5 miljoen aan de Voorziening Programma Vernieuwing en € 0,7 miljoen aan de Voorziening Eigen Risicodragerschap WAO.

Schattingswijzigingen in de voorzieningen SVB ten opzichte van vorig jaar

Ten aanzien van de voorzieningen Reorganisatie SVB, WW en Programma Vernieuwing is een wijziging in de schatting doorgevoerd, die inhoudt dat de SVB er voor de toekomst vanuit gaat dat 10% (15%), 35% (30%) en 25% (30%) van de personen die onder de werking van de respectieve voorzieningen vallen werk zullen vinden (tussen haakjes staan de oude percentages). Deze aanpassing verhoogt de verplichting met circa € 0,6 miljoen.

Wijzigingen in de component sociale premies leiden tot een mutatie van ca. +/- € 0,3 miljoen. Hier is gekeken naar de realisaties over het afgelopen jaar en een toename van de premies in het komende jaar. De voornaamste reden van de toename is hier de invoering van de ZVW (Zorgverzekeringswet) en de aanpassing van de pensioenpremies en de hiermee samenhangende franchisebedragen.

De wijziging van de loonindex is gebaseerd op het recente CAO onderhandelingsakkoord, waarin een loonstijging wordt voorzien van 1,5% over 2006. Voor 2007 en volgende jaren is gerekend met een gemiddelde loonstijging van 2%. Dit leidt ten opzichte van voorgaand jaar tot een mutatie van ca. +/- € 0,7 miljoen.

Voorziening Wachtgelden, kosten Sociaal Plan, WW en Bovenwettelijke regeling

Deze voorziening heeft betrekking op ingegane wachtgelden 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 2005 is 1%. Over 2006 is dit 1,5%. De gemiddelde loonstijging vanaf 2007 is 2%. Tevens zijn kosten Werkloosheidswet (WW) voorzien. Daarbij heeft de SVB een bovenwettelijke regeling als uitbreiding op de wettelijke regeling.

De dotatie aan deze voorzieningen wordt voornamelijk veroorzaakt door de toename van de instroom van nieuwe gevallen in de WW en de Bovenwettelijke 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 sterftekansen. 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: wachtgelden, kosten die in de plaats kunnen komen van wachtgelden, zoals loonsuppleties, 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 in overeenstemming met het verwachte gebruik van de regeling. In 2005 is een bedrag van € 1,13 miljoen onttrokken (2004: € 1,16 miljoen). 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-risicodrager is. De overige in de voorziening opgenomen kosten betreffen het bemannen en huisvesten van een mobiliteitscentrum, loopbaanbegeleiding, opleidingen en trainingen. In 2005 is in totaal € 426.000 onttrokken aan de voorziening. Voor wat betreft WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling vallen ultimo 2005 nog 43 afgevlode 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. In de uitvoering wordt gewerkt met een plateauplanning, waarin wordt aangegeven op welke wijze en in welk tempo de verschillende doelstellingen uit SVB 2010 in de komende jaren gaan worden gerealiseerd. Activiteiten binnen de plateauplanning zijn onder andere 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 ten laste van 2005 een reorganisatievoorziening gevormd. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. De totale voorziening bedraagt € 15,3 miljoen. 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 bovenalligheid 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. In deze voorziening zijn kosten opgenomen voor loopbaanbegeleiding, opleidingen en het uitbetalen van WW-uitkeringen en de Bovenwettelijke regeling. De totale voorziening bedraagt circa € 0,5 miljoen. De voorziening heeft een langlopend karakter.

Voorziening Eigen Risicodragerschap WAO/Pemba

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 een voorziening benodigd van € 1,8 miljoen. Uitgangspunt bij de

berekening van de voorziening is dat de wet Pemba na 2006 zal worden gehandhaafd. De voorziening heeft alleen betrekking op bestaande gevallen, waarvan de uitkeringen deels doorlopen tot in 2009. De voorziening heeft derhalve een langlopend karakter.

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)	2005	2004
Ouderdomsfonds	22.164	18.391
Nabestaandenfonds	4.861	3.084
Algemeen Kinderbijslagfonds	20.770	15.092
Regeling TOG	-	48
Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering	57	6
Regeling Persoonsgebonden budget	891	671
PGB nieuwe stijl	44	-
Totaal voorzieningen SVB, het bedrijf	48.787	37.292

Toelichting 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 2005 wordt uitgegaan van rond de 9.300 afgehandelde aanvragen (2005: 8.000) en ca. 6.900 toekenningen in 2006 (2005: 6.000), waarvan plus-minus 8.600 aanvragen (2005: 7.300) en ongeveer 6.400 toekenningen (2005: 5.500) een terugwerkende kracht hebben naar 2005 of eerder. Hierbij is rekening gehouden met het aantal nog te verwerken aanvragen per 31 december 2005. 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.

Tevens omvat de voorziening uitvoeringskosten AOW een bedrag van € 0,2 miljoen (2004: € 0,1 miljoen) in verband met werkzaamheden inzake reparatie van het AOW-pensioentekort van echtgenoten van grensarbeiders.

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

Deze voorzieningen maken 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. De uitspraak heeft betrekking op de situatie waarin een in het buitenland wonende uitkeringsgerechtigde sinds 2000 (post-actieve) niet langer verplicht verzekerd is voor het hele sociale zekerheidsstelsel, maar slechts een deel ervan. Het Hof oordeelt dat dit is toegestaan, mits het deel waarvoor de verplichte verzekering is beëindigd is vervangen door een stelsel van vrijwillige verzekering. Een eis is wél dat de voorwaarden voor vrijwillige verzekering niet ongunstiger mogen zijn dan de voorwaarden voor verplichte verzekering.

Op dit moment is een wetsvoorstel in de maak om met ingang van 2006 voor deze groep de totale verzekeringsplicht voor alle takken van Nederlandse sociale zekerheid af te schaffen en het mogelijk te maken dat mensen met terugwerkende kracht voor de periode 2000-2005 een beroep kunnen doen op de vrijwillige verzekering AOW/Anw. Voor deze periode wijkt de vrijwillige verzekering af van de huidige vrijwillige verzekering, in die zin dat er gunstigere voorwaarden gelden om tegemoet te komen aan de eis dat de dekking en voorwaarden gelijk zijn aan die van de wettelijke verzekering voor ingezetenen. Dit kan leiden tot een lagere vrijwillige premie voor de periode 2000-2005. Voor de huidige vrijwillig verzekerden zal het verschil tussen de betaalde premie en de herberekende premie worden terugbetaald.

Ultimo 2004 was er al een voorziening (voor een bedrag van € 2,8 miljoen) opgenomen voor de hiermee samenhangende te maken administratiekosten AOW. In 2005 is er nog niets aan deze voorziening onttrokken. Nu er meer bekend is over de administratiekosten AOW en Anw die nodig zijn voor het herberekenen van de premies en voor de voorlichting en mutaties is een voorziening berekend voor eind 2005 voor een bedrag van € 0,69 miljoen.

Ultimo 2005 wordt 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.

Langlopende schulden (1 = € 1.000)	Stand 31-12-2004	Verkrijging	Aflossing	Stand 31-12-2005
Subsidielingen	165	-	66	99
Totaal langlopende schulden	165	-	66	99

De subsidie leningen inzake financiering materiële vaste activa betreffen laagrentende leningen van energiemaatschappijen waarbij geldt dat slechts 80% van de totaal geleende bedragen hoeft te worden afgelost. Het nog af te lossen deel is op de balans opgenomen. Het gemiddeld gehanteerde rentepercentage bedraagt 3,32%. De ontvangen subsidie is in mindering gebracht op de materiële vaste activa.

Uitsplitsing langlopende schulden (1 = € 1.000)

korter dan/gelijk aan 1 jaar	60
tussen 1 – 5 jaar	39
langer dan 5 jaar	-
Totaal	99

Kortlopende schulden (1 = € 1.000)

	2005	2004
Te betalen uitkeringen:		
- te betalen vakantie-uitkeringen	800.487	747.763
- overige te betalen uitkeringen	876.138	906.931
Af te dragen ter zake uitkeringen:		
- loonheffing	74.739	76.889
- AWBZ-bijdragen	26.613	26.685
- ZFW-premie	49.029	46.608
Te verrekenen voorschotbetalingen met de Belastingdienst	1.710.144	-
Crediteuren	13.597	11.017
Nog te betalen personeelskosten	13.003	13.098
Belastingen en sociale premies	8.659	9.617
Rekening-courant AOF	123	137
Te betalen interest rekening-courant met het Rijk	-	4.649
Overige schulden	9.814	4.408
Totaal	3.582.346	1.847.802

Te verrekenen voorschotbetalingen met de Belastingdienst (1= € 1.000)**AOW****Anw****Totaal**

Te vorderen van de Belastingdienst inzake			
in december ontvangen premiebatens	1.841.063	147.647	1.988.710
In december door de SVB ontvangen voorschotten	1.711.250	138.750	1.850.000
Nog te ontvangen inzake premiebatens december	129.813	8.897	138.710
Terug te betalen aan de Belastingdienst met betrekking tot			
afrekening IB/PVV 2001 (kasjaren 2001 tot en met 2004)	2.164.196	160.983	2.325.179
Te ontvangen van de Belastingdienst met betrekking tot			
afrekening LB/PVV 2003 (kasjaren 2003 en 2004)	473.073	3.252	476.325
Met de Belastingdienst te verrekenen voorschotbetalingen	1.561.310	148.834	1.710.144

De overige te betalen uitkeringen hebben voor € 795,7 miljoen betrekking op de AKW (2004: € 814,6 miljoen). Dit bedrag betreft vrijwel geheel de kinderbijslag over het vierde kwartaal van 2005 die in het eerste kwartaal van 2006 wordt uitbetaald. Tevens is rekening gehouden met een schatting van na het eerste kwartaal van 2006 uit te keren kinderbijslag over 2005 en voorgaande jaren van € 9,3 miljoen (2004: € 9,4 miljoen), in principe met terugwerkende kracht van maximaal één jaar. Naast de te betalen uitkeringen AKW is een raming opgenomen van in 2006 vast te stellen uitkeringen AOW en Anw met een terugwerkende kracht van maximaal 1 jaar (AOW: € 45,0 miljoen (2004: € 50,0 miljoen); Anw: € 21,0 miljoen (2004: € 27,0 miljoen)).

In de post nog te betalen personeelskosten is de verplichting inzake niet opgenomen vakantiedagen (inclusief verschuldigde sociale lasten) ultimo 2005 opgenomen voor een bedrag van € 7,4 miljoen (2004: € 7,0 miljoen).

Verplichting Jubileum gratificaties

Met ingang van 2005 dient de SVB een langlopende verplichting op te nemen op de balans voor uitgestelde beloningen (RJ 271.4). Hieronder vallen gratificaties die werknemers ontvangen wanneer zij respectievelijk 25 en 40 jaar in dienst zijn bij de SVB. In het eerste geval bedraagt de gratificatie een half maandsalaris, in het tweede geval een heel maandsalaris.

De verplichting die is opgenomen, heeft betrekking op de gratificaties die naar verwachting de komende jaren zullen moeten worden uitgekeerd. Aangezien sprake is van een nieuwe regel, maakt de SVB gebruik van de mogelijkheid om de verplichting verspreid over een aantal jaren op te bouwen. In 2005 is een verplichting opgenomen van € 500.000, waarmee de verwachte kosten in 2006 voor 100% zijn afgedekt, in 2007 voor 50%, in 2008 voor 33%, lineair aflopend tot 10% in 2015. De totale periode waarover de verplichting op deze wijze is berekend, bedraagt 10 jaar.

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)	2005	2004
Schulden Bureau BDZ aan diverse instanties	676	520
Rekening-courant SVB-REM	1.110	-
Rekening-courant SVB-AWBZ	314	424
Rekening-courant SVB-PGB nieuwe stijl	6.712	2.837
Rekening-courant BV de Koopvaardij	-	1
Andere overige schulden	1.002	626
Totaal overige schulden	9.814	4.408

Niet in de balans opgenomen financiële verplichtingen (1= € 1 miljoen)

korter dan/gelijk aan 1 jaar	15,6
tussen 1 – 5 jaar	25,2
langer dan 5 jaar	-
Totaal	40,8

Huur, lease en onderhoudsverplichtingen

De huur, lease en onderhoudsverplichtingen op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 40,8 miljoen (2004: € 28,5 miljoen).

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

Toelichting op de resultatenrekening SVB over 2005

Algemeen

De toelichting op de resultatenrekening 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 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
Baten			
Premies	17.844.615	18.511.000	18.890.698
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	2.341.400	2.339.000	2.606.900
Financiering door het Rijk	2.694.000	2.482.000	2.194.124
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Vrijval voorzieningen SVB	21	-	1.968
Vrijval voorziening uitvoeringskosten AOW	2.292	-	-
Overige baten	35.970	20.000	8.823
Totaal baten	23.170.281	23.352.000	23.702.513
Lasten			
Uitkeringen	23.369.232	23.222.000	22.889.569
Tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	74.886	77.553	72.728
- huisvesting	10.767	10.234	10.863
- automatisering	7.106	9.217	6.277
- bureaunkosten	8.056	8.261	5.699
- diensten en diversen	4.417	4.797	4.215
Totaal uitvoeringskosten	105.232	110.062	99.782
Dotatie voorzieningen SVB	7.744	-	1.450
Dotatie voorziening uitvoeringskosten AOW	515	-	2.825
Overige lasten	21	-	11.258
Totaal lasten	23.734.727	23.332.062	23.004.884
Saldo van baten en lasten *	-564.446	19.938	697.629
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-1.242		1.242
Mutatie normvermogen	193.000		-235.527
Mutatie vermogenoverschot	-756.204		931.914
Saldo van baten en lasten *	-564.446		697.629

* Het tekort in 2005 is voornamelijk veroorzaakt door de afrekening inkomstenheffing 2001 en de afrekening loonheffing 2003. Tevens wordt het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

Specificatie financiering door het Rijk (1 = € 1.000)**2005****2004**

Verrekening vermogenoverschot/-tekort 2004 (2003)	-123.790	808.124
Raming vermogenstekort	2.817.790	1.375.000
Rijksbijdrage AOW-gat grensarbeiders	-	11.000
Totaal financiering door het Rijk	2.694.000	2.194.124

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

In de premiebatens AOW 2005 zijn de afrekeningen Loonheffing en Inkomstenheffing opgenomen die zijn verantwoord in 2005. Deze afrekeningen zijn als volgt te specificeren:

- inkomstenheffing 2001: -/- € 2.164 miljoen
- loonheffing 2003: € 473 miljoen

In 2005 is van het Rijk een extra bijdrage van € 2.694 miljoen (2004: € 2.183 miljoen) ontvangen in verband met een geraamd vermogenstekort voor 2004 en 2005 volgens EMU-definitie.

In 2005 werd € 252 miljoen ontvangen ter financiering van de Tegemoetkoming AOW'ers.

Specificatie overige batens (1 = € 1.000)**2005****2004**

Interest rekening-courant SVB-AOW	15.680	-
Ontvangen invorderingsrente	12.710	-
Boeten en maatregelen	504	532
Overige interestbatens		
- onderhandse leningen	2	2
- lening inzake financiering vaste activa	7.053	8.262
Overigen	21	27
Totaal overige batens	35.970	8.823

Specificatie overige lasten (1 = € 1.000)**2005****2004**

Betaalde invorderingsrente	-	5.086
Interest rekening-courant SVB-AOW	-	6.155
Diverse lasten	21	17
Totaal overige lasten	21	11.258

Het ouderdomsfonds is voor € 7,7 miljoen belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2004: € 1,4 miljoen).

Nabestaandenwet (Anw) (1 = € 1.000)	Realisatie 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
Baten			
Premies	1.425.288	1.519.000	1.505.748
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	157.900	174.000	189.900
Vrijval voorzieningen SVB	117	-	564
Vrijval voorziening uitvoeringskosten	499	-	540
Overige baten	8.204	7.000	2.280
Totaal baten	1.592.008	1.700.000	1.699.032
Lasten			
Uitkeringen	1.447.623	1.485.000	1.521.004
Uitvoeringskosten			
- personeel	22.654	25.038	24.755
- huisvesting	3.030	3.126	3.264
- automatisering	1.460	2.319	1.706
- bureaunkosten	1.257	1.470	1.256
- diensten en diversen	1.492	2.423	1.499
Totaal uitvoeringskosten	29.893	34.376	32.480
Dotatie voorzieningen SVB	2.558	-	37
Dotatie voorziening uitvoeringskosten Anw	223	-	-
Overige lasten	4	-	493
Totaal lasten	1.480.301	1.519.376	1.554.014
Saldo van baten en lasten	111.707	180.624	145.018
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-409		409
Mutatie normvermogen	25.000		-7.879
Mutatie vermogenoverschot	87.116		152.488
Saldo van baten en lasten	111.707		145.018

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

In de premiebatens Anw 2005 zijn de afrekeningen Loonheffing en Inkomstenheffing opgenomen die zijn verantwoord in 2005. Deze afrekeningen zijn als volgt te specificeren:

- inkomstenheffing 2001: -/- € 161 miljoen
- loonheffing 2003: € 3 miljoen

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 2005 is er met de afkoopsom een bedrag gemoeid van € 3,9 miljoen en met de overige regreszaken een bedrag van € 472 duizend.

Specificatie overige baten (1 = € 1.000)	2005	2004
Interest rekening-courant SVB-Anw	7.081	2.025
Ontvangen invorderingsrente	942	-
Boeten en maatregelen	174	249
Overigen	7	6
Totaal overige baten	8.204	2.280

Specificatie overige lasten (1 = € 1.000)	2005	2004
Betaalde invorderingsrente	-	493
Overigen	4	-
Totaal overige lasten	4	493

Het nabestaandenfonds is voor € 2,6 miljoen belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2004: € 37 duizend).

Kinderbijslagwet (AKW) (1 = € 1.000)**Realisatie 2005****Begroting 2005****Realisatie 2004**

Baten			
Financiering door het Rijk	3.268.289	3.301.281	3.300.170
Vrijval voorzieningen SVB	927	-	1.411
Vrijval voorziening uitvoeringskosten	53	-	-
Overige baten	1.158	1.000	944
Totaal baten	3.270.427	3.302.281	3.302.525
Lasten			
Uitkeringen	3.191.773	3.222.000	3.225.151
Uitvoeringskosten			
- personeel	51.183	55.886	54.473
- huisvesting	7.359	7.934	7.942
- automatisering	5.494	7.833	5.957
- bureaunkosten	3.142	4.226	3.034
- diensten en diversen	3.434	4.402	3.396
Totaal uitvoeringskosten	70.612	80.281	74.802
Dotatie voorzieningen SVB	8.991	-	1.573
Dotatie voorziening uitvoeringskosten	-	-	15
Overige lasten	-	-	35
Totaal lasten	3.271.376	3.302.281	3.301.576
Saldo van baten en lasten	-949		949
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-949		949
Saldo van baten en lasten	-949		949

Specificatie overige baten (1 = € 1.000)**2005****2004**

Interest rekening-courant SVB-AKW	484	239
Boeten en maatregelen	634	659
Overige (interest)baten	40	46
Totaal overige baten	1.158	944

Het Algemeen Kinderbijslagfonds is voor € 9,0 miljoen belast voor de toevoeging aan de voorzieningen SVB, het bedrijf (2004: € 1,6 miljoen).

**Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten
thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) (1 = € 1.000)**

Realisatie 2005 Begroting 2005 Realisatie 2004

Baten			
Financiering door het Rijk	39.489	37.451	31.552
Vrijval voorzieningen SVB	48	-	56
Vrijval voorziening uitkeringslasten	-	-	592
Vrijval voorziening uitvoeringskosten	-	-	78
Vrijval voorziening keuringskosten	-	-	141
Overige baten	31	-	43
Totaal baten	39.568	37.451	32.462
Lasten			
Uitkeringen	30.712	29.800	24.852
Uitvoeringskosten			
- personeel	1.563	1.499	1.479
- huisvesting	184	149	163
- automatisering	47	72	71
- bureaunkosten	57	75	56
- diensten en diversen	1.113	1.956	647
Totaal uitvoeringskosten	2.964	3.751	2.416
Dotatie voorzieningen SVB	-	-	-
Dotatie voorziening uitkeringslasten	4.246	3.900	3.785
Dotatie voorziening uitvoeringskosten	283	-	234
Dotatie voorziening keuringskosten	1.363	-	1.175
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	39.568	37.451	32.462
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Toelichting uitkeringen (1 = € 1.000)**2005****2004**

De uitkeringen kunnen worden gesplitst in:

- Uitkeringen met betrekking tot huidig boekjaar

30.345

24.849

- Uitkeringen met terugwerkende kracht naar voorgaande boekjaren

4.152

2.863

Subtotaal**34.497****27.712**

- Ten laste van de voorziening uitkeringen

-3.785

-2.860

Subtotaal**-3.785****-2.860****Totaal****30.712****24.852****Toelichting uitvoeringskosten** (1 = € 1.000)**2005****2004**

De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:

- Uitvoeringskosten SVB

1.942

1.816

- Ten laste van de voorziening administratiekosten

-234

-179

Subtotaal**1.708****1.637**

- Keuringskosten Argonaut en derden

2.431

1.809

- Ten laste van de voorziening keuringskosten

-1.175

-1.030

Subtotaal**1.256****779****Totaal****2.964****2.416**

Van de vrijval van de voorzieningen SVB, het bedrijf komt € 48,0 duizend (2004: 56,0 duizend) ten gunste van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen.

Regeling tegemoetkoming**asbestslachtoffers (TAS)** (1 = € 1.000)**Realisatie 2005****Begroting 2005****Realisatie 2004**

Baten			
Financiering door het Rijk	2.626	4.805	2.818
Overige baten	18	-	3
Totaal baten	2.644	4.805	2.821
Lasten			
Uitkeringen	1.822	3.700	2.264
Uitvoeringskosten			
- personeel	169	221	182
- huisvesting	17	18	16
- automatisering	3	5	3
- bureaunkosten	5	11	6
- diensten en diversen	628	850	350
Totaal uitvoeringskosten	822	1.105	557
Overige lasten	-	-	-
Totaal lasten	2.644	4.805	2.821
Saldo van baten en lasten	-	-	-

Toelichting uitvoeringskosten (1 = € 1.000)**2005****2004**

De uitvoeringskosten kunnen worden gesplitst in:		
- Uitvoeringskosten	222	227
- Advieskosten derden	600	330
Totaal	822	557

Totaal sv-taken (1 = € 1.000)	Realisatie 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
Baten			
Premies	19.269.903	20.030.000	20.396.446
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	2.499.300	2.513.000	2.796.800
Financiering door het Rijk	6.004.404	5.825.537	5.528.664
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Vrijval voorzieningen SVB	1.113	-	3.999
Vrijval voorzieningen sv-fondsen	2.844	-	1.351
Overige baten	45.381	28.000	12.093
Totaal baten	28.074.928	28.396.537	28.739.353
Lasten			
Uitkeringen	28.041.162	27.962.500	27.662.840
Tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	150.455	160.197	153.617
- huisvesting	21.357	21.461	22.248
- automatisering	14.110	19.446	14.014
- bureaunkosten	12.517	14.043	10.051
- diensten en diversen	11.084	14.428	10.107
Totaal uitvoeringskosten	209.523	229.575	210.037
Dotatie voorzieningen SVB	19.293	-	3.060
Dotatie voorzieningen sv-fondsen	6.630	3.900	8.034
Overige lasten	25	-	11.786
Totaal lasten	28.528.616	28.195.975	27.895.757
Saldo van baten en lasten *	-453.688	200.562	843.596
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-2.600		2.600
Mutatie normvermogen	218.000		-243.406
Mutatie vermogenoverschot	-669.088		1.084.402
Saldo van baten en lasten *	-453.688		843.596

* Het tekort in 2005 is voornamelijk veroorzaakt door de afrekening inkomstenheffing 2001 en de afrekening loonheffing 2003. Tevens wordt het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

Doorbelaste kosten, opbrengsten en uitvoeringskosten niet-sv-taken (1 = € 1.000)

(Regeling PGB, PGB nieuwe stijl, FVP, REM, AWBZ en Derden)

	Realisatie 2005	Begroting 2005	Realisatie 2004
Overige baten			
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden			
- Remigratiewet	1.293	1.446	1.516
- Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten	406	580	578
- Stichting Financiering Voorzetting Pensioenverzekering	7.428	7.759	7.072
- Regeling Persoonsgebonden budget	12.305	26.524	17.584
- PGB nieuwe stijl	16.224	13.749	11.488
- Derden	4.038	3.902	4.164
Vrijval voorzieningen SVB	131	-	172
Rentebaten derden	1.193	-	727
Totaal doorberekende kosten en opbrengsten	43.018	53.960	43.301
Specificatie naar kostensoort			
Uitvoeringskosten			
- personeel	20.778	35.763	24.910
- huisvesting	5.719	5.842	5.955
- automatisering	823	1.449	706
- bureaunkosten	1.253	1.996	1.638
- diensten en diversen	3.570	4.825	3.866
Totaal uitvoeringskosten	32.143	49.875	37.075
Dotatie voorzieningen SVB	761	-	405
Overige baten/lasten	4.993	-	3.408
Totaal	37.897	49.875	40.888
Saldo van baten en lasten	5.121	4.085	2.413
Mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	5.121	4.085	2.413
Saldo van baten en lasten	5.121	4.085	2.413

Totaal SVB (1 = € 1.000)**Realisatie 2005****Begroting 2005****Realisatie 2004**

Baten			
Premies	19.269.903	20.030.000	20.396.446
Bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK)	2.499.300	2.513.000	2.796.800
Financiering door het Rijk	6.004.404	5.825.537	5.528.664
Financiering tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Vrijval voorzieningen SVB	1.244	-	4.171
Vrijval voorzieningen sv-fondsen	2.844	-	1.351
Overige baten	88.268	81.960	55.222
Totaal baten	28.117.946	28.450.497	28.782.654
Lasten			
Uitkeringen	28.041.162	27.962.500	27.662.840
Tegemoetkoming AOW'ers	251.983	-	-
Uitvoeringskosten			
- personeel	171.233	195.960	178.527
- huisvesting	27.076	27.303	28.203
- automatisering	14.933	20.895	14.720
- bureaunkosten	13.770	16.039	11.689
- diensten en diversen	14.654	19.253	13.973
Totaal uitvoeringskosten	241.666	279.450	247.112
Dotatie voorzieningen SVB	20.054	-	3.465
Dotatie voorzieningen sv-fondsen	6.630	3.900	8.034
Overige lasten	5.018	-	15.194
Totaal lasten	28.566.513	28.245.850	27.936.645
Saldo van baten en lasten*	-448.567	204.647	846.009
Mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-2.600		2.600
Mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	5.121		2.413
Mutatie normvermogen	218.000		-243.406
Mutatie vermogenoverschot	-669.088		1.084.402
Saldo van baten en lasten*	-448.567		846.009

* Het tekort in 2005 is voornamelijk veroorzaakt door de afrekening inkomstenheffing 2001 en de afrekening loonheffing 2003. Tevens wordt het saldo van het vermogenstekort/-overschot van het fonds AOW door de Rijksoverheid in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

Kasstroomoverzicht SVB (directe methode) (1 = € 1.000)**2005****2004**

<i>Kasstromen uit operationele activiteiten</i>		
Ontvangsten		
Premies	20.815.034	20.296.418
Financiering door het Rijk	8.771.259	8.336.892
Overige ontvangsten	67.147	64.482
	29.653.440	28.697.792
Uitgaven		
Uitkeringen	-28.273.238	-27.695.999
Uitvoeringskosten	-227.873	-232.786
Overige uitgaven	-119.285	-51.416
	-28.620.396	-27.980.201
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.033.044	717.591
<i>Kasstromen uit investeringsactiviteiten</i>		
Investerings in materiële vaste activa	-4.227	-6.273
Desinvesteringen in materiële vaste activa	-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-4.227	-6.273
<i>Kasstromen uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie langlopende schulden	-66	-64
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-66	-64
Netto-kasstroom	1.028.751	711.254
Specificatie netto-kasstroom		
Mutatie rekening-courant Rijk	1.028.697	715.245
Mutatie liquide middelen	54	-3.991
Totaal	1.028.751	711.254

Het kasstroomoverzicht bestaat uit drie onderdelen:

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten;
- kasstroom uit financieringsactiviteiten.

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.

De kasstromen uit financieringsactiviteiten betreffen de kasstromen met betrekking tot subsidielingen inzake de materiële vaste activa.

Overige gegevens

Accountantsverklaring

Deloitte.		Deloitte Accountants B.V. Stationplein 8 2275 AZ Voorburg Postbus 90721 2509 LS Den Haag Tel: (070) 3372000 Fax: (070) 3372290 www.deloitte.nl
Datum 10 maart 2006	Behandeld door drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA	Rekening 3100093513 (1093865)015-cz

Accountantsverklaring

Opdracht
Wij hebben de jaarrekening 2005 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd. De jaarrekening is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake deze jaarrekening te verstrekken.

Werkzaamheden
Onze controle is verricht overeenkomstig in Nederland algemeen aanvaarde richtlijnen met betrekking tot controleopdrachten. Volgens deze richtlijnen dient onze controle zodanig te worden gepland en uitgevoerd, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen onjuistheden van materieel belang bevat. Een controle omvat onder meer een onderzoek door middel van deelwaarnemingen van informatie ter onderbouwing van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. Tevens omvat een controle een beoordeling van de grondslagen voor financiële verslaggeving die bij het opmaken van de jaarrekening zijn toegepast en van belangrijke schattingen die de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank daarbij heeft gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening. Wij zijn van mening dat onze controle een deugdelijke grondslag vormt voor ons oordeel.

Oordeel
Wij zijn van oordeel dat de jaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen op 31 december 2005 en van de baten en lasten over 2005 in overeenstemming met in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving en voldoet aan de wettelijke bepalingen inzake de inrichting van de jaarrekening zoals opgenomen in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en de daarbij behorende uitvoeringsregelingen.

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

Deloitte Accountants B.V.	
	
drs. V.W.J.A. van Stijn RA MGA	C.J. Vrolijk RA

Deloitte Accountants B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24362813.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

Bestemming saldo van baten en lasten.

Het negatieve saldo van baten en lasten ad € 448.567 duizend is op de volgende wijze bestemd:

Bestemming saldo van baten en lasten (1= € 1.000)

mutatie bestemmingsreserve veranderprogramma	-2.600
mutatie bestemmingsreserve PGB nieuwe stijl	5.121
mutatie normvermogen	218.000
mutatie vermogenoverschot	-669.088
Totaal	-448.567

07 — Publica- ties en onder- zoeken SVB

In 2005 heeft de SVB ook onderzoeken gedaan. Van de strategische en innovatieve onderzoeken uit het onderzoeksplan 2005 is het onderzoek voor het Visiedebat 2005 met het thema Kind en Sociale Zekerheid afgerond. De overige strategische en innovatieve onderzoeken zijn doorgeschoven naar 2006.

Het merendeel van de geplande aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken is in 2005 uitgevoerd. De gegevens-uitwisseling met België in het kader van handhaving is niet met de Belgische Kruispuntbank tot stand gekomen maar met de Rijksdienst voor pensioenen. Een aantal handhavingsonderzoeken loopt nog door in 2006.

Overigens heeft een deel van de handhavingsonderzoeken ook een min of meer permanent karakter. Ook de onderzoeken voor de fraudealertheidsmonitor en de klantmonitor lopen nog door in 2006. Het CTB-onderzoek dat in Zweden gehouden zou worden is vervangen door een CTB-onderzoek in Indonesië.

Publicatie**Referentienummer***Januari:*

Januarinota 2005 AOW/Anw/AKW

BCU/05/0023

Maart:

Jaarverslag SVB 2004, incl. aanvullende verantwoording

BCU/05/0051

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 4e kwartaal 2004

BCU/05/0076

Nieuwsbrief Sociale Verzekeringsbank

Verantwoording VW AWBZ 2004

BCU/05/0083

April:

Persoonsgebonden Budget oude stijl

BCU/05/0038

Handhaving door de SVB, rapportage 2004

Mei:

Jaarverantwoording 2004 van BBZ en BDZ

BCU/05/0129

De SVB in het eerste kwartaal van 2005

BCU/05/0132

SVB Beleidsregels 2005

ISBN: 90 12 10851 9

Juni:

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 1e kwartaal 2005

BCU/05/0076

Begroting AKW 2006

BCU/05/0194

Begroting TOG-regeling 2006

BCU/05/0195

Begroting TAS-regeling 2006

BCU/05/0196

Juninota 2005 AOW/Anw/AKW

BCU/05/0230

Ontwerp Meerjarenplanning 2006 t/m 2010

BCU/05/0231

Nieuwsbrief Sociale Verzekeringsbank

Juli:

Remigratiewet: Verslag van werkzaamheden 2004, Begroting 2006

BCU/05/0250

Augustus:

De SVB in het eerste halfjaar van 2005

BCU/05/0288

September:

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 2e kwartaal 2005

BCU/05/0302

Ontwerp Meerjarenplanning 2006 t/m 2010 (tweede concept)

BCU/05/0340

Nieuwsbrief Sociale Verzekeringsbank

Oktober:

Oktobernota 2005 AOW/Anw/AKW

BCU/05/0356

November:

Kind en sociale zekerheid

ISBN: 90 12 11089 0

Kwartaalbericht AOW/Anw/AKW 3e kwartaal 2005

BCU/05/0401

De SVB in de eerste drie kwartalen van 2005

BCU/05/0409

Meerjarenplanning 2006 t/m 2010

BCU/05/0418

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

Personalia Raad van Bestuur

In het kader van de door de SVB onderschreven Code Goed Bestuur hecht de Raad van Bestuur er aan openheid te geven over de door leden van de Raad in het verslagjaar vervulde functiegebonden en maatschappelijke nevenfuncties.

Drs. E.F. Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur

Portefeuille Strategie

Functiegebonden nevenfuncties

1. Lid Raad van Commissarissen Trustfonds Hoevelaken
2. Lid Bestuur van Het Expertise Centrum
3. Voorzitter Raad van Advies Netspar
4. Lid Bestuur Stichting Overheidsmanager van het Jaar
5. Titular Delegate van de ISSA en voorzitter Technische Commissie

Maatschappelijke functies

1. Voorzitter Stichting Pelita (tot 1-1-2006)
1. Vice voorzitter Raad van Toezicht Hartekampgroep
2. Lid Adviescommissie SKAN-fonds
3. Lid Raad van Advies NIOD
4. Lid Raad van Advies PM-magazine
5. Lid Raad van Toezicht Alatus
6. Lid Visitatiecommissie Raad voor de Rechtspraak (tijdelijk)

Drs. C.M. van der Werf-de Koning

Lid Raad van Bestuur

Portefeuille Uitvoering

Functiegebonden nevenfuncties

1. Bestuurslid Stichting Opleiding Sociale Verzekering (SOSV) (m.i.v. 2005)

Maatschappelijke functies

1. Voorzitter Terre des Hommes Nederland (tot 1-10-2005)
2. Lid Raad van Toezicht STAR en STAR-i-nova
3. Voorzitter Raad van Toezicht Bibliotheca Biografica (i.o.)

M.J.Kemp MSM

Lid Raad van Bestuur

Portefeuille Personeel, Financiën en Algemene zaken

Maatschappelijke functies

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

U. Groen MMC (vertrokken per 1-2-2005)

Lid Raad van Bestuur

Portefeuille ICT en Organisatie

Drs. M.P.I. ten Kroode MCM MIM (benoemd per 1-9-2005)

Lid Raad van Bestuur

Portefeuille ICT en Organisatie

Functiegebonden nevenfuncties

1. Lid Raad van Patronage Het Expertisecentrum

Maatschappelijke functies

1. Lid Bestuur Amstelwijs, primair onderwijs
2. Docent Sioo
3. Kerndocent IMAC

Mr. drs. H.E. Trouw

Secretaris

Raad van Advies

De Raad van Advies bestond per 31 december 2005 uit de volgende personen:

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

Cliëntenraad

W.J.C. van der Pol	Voorzitter (vanaf 1 januari 2005)
Prof. Dr. J. den Draak	Lid
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
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	P.E. Tunnisen (tot 17-1-2005) W.F.M. Jansen (vanaf 17-1-2005)
Directeur Vestiging Deventer	Mr. J.H.A. Killaars
Directeur Vestiging Groningen:	H. Bouwen
Directeur Vestiging Leiden:	H. Louwhoff
Directeur Vestiging Nijmegen:	M.J. te Beek (tot 1-9-2005) Mr. R. van Es (vanaf 14-11-2005)
Directeur Vestiging Roermond:	W.F.M. Jansen (tot 17-1-2005) P.E. Tunnissen (vanaf 17-1-2005)
Directeur Vestiging Rotterdam:	Drs. B.T.J. van der Beek (tot 1-9-2005) M.J. te Beek (vanaf 1-9-2005)
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. Kruizinga
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
Hoofd afdeling Bidoc en archief	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
AKO	Algemeen Keten Overleg
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
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
BPR	Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten
BTW	Belasting Toegevoegde Waarde
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CMM	Capability Maturity Model
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CobiT	Control Objectives for Information and related Technology
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
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
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GPR	Getronics Pink Roccade
HRM	Human Resources Management

IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IBF	Internationaal Bureau Fraude-informatie
IBG	Informatie Beheer Groep
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
ILO	International Labour Organisation
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
IOA	Interne Operational Audit
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KBBS	Kostprijzen in de Besturing en Beheersing van de SVB
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LOM	Landelijk Overleg Minderheden
LVA	Landesversicherungsanstalt
MHP	Vakcentrale voor Middelbaar en Hoger Personeel
MIS	Management Informatiesysteem
MoU	Memorandum of Understanding
MT	Management Team
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NIOD	Nederlands Instituut Oorlogsdocumentatie
OC&W	Onderwijs, Cultuur & Wetenschappen
OM	Openbaar Ministerie
P&C	Planning & Control
Pemba	Premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
PDCA	Plan Do Check Act
PGB	Persoonsgebonden Budget
POP	Persoonlijk Ontwikkelplan
POROSZ	Periodiek Onderzoek Regelovertreding Sociale Zekerheid
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
QDB	Query Database
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
REM	Remigratiewet
RIO	Regionaal Indicatieorgaan
ROBB	Registratie-en ondersteuningssysteem Bezwaar & Beroep
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van Bestuur
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SMART	Specifiek, Meetbaar, Ambitieuw, Realistisch en Tijdgebonden
SSP	SVB Servicecentrum PGB

SUWI	Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Tegemoetkoming Asbestslachtoffers
TCDP	Technische Commissie voor Data Processing
TEB	Toegang Eigenschappen Brondocumenten
TOG	Tegemoetkoming Onderhoudskosten thuiswonende Gehandicapte kinderen
TVP	Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VBTB	Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheid
Walvis	Wet algemene lastenverlichting in sociale zekerheid
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WOSM	Wyers, Oostdijk, Schipper en Van Mook (Keuringsinstantie)
Wubo	Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers
Wuv	Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945
WVG	Wet Voorzieningen Gehandicapten
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 Verlegstraat 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

