

1c. Prestatie-indicatoren SVB

<i>Resultaatgebied 1: voorkomen van uitkeringsinstroom.</i>	norm 2006	Realisatie 2006	norm 2007	Derde kwartaal 2007	Norm 2008
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<i>Resultaatgebied 2: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</i>	Norm 2006	Realisatie 2006	Norm 2007	Derde kwartaal 2007	Norm 2008
1. Rechtmatigheid					
a Anw	99%	99,9%	99%	n.v.t.	99%
b AKW	99%	99,9%	99%	n.v.t.	99%
c AOW	99%	99,9%	99%	n.v.t.	99%
2. Handhaving (kwantitatief de volgende kengetallen)					
a bekendheid met regels	60%	78%	60%	n.v.t.	60%
b aantal fraudesignalen	n.v.t.	4.421	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
c totaal fraudebedrag	n.v.t.	€8.287.000	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
d afdoeningspercentage	95%	99%	95%	n.v.t.	95%
e incassoratio	n.v.t.	91,9%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
3. Nationale tijdigheid					
a AOW	98%	98%	98%	98,8%	98%
b ANW	95%	95%	95%	97,3%	96%
c AKW	95%	98%	95%	99,5%	96%
4. Internationale tijdigheid					
a AOW	95%	96%	95%	97,3%	96%
b ANW	93%	92%	95%	96,7%	96%
c AKW	93%	93%	95%	96,8%	96%
<i>Resultaatgebied 3: bevorderen van re-integratie</i>	Norm 2006	Realisatie 2006	Norm 2007	Derde kwartaal 2007	Norm 2008
Niet van toepassing op SVB	-	-	-	-	-
<i>Resultaatgebied 4: klantgerichtheid</i>	Norm 2006	Realisatie 2006	Norm 2007	Derde kwartaal 2007	Norm 2008
5. klanttevredenheid (a, b en c gemeten op een vijfpuntsschaal)					
a telefonische dienstverlening	3,2		3,2	n.v.t.	90%
b e-mail dienstverlening	3,1	n.v.t.	3,1	n.v.t.	90%
c schriftelijke dienstverlening	3,2		3,2	n.v.t.	85%
d afhandeling call center	85%	n.v.t.	85%	n.v.t.	n.v.t.
e tijdigheid call center	70%	n.v.t.	70%	n.v.t.	n.v.t.
Klanttevredenheidsonderzoek	85%	82%	85%	n.v.t.	85%
6. Klachtenmanagement					
a Tijdigheid klachtenafhandeling	95%	98%	95%	96%	95%
b Tevredenheid klachtenafhandeling	60%	n.v.t.	60%	n.v.t.	60%
<i>Resultaatgebied 5: efficiency</i>	Norm 2006	Realisatie 2006	Norm 2007	Derde kwartaal 2007	Norm 2008
7. Efficiënte uitvoeringsprocessen	1,5%	3,6%	Binnen budget	n.v.t.	Binnen budget
8. Kosten per klant per wet				n.v.t.	Volgt maximale l/p index

Toelichting

Resultaatgebied 2: Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Ad 1 Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. In 2006 voldoet de SVB voor alle wetten aan de gestelde normen. Ook in het eerst halfjaar over 2007 liggen de onrechtmatigheidsscores van alle wetten ruim onder het maximum van één procent. Naar verwachting zal de SVB in het jaarverslag 2007 voor alle wetten aan de rechtmatigheidsnormen voldoen.

Ad 2 Handhaving

In 2006 heeft de SVB de normen behaald voor wat betreft de prestatie-indicatoren 'bekendheid met regels' en 'afdoeningspercentage'. Het fraudebedrag in 2006 ad. €8,3 miljoen betreft het nadeelbedrag dat met de geconstateerde onregelmatigheden is gemoeid. Over het eerste halfjaar 2007 bedraagt het fraudebedrag €5,7 miljoen.

Ad 3&4 Nationale en internationale tijdigheid

In 2006 heeft de SVB voor wat betreft de nationale en internationale tijdigheid alle normen gehaald op één na, te weten de internationale tijdigheid ANW. De SVB is hierbij afhankelijk van de tijdigheid van buitenlandse instellingen. In het derde kwartaal van 2007 haalt de SVB zowel voor wat betreft de nationale als de internationale tijdigheid de gestelde normen. Ten aanzien van de tijdigheid voor de internationale gevalsbehandeling ANW en AKW heeft de SVB voor dit jaar de normen naar boven bijgesteld. De SVB haalt deze hogere normen over de eerste drie kwartalen van 2007. In 2008 zijn de normen voor de nationale tijdigheid Anw en AKW verhoogt naar 96% en voor de AOW, Anw en AKW zijn ook de normen voor internationale tijdigheid (verder) verhoogd naar 96%.

Resultaatgebied 4: klantgerichtheid

Ad 5 Klanttevredenheid

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

In 2008 zijn de call-centes in het kader van SVB-Tien komen te vervallen. Daarmee vallen ook de daarmee samenhangende prestatie-indicatoren weg. De nu gehanteerde percentages zijn vergelijkbaar met het algehele percentage (85%) over klanttevredenheid.

Ad 6 Klachtenmanagement

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen 6 weken gebeurt. In de eerste drie kwartalen van 2007 is 96% van de klachten binnen zes weken afgehandeld.

Resultaatgebied 5: efficiency

Ad 7 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt, net als bij het UWV, de norm dat de afgesproken doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders worden gerealiseerd. Op basis van het derde kwartaalverslag 2007 blijft de SVB in 2007 binnen het gestelde budget. Deze norm geldt ook voor 2008.

Ad 8 kosten per klant in wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer. De kosten per klant per wet mogen in 2008 de maximaal toegekende loon- en prijsbijstelling niet overtreffen.