

## Bijlage 1c: SVB

SVB	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Norm 2008
<b>Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>				
1. Rechtmatigheid				
a Anw	100%	100%	99,9%	99%
b AKW	99,9%	99,9%	99,9%	99%
c AOW	100%	100%	100%	99%
2. Nationale tijdigheid				
a AOW	97%	98%	99%	98%
b ANW	89%	95%	97%	96%
c AKW	96%	98%	99%	96%
3. Internationale tijdigheid				
a AOW	92%	96%	98%	96%
b ANW	85%	92%	96%	96%
c AKW	89%	93%	96%	96%
<b>Resultaatgebied 2: klantgerichtheid</b>				
4. Klanttevredenheid	-	82%	-	85%
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	96%	98%	96%	95%
<b>Resultaatgebied 3: efficiency</b>				
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	2,0%	3,6%	5,0%	binnen budget
7. Kosten per klant per wet				< loon/prijs

**Groen** = de norm is behaald

**Rood** = de norm is niet behaald

**Blauw** = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

### Toelichting

#### Ad 1 Rechtmatigheid

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. In 2007 voldeed de SVB voor alle wetten ruim aan de gestelde normen.

#### Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

In 2007 heeft de SVB voor wat betreft de nationale en internationale tijdigheid alle normen ruim gehaald. Er is een duidelijke verbetering te constateren ten opzichte van 2006. Voor 2008 zijn de normen voor nationale en internationale tijdigheid naar boven bijgesteld.

#### Ad 4 Klanttevredenheid

Het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek zal in 2008 weer worden uitgevoerd. De norm met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek is 85%. In 2008 zijn de callcenters komen te vervallen evenals de daarmee samenhangende prestatie-indicatoren. De nu gehanteerde percentages zijn vergelijkbaar met het algehele percentage (85%) over klanttevredenheid.

#### Ad 5 Tijdigheid klachtenafhandeling

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

Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. Deze norm geldt ook voor 2008. De taakstelling voor 2008 (€2,3 miljoen) in het kader van het Coalitieakkoord is in het budget 2008 verwerkt. In 2007 is de SVB ruim binnen het gestelde budget gebleven.

Ad 7 Kosten per klant per 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 in 2008 mogen ten opzichte van 2007 de maximaal toegekende loon- en prijsbijstelling niet overtreffen.