

# **Jaarplan 2009 Begroting 2009**

**FEZU08.0153**

**Het Jaarplan 2009 / de Begroting 2009 is op 1 oktober, na advies van de Raad van Advies,  
door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.**

**Amstelveen, oktober 2008**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>JAARPLAN 2009</b> .....	<b>4</b>
2.1	ONTWIKKELINGEN .....	4
2.2	MISSIE, BELEIDSDOELSTELLINGEN EN SPEERPUNTEN 2009.....	9
2.2.1	<i>Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht</i> .....	9
2.2.2	<i>Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant</i> .....	9
2.2.3	<i>Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers</i> .....	9
2.2.4	<i>Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn</i> .....	9
2.2.5	<i>Speerpunten voor 2009</i> .....	10
2.2.6	<i>Programma SVB Tien</i> .....	10
2.3	OVERZICHT PRESTATIE-INDICATOREN.....	16
2.4	SVB ONDERZOEKSPLAN 2009 .....	17
2.4.1	<i>Inleiding</i> .....	17
2.4.2	<i>Strategische en innovatieve onderzoeken</i> .....	18
2.4.3	<i>Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken</i> .....	23
2.5	HUISVESTINGSKADER .....	25
<b>3</b>	<b>CONCERN BEGROTING 2009</b> .....	<b>27</b>
3.1	KERNGEGEVENS.....	27
3.2	KOSTEN PER KLANT .....	29
3.3	UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV + NIET-SV) .....	30
3.3.1	<i>Personeelskosten</i> .....	30
3.3.2	<i>Huisvestingskosten</i> .....	32
3.3.3	<i>Automatiseringskosten</i> .....	32
3.3.4	<i>Bureaunkosten</i> .....	32
3.3.5	<i>Diensten en diversen</i> .....	32
3.3.6	<i>Programma SVB Tien</i> .....	32
3.4	DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGELINGEN .....	35
3.4.1	<i>AOW</i> .....	35
3.4.2	<i>Anw</i> .....	35
3.4.3	<i>AKW</i> .....	36
3.4.4	<i>TOG- regeling</i> .....	36
3.4.5	<i>TAS- regeling</i> .....	37
3.4.6	<i>TNS- regeling</i> .....	37
3.4.7	<i>Kindgebonden budget</i> .....	38
3.4.8	<i>Kinderopvangtoeslag (WKO)</i> .....	38
3.4.9	<i>Bijstand Buitenland</i> .....	39
3.4.10	<i>SVB Servicecentrum PGB</i> .....	39
3.4.11	<i>FVP</i> .....	40
3.4.12	<i>Remigratiewet</i> .....	41
3.4.13	<i>Postactieve ambtenaren</i> .....	42
3.4.14	<i>Mantelzorgcompliment</i> .....	42
3.4.15	<i>WWB</i> .....	43
3.4.16	<i>VVA</i> .....	43
3.4.17	<i>VZA - AWBZ</i> .....	44
3.4.18	<i>Tegemoetkoming Schoolboeken</i> .....	44
3.4.19	<i>Handhaving</i> .....	45
3.4.20	<i>Derden</i> .....	46
3.5	INVESTERINGSBEGROTING .....	47

## **1 Inleiding**

Conform de wijziging van de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen enerzijds Meerjarenbeleidsplan (MJBП) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) en anderzijds het SVB Jaarplan en de Concernbegroting. In dit stuk vindt u het Jaarplan 2009 en de Begroting 2009. Het MJBП en de MJKR 2010-2014 zullen per 1 februari 2009 worden opgeleverd.

In het Jaarplan 2009 staan opnieuw de klant en de verbetering van de dienstverlening centraal. De SVB wil een excellente uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Dit is het belangrijkste thema van het programma SVB Tien, waaraan de SVB de komende jaren verder uitvoering geeft. Daarnaast is er uiteraard blijvende aandacht voor de continuïteit van de primaire taken.

De vertaling van het strategische niveau naar het tactische niveau vergt betrokkenheid en overleg. Voor de vertaling van de missie en ambities naar concrete resultaten en de manier waarop men die bereikt, gebruikt de SVB het INK-model.

De SVB begroot volgens het 'VBТВ- concept' (Van Beleidsbegroting Tot Beleidsverantwoording). De drie W- vragen van dit concept staan dan ook centraal:

1. Wat willen we bereiken?
2. Wat gaan we doen om dit te bereiken?
3. Wat hebben we nodig om dit te bereiken?

In dit Jaarplan 2009 wordt aan de hand van de missie, ambities, doelstellingen en speerpunten aangegeven welke resultaten de SVB in 2009 wil behalen. Hoofdstuk 3 geeft de Begroting 2009 weer.

## 2 Jaarplan 2009

### 2.1 Ontwikkelingen

#### *Beleid*

Nationaal valt een aantal wijzigingen van de AOW te verwachten die samenhangen met het stimuleren en faciliteren van het deelnemen op de arbeidsmarkt na de 65-jarige leeftijd. Op het gebied van de Wet Werk en Bijstand, is aan de Tweede Kamer voorgesteld om de aanvullende bijstand voor 65-plussers per 1 januari 2010 bij de SVB te beleggen. In de begroting 2009 van SZW zullen hiertoe middelen worden vrijgemaakt.

Per 1 januari 2009 zullen de uit de vierde tranche voortkomende wijzigingen van de Algemene wet bestuursrecht in werking treden. Voor de uitvoeringspraktijk van de SVB hebben deze wijzigingen met name gevolgen op het terrein van de boeten en maatregelen en op het gebied van (andere) geldschulden.

De laatste jaren laten bij de SVB een toename zien van de uitvoering van “nieuwe” regelingen. Deze regelingen verbreden de dienstverlening van de SVB en hebben een vitaliserende werking op de bedrijfsvoering.

Internationaal zal de focus de komende jaren liggen op de inwerkingtreding per (naar verwachting) 1 januari 2010 van de EG Verordening 883/2004 (coördinatie sociale zekerheidsstelsels). In samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en andere uitvoeringsorganisaties, overkoepeld door de Commissie Verzekeringsaangelegenheden, zal 2009 in het teken staan van de voorbereiding op deze inwerkingtreding. De jaren daarna zullen in het teken staan van de begeleiding van de uitvoering en het gecoördineerd aanpakken van relevante vraagstukken.

#### *Onvolledige AOW*

Op 4 juli 2008 heeft de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief met twee notities gezonden aan de Tweede Kamer over de problematiek van ouderen met een onvolledige AOW. De eerste notitie richt zich op de uitvoering van de aanvullende bijstand voor ouderen en op de mogelijke verruiming van de inkomens- en vermogenstoets. De tweede notitie gaat in op de mogelijkheden voor de verruiming van de huidige inkoopregeling AOW, een eventuele eenmalige inkoopregeling en de voorlichting over opbouw van AOW-rechten, mede in samenhang met het traject voor een Volledige Verzekerdenadministratie.

Hieronder gaat de SVB op hoofdlijnen in op de consequenties van deze plannen. Bespreking in de Tweede Kamer had op de datum van indiening van dit jaarplan nog niet plaatsgevonden.

Zolang de SVB nog niet beschikt over een Volledige Verzekerdenadministratie, wordt op andere wijze voorzien in de voorlichting over de AOW-opbouw. Alle burgers die dat wensen kunnen bij de SVB een pensioenoverzicht opvragen.

In zijn brief aan de Tweede Kamer, stelt de Staatssecretaris dat de SVB de meest geëigende instantie is om burgers die zich inschrijven of uitschrijven bij de Gemeentelijke Basisadministratie, voorlichting te geven over inkoop en vrijwillige voortzetting. Het is zijn bedoeling dat de Gemeentelijke Basisadministratie bij elke in- of uitschrijving van mensen die

uit het buitenland komen of naar het buitenland gaan, de SVB daarover bericht. De SVB kan deze personen dan via een mailing informeren. De voorziene kosten (indicatief voor de voorlichting bedraagt circa € 0,3 mln.) zijn meegenomen in de begroting 2009. De extra kosten voor de aanvragen en van de extra afgesloten vrijwillige verzekeringen, zijn nog niet opgenomen in de begroting.

De SVB is op verzoek van de Staatssecretaris inmiddels begonnen met het verkennen van de maatregelen die nodig zijn om deze periodieke mailing zo spoedig mogelijk te realiseren, in nauwe afstemming met het reeds lopende traject voor de inhaalslag VVA programma en SVB Tien. Onder meer is uitbreiding nodig van de autorisatie van de meldingen uit de Gemeentelijke Basisadministratie met inschrijvingen van niet-EU-onderdanen. Ook moet capaciteit worden vrijgemaakt voor aanpassingen van de systemen en processen. Aansluitend aan deze eerste verkenning zal een plan van aanpak worden opgesteld, waarbij het streven is zo spoedig mogelijk (in 2009) een start te maken met deze mailing.

#### **WWB65+**

De Staatssecretaris stelt voor om de aanvullende bijstand voor ouderen met een onvolledige AOW per 1 januari 2010 door de SVB te laten uitvoeren, mede met oog op de terugdringing van het niet-gebruik. De SVB is verheugd over dit voorstel, dat een bevestiging is van de visie die de SVB heeft op de integrale bediening van de AOW-gerechtigde klanten. Het betekent wel dat de SVB in 2009 nog een forse slag dient te maken om er voor te zorgen dat de gemeenten die de uitvoering nog niet aan de SVB hebben gemandateerd, dat tijdig gaan doen. Naar verwachting zullen per 1 januari 2009 circa 128 gemeenten de uitvoering aan de SVB hebben gemandateerd, dit betreft circa 50% van het aantal WWB-gerechtigde 65-plussers. De verwachting is dat nog meer gemeenten de uitvoering bij de SVB zullen onderbrengen in 2009. De SVB richt zich hierbij op de grote volumina (bijvoorbeeld de gerechtigden woonachtig in de gemeente Amsterdam), zodat het aantal resterende, nog niet aangesloten gemeenten per januari 2010 zo gering mogelijk is.

De SVB is voornemens in 2009 een tweesporenbeleid te volgen gericht op het in de eerste plaats zo tijdig mogelijk vóór 1 januari 2010 op basis van mandatering laten overkomen van zoveel mogelijk gerechtigden en resterende gemeenten. Het tweede spoor richt zich op het nemen van maatregelen voor het beheersbaar laten overkomen van de per 1 januari 2010 resterende gemeenten.

Het eerste spoor zal worden ondersteund door actief relatiebeheer met gemeenten, bestuurlijke en strategische interventies en een inventarisatie van maatregelen die nodig zijn om tijdig mandaat te geven aan de SVB. De SVB kan hierbij alle steun van haar (politieke en bestuurlijke) omgeving goed gebruiken. Ook de Adviesraad WWB, waarin de SVB zich door vertegenwoordigers van gemeenten en cliënten laat adviseren ten behoeve van de uitvoering van de WWB65+, zal actief bij dit proces worden betrokken.

Het tweede spoor betreft het in 2009 treffen van voorbereidingen gericht op een beheersbare conversie in 2010 zoals veranderingen in de werkprocessen en automatisering, op basis van aanvullende maatregelen ter voorkoming van risico's. Voorts moet er het nodige gebeuren om het huidige proces om te bouwen van "uitvoering in mandaat" (voor rekening en verantwoording van afzonderlijke gemeenten) naar uitvoering "in opdracht van het Ministerie".

Omdat ouderen voor bijzondere bijstand en het specifieke gemeentelijke minimabeleid aangewezen blijven op de gemeente, moeten er in de keten waarborgen komen voor blijvende samenwerking. In het bijzonder voor de informatie-uitwisseling tussen gemeenten en de SVB. Dat zal in de loop van 2009 het nodige overleg vergen en mogelijk ook een additionele investering in de systemen.

### ***Inkoop AOW***

De Staatssecretaris stelt voor om de huidige inkoopregeling voor de AOW te verbeteren, zodat meer mensen in staat worden gesteld om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen AOW tekort. Hij stelt voor de om huidige inkoopregeling AOW te verruimen door de beslistermijn te verlengen van 5 naar 10 jaar. Voor de SVB is de uitvoering mogelijk zonder dat ingrijpende maatregelen nodig zijn in de procesgang. Daarnaast heeft de Staatssecretaris de mogelijkheid verkend voor de inkoper om gespreide betaling mogelijk te maken. Door een langere termijn waarover de premie kan worden betaald, wordt de doelgroep voor de inkoopregeling naar verwachting groter. De kosten van de introductie van gespreide betaling (inclusief de daarmee samenhangende implementatiekosten) zijn afhankelijk van de periode waarover de premie gespreid wordt en de daarmee samenhangende omvang van de groep die deelneemt. De Staatssecretaris maakt in zijn aanbieding van de notitie aan de Tweede Kamer nog geen expliciete keuze voor introductie van gespreide betaling, zodat de SVB hierop in haar jaarplan 2009 nog niet anticipeert. Dit geldt ook voor een eventuele eenmalige inkoopregeling.

### ***Volledige Verzekerenadministratie en VZA-AWBZ***

In het kader van een optimale voorlichting aan burgers over de AOW-opbouw, is het kunnen beschikken over een Volledige Verzekerenadministratie (VVA) van cruciaal belang. De SVB zal de inhaalslag hiervoor in 2009 verder ter hand nemen. Hiermee is in 2008 al een begin gemaakt. Over de aanpak van deze inhaalslag is reeds in 2006/2007 met het ministerie van SZW gecommuniceerd; hierin is geen wezenlijke wijziging gekomen. Voor de versnelling van het aanvankelijk voorziene tempo waarmee de inhaalslag Volledige Verzekeringsadministratie gerealiseerd zal worden, is tijdelijk een extra jaarlijkse inzet voorzien van circa 150-200 fte. Daarnaast worden in 2008 aanvullende maatregelen verkend om naast de handmatige inhaalslag, ook door automatisering, bevordering van selfservice, gegevensuitwisseling en aanpassing van processen tot (verdere) versnelling te komen. Zoals aangegeven in de bijlage van de brief van de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer, is de Inhaalslag VVA slechts één van de 5 stappen die nodig zijn om te komen tot een Volledige Verzekerenadministratie.

De SVB spant zich in om de Volledige Verzekerenadministratie aldus ultimo 2017 gerealiseerd te hebben. Voorwaarde is dat de continuïteit van dit programma wordt gewaarborgd door middel van inrichting van een Programmafonds, gevuld door binnen de SVB-begroting vrijvallende of beschikbaar komende middelen. In verband hiermee zijn inmiddels besprekingen gestart met het Ministerie van SZW en is de nodige afstemming voorzien met het Ministerie van Financiën.

Naar verwachting zal de SVB nog in 2008 gevraagd worden een uitvoeringstoets op te stellen voor het plan van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport om per 1 januari 2010 een voor circa 85 % gevulde actuele positieve Verzekerenregistratie AWBZ (VZA) te realiseren. Hierdoor wordt het voor het College voor Zorgverzekeringen mogelijk gemaakt om de onverzekerden van de Zorgverzekeringswet op te sporen, hen aan te schrijven en tot alsnog verzekeren te bewegen dan wel te beboeten. Deze operatie versnelt de vulling van de

VVA voor wat betreft de actuele verzekerden-status: de kring van verzekerden voor de AWBZ is immers dezelfde als voor de AOW. Binnen de begroting van het Ministerie van VWS worden hiervoor de benodigde middelen vrijgemaakt.

### ***Digitaal Klantdossier (DKD)***

Van 2005 tot 2008 is binnen de keten van Werk en Inkomen, als uitvloeisel van de adviezen uit het rapport van de commissie Keller “De burger bediend?”, uitvoering gegeven aan de eerste fase van het Programma Digitaal Klantdossier (DKD). De SVB is niet betrokken geweest bij dit programma, maar maakt thans, op bescheiden schaal, gebruik van het ontwikkelde Digitaal Klantdossier en heeft sinds april 2008 klantgegevens met betrekking tot AOW, Anw, AKW en Remigratiewet ontsloten via het DKD.

De Staatssecretaris van SZW heeft de SVB gevraagd haar betrokkenheid bij het DKD te vergroten. Aan dit verzoek heeft de SVB gehoor gegeven door actief te participeren in de voorbereiding en bij de uitvoering van het vervolgprogramma DKD fase 2, dat van medio 2008 tot ultimo 2009 zal worden uitgevoerd. De SVB is trekker van een van de deelprojecten van het programma en zal in een aantal andere deelprojecten actief participeren. Het doel van het door de SVB getrokken project is het bereiken van een grotere deling van gegevens tussen SVB en overige SUWI-partners, meer hergebruik van gegevens en daarmee het bereiken van een verminderde uitvraag bij de burger. Om dit doel te bereiken wordt in 2008 een onderzoek afgerond naar de nadere mogelijkheden voor de SVB als afnemer van en als bron voor DKD. In 2009 zullen deze mogelijkheden worden uitgewerkt en gerealiseerd. De volgende activiteiten zijn voor 2009 voorzien:

- het ontsluiten van gegevens van WWB65+-klanten van de SVB via DKD;
- het inventariseren en het vervolgens realiseren van de ontsluiting van beschikbare gegevens(bronnen) die nodig zijn voor de uitvoering van de WWB65+ door de SVB, zoals RDW-gegevens en de gegevens van de nieuwe bron Kadaster;
- het ontsluiten van de gegevens van de nieuwe bron IB-Groep;
- uitbreiden van het gebruik van SUWI-gegevens voor SVB-medewerkers, op basis van een evaluatie van het eerdere SVB-project.

Daarnaast zijn aandachtspunten binnen het programma voor de SVB: gegevens t.b.v. buitenlandse klanten (bron en afnemer); vulling Volledige Verzekerden Administratie SVB; de invulling hiervan vraagt nader onderzoek.

Gezien de geringe overlap tussen werkzoekenden/ arbeids-ongeschikten en de klantgroepen van de SVB, alsmede de wijze waarop de gegevensuitwisseling en de primaire processen zijn georganiseerd binnen de SVB is de betekenis van DKD bij de uitvoering van de volksverzekeringen vooralsnog beperkt.

De mogelijkheden om de inzet van DKD in het gemeentelijke domein te verbreden worden verkend door het Coördinatiepunt ICT Inwonerszaken. Zowel in 2008 als in 2009 participeert de SVB in deze verkenning. Dit wordt in opdracht van VNG en Divosa uitgevoerd naar aanleiding van een verzoek daartoe van de Staatssecretaris van SZW. Het doel is om de integrale dienstverlening aan de klant en de burger verder te verbeteren.

### ***Duurzaam Inkopen***

Het onderwerp duurzaam inkopen staat intern al langere tijd op de SVB agenda. Bij iedere aanbesteding wordt stil gestaan bij het aspect duurzaamheid. Hiertoe is een interne handleiding Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) opgesteld.

De gestelde norm, te weten 100% duurzaam inkopen in 2010, tracht de SVB te realiseren voor die productgroepen waar reeds criteria voor ontwikkeld zijn door SenterNovem op het moment van de aanvang van een inkoopproces.

### ***Regeling Bijstand Buitenland***

De SVB heeft een uitvoeringstoets gedaan en daarin aangegeven dat de SVB in staat is de Regeling Bijstand Buitenland van het Agentschap SZW per 1 januari 2009 over te nemen. In het kader van deze regeling wordt (nog in slechts 27 landen) indien noodzakelijk (langdurig) financiële hulp verleend aan Nederlanders die in het buitenland verblijven. De herinrichting van de Algemene bijstandswet (Abw) van 1 januari 1996 maakte een eind aan bijstandsverlening aan Nederlanders in het buitenland; vanaf 1 januari 1996 zijn er géén nieuwe toekenningen meer gedaan.

Er resteren thans nog ongeveer 350 gerechtigden waarvoor de SVB wellicht per 1 januari 2009 de beoordeling van het voortbestaan van het recht, de uitbetaling en verdere afwikkeling gaat verzorgen. Een beslissing over de overdracht wordt in de tweede helft van 2008 verwacht.

### ***Besluit buitengerechtigde kosten***

Het voorgenomen Besluit buitengerechtigde kosten strekt tot vaststelling van een maximumpercentage (15%) dat aan buitengerechtigde kosten gevorderd kan worden bij betekening en tenuitvoerlegging van een dwangbevel. Uit contact met het ministerie van Justitie is gebleken dat de SVB de huidige uitvoeringspraktijk kan continueren. De SVB heeft de Staatssecretaris gevraagd dit te bevestigen in de toelichting op het Besluit, dat in werking zal treden per 1 juli 2008. De structurele uitvoeringskosten wijzigen niet of nauwelijks.

### ***Polisadministratie***

Wanneer de Polisadministratie is ingericht en functioneert, vindt nader overleg plaats tussen SZW en de SVB over het bedrag en het ingangsjaar van de tijdelijke besparing tot 2015. Met de beheerder van de polisadministratie vindt afstemming plaats om de ontwikkelingen op de voet te kunnen volgen.



## **2.2 Missie, Beleidsdoelstellingen en speerpunten 2009**

De missie van de SVB luidt: “De SVB wil een excellente uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid”.

Vanuit deze missie zijn vier ambities geformuleerd, die zijn doorvertaald in zes speerpunten.

In dit hoofdstuk worden per ambitie de doelstellingen en de speerpunten voor 2009 aangegeven. Het hoofdstuk begint met de activiteiten voor de komende jaren van het programma SVB Tien.

### **2.2.1 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht**

#### **Doelstelling**

- Een moderne overheid vergt efficiëntie en effectiviteit. De SVB wil die ook bieden bij de regelingen en taken die ze uitvoert. Daartoe wordt samengewerkt met andere overheidsorganen en organisaties, waar nodig ook over de traditionele grenzen van het domein van de sociale zekerheid heen. Voortdurend en intensief overleg met ons moederdepartement SZW is noodzakelijk, omdat beleid en uitvoering met verschillende snelheden en doelgroepen te maken hebben.

### **2.2.2 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant**

#### **Doelstellingen**

- Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie van producten en diensten aanbieden. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben.
- Alle burgers zijn klant van de SVB, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen. Vanuit de burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert en dus de volksverzekerden.
- Onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB richting een 8.

### **2.2.3 Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers**

#### **Doelstelling**

- De missie waar de SVB voor staat, betekent dat de belangrijkste opdracht voor de SVB samenwerken is; samenwerken binnen en buiten de organisatie. Samenwerken is dan ook de belangrijkste competentie van de SVB-er. Dat geldt in alle situaties: samenwerken met collega's in een serviceteam, in het overleg met een opdrachtgever, het oplossen van een probleem voor een klant, etc.

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

#### **Doelstellingen**

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB zal stapsgewijs groeien van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen inregelt.

Of anders gezegd: GBA, VVA, VVA-AWBZ, Centrale persoonsadministratie, Pensioenregister, Verzekeringsbericht/pensioenoverzicht en inkoopregeling AOW hangen met elkaar samen.

- In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties.
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn, (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

### **2.2.5 Speerpunten voor 2009**

Voor het jaar 2009 wordt een aantal concrete resultaten benoemd in 6 speerpunten. Deze 6 speerpunten kunnen niet los worden gezien van de onder paragraaf 2.2.1 genoemde eerste ambitie van de SVB. Die houdt in dat bij de SVB een voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht voorop staat. Dit dwingt de SVB om, ongeacht nieuwe activiteiten, blijvend aandacht te besteden aan het going concern: alle lopende activiteiten die de SVB grotendeels heel goed uitvoert. Gaat het echter op een onderdeel van de uitvoering onverhoopt niet goed (scoort de SVB op een prestatie-indicator in 2009 oranje of rood) dan vormt zo'n onderdeel van de bedrijfsvoering automatisch ook een verbeterpunt, of speerpunt waaraan gewerkt moet worden.

Met inachtneming van de voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht ( het basis-speerpunt) vormen de 6 hieronder opgesomde speerpunten de tactische vertaling van de ambities van de SVB voor 2009:

#### **De SVB...**

- 1. wordt een vanzelfsprekende partner voor SZW en ketenpartners.**
- 2. streeft ernaar een goede uitvoeringspartner te zijn van gemeenten (WMO, WWB 65+) en hun klanten excellent te bedienen.**
- 3. werkt aan de uitbreiding en verbetering van haar dienstverlening (o.a SVB Tien).**
- 4. biedt als werkgever differentiatie en maatwerk aan haar medewerkers en stimuleert ontwikkeling passend bij de strategische doelen.**
- 5. stimuleert interne klantgerichtheid, vraaggericht werken en multidisciplinair werken van staf en ondersteuning.**
- 6. investeert fors in een versnelling van de beschikbaarheid van de VVA (2017) en heeft inzicht in de verzekeringsstatus van 85% van de AWBZ verzekerden.**

### **2.2.6 Progamma SVB Tien**

Het programma SVB Tien werkt met een voortrollende planningshorizon: 6 maanden concreet, 1 jaar zo concreet mogelijk en het meerjarenperspectief in hoofdlijnen. Voor de periode 2010-2013 worden de mijlpalen in dit stadium in hoofdlijnen omschreven. Elk jaar zal de meerjarenplanning voor het eerstvolgende jaar worden gedetailleerd. In de voortrollende detailplanning kan vervolgens op jaarbasis rekening worden gehouden met de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de ontwikkeling van de speerpunten van de SVB. In deze systematiek wordt in het MJBP 2010-2014 concreet het plan voor 2010 aangegeven.

Bij de update van het programmaplan SVB Tien voor de periode 2009-2013 is aangesloten bij de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer voor de beheersing van grote ICT – projecten.

Dit impliceert de volgende aanpak:

- a. de SVB ziet ICT niet als een 'quick fix' voor een probleem, maar als een middel dat beheersbaar moet worden ingezet;
- b. geen beloften van een grote vernieuwing, maar beheersbare stappen in overeenstemming met het implementatievermogen van de SVB;
- c. besluitvorming over (migratie-)stappen en daadwerkelijk uit te voeren projecten vindt gefaseerd plaats, mede op basis van een inschatting van de impact;
- d. beslissingen over stappen en projecten worden genomen op basis van goed onderbouwde plannen;
- e. projecten worden gemonitord en er wordt frequent over de voortgang gerapporteerd;
- f. (migratie-)stappen en projecten worden beoordeeld op basis van architectuur en binnen de hele projectenportfolio van de SVB;
- g. heroverwegingen tijdens het traject zijn mogelijk met daarop aangepaste plannen;
- h. exit-strategie en terugval scenario. Met exit- strategie wordt bedoeld dat op elk moment kan worden gestopt of bijgestuurd, indien de risico's van een bepaald project te groot worden.

### **Doelen van het programma SVB Tien**

1. Betere dienstverlening aan de burger: op de burger gericht, snel en persoonlijk; alle kanalen zijn beschikbaar en de burger kiest;
2. Lagere uitvoeringskosten bij toenemende vergrijzing; uitvoeringsproces gericht op kwaliteit, snelheid en eenduidigheid met hedendaagse IT; gevalsbehandeling in hoge mate geautomatiseerd; controle op basis van risicoprofielen;
3. Flexibelere aansluiting op innovaties binnen de overheid: zoveel mogelijk gebruik maken van authentieke registraties.

Bovenstaande doelen zijn vertaald naar een pakket van activiteiten, gericht op een tweetal domeinen:

- 1) Dienstverlening door middel van organisatorische vernieuwingen en optimalisatie processen (cluster1);
- 2) Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen (cluster 2).

### **Aanpak programma**

Het programma kent een organisatorische component waarin de verbetering van de dienstverlening centraal staat op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams en optimalisering van de handmatig uit te voeren onderdelen van de processen (cluster1).

Complementair aan de organisatorische aanpak wordt een geleidelijke en gefaseerde vernieuwing doorgevoerd van de systemen en applicaties die de gevalsbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen (cluster 2). De vernieuwing van de systemen vindt plaats op basis van een streefarchitectuur die als belangrijkste elementen kent:

1. Uitvoering van de aan de SVB opgedragen wet- en regelgeving op basis van regelsturing: dit houdt in dat voor elke wet- en regelgeving de beslis- en rekenregels zijn ontkoppeld van de proceslogica (dit zijn de regels over de uit te voeren processtappen) en de gegevensopslag om flexibel en snel regels te kunnen aanpassen;
2. basisregistratie volksverzekeringen en kernregistratie persoonsadministratie SVB;
3. automatische triggering van acties op basis van gegevens uit basisregistraties en gegevensuitwisselingen met andere overheidsorganisaties. Dit impliceert zo veel mogelijk automatische afhandeling van taken (high tech), met aanvullend een hoge mate van

- kwalitatieve dienstverlening door serviceteams (high touch);
4. realtime verwerking van aanvragen op basis van zelfbediening door klanten, voor zover bedrijfseconomisch verantwoord;
  5. open en gelijkwaardige kanalen voor dienstverlening: loket, telefoon, internet e.d.
  6. aansluiting op de overheidsdienstverlening.

Cluster 3 dat betrekking heeft op de inrichting van de vraag/aanbodorganisatie wordt eind 2008 afgesloten en is niet meer in deze update opgenomen. Cluster 4 is afgesloten per 1 januari 2008.

### **Uitvoering programma in mijlpalen**

Het programma SVB Tien wordt in gefaseerde en beheersbare stappen uitgevoerd, zodanig dat er altijd een terugvalscenario beschikbaar is. De continuïteit van de uitvoering van de taken van de SVB is leidend. Om die reden vindt de vernieuwing plaats door middel van een combinatie van een aantal generieke en specifieke componenten, die gefaseerd worden opgeleverd. Generiek waar dat kan, specifiek waar dat noodzakelijk is, zoals op het punt van wet- en regelgeving.

Het onderdeel van SVB Tien binnen het SVB jaarplan 2009 vormt een inschatting op basis van thans bekende inzichten; vast staat dat elk half jaar een nieuwe update zal worden gemaakt naar de inzichten van dat moment, zonder overigens afbreuk te doen aan de te realiseren doelen. De update moet steeds ingaan op het “hoe” en niet op het “wat” van de doelen, tenzij dit beleidsmatig wordt gewenst. De waarborg dat niet te lang wordt doorgegaan met bepaalde trajecten die bij heroverweging niet tot succes kunnen leiden is in de sturing op het proces verankerd. Binnen de SVB is dat de taak van de Projecten Board en de Executive Board (Raad van Bestuur niveau). Kwaliteit en beheersing van de financiële-, continuïteits- en andere risico's gaan boven de planning. Aanpassing van de mijlpalen vergt steeds de goedkeuring van Projecten Board en Executive Board.

### **Uitwerking domein 1: Dienstverlening**

Door de vorming van serviceteams en wijzigingen in de inrichting gericht op ‘behandeling in één keer’ is de dienstverlening van de SVB aan de burger verbeterd. De beoogde resultaten zijn gehaald, de verwachte baten zijn geïncasseerd en dat tegen lagere kosten dan eerder ingeschat.

De serviceteams AKW en AA zijn operationeel en ontwikkelden zich verder in 2008. Vanaf 1 april 2008 maakt de SVB niet langer gebruik van Callcenters. De klant heeft rechtstreeks contact met zijn “eigen” SVB-medewerker. Verder wordt het concept voor ‘integrale serviceteams’ uitgewerkt onder andere op basis van de ervaringen met de huidige serviceteams, experimenten met meerwettige serviceteams en dergelijke.

In 2007 en 2008 zijn activiteiten gestart gericht op het verbeteren van de internetdienstverlening aan burgers en het verminderen van de administratieve lasten van burgers. Daarnaast zijn activiteiten gestart die zich richten op de procesverbeteringen ten behoeve van de verdere realisatie van kostenefficiëntie.

In het kader van doelmatigheidsbesparingen zijn de volgende activiteiten/projecten voorzien:

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
Verbeteren internetdienstverlening en vermindering administratieve lasten				
1	Project "Mijn SVB"	Juli 2008	December 2009	80% van aanvraag- en informatieprocessen kunnen via zelfbediening worden afgehandeld.
Optimaliseren processen				
1	Realisatie optimalisatie-slagen	Januari 2009	December 2009 e.v.	Continue proces in organisatie om efficiënter te werken
Doorontwikkelen integrale serviceteams				
1	Experimenten uitvoeren integrale serviceteams	Augustus 2008	November 2009	Experimenten zijn afgerond en serviceteams in experimentele omgeving werken integraal
2	Invoering integrale serviceteams	Januari 2010	December 2011	Integrale serviceteams in SVB organisatie volledig ingevoerd.
Ontwikkelen "Integraal klantbeeld"				
1	Realisatie en implementatie	Aug. 2008	Dec. 2009	Applicatie "IK" in productie genomen en in gebruik bij medewerkers serviceteams (80% versie). Dit verloopt in fasen en met verschillende releases die steeds verder worden verrijkt. De eerste release wordt eind 2008 opgeleverd, vervolgreleases in 2009.

### Uitwerking domein 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen

Het vernieuwingstraject volgt het scenario van vernieuwing in 'beheersbare' stappen. Deze aanpak is gebaseerd op een uitgewerkte architectuur en realisatie in jaarlijkse releases. Medio januari 2008 zijn de twee hoofdprojecten gestart: 1) het architectuurproject en 2) een viertal onderzoeksprojecten (WSB, PAS<sup>2</sup>, IK en RTI). Binnen het architectuurproject worden de SVB bedrijfsarchitectuur en de kaders voor de gewenste migraties opgesteld. In juli 2008 hebben het architectuurproject en de onderzoeksprojecten hun bevindingen gepresenteerd. De update van het programmaplan SVB Tien 2009-2013 is gebaseerd op de uitkomsten hiervan.

Planning activiteiten/projecten:

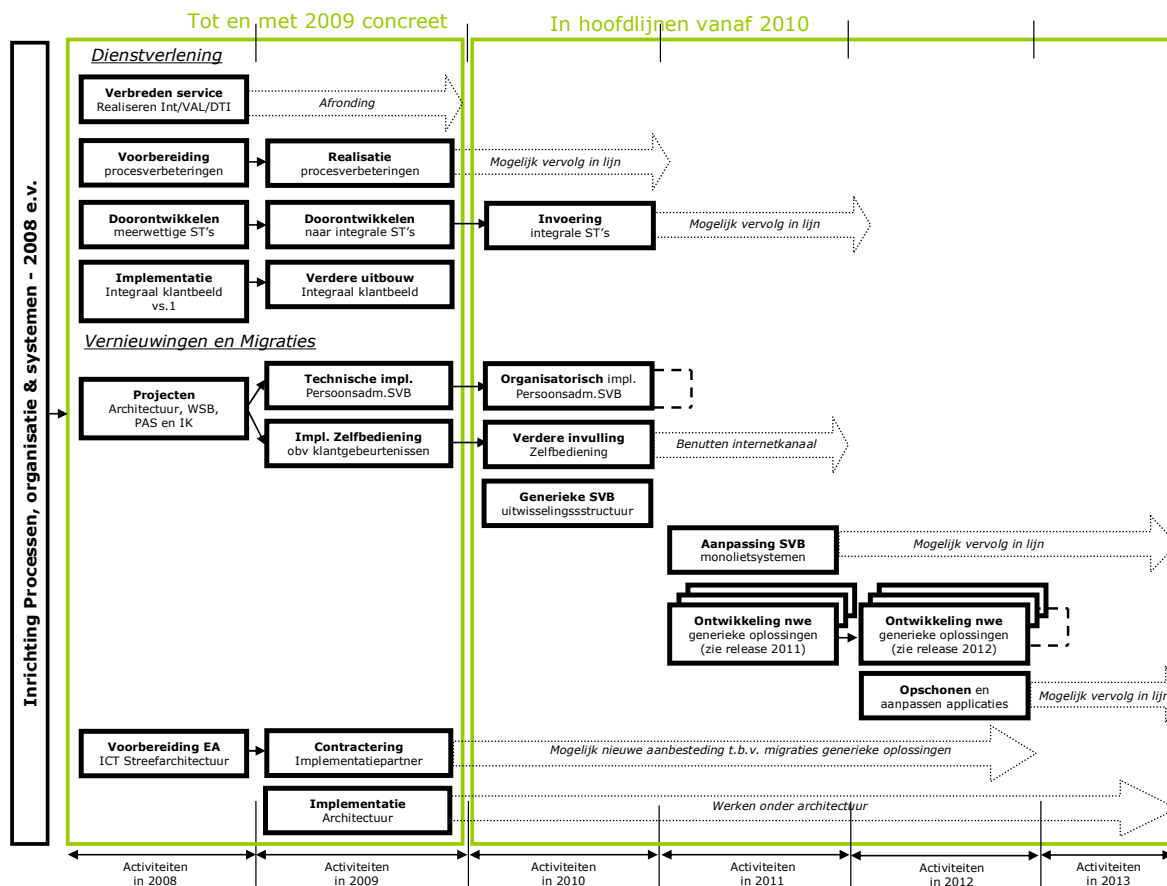
Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
Architectuur				
1	Architectuurproducten	Juli 2008	December 2008	1. Projectstartarchitecturen voor" <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persoonsadministratie SVB;</li> <li>b. Zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen;</li> </ul>

<sup>2</sup> Persoonsadministratie SVB (PAS) is per 1-7-2008 de nieuwe naam voor Centrale Persoonsadministratie (CPA).

				c. Verzekerdenadministratie.
2	Werken onder architectuur	Juli 2008	December 2009	Werken onder architectuur geoperationaliseerd bij afdeling Informatiemanagement en ICT – Diensten
Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen				
1	Aanbesteding implementatiepartner	Sept. 2008	Mei 2009	1. Intentieverklaring maart 2009; 2. Contract mei 2009.
2	Implementatie release 2009	Jan. 2009	December 2009	1. Technische implementatie Persoonsadministratie SVB operationeel; 2. Componenten voor zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen en real time behandeling operationeel. Dit impliceert toepassing portaaltechnologie, werkstroombesturing (WSB) en toepassing business rules in samenwerking met integraal klantbeeld.
3	Implementatie release 2010	Januari 2010	December 2010	1. Organisatorische implementatie Persoonsadministratie SVB gereed; 2. Dienstverlening/Zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen voor 80% geïmplementeerd; 3. Basisregistratie verzekeringen beschikbaar / ingevoerd; 4. Generieke gegevensuitwisselingsstructuur operationeel.
4	Implementatie release 2011	Januari 2011	December 2011	1. Generieke component Productdefinities operationeel; 2. Generieke component Productuitvoering operationeel; 3. Elektronisch dossier operationeel; 4. Monolietsystemen opgeschoond / aangepast op het punt van persoons- en verzekeringsplichtgegevens.
5	Implementatie release 2012	Januari 2012	December 2012	1. Generieke component Financieel Afhandelen operationeel; 2. Generieke component Bruto-netto operationeel;

				3. Applicaties opgeschoond / aangepast op verwerking met generieke componenten.
6	Implementatie release 2013	Januari 2013	December 2013	1. Applicaties opgeschoond / aangepast op verwerking met generieke componenten;

In onderstaand schema zijn alle SVB Tien activiteiten op basis van voortrollende planningshorizon weergegeven:



### Investeringsen en structurele besparingen 2009-2013

In 2005 zijn met SZW afspraken gemaakt over het programma SVB Tien en de bijbehorende kosten en baten. Eind februari 2008 zijn nieuwe afspraken gemaakt op ambtelijk niveau over de uitkomsten van SVB Tien en de budgettaire verwerking. Dit levert het volgende beeld op:

Investerings SVB Tien:

Omschrijving	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Domein dienstverlening</b>	1,4 mln.	1 mln.	0,5 mln.	0,5 mln.	0,5 mln.
<b>Domein vernieuwingen en migraties</b>	10,9 mln.	14 mln.	10 mln.	10 mln.	0,5 mln.
<b>Programmaorganisatie / regie op implementatie</b>	2,6 mln.	3,5 mln.	2,5 mln.	2,5 mln.	0,1 mln.
<b>Totaal SVB Tien</b>	14,9 mln.	18,5 mln.	13 mln.	13 mln.	1,1 mln.
<b>Cumulatief</b>	30,4 mln.	48,9 mln.	61,9 mln.	74,9 mln.	76 mln.

Structurele besparingen SVB Tien:

1 = € 1 mln	index	2008	2009	2010	2011	2012	2013
baten lp 08		7,7	6,2	3,1	2,1	3,2	3,1
cum lp 08		11,4	17,6	20,7	22,8	26,0	29,1
index	3,29%						
baten lp 09		8,0	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2
cum lp 09		11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1

Nb. De in te boeken besparingen zijn exclusief de polisadministratie (prijspeil 2009)

### 2.3 Overzicht prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren		Streefwaarden %		Realisatie %		
			2009	2008	2007	2006	
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99,9	99,9	
		Handhaving*	Bekendheid met regels Afdoeningspercentage	>60 95	>60 95	>60 99	>60 99
	Nationale tijdigheid	AOW	98	98	99	98	
		Anw	96	96	97	95	
		AKW	96	96	99	98	
	International tijdigheid	AOW	96	96	98	96	
		Anw	96	96	96	92	
		AKW	96	96	96	93	
	<b>Klantgerichtheid</b>	Klanttevredenheid **	Telefonisch	90	90		83
			Internet	90	90		78
Schriftelijk			85	85		84	
Klachtenmanagement		Tijdigheid afhandeling	95	95	97	98	
		Tevredenheid afhandeling ***	85	85			
<b>Efficiency</b>	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex				

\* Naast bovenstaande handhaving PI's zal de SVB i.h.k.v. handhaving tevens beleidsinformatie verstrekken over het aantal fraudesignalen, totaal fraudebedrag en incassoratio.

\*\* 2-jaarlijks onderzoek

\*\*\* 2-jaarlijks onderzoek de eerste maal in 2009

#### *Efficiency*

De belangrijkste activiteit voor het bevorderen van de efficiency van de SVB is het verder invullen van SVB Tien. Er wordt gestreefd naar een gematigde kostenontwikkeling, rekening houdend met volume-, loon- en prijsontwikkelingen.

Gemiddeld moet over de planperiode heen de kostenontwikkeling, met uitzondering van de Anw, binnen loon- prijs- en volumeontwikkelingen blijven.



Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is daarnaast afgesproken dat ten behoeve van de efficiency aan de hand van het jaarverslag (dus achteraf) wordt gekeken naar de realisatie van de kosten in vergelijking tot de budgetuitputting/realisatie van het vorige jaar, gecorrigeerd voor volume-, loon- en prijseffecten en exclusief dotaties aan de voorzieningen.

Vooraf wordt in het Jaarplan de efficiency berekend door de begrote kosten van de uitvoering van de SV-taken voor 2009 te vergelijken met de begroting 2008. In de berekening wordt rekening gehouden met de volume-, loon- en prijseffecten.

Berekening efficiency 2009			1 = € 1.000
Begroting 2008 *)			220.937
Volume effect 2008			1.393
			222.330
Loonindex	3,024%	70%	4.706
Prijsindex	3,910%	30%	2.608
			229.644
Aangevraagd 2009 *)	221.767		
Nieuw beleid	-/-	<u>350</u>	
			221.417
Verschil			8.227
Efficiency			3,58%

\*) Exclusief keuringskosten TOG, bestemmingsreserve VVA en SVB Tien

## 2.4 SVB Onderzoeksplan 2009

### 2.4.1 Inleiding

Het is voor de SVB van belang dat ontwikkelingen in de uitvoering hun weerslag vinden in het beleid. Veel onderzoek vloeit daardoor voort uit de problematiek die zich voordoet in de interne omgeving. Hierbij valt te denken aan onderzoeken naar klanttevredenheid en op het gebied van handhaving. Maar het is tevens belangrijk te onderkennen dat ontwikkelingen in de externe omgeving het takenpakket of de wijze van functioneren van de SVB in belangrijke mate beïnvloeden. Daarnaast wil de SVB graag haar kennis over de uitvoering van wet en regelgeving in de sociale zekerheid inbrengen in het maatschappelijk debat. Vanuit deze gedachten heeft de SVB in 2004 het initiatief genomen voor het opzetten van een periodiek terugkomend visiedebat. In december 2008 is het thema van het vijfde visiedebat het nabestaandenpensioen onder de titel 'Voorzorg voor nabestaanden'.

Het onderwerp voor het visiedebat voor 2009 zal zijn: Hebben de volksverzekeringen nog toekomst? Het sluit aan bij de veranderingen in de maatschappij die zich de afgelopen decennia hebben voorgedaan en die nog op stapel staan. Daarbij valt te denken aan individualisering en internationalisering. Als uitvoerder van de meeste volksverzekeringen zijn dat ontwikkelingen waar ook de SVB mee wordt geconfronteerd. De centrale vraag op de conferentie is daarbij: Hoe zouden we om moeten gaan met de risico's die worden gedekt door de huidige volksverzekeringen (ouderdom, overlijden partner, kinderen en ziekte) en met nieuwe risico's zoals levensloop en de combinatie arbeid en zorg? Bij dit laatste risico is de

SVB al betrokken door de uitvoering van het Mantelzorgcompliment. De onderzoeken voor het visiedebat nemen een belangrijke plaats in in het onderzoeksplan.

Het voorliggende onderzoeksplan bevat een korte beschrijving van elk onderzoek zoals nu voorzien binnen de SVB voor 2009. De onderzoeken zijn daarbij onderverdeeld naar:

- strategische en innovatieve onderzoeken;
- reguliere onderzoeken die gerelateerd zijn aan de primaire processen.

In het onderzoeksplan voor 2009 worden de onderzoeken die niet direct zijn gerelateerd aan de primaire productie per thema gepresenteerd. Deze thema's zijn gekozen omdat zij belangrijk zijn voor de toekomst van de sociale zekerheid en de toekomst van de SVB. Deze strategische thema's zijn:

- A. Buitenland
- B. Toekomstscenario's sociale zekerheid
- C. Zorg/vergrijzing
- D. Ketensamenwerking
- E. Elektronische overheid

In de beschrijving wordt de onderzoeksvraag weergegeven en wordt kort op de aanpak ingegaan, zoals we die op dit moment voor ogen zien. Bij het opstellen van het onderzoeksvoorstel van een onderzoek worden aanpak en planning gedetailleerd ingevuld. In dit onderzoeksplan wordt volstaan met een meer algemene beschrijving. Daarbij zal waar mogelijk wel worden aangegeven voor welke organisaties het onderzoek interessant is, wat de planning van het onderzoek is, welke partners we bij het onderzoek zouden willen betrekken en op welke wijze de resultaten naar buiten zullen worden gebracht. Voor de uitvoering van onderzoek is bij de SVB een capaciteit beschikbaar van circa 2 fte.

#### **2.4.2 Strategische en innovatieve onderzoeken**

##### **A. Buitenland**

*Toenemende internationalisering is een belangrijke trend. Medio 2007 woonden bijna 300.000 klanten van de SVB (AOW, ANW en AKW tezamen) in het buitenland en dit aantal is structureel groeiende. Ook de immigratie en het toegenomen verkeer van werknemers binnen de uitgebreide EU is een belangrijke oorzaak van de toenemende internationalisering. Dit schept nieuwe vragen en verwachtingen, waarop de SVB als uitvoeringsorganisatie zo goed mogelijk wil inspelen.*

##### **Bijzondere uitkeringen in andere landen**

In andere landen worden soms bijzondere uitkeringen bedacht die in Nederland niet bestaan. Wat te denken van een spaarplan voor kinderen (Verenigd Koninkrijk), een bijdrage in de stookkosten (België en Verenigd Koninkrijk) en de suggestie om een re-integratieplicht in te voeren voor mensen die wonen in een sociale huurwoning (Verenigd Koninkrijk). In dit onderzoek wordt nagegaan welke bijzondere uitkeringen de afgelopen jaren in andere landen zijn geïntroduceerd, in het bijzonder ten aanzien van gepensioneerden, nabestaanden en gezinnen met kinderen. Daarbij wordt tevens gekeken naar de rechtsgrond van deze uitkeringen en de vraag of een vergelijkbare uitkering in het Nederlandse socialezekerheidsstelsel zou passen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de databases van de 'International Social Security Association' en de maandelijkse nieuwsbrief van de Amerikaanse 'Social Security Administration' over recente ontwikkelingen in de socialezekerheidsstelsels in andere landen (zie [http://www.socialsecurity.gov/policy/research\\_date.html](http://www.socialsecurity.gov/policy/research_date.html)).

Het onderzoek kan bijdragen aan de onderkenning van nieuwe sociale risico's en past daarom ook in het thema van de SVB-conferentie in 2009.

**Doelgroep:** SVB, SZW, CVZ, maatschappelijke organisaties  
**Planning:** januari 2009 – maart 2009  
**Mogelijke partners:** geen  
**Publicatie:** Externe rapportage, conferentie

### **B. Toekomstscenario's sociale zekerheid**

*De toekomstige ontwikkelingen in de sociale zekerheid, hetzij ten gevolge van beleidsontwikkelingen en overige externe invloeden, hetzij tengevolge van technische ontwikkelingen in de ICT, kunnen een grote invloed hebben op de SVB als uitvoeringsorganisatie. Om hierop goed te kunnen inspelen, is nader onderzoek gewenst.*

### **SVB-conferentie 2009: Hebben de volksverzekeringen nog toekomst?**

Na de kinderbijslag in 2005, de AOW in 2006 en de Anw in 2008 staat in 2009 het hele stelsel van volksverzekeringen centraal op de SVB-conferentie. Het onderzoek ter voorbereiding op de conferentie wordt breed opgezet en kijkt vanuit meerdere invalshoeken naar de vraagstelling. De focus komt daarbij te liggen op de toekomst van de volksverzekeringen en niet zozeer wat er nu allemaal aan schort. De voorgestelde insteek voor het onderzoek ten behoeve van de conferentie is driedelig:

1. Hoe zou in theorie in het huidige tijdsgewricht moeten worden omgegaan met de bestaande risico's ouderdom, overlijden partner, kinderen en ziekte en met nieuwe risico's?
2. Hoe werkt het in de praktijk bij landen die hun sociale zekerheid nieuw opzetten?
3. Hoe beoordeelt de Nederlandse bevolking de risico's?

De eerste invalshoek is om een denktank samen te stellen vergelijkbaar met de denktank die in 2002 het rapport "Anders denken over zekerheid" heeft opgesteld, maar dan met een specifieke focus op de volksverzekeringen. Vragen die centraal zouden moeten staan zijn de volgende:

- Worden de risico's die nu worden gedekt door de volksverzekeringen nog steeds als grootste risico's gezien? De risico's worden nu immers anders beleefd dan toen de volksverzekeringen tot stand kwamen. En welke nieuwe risico's worden onderkend?
- Hoe zou je dat dan idealiter met de risico's moeten omgaan? In ons boek *De AOW, veel besproken, nu beschreven*, is dat omschreven als de vraag welke keuzes gemaakt moeten worden over de voorzieningen op lange termijn in een vergrijzende samenleving, rekening houdend met de betaalbaarheid.

Ter voorbereiding op het inroepen van een denktank zou er in het najaar van 2008 al een startnotitie moeten worden opgesteld met onderwerpen en aandachtspunten voor zo'n denktank. Daarbij is het uitgangspunt de onderzoeken en beleidsnotities die er al bestaan op dit terrein. In de notitie zou moeten worden uitgewerkt welke sociale risico's in de onderzoeken moeten worden meegenomen. Ook dient het begrip verzekering en binnen dat begrip volksverzekering in de notitie te worden ingekaderd. Een inspiratiebron voor de startnotitie is de studie 'Four futures of Europe' van het Centraal Planbureau waarin aan de hand van vier scenario's de ontwikkelingen in de komende decennia worden geschetst.

Dit literatuuronderzoek dient niet alleen als startpunt voor de conferentie, maar zal ook als zelfstandig onderzoek worden gepubliceerd, bijvoorbeeld door de reeks onderzoeken over dit thema in de vorm van een tijdbalk weer te geven.

De tweede insteek is om te kijken naar landen die de afgelopen jaren hun socialezekerheidssysteem nieuw hebben ingericht. Voorbeelden hiervan zijn de nieuwe EU-lidstaten en Nieuw-Zeeland die hun sociale zekerheid de afgelopen jaren grondig hebben herzien of een land als Zuid-Afrika waar een heel nieuw stelsel is ontwikkeld. Welke keuzes heeft men in die landen gemaakt ten aanzien van de risico's die in Nederland worden gedekt door volksverzekeringen? Kiest men er überhaupt voor om gebruik te maken van volksverzekeringen? Dit zijn enkele vragen die met dit onderzoek aan bod komen. De International Social Security Association (ISSA) monitort wereldwijd wijzigingen in socialezekerheidsstelsels, zodat dit voor dit deel kan dienen als inspiratiebron.

De laatste invalshoek is om in een enquête aan de Nederlandse bevolking vragen voor te leggen over de volksverzekeringen. Daarbij wordt niet alleen gevraagd naar een oordeel over de huidige situatie rondom de volksverzekeringen, maar ook welke rol ze zien voor de overheid, SVB, Belastingdienst en andere organisaties, hun werkgever en voor henzelf in de nabije toekomst, ook voor de nieuwe risico's. Dit gebeurt aan de hand van concrete vragen en stellingen, die mede zullen worden geïnspireerd op de denktank.

**Doelgroep:** SVB, SZW, CVZ, maatschappelijke organisaties  
**Planning:** Oktober 2008-november 2009  
**Mogelijke partners:** CVZ  
**Publicatie:** Externe rapportage, conferentie

### **Juridische gevolgen van aanpassingen van de wettelijke pensioenleeftijd**

In het kader van de vergrijzing hebben diverse landen ervoor gekozen om de pensioenleeftijd geleidelijk te verhogen (bijvoorbeeld met één maand per jaar). Daarnaast komt ook de mogelijkheid van een flexibele pensioenleeftijd steeds meer voor. In dit onderzoek wordt gekeken naar de juridische consequenties van deze ontwikkelingen omtrent de wettelijke pensioenleeftijd. Daarbij wordt enerzijds vanuit een nationaal perspectief gekeken naar de consequenties voor inkomenstoetsen (moet bij een inkomenstoets rekening worden gehouden met de mogelijkheid om een wettelijk pensioen eerder aan te vragen?). Anderzijds wordt gekeken naar de consequenties van deze ontwikkelingen voor het Europees coördinatierecht.

**Doelgroep:** juristen van onder meer SVB en SZW  
**Planning:** onderzoek vindt plaats in 2009; nadere planning is onder meer afhankelijk van de implementatie van Verordening 883/2004  
**Mogelijke partners:** geen  
**Publicatie:** artikel in juridisch vakblad

### **C. Zorg/vergrijzing**

*Zorg en vergrijzing is een belangrijk maatschappelijk thema, dat raakt aan de uitvoering van de SVB, met name waar het gaat om de uitvoering van de AOW en de ANW, maar ook waar het gaat om andere taken in de zorgketen (bijvoorbeeld inhouding eigen bijdragen AWBZ, PGB, TOG, TAS).*

### **Gedrag in relatie tot pensioen / Gebruik van labels en defaults op pensioengebied**

De SVB participeert in het Netspar-initiatief van Lans Bovenberg. Netspar is een instituut in Tilburg dat onderzoek doet naar de pensioenproblematiek in Nederland en Europa. Twee door Netspar aangetrokken AIO's werken vier dagen per week in Tilburg en een dag per week bij de SVB. De eerste aio is in augustus 2005 begonnen met haar onderzoek naar gedrag van mensen rondom hun pensioen. De tweede aio is in september 2007 van start gegaan met zijn onderzoek naar het gebruik van labels en defaults op pensioengebied en voor de wetten die de SVB uitvoert. Daarnaast neemt de SVB deel aan door Netspar georganiseerde congressen en discussiebijeenkomsten. Binnen de SVB is een Netsparteam geformeerd die wensen en mogelijkheden van Netsparactiviteiten met de directeur Partnercontacten van Netspar doorspreekt.

De SVB biedt de mogelijkheid aan studenten van de masteropleiding Economics and Finance of Aging om stage te lopen. Daartoe draagt de SVB onderwerpen aan die door de Masterstudenten tijdens de drie maanden durende stage worden onderzocht.

### **Verhuizing naar een verpleeghuis**

De opname in een verpleeghuis is een belangrijk 'life event' waarmee een grote groep klanten van de SVB kan worden geconfronteerd. Deze klanten (in het bijzonder de naasten van degene die wordt opgenomen) worstelen met diverse vragen: wat zijn de gevolgen van de opname voor de AOW-uitkering? Zijn er andere gevolgen op financieel gebied? Aan wie moet de verhuizing naar het verpleeghuis worden gemeld? Maakt het uit of het een tijdelijke of permanente opname betreft? Dit onderzoek beoogt de vragen van deze klantengroep in kaart te brengen en te beantwoorden.

**Doelgroep:** SVB, SZW, CVZ, maatschappelijke organisaties  
**Planning:** oktober 2009 – december 2009  
**Mogelijke partners:** CVZ/Zorgkantoren, CAK  
**Publicatie:** Externe rapportage

### **Bijstand in de vorm van een geldlening als voorbeeld van een reverse mortgage**

Onder economen staat de 'reverse mortgage' in de belangstelling. Deze hypotheekvorm (ook wel levensloophypothek genoemd) maakt het mogelijk om netto vermogen in de eigen woning op late leeftijd om te zetten in liquide middelen voor consumptie. Of, zoals in de Netspar NEA Paper *Je huis of je leven? Eigen bijdragen van ouderen voor woon- en welzijnsvoorzieningen en optimalisatie van de pensioenportfolio* door Lou Spoor wordt geopperd, voor de bekostiging van bepaalde zorgvoorzieningen. Gezien deze ontwikkelingen is het interessant om te kijken naar de bijstandsuitkeringen die de SVB in de vorm van een geldlening verstrekt aan 65-plussers met een eigen huis. Feitelijk zijn deze leningen als een voorbeeld van een 'reverse mortgage' aan te merken. In dit onderzoek wordt de huidige juridische constructie getoetst aan de economische theorieën over 'reverse mortgages.' Deze toets wordt eventueel met een dossieronderzoek gecombineerd.

**Doelgroep:** SVB, SZW en andere Netspar-partners; gemeenten  
**Planning:** hangt af van onderzoekscapaciteit van Netspar  
**Mogelijke partners:** Netspar  
**Publicatie:** Externe rapportage

#### **D. Ketensamenwerking**

*De klantengroep die direct te maken heeft met de SVB is bijzonder groot. De SVB stelt zich ten doel onderscheiden klantgroepen goed te kunnen bedienen. Daarvoor is samenwerking in de keten van groot belang. Daar is in diverse gevallen nader onderzoek voor noodzakelijk. De ketens waarin de SVB opereert, onderscheiden zich van de werk- en inkomensketen doordat zij zich richt op andere klanten (gepensioneerden, ouders, nabestaanden) dan de werk- en inkomensketen die gericht is op werkzoekenden/werknemers en werkgevers.*

#### **Financiële stromen in de volksverzekeringen**

In het kader van de SVB-conferentie past ook een onderzoek naar de financiële stromen rondom de (met name premiegefinancierde) volksverzekeringen: hoeveel premies worden geïnd, welke rol spelen de heffingskortingen, wat is de rol van rijksbijdragen, etc. Dit wordt vormgegeven vanuit een historisch perspectief. Op die manier wordt inzicht verschaft in de ontwikkelingen in de financiering van de volksverzekeringen en de keuzes die hierin zijn gemaakt. Met name met de belastingherziening 2001 zijn hierin grote wijzigingen opgetreden. In het onderzoek is tevens aandacht voor alternatieven zoals die in de literatuur worden voorgesteld.

**Doelgroep:** SVB, SZW, CVZ  
**Planning:** Maart 2009-november 2009  
**Mogelijke partners:** CVZ  
**Publicatie:** Externe rapportage

#### **Vooronderzoek toepasbaarheid generatierekeningen**

Als een wetsvoorstel ter toetsing aan de SVB wordt voorgelegd wordt met name gevraagd om een oordeel op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid, formatie, uitkeringslasten en uitvoeringskosten. De (financiële) gevolgen voor de burger blijven veelal buiten beschouwing. In dit vooronderzoek willen we een aanzet geven tot een model waarin nieuwe wetsvoorstellen per generatie kunnen worden getoetst op de financiële gevolgen van invoering hiervan. Hiertoe zullen we samenwerking zoeken met organisaties die meer ervaring hebben met het opstellen van generatierekeningen, zoals het Centraal Planbureau. Dit model zou mede kunnen worden opgezet door een stagiair van Netspar.

**Doelgroep:** SVB, SZW  
**Planning:** Maart 2009-december 2009  
**Mogelijke partners:** Centraal Planbureau, Netspar  
**Publicatie:** Interne rapportage

#### **E. Elektronische overheid**

*De term “elektronische overheid” heeft betrekking op het complex van ICT-ontwikkelingen binnen de overheid waar de SVB mee te maken heeft met name vanuit de optiek van betere dienstverlening aan de burger. Als uitvoeringsorganisatie met een van de grootste klantengroepen is de SVB in het verleden betrokken geweest bij belangrijke ontwikkelingen als DIGID, en wil de SVB b.v. nauw betrokken zijn bij het PIP. Om zo goed mogelijk te kunnen bijdragen aan deze ontwikkelingen is onderzoek binnen het domein van de SVB noodzakelijk, om vervolgens deze kennis in te kunnen brengen in het bredere domein van de (elektronische) overheid.*

### **B-dossier 3e fase: Integrale, vraaggestuurde elektronische dienstverlening voor burgers en bedrijven**

B-dossier is een meerjarig innovatie- en ontwikkeltraject om de elektronische dienstverlening van de overheid te verbeteren. Overheidsinstellingen, bedrijfsleven en wetenschap werken hierin samen om allerlei vraagstukken op te lossen, zodat de drempels worden weggenomen op weg naar diensten die beter aansluiten op de behoeften van burgers en bedrijfsleven:

- Diensten die zich automatisch aanpassen aan voorkeuren, kenmerken, behoeften, rechten en plichten van groepen burgers en bedrijven, zogenaamde ‘gepersonaliseerde’ diensten.
- Diensten die optimaal geïntegreerd zijn met de achterliggende bedrijfsprocessen en daar waar relevant ook met de diensten van collega-organisaties, publiek en privaat, waardoor een efficiënte uitvoering en hoogwaardige dienstverlening hand in hand gaan.
- Diensten die gebruik maken van de kracht van de Web 2.0 revolutie, waarbij burgers actief participeren in beleid en uitvoering

Fase 3 is gericht op het daadwerkelijk realiseren van adaptieve e-diensten en e-participatie.

**Doelgroep:** primair de deelnemers, secundair andere geïnteresseerde overheden en organisaties

**Planning:** programma loopt geheel 2009 (einde: medio 2010)

**Partners:** Telematica Instituut trekt het programma

**Publicatie:** Externe rapportage

Meer inhoudelijke info: [www.b-dossier.nl](http://www.b-dossier.nl)

### **Kanalen in Balans 2e fase**

Kanalen in Balans is een meerjarig wetenschappelijk en oplossingsgericht onderzoek naar het multichannelvraagstuk bij de overheid. Achtergrond voor dit onderzoek is het uitgangspunt, dat burgers zelf kunnen bepalen wanneer en via welk kanaal ze met de overheid contact opnemen. Daarbij moeten alle kanalen met elkaar synchroon zijn, omdat burgers er vanuit mogen gaan dat ieder kanaal vanuit dezelfde informatie werkt.

De vraag die dit oproept, is: hoe houdt de overheid de benodigde kanaalsynchronisatie in stand? Tegelijkertijd speelt, dat burgers in het algemeen veel vaker met de overheid bellen (of de balie bezoeken) dan dat ze het kostenefficiëntere internetkanaal opzoeken. Welke sturingsmogelijkheden zijn er om dit te veranderen, zonder daarbij het principe van de vrije kanaalkeuze los te laten? De kernthema's in het project 'Kanalen in Balans' zijn daarom kanaalsynchronisatie en kanaalsturing.

**Doelgroep:** primair de deelnemers, secundair andere geïnteresseerde overheden en organisaties

**Planning:** 2e fase loopt tot medio 2009

**Partners:** Telematica Instituut trekt het programma

**Publicatie:** Externe rapportage

### **2.4.3 Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken** **Handhavingsonderzoek en CTB nog niet gereed.**

#### **A. Klanttevredenheidsonderzoek**

*Centraal Klanttevredenheidsonderzoeken*

De SVB wil weten in hoeverre de klant tevreden is over haar dienstverlening. Daarom wordt vanaf 2000 iedere twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek verricht.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. In 2009 zal wederom een dergelijk onderzoek plaatsvinden. Het onderzoek resulteert in een rapportage.

**Doelgroep:** VK's, SZW en in het verlengde Tweede Kamer, overige betrokkenen, stakeholders en algemeen publiek (jaarverslaglegging)  
**Planning:** 2009 (moet nog nader gepland worden)  
**Partners:** VK's - extern onderzoeksbureau  
**Publicatie:** Interne publicatie met alle resultaten voor VK's, externe rapportage prestatie-indicator percentage tevreden klanten voor overige betrokkenen

#### *Decentrale Klanttevredenheidsonderzoeken*

Daarnaast is in 2007 besloten ook decentraal, per SVB Vestiging, klanttevredenheidsonderzoeken te verrichten. Deze dienen als feedback voor de medewerkers van de serviceteams. Ook in 2009 zullen deze decentrale onderzoeken worden uitgevoerd. Over de resultaten wordt niet concernbreed gerapporteerd.

**Doelgroep:** VK's  
**Planning:** doorlopend onderzoek  
**Partners:** VK's  
**Publicatie:** Interne rapportage

## **B. Onderzoeken/rapportages handhaving**

### *Rapportage kwantificering risico's*

Jaarlijkse analyse en kwantificering van de misbruikrisico's in de uitvoering van AOW, Anw, AKW, TOG en TAS.

### *Rapportage handhaving SVB*

Jaarlijks rapporteert de Bedrijfscoördinator Handhaving aan de Raad van Bestuur omtrent de handhavingsactiviteiten van de SVB.

### *Onderzoek bekendheid met plichten*

Het jaarlijkse onderzoek naar de mate waarin AOW/Anw/AKW-klienten bekend zijn met hun plichten is een prestatie-indicator in het SVB-jaarverslag.

### *Onderzoeken Turkije, Marokko, Suriname en Spanje*

De sociaal attachés in deze landen verrichten handhavingonderzoeken ter plekke. Het betreft (indicatief) onderzoek naar de rechtmatigheid van betalingen. In Turkije en Marokko is er een jaarlijks onderzoek m.b.t. studerende en uitwonende AKW-kinderen.

### *Controleteam Buitenland (CTB)*

Het CTB is sinds oktober 2001 actief en heeft twee opdrachten: het doen van rechtmatigheidsonderzoeken onder gerechtigden in het buitenland en het monitoren van de in bepaalde landen overeen gekomen validatiemethode. In de onderzoeken besteedt het CTB ook aandacht aan de dienstverlening aan klanten en voert het zonedig overleg met zusterorganen.

De planning voor de onderzoeken in 2009 wordt nader bepaald in het vierde kwartaal van 2008. Van de onderzoeken verschijnt een rapport met conclusies en aanbevelingen die binnen de organisatie worden uitgezet.



### C. Juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling

In 2009 staan 2 onderzoeken naar de juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling op het programma. Eén naar de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarzaken AKW en één naar de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarzaken AOW/Anw. De resultaten van de onderzoeken worden gebruikt om de kwaliteit te verbeteren. De verbeteracties kunnen divers zijn: van het geven van opleidingen op onderwerpen waarop slecht is gescoord tot het wijzigen van het (juridische) SVB-beleid.

<b>Doelgroep:</b>	VK's
<b>Planning:</b>	april 2009 – juni 2009 (AKW) en oktober 2009 – december 2009 (AOW/Anw)
<b>Partners:</b>	VK's
<b>Publicatie:</b>	Interne rapportage

## 2.5 Huisvestingskader

De vraag hoe in de toekomst met de huisvesting van de SVB wordt omgegaan, waarbij een balans tussen personele, strategische en efficiency-overwegingen een rol speelt, is onderwerp van studie geweest, waarbij advies is gevraagd van derden. Dit heeft geleid tot een vastgesteld beleidskader, dat is opgenomen in het Meerjarenplan 2008-2012.

Ten aanzien van de verhuur van overmaat is de volgende aanvulling van belang. Vanuit de SVB wordt er naar gestreefd zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren, dit in lijn met de aanbevelingen van de Rijksgebouwendienst. Daarvoor heeft de SVB in juli 2008 aan DTZ-Zadelhoff opdracht verstrekt om de overmaat van de SVB van de vestigingen Breda, Groningen, Leiden en Rotterdam (totaal ca. 5.288 m2 VVO) in de markt te zetten en actief op zoek te gaan naar huurders. Daarboven heeft de SVB, voor het deel van het pand in Rotterdam dat voor de markt bestemd is, een nieuwe huurder gecontracteerd voor een termijn van 10 jaar. De opbrengst van de huur ligt boven de kostprijs.

In de boven genoemde vestigingsplaatsen en met name rond de SVB-locaties geldt:

- er is een redelijke slagingskans op het vinden van een geschikte huurder;
- tegen een redelijke markthuurprijs;
- de aan te bieden hoeveelheid m2 VVO levert een goede huuromzet op in verhouding tot eventuele investeringen;

De verhuuropdracht aan DTZ-Zadelhoff loopt in principe tot 31 december 2009. Daarna kan deze worden verlengd voor telkens één jaar.

Overwegingen die een rol hebben gespeeld bij de opdracht tot het verhuur van de overmaat waren:

- het binnenhalen van huurders uit het publieke domein, collega's van onder andere SUWI-ZBO's heeft de voorkeur;
- SVB-kantoren zijn geen "kantoorverzamelgebouwen" De beveiliging en logistiek van de panden zijn niet toegespitst op het gebruik door meerdere zelfstandige huurders/gebruikers; Er zijn extra investeringen nodig m.b.t. de toegankelijkheid, creëren eigen identiteit huurder, aanpassingen klimaatinstallaties, etc.;

- de kantorenmarkt is een huurdersmarkt. Verhuurders moeten de nodige incentives aanbieden om een huurder binnen te halen. Dit houdt in het aanbieden van huurvrije perioden, die variëren tussen de 3-6 maanden tot 1 jaar huurvrij. De huurdersmarkt geldt niet voor een toplocatie zoals de locatie rondom SVB-Utrecht;
- een aantal vestigingen is op locaties gelegen waar de vraag naar kantoorruimte laag is (Deventer, Roermond) of waar een groot overschot is aan kantoorruimte (Zaanstad);
- de investeringen en de huuropbrengsten moeten in een redelijke verhouding tot elkaar staan.;
- de SVB heeft te maken met uitbreiding van haar dienstenpakket, waardoor extra kantoorruimte benodigd kan zijn (PUR, VVA, WWB65+, tegemoetkoming Schoolboeken, etc.).

### 3 Concern Begroting 2009

#### 3.1 Kerngegevens

##### Uitvoeringskosten

Uitvoeringskosten totaal staande organisatie + projecten

	real.* 2007	begr. 2008	begr. 2009	begr. 2009 tov 2008
Begroting staande organisatie	206,0	228,6	228,2	99,8%
SVB Tien baten	3,6	7,7	6,4	
	202,4	220,9	221,8	** 100,4%
SVB Tien kosten	2,6	9,3	14,9	
SV-kosten	204,9	230,3	236,7	102,8%
Bestemmingsfonds VVA		5,1		
Totaal SV begroting	204,9	235,4	236,7	100,6%
Niet SV-kosten (inclusief TOG keuringskosten)	30,4	31,9	38,1	119,4%
<b>Totaal SVB begroting</b>	<b>235,3</b>	<b>267,3</b>	<b>274,8</b>	<b>102,8%</b>

\*) exclusief dotaties

\*\*\*) conform efficiencyberekening §2.3 (aangevraagd 2009) en conform totaal kader SV-kosten

In onderstaand overzicht is een aansluiting gemaakt met de Augustusbrief 2009 van SZW.

		cijfers augbrief <b>2009</b>	cijfers augbrief prijsniveau '09 <b>2009</b>	cijfers augbrief prijsniveau '09 incl kosten SVB Tien <b>2009</b>
regulier	lp '07	232,2		
regulier	lp '08	240,2		
regulier	lp '09		248,1	248,1
		<b>240,2</b>	<b>248,1</b>	<b>248,1</b>
afboeking budget (tbv taakstelling)		7,3-	7,5-	7,5-
Baten SVB Tien		17,6-	18,2-	18,2-
Kosten SVB Tien		PM	PM	14,9
Sociaal flankerend beleid		0,3	0,3	0,3
<b>Subtotaal</b>		<b>215,6</b>	<b>222,7</b>	<b>237,6</b>
KGB/kindertoeslag		2,7	2,8	2,8
Kinderopvangtoeslag		0,3	0,3	0,3
4e tranche AWB		0,15	0,2	0,2
Overig nieuw beleid		PM	PM	PM
<b>Subtotaal incl nieuw beleid</b>		<b>218,8</b>	<b>226,0</b>	<b>240,9</b>
GBA		1,1-	1,1-	1,1-
<b>Kader augustusbrief</b>		<b>217,7</b>	<b>224,9</b>	<b>239,8</b>
Bijstand Buitenland		0,4	0,4	0,4
SIOD		0,3-	0,3-	0,3-
Kader keuringskosten TOG (geïndiceerd)		3,1-	3,2-	3,2-
<b>Totaal kader SV-kosten</b>		<b>214,7</b>	<b>221,8</b>	<b>236,7</b>

**Volumina**

Wet/regeling	Prognose		Aantal Uitkeringslasten aanvragen 1 = € 1 mln	
	gerechtigden (ultimo 2009)	Prognose nieuwe gerechtigden		
<u>Sv</u>				
AOW	2.813.500	203.100	203.600	27.739
Anw 1)	110.500	11.100	16.800	1.257
AKW 2)	1.906.500	112.000	112.800	3.417
TOG -regeling	65.000	9.200	16.800	63
TAS-regeling	310	310	400	3
WKB	10.000			nb
Bijstand Buitenland	315	0		2
<u>Niet -sv</u>				
FVP	52.000	25.200		150
SSP AWBZ	25.540	3.800		nvt
SSP WMO	4.560	630		nvt
Remigratiewet 3)	4.680	1.170	1.500	28
WWB65+ 4)	20.550	n.b. 5)		100
Postact. ambt.	58.900	0		22
Mantelzorg 6)	400.000	310.000		100
TNS-regeling	100	100	100	2

1) excl. wezen

2) betreft het jaargemiddelde

3) excl. nihil gerechtigden. Aantallen gerechtigden zijn excl. basisvoorziening, uitkeringslasten zijn incl. basisvoorzieningen.

4) gerechtigden berekend op grond van aangesloten gemeenten per 01-07-2008

5) hangt af van het aantal nieuwe gemeenten

6) betreft voorlopige schatting; regeling wordt wellicht verruimd, gesprekken met VWS moeten nog plaatsvinden

## Overzicht per Wet

	1 = € 1.000				
	real.* 2007	begr. 2008	begr. 2009	2009 st org	2009 svb 10
<u>Sv</u>					
AOW	110.116	123.147 **	122.981	114.855	8.126
Anw	25.717	28.788	28.547	26.684	1.863
AKW	64.544	76.037	77.736	73.218	4.518
TOG (uitvoeringskosten excl keuringskosten)	2.104	2.928	3.135	2.742	393
TAS	885	876	903	903	-
Pensioenverevening ***	508	-	-	-	-
Bijstand Buitenland	-	-	350	350	-
WKB	1.062	3.221	2.748	2.748	-
WKO	119	367	267	267	-
<i>Subtotaal</i>	205.055	235.364	236.667	221.767	14.900
<u>Niet -sv</u>					
FVP	6.667	6.999	7.199		
SSP	10.771	11.292	13.117		
Remigratiewet	1.344	1.548	1.382		
WWB 65+ ****	2.488	2.328	4.808		
TOG keuringskosten	3.206	3.137	4.218		
CPA	151	150	150		
Mantelzorg	481	893	2.396		
TNS	171	430	400		
<i>Subtotaal</i>	25.279	26.777	33.670		
Overige derden	5.004	5.176	4.426		
<i>totaal</i>	235.338	267.317	274.763		

\* exclusief dotaties

\*\* inclusief € 5,1 mln Bestemmingsfonds VVA

\*\*\* kosten komen eind 2008 t.l.v. het Bestemmingsfonds dat opgenomen is in de jaarekening 2007

\*\*\*\* budget 2008 zal in de loop van het jaar worden aangepast

## 3.2 Kosten per klant

	1 = € 1		
	real. 2007	begr. 2008	begr. *) 2009
aow	41	43	41
anw	208	232	241
akw	34	38	38
tog (inclusief keuringskosten)	102	92	107
tas	3.052	2.917	2.913

\*) Kosten per klant 2009 exclusief kosten SVB Tien / exclusief nieuw beleid

### 3.3 Uitvoeringskosten Staande Organisatie naar categorie (sv + niet-sv)

Uitvoeringskosten staande organisatie				naar categorie (sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2007 = 100			
	begr. 2007	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	159.448	145.246	164.010	157.196	100	112,9	108,2
Huisvestingskosten	20.660	18.999	20.587	22.135	100	108,4	116,5
Automatiseringskosten	17.087	13.531	16.110	16.374	100	119,1	121,0
Bureaunkosten	14.991	13.705	14.280	13.745	100	104,2	100,3
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	14.138	10.872	11.050	12.317	100	101,6	113,3
<b>Totaal</b>	<b>226.324</b>	<b>202.353</b>	<b>226.037</b>	<b>221.767</b>	<b>100</b>	<b>111,7</b>	<b>109,6</b>

Uitvoeringskosten staande organisatie				naar categorie (niet-sv)*			
1 = € 1.000				index realisatie 2007 = 100			
	begr. 2007	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	18.207	17.837	18.320	22.474	100	102,7	126,0
Huisvestingskosten	5.213	4.487	4.723	5.148	100	105,3	114,7
Automatiseringskosten	446	377	345	383	100	91,6	101,7
Bureaunkosten	1.380	1.276	1.406	2.245	100	110,2	176,0
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	6.489	6.425	7.159	7.846	100	111,4	122,1
<b>Totaal</b>	<b>31.735</b>	<b>30.402</b>	<b>31.953</b>	<b>38.096</b>	<b>100</b>	<b>105,1</b>	<b>125,3</b>

\*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten staande organisatie				naar categorie (sv en niet-sv)			
1 = € 1.000				index realisatie 2007 = 100			
	begr. 2007	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	177.655	163.083	182.330	179.670	100	111,8	110,2
Huisvestingskosten	25.873	23.486	25.310	27.283	100	107,8	116,2
Automatiseringskosten	17.533	13.908	16.455	16.757	100	118,3	120,5
Bureaunkosten	16.371	14.981	15.686	15.990	100	104,7	106,7
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	20.627	17.297	18.209	20.163	100	105,3	116,6
<b>Totaal</b>	<b>258.059</b>	<b>232.755</b>	<b>257.990</b>	<b>259.863</b>	<b>100</b>	<b>110,8</b>	<b>111,6</b>

#### 3.3.1 Personeelskosten

Bij het opstellen van de begroting 2009 is met de volgende uitgangspunten rekening gehouden:

- voor 2009 wordt conform de Augustusbrief 2009 een initiële loonstijging van 3,0 % begroot;
- de per 1 januari 2008 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen zijn gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2009;
- de begroting 2009 is berekend met een salarisberekeningsmodel waarin wordt gewerkt met gemiddelde bezoldigingskosten per salarisschaal met een differentiatie naar diverse organisatieonderdelen;
- de invulling van vacatures is, waar nodig, berekend tegen de te verwachten salarisschaal bij aanstelling.

### *Bezoldigingskosten*

De lagere begroting voor bezoldigingskosten ten opzichte van de begroting 2008, is het gevolg van de verlaging van de personeelsformatie. Het prijseffect door wijziging van de percentages voor sociale lasten en de initiële en incidentele loonstijging beperkt dit enigszins.

In onderstaand formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2009 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2007 en 2008.

#### **Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

	Formatie 2007	Formatie 2008	Formatie 2009	verschil 2009/2008
vestigingen	2.223	2.102	1.945	157-
kantoor verzekeringen	230	249	221	28-
servicecentrum pgb	124	136	131	5-
kantoor fvp	71	61	63	2
hoofdkantoor	678	701	732	31
Totaal generaal	3.326	3.249	3.092	157-

#### Toelichting staande organisatie

Ook in 2009 is sprake van een verlaging van de formatie voor de sv-uitvoering. De verlaging is het gevolg van efficiëncymaatregelen (effect van SVB Tien en overige maatregelen samen: -/- 157 fte).

De formatie van kantoor Verzekeringen is ten opzichte van 2008 gedaald, omdat een aantal voor 2008 begrote activiteiten in 2009 een lagere prioriteit hebben gekregen.

De mutatie bij de formatie van het hoofdkantoor ten opzichte van 2008 en 2007 wordt veroorzaakt door een verschuiving van formatie van de vestigingen naar het hoofdkantoor, die het gevolg is van het onder concernregie brengen van meerdere taken. Het betreft de inrichting van het specialistenteam voor het behandelen van beroepszaken, het besluit om de onderzoeken naar leefsituatie (OLS-onderzoeken) met ingang van 2008 door de afdeling Fraudeonderzoek en Opsporing te laten uitvoeren en de verschuiving van vestigingsopleiders naar de Academie. Deze laatste afdeling valt ook onder het hoofdkantoor. Deze verschuivingen hebben in 2008 al plaatsgevonden, maar waren nog niet allemaal in de formatie 2008 verwerkt. Daarom is zowel van 2007 naar 2008 als van 2008 naar 2009 een stijging van de formatie op het hoofdkantoor waarneembaar.

### **3.3.2 Huisvestingskosten**

De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente en afschrijving en onderhoudskosten. Pieken en dalen kunnen ontstaan door schommelingen in het investeringsniveau en de mate waarin activa zijn afgeschreven. In 2009 staat de vervanging gepland van een deel van het (inmiddels afgeschreven) meubilair. Dit leidt tot hogere rente- en afschrijvingskosten.

### **3.3.3 Automatiseringskosten**

Een groot gedeelte van de kosten wordt bepaald door het contract tussen de SVB en Getronics PinkRocade (GPR) voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen.

### **3.3.4 Bureaunkosten**

Binnen deze categorie vallen hoofdzakelijk de kosten (drukwerk, handling en portokosten) die betrekking hebben op de schriftelijke informatievoorziening aan de klanten van de SVB. Het gaat hierbij om het verzenden van mailings in het kader van de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen

### **3.3.5 Diensten en diversen**

Diensten en diversen bestaat onder meer uit de kostenrubrieken externe adviseurs, reis- en verblijfkosten, keuringskosten en berichtkosten.

### **3.3.6 Programma SVB Tien**

De totale kosten en besparingen van het programma blijven binnen de in 2005 gemaakte afspraak: additionele kosten maximaal € 76 mln. ende structurele besparingen bedragen circa € 30 mln. (excl. polisadministratie). Hierbij is geen rekening gehouden met loon- en prijsindexering.



## Begroting 2009

De kosten in 2009 worden geschat op € 14,9 mln. Deze inschatting is gebaseerd op de ervaringen binnen het programma tot nu toe.

De opbouw van de kosten is als volgt:

Omschrijving	Budget 2009 (x € 1.000)
<b>Domein Dienstverlening (cluster 1)</b>	
Afronden projecten Internetdienstverlening en VAL	479
Realisatie procesverbeteringen	650
Doorontwikkelen integrale serviceteams (incl.opleidingen)	166
Implementatie Integraal klantbeeld	90
<b>Totaal domein dienstverlening</b>	<b>1.385</b>
<b>Domein Vernieuwingen en migraties (cluster 2)</b>	
Afronden Aanbesteding implementatiepartner <sup>3</sup>	265
Implementatie Persoonsadministratie SVB / inclusief kernregistratie verzekeringen	6.250
Implementatie zelfbedieningsconcept obv klantgebeurtenissen	1.500
Ontwikkelen generieke structuur voor gegevensuitwisseling	400
Hardware & Software (w.o. licenties en onderhoud)	2.000
Uitvoeren onderzoeken	500
<b>Totaal domein vernieuwingen en migraties</b>	<b>10.915</b>
<b>Quality assurance</b>	<b>250</b>
<b>Actualiseren programmaplan</b>	<b>250</b>
<b>Externen 2009 (nog niet gealloceerd *)</b>	<b>1.250</b>
<b>Programmaorganisatie</b>	<b>850</b>
<b>Totaal SVB Tien 2009</b>	<b>14.900</b>

## Meerjarenkostenraming SVB Tien

kosten svb10 1 = € 1 mln	loon-/prijs- peil	index	geïndiceerd budget	realisatie 2006	realisatie 2007	begroting 2008	begroting 2009	begroting 2010	begroting 2011	begroting 2012	begroting 2013	rest- budget	waarvan 1) bestem. res	overig 2)
2006			76,0	3,6								72,4		
2007	lp '07		72,4		2,6							69,8		69,8
2008	lp '08	1,036307	72,3			9,3						63,0	22,7	40,3
2009	lp '09	1,032900	64,3				14,9					49,4	7,8	41,6
2010	lp '09	1,000000	49,4					18,5				30,9		30,9
2011	lp '09	1,000000	30,9						13,0			17,9		17,9
2012	lp '09	1,000000	17,9							13,0		4,9		4,9
2013	lp '09	1,000000	4,9								1,1	3,8		3,8

1) wordt niet geïndiceerd

2) wordt wel geïndiceerd

In bovenstaand overzicht zijn de kosten afgezet tegen het totale investeringsbudget. In de kolom restbudget is zichtbaar hoeveel middelen er na een bepaald jaar reesteren, rekening houdend met indexering.

<sup>3</sup> De aanbesteding is groot op 1.061K waarvan 25% ten laste van 2009 komt

### Meerjarenbesparingen SVB Tien

De realisatie van de structurele besparingen tot en met 2009 liggen op koers. Tot en met 2008 worden de uitvoeringskosten structureel met een bedrag van € 11,8 mln. verlaagd (in prijspeil 2009).

In 2009 zullen de procesverbeteringen en de overige besparingen naar verwachting in totaal ca. € 6,4 mln. aan extra baten opleveren. Dit brengt de totale cumulatieve structurele besparing tot en met 2009 op € 18,2 mln.

De meerjarenraming van de baten is op basis van de met SZW overeengekomen taakstellende afspraken als volgt over de jaren verdeeld, rekening houdend met indexering:

1 = € 1 mln	index	2008	2009	2010	2011	2012	2013
baten lp 08		7,7	6,2	3,1	2,1	3,2	3,1
cum lp 08		11,4	17,6	20,7	22,8	26,0	29,1
index	3,29%						
baten lp 09		8,0	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2
cum lp 09		11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1

lp = loon/prijs index  
cum = cumulatief

### 3.4 De producten: wetten en regelingen

#### 3.4.1 AOW

Nederlandse ingezetenen bouwen tussen hun 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar AOW-pensioenafspraken op. Ieder jaar dat de AOW-gerechtigde tussen zijn 15<sup>e</sup> en 65<sup>e</sup> levensjaar niet verzekerd is geweest, wordt het AOW-pensioen met 2% gekort. Wie de gehele periode verzekerd is geweest, ontvangt een volledig pensioen bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Gehuwden en ongehuwd samenwonenden die beiden 65 jaar of ouder zijn, ontvangen ieder een gehuwdenpensioen gelijk aan 50% van het minimumloon, samen 100%. Als de partner jonger is dan 65 jaar, komt de pensioengerechtigde in aanmerking voor een (inkomensafhankelijke) toeslag. De alleenstaande- en één-ouderspensioenen bedragen respectievelijk 70% en 90% van het minimumloon.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100			
	real. 2007	begr. 2008	begr.* 2009	SVB Tien 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	77.379	86.450	81.273		100	111,7	105,0
Huisvestingskosten	9.827	10.514	11.575		100	107,0	117,8
Automatiseringskosten	7.460	8.321	8.581		100	111,5	115,0
Bureaunkosten	9.885	7.419	7.209		100	75,1	72,9
Diensten en diversen	5.565	10.443	14.343	8.126	100	187,7	257,7
	110.116	123.147	122.981	8.126	100	111,8	111,7

\* incl SVB Tien

#### 3.4.2 Anw

De algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet in een uitkering voor nabestaanden, halfwezen en wezen. Op 1 juli 1996 is de Anw in de plaats gekomen van het Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW).

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden. Zo wordt een deel van het inkomen in mindering gebracht op de uitkering en vervalt de uitkering als de nabestaande gaat samenwonen. Voor diegenen die al voor 1 juli 1996 een AWW-pensioen ontvingen, werd een overgangsregeling getroffen. Nabestaanden die na 1 januari 1950 zijn geboren komen alleen nog in aanmerking voor een uitkering als zij een kind beneden de 18 jaar onderhouden, zwanger zijn of voor tenminste 45% arbeidsongeschikt zijn. De Anw kent de volgende uitkeringen: nabestaandenuitkering, halfwezenuitkering, wezenuitkering en de verzorgingsuitkering.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100			
	real. 2007	begr. 2008	begr.* 2009	SVB Tien 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	19.211	19.835	19.006		100	103,2	98,9
Huisvestingskosten	2.432	2.563	2.683		100	105,4	110,3
Automatiseringskosten	1.121	2.029	2.014		100	181,0	179,7
Bureaunkosten	1.276	1.809	1.691		100	141,8	132,5
Diensten en diversen	1.677	2.552	3.153	1.863	100	152,2	188,0
	25.717	28.788	28.547	1.863	100	111,9	111,0

\* incl SVB Tien

### 3.4.3 AKW

De kinderbijslag (AKW) wordt uitgekeerd aan ouders die kinderen jonger dan 18 jaar onderhouden. De uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen. Voor kinderen die vóór 1995 geboren zijn, is de uitkering per kind hoger, naarmate de gezinnen groter zijn. Voor kinderen die vanaf 1995 geboren zijn, is de uitkering per kind niet meer afhankelijk van de gezinsgrootte.

#### *Wijziging AKW (en Anw) vanwege de invoering kwalificatieplicht*

Om samenhang aan te brengen in het beleid ter bestrijding van schooluitval is in een wetsvoorstel voorgesteld om de voorwaarden die in het kader van de AKW voor jongeren van 16 en 17 jaar gelden om voor kinderbijslag in aanmerking te komen te laten aansluiten bij de nieuwe bepalingen van de Leerplichtwet. Het recht op kinderbijslag voor een jongere van 16 of 17 jaar wordt afhankelijk van het volgen van een onderwijsprogramma dat leidt tot een startkwalificatie. Invoering van de wijziging staat gepland voor 1 oktober 2009.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100			
	real. 2007	begr. 2008	begr.* 2009	SVB Tien 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	47.261	52.642	52.400		100	111,4	110,9
Huisvestingskosten	6.389	6.803	7.153		100	106,5	112,0
Automatiseringskosten	4.856	5.384	5.391		100	110,9	111,0
Bureaunkosten	2.424	4.801	4.556		100	198,1	188,0
Diensten en diversen	3.614	6.407	8.236	4.518	100	177,3	227,9
	64.544	76.037	77.736	4.518	100	117,8	120,4

\* incl SVB Tien

### 3.4.4 TOG- regeling

Op de TOG-regeling kan een beroep worden gedaan door ouders die een gehandicapt kind in de leeftijd van drie tot achttien jaar thuis verzorgen. De bijdrage is bedoeld om hiermee een deel van de extra verzorgingskosten op te vangen. Na een paramedische indicatiestelling, verzorgt de SVB de kwartaalbetalingen. De regeling wordt uitgevoerd door de vestiging Roermond.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100			
	real. 2007	begr. 2008	begr.* 2009	SVB Tien 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	1.696	2.011	2.025		100	118,6	119,4
Huisvestingskosten	181	260	263		100	143,6	145,3
Automatiseringskosten	52	206	206		100	396,2	396,2
Bureaunkosten	53	183	188		100	345,3	354,7
Diensten en diversen	122	268	453	393	100	219,7	371,3
	2.104	2.928	3.135	393	100	139,2	149,0
Keuringskosten (VWS)	3.206	3.137	4.218		100	97,8	131,6
Totaal TOG	5.310	6.065	7.353	393	100	114,2	138,5

Op basis van de afgenomen instroom van aanvragen die we hebben kunnen waarnemen in de laatste negen kwartalen voorafgaande aan het eerste tertiaal van 2008, wordt ervan uitgegaan dat in 2009 16.800 aanvragen in behandeling zullen worden genomen; deze prognose is 400 lager dan het aantal aanvragen dat voor 2008 in de oktober-begroting was begroot.

In 2009 zullen naar verwachting circa 12.800 keuringen en circa 12.600 herkeuringen plaatsvinden. Als gevolg hiervan wordt verwacht dat de kosten van de indicatiestelling zullen uitkomen op circa € 4,2 miljoen (begroting 2008: €3,3 miljoen). Deze kosten worden in rekening gebracht bij VWS.

### 3.4.5 TAS- regeling

De Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS) is bedoeld voor mesothelioompatiënten die de aandoening opgelopen hebben door besmetting in loondienst, maar bij wie het niet mogelijk is gebleken de schade op een (voormalige) werkgever te verhalen. Het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) adviseert over het feit of recht bestaat op een uitkering vanuit het TAS fonds.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	160	166	182	100	103,8	113,8
Huisvestingskosten	13	22	24	100	169,2	184,6
Automatiseringskosten	3	17	19	100	566,7	633,3
Bureaunkosten	6	15	18	100	250,0	300,0
Diensten en diversen	703	656	660	100	93,3	93,9
	885	876	903	100	99,0	102,0

In de begroting 2009 wordt ervan uitgegaan dat in 2009 circa 400 aanvragen zullen worden ingediend. In 2008 wordt een geleidelijke stijging van het aantal ingediende aanvragen geconstateerd. Dit kan worden veroorzaakt door de publiciteit rond de invoering van de TNS-regeling, maar er zijn ook aanwijzingen dat het aantal mesothelioompatiënten in Nederland stijgt. Voor advieskosten (kosten van het Instituut Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) wordt voor 2009 een bedrag ad. € 600.000 begroot.

### 3.4.6 TNS- regeling

De Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS) is van kracht vanaf 1 december 2007. In de begroting 2009 wordt uitgegaan van 100 aanvragen. Voor advieskosten (kosten van het Instituut voor Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) is voor 2009 circa € 260.000 begroot.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	60	65	72	100	108,3	120,0
Huisvestingskosten	5	9	11	100	180,0	220,0
Automatiseringskosten	1	3	4	100	300,0	400,0
Bureaunkosten	1	1	1	100	100,0	100,0
Diensten en diversen	104	352	312	100	338,5	300,0
	171	430	400	100	251,5	233,9

### 3.4.7 Kindgebonden budget

#### *Integratie WTOS in het kindgebonden budget*

Het voorstel tot wijziging van de Wet op het kindgebonden budget (WKB) strekt ertoe de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) te integreren in de WKB. De integratie wordt gerealiseerd door een verhoging van het kindgebonden budget met ingang van 2010. De verhoging is voor ieder kind in het gezin in de leeftijdscategorie 12 - 18 jaar. De SVB heeft een beperkte en vooral ondersteunende rol in de uitvoering van het kindgebondenbudget. De uitvoering van deze wet ligt primair bij de Belastingdienst/Toeslagen. De SVB voorziet de Belastingdienst van AKW-gegevens. Als het internationale verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget. Daarnaast betaalt de SVB aanvulbedragen in geval van samenloop met buitenlandse rechten, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU verordening 1408/71 volgt dat de aanvulbedragen per kind dienen te worden berekend.

Vanaf januari 2008 ontvangen circa 1,2 miljoen personen die in Nederland wonen, een Kindgebonden budget van de Belastingdienst/toeslagen, mede op basis van de gegevens die de SVB aanlevert.

Geraamd is dat het aantal potentiële “buitenland” klanten, waarvoor een aanvulling wordt uitbetaald, 10.000 bedraagt.

Het beeld zou kunnen ontstaan dat de kosten die de SVB maakt voor de uitvoering van internationale gevallen relatief hoog zijn, t.o.v. het aantal klanten. De kosten (personele kosten en systeemkosten) zijn niet alleen afhankelijk van het aantal klanten, maar ook met activiteiten van de SVB die gericht zijn op het voorkomen van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bovendien heeft een deel van de uitvoeringskosten betrekking op de periodieke informatie-uitwisseling met de Belastingdienst en informatie verstrekking aan verbindingsorganen in het buitenland en (potentiële) klanten.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	874	2.615	1.842	100	299,2	210,8
Huisvestingskosten	115	377	380	100	327,8	330,4
Automatiseringskosten	39	136	141	100	348,7	361,5
Bureaunkosten	17	47	53	100	276,5	311,8
Diensten en diversen	17	46	332	100	270,6	1.952,9
	1.062	3.221	2.748	100	303,3	258,8

### 3.4.8 Kinderopvangtoeslag (WKO)

Krachtens de wet kinderopvang kunnen ouders een toeslag krijgen als compensatie voor de gemaakte kosten van kinderopvang. De Belastingdienst/Toeslagen voert de kinderopvangtoeslag uit. De kinderopvangtoeslag valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bij een aantal gerechtigden zal sprake zijn van samenloop met een buitenlands recht. De beoordeling hiervan en de uitwisseling van de benodigde gegevens met Belastingdienst/Toeslagen en zusterorganen in het buitenland wordt verzorgd door de SVB. In 2009 zal de SVB geen aanvragen Kinderopvangtoeslag kunnen behandelen omdat de uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst/Toeslagen nog niet heeft kunnen plaatsvinden.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	98	290	174	100	295,9	177,6
Huisvestingskosten	13	48	26	100	369,2	200,0
Automatiseringskosten	4	17	16	100	425,0	400,0
Bureaunkosten	2	6	16	100	300,0	800,0
Diensten en diversen	2	6	35	100	300,0	1.750,0
	119	367	267	100	308,4	224,4

### 3.4.9 Bijstand Buitenland

De SVB zal per 1 januari 2009 de uitvoering van de Regeling bijstand buitenland overnemen van het Agentschap SZW. Bij het opstellen van deze begroting maken 315 cliënten gebruik van deze regeling; het aantal klanten zal door de ‘sterfhuiskonstructie’ van de regeling geleidelijk afnemen. Ongeveer 75% van de populatie is 65 jaar of ouder en heeft geen of nauwelijks andere bestaansmiddelen.

De implementatie bij de SVB vindt plaats in het laatste tertaal van 2008 (implementatiekosten circa € 220.000,-). Voor 2009 worden de uitvoeringskosten begroot op € 350.000,-. De uitkeringslasten bedragen circa € 1,9 miljoen.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten			294			
Huisvestingskosten			30			
Automatiseringskosten			6			
Bureaunkosten			14			
Diensten en diversen			6			
	-	-	350	-	-	-

### 3.4.10 SVB Servicecentrum PGB

Sinds 1 april 2003 voert de SVB in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) ondersteunende taken uit in het kader van de regeling ‘PGB nieuwe stijl’. Deze taken bestaan uit het bieden van ondersteuning bij werkgeverstaken aan de houders van een op grond van de AWBZ toegekend persoonsgebonden budget (PGB).

Het SVB Servicecentrum PGB (SSP) neemt van houders van een PGB een groot deel van hun administratieve lasten uit handen. Zo kunnen ruim 100.000 budgethouders rekenen op arbeidsrechtelijk advies, arbodienstverlening voor hun zieke zorgverlener en verzekeringen voor rechtsbijstand en wettelijke aansprakelijkheid. Ook keert het SVB Servicecentrum PGB een vergoeding uit voor het loon dat de budgethouder aan zieke zorgverleners moet doorbetalen. Het SVB Servicecentrum PGB verzorgt voor ruim 20.000 budgethouders de loonadministratie.

Het persoonsgebonden budget is een instrument waarmee vraagsturing in de zorg wordt bevorderd. Zoals blijkt uit het recente SER-advies over de toekomst van de AWBZ (18 april

2008) mag het PGB zich in een groeiende populariteit verheugen, niet alleen bij zorgbehoevenden maar ook bij beleidsmakers.

Voor de SVB is het een uitdaging om haar ondersteunende diensten voor zoveel mogelijk budgethouders toegankelijk te maken en te houden. Zo kan de SVB voorzien in een essentiële randvoorwaarde voor het succes van het PGB.

Op 1 januari 2007 is met de invoering van de Wmo het PGB voor huishoudelijke hulp een zaak van de gemeenten geworden. Ook de houders van het Wmo-PGB hebben behoefte aan administratieve ondersteuning. Een (nog steeds) groeiend aantal gemeenten maakt daarom gebruik van het aanbod van de SVB om deze administratieve ondersteuning voor hun burgers te verzorgen. Waar in 2007 nog ongeveer 350 gemeenten bij de SVB waren aangesloten, heeft de SVB in 2008 de 384e gemeente mogen begroeten.

Een recente PGB-ontwikkeling is de pilot Participatiebudget 'Werk en zorg'. Deze pilot wordt onder verantwoordelijkheid van de ministeries van VWS en SZW uitgevoerd. In de pilot wordt het PGB vanuit de AWBZ samengevoegd met een nieuwe PGB-variant vanuit de WIA. De budgethouder krijgt een PGB die vrij kan worden besteed aan zorg en/of WIA-werkzaamheden.

De doelstellingen van de pilot zijn om in de praktijk na te gaan of het participatiebudget;

- a. de keuzevrijheid voor de cliënt vergroot;
- b. de administratieve lasten voor de cliënt vermindert (zowel de daadwerkelijke als de beleefde lasten);
- c. de re-integratiedoelstelling van de werkvoorzieningen bereikt.

Het SVB Servicecentrum PGB is gevraagd om de eerder genoemde ondersteuning ook aan de pilot-deelnemers aan te bieden. Op dit verzoek is bevestigend geantwoord.

Met ingang van de tweede helft van 2007 voert SSP ook de regeling "waardering mantelzorgers (mantelzorgcompliment)" uit (zie 3.4.13).

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. * 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	6.513	7.258	8.755	100	111,4	134,4
Huisvestingskosten	462	915	1.226	100	198,1	265,4
Automatiseringskosten	60	66	114	100	110,0	190,0
Bureaunkosten	618	587	796	100	95,0	128,8
Diensten en diversen	1.824	2.466	2.226	100	135,2	122,0
	9.477	11.292	13.117	100	119,2	138,4

\*) incl realisatie pgb oud

### 3.4.11 FVP

In opdracht van de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering (FVP) voert de SVB al vele jaren de FVP regeling uit. Deze beoogt een bijdrage te leveren aan de beperking van pensioenbreuk als gevolg van werkloosheid. Voor de bijdrage kunnen werkloze werknemers van 40 jaar of ouder in aanmerking komen. Deze bijdrage wordt aan de pensioenuitvoerder betaald nadat de werkloosheidsuitkering is beëindigd.



Omdat de stichting uitsluitend inkomsten heeft uit belegd vermogen, is beëindiging van de FVP-regeling noodzakelijk.

Het bestuur van de Stichting FVP heeft eind 2007 besloten werknemers die met ingang van 1 januari 2010 WW-gerechtigd worden, niet meer in aanmerking te laten komen voor een bijdrage uit de FVP-regeling.

Hiermee is eenzelfde besluit van een jaar eerder met een jaar verlengd. De Stichting FVP heeft de intentie om het recht op FVP-bijdrage van werknemers die nu WW-gerechtigd zijn en vóór 1 januari 2010 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.

Omdat de huurovereenkomst met de huidige verhuurder van het pand te Amsterdam-Zuidoost per 1 oktober 2009 afloopt en de verhuurder heeft aangegeven de overeenkomst niet te willen verlengen, ligt het in de bedoeling om Kantoor FVP per genoemde datum te verhuizen naar het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen. Met de verhuizing zijn eenmalige verhuiskosten gemoeid.

De Stichting FVP heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. De uitkeringslasten en uitvoeringskosten worden volledig gefinancierd uit de beleggingsopbrengsten en door het interen op het stichtingsvermogen. Naast de uitvoering van de FVP-regeling, heeft de Stichting FVP ook het beheer van haar vermogen bij de SVB belegd.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	4.757	5.074	5.231	100	106,7	110,0
Huisvestingskosten	697	649	655	100	93,1	94,0
Automatiseringskosten	91	133	143	100	146,2	157,1
Bureaunkosten	325	359	371	100	110,5	114,2
Diensten en diversen	797	783	799	100	98,2	100,3
	6.667	6.998	7.199	100	105,0	108,0

### 3.4.12 Remigratiewet

Bij het opstellen van de begroting 2009 is er van uitgegaan dat de doelgroep met ingang van het begrotingsjaar zal worden uitgebreid met personen die vanuit Nederland naar China kunnen remigreren (bestandstoename van circa 30 ).

Met betrekking tot de beperking van de doelgroep in de nabije toekomst, door uitsluiting van nieuwe aanvragen van EU-onderdanen, is binnen het ministerie van VROM nog overleg gaande over de criteria. Op grond hiervan is voor de begroting 2009 nog uitgegaan van ongewijzigd beleid. Er wordt vanuit gegaan dat in 2009 circa 1.500 aanvragen zullen worden ingediend, dit is 250 lager dan voor 2008. Voor 2009 worden voor de directe uitvoering circa 17 fte's begroot.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	1.012	1.164	1.024	100	115,0	101,2
Huisvestingskosten	128	131	111	100	102,3	86,7
Automatiseringskosten	36	43	40	100	119,4	111,1
Bureaunkosten	118	31	157	100	26,3	133,1
Diensten en diversen	50	180	50	100	360,0	100,0
	1.344	1.549	1.382	100	115,3	102,8

### 3.4.13 Postactieve ambtenaren

Het betreft een jaarlijkse uitkering als compensatie voor het afschaffen van de ZVR-regeling (tegemoetkoming in ziektekosten) gedurende een periode van drie jaar (2007 t/m 2009). Bij het begin van de uitvoering van de regeling betrof het circa 80.000 personen, inmiddels is de doelgroep door overlijden afgenomen tot circa 60.000.

De gevalsbehandeling vindt vrijwel geautomatiseerd plaats op basis van elektronische gegevensuitwisseling. Voor het behandelen van mutaties, klantcontacten, bezwaarschriften is voor 2009 ruim € 150.000 begroot.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	105	86	68	100	81,9	64,8
Huisvestingskosten	11	-	11	100	-	100,0
Automatiseringskosten	2	-	4	100	-	200,0
Bureaunkosten	31	64	65	100	206,5	209,7
Diensten en diversen	2	-	2	100	-	100,0
	151	150	150	100	99,3	99,3

### 3.4.14 Mantelzorgcompliment

Het kabinet heeft in 2006 op wens van de Tweede Kamer besloten om mantelzorgers, onder bepaalde voorwaarden, als blijk van waardering een mantelzorgcompliment van € 250 toe te kennen. In afwachting van de afhandeling van de nodige wet- en regelgeving heeft de Staatssecretaris van VWS de SVB gevraagd de conceptregelgeving uit te voeren met ingang van 2007. In 2008 kunnen mensen met een AWBZ-indicatie hun mantelzorger opnieuw een mantelzorgcompliment van € 250 geven. Net als in 2007 zullen de meeste mantelzorgcomplimenten op 10 november worden uitbetaald, op de Dag van de Mantelzorg. De criteria om in aanmerking te komen zijn in 2008 niet gewijzigd.

Naar verwachting wordt nog in 2008 het nodige wet- en regelgevingstraject afgerond. Omdat met de huidige criteria maar een beperkt deel van de beoogde doelgroep wordt bereikt zullen de criteria per 1 januari 2009 worden aangepast, waardoor meer mantelzorgers voor het compliment in aanmerking kunnen komen. Mogelijke nieuwe criteria en de consequenties daarvan worden thans onderzocht. De verwachting is dat verruiming van de regeling zal leiden tot een forse stijging van het aantal uit te keren complimenten.

In deze begroting wordt voornamelijk uitgegaan van een maximum aantal van 400.000 in 2009. Zodra de criteria definitief door VWS worden vastgesteld zal de SVB een nieuwe begroting voor 2009 opstellen.

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	392	458	1.479	100	116,8	377,3
Huisvestingskosten	38	71	146	100	186,8	384,2
Automatiseringskosten	5	24	6	100	480,0	120,0
Bureaunkosten	44	309	759	100	702,3	1.725,0
Diensten en diversen	2	31	6	100	1.550,0	300,0
	481	893	2.396	100	185,7	498,1

### 3.4.15 WWB

De begroting voor 2009 is gebaseerd op de prognose van het aantal WWB-huishoudens van de 96 gemeenten die per 1 juli 2008 formeel de gevalsbehandeling van de WWB voor 65-plussers aan de SVB hebben overgedragen.

Geraamd wordt dat met de uitvoering circa 56 fte's zijn gemoeid. Verwacht wordt dat de begroting 2009 na verloop van tijd zal worden bijgesteld wanneer de SVB voor meer gemeenten de WWB voor 65-plussers zal gaan uitvoeren. Op dit moment treedt echter stagnatie op in het aantal huishoudens waarvoor de uitvoering door gemeenten aan de SVB wordt overgedragen. In de begroting is ook ruimte opgenomen voor projectkosten (conversiekosten, systeemkosten e.d.).

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	2.079	2.176	4.126	100	104,7	198,5
Huisvestingskosten	291	92	499	100	31,6	171,5
Automatiseringskosten	19	32	23	100	168,4	121,1
Bureaunkosten	55	14	70	100	25,5	127,3
Diensten en diversen	44	13	90	100	29,5	204,5
	2.488	2.327	4.808	100	93,5	193,2

### 3.4.16 VVA

Verzekerd voor de volksverzekeringen AOW, Anw en AKW is degene die in Nederland woont. Op deze regel bestaan een aantal uitzonderingen. Zo is degene die in Nederland woont maar in het buitenland werkt niet verzekerd en degene die in het buitenland woont en in Nederland werkt wel verzekerd.

In het verleden is gekozen om geen volledige administratie van verzekerden te voeren, omdat deze reeds werd gevoerd door gemeentelijke bevolkingsregisters voor personen die in Nederland wonen. Het aantal personen dat niet geregistreerd werd in gemeentelijke bevolkingsregisters was destijds beperkt. Nu we bijna 50 jaar verder zijn, blijkt de keuze van destijds om een beperkte administratie van verzekerden te voeren steeds meer beperkingen met zich mee te brengen. Naast het feit dat de woon- en arbeidsmigratie fors is toegenomen, stellen overheid en burger meer eisen aan de dienstverlening van de SVB. Meer mensen

hebben dan ook behoefte aan informatie over een hiaat in de verzekeringsopbouw, waardoor de SVB sneller en pro-actief in deze informatiebehoefte dient te voorzien. Hiertoe is het project inhaalslag VVA begin mei 2008 van start gegaan. Hiermee wordt een start gemaakt met de handmatige inhaalslag waarbij de dienstverlening aan klanten centraal staat. Gestart is met klanten geboren in 1944 die een hiaat in de verzekeringsopbouw hebben. In de inhaalslag worden in eerste instantie per jaar twee geboortejaren afgehandeld. Met ingang van 2010 verwachten we dat de inhaalslag VVA een reguliere werksoort van de kantoren wordt.

Inmiddels hebben zowel de SVB als SZW de intentie om de invoering van VVA te gaan versnellen. De benodigde middelen zullen in beginsel moeten worden gevonden in het reeds gevormde bestemmingsfonds VVA en de financiële ruimte die de SVB de komende jaren binnen de financiële kaders wellicht weet te creëren. Gezien de omvang van de werkzaamheden is het noodzakelijk dat er vanuit SZW en Financiën voldoende ruimte wordt geboden om middelen hiervoor te reserveren en mee te nemen naar toekomstige jaren. In de huidige begroting zijn nog geen kosten opgenomen voor VVA. In de komende periode zal de begroting voor 2009 en verdere jaren worden opgesteld.

#### **3.4.17 VZA - AWBZ**

Op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) is de bevolking van Nederland verplicht zich tegen ziektekosten te verzekeren. Er bestaat echter een groep van ca. 241.000 'onverzekerden' die zich niet aanmelden bij een zorgverzekeraar. Het ministerie van VWS wil deze onverzekerden actief opsporen door gegevens over de verzekeringsplicht AWBZ te koppelen aan die uit het verzekerdenbestand van de zorgverzekeraars. De AWBZ is een volksverzekering en de beoordeling van de verzekeringsstatus geschiedt op basis van dezelfde regels als ook de verzekeringsstatus voor de AOW, AKW en Anw wordt vastgesteld. Het ministerie van VWS heeft de SVB dan ook gevraagd een businessplan uit te werken zodat een volledige verzekerdenadministratie per 1-1-2010 operationeel is. In het businessplan dat november 2007 is opgesteld wordt een globale kostenraming gegeven voor de eenmalige investeringskosten, eenmalige uitvoeringskosten initiële vulling en de structurele uitvoeringskosten. Dit behoeft nadere uitwerking alvorens een begroting voor de VZA-AWBZ te kunnen opstellen voor 2009. In de komende periode zal de begroting voor 2009 en verdere jaren worden opgesteld.

#### **3.4.18 Tegemoetkoming Schoolboeken**

Eind 2008 zal de tegemoetkoming schoolboeken uitbetaald worden voor leerlingen in het Voortgezet Onderwijs. De SVB betaalt deze tegemoetkoming uit aan de ouders van leerlingen jonger dan 18 jaar. Hierbij wordt gebruik gemaakt van AKW-gegevens en gegevens uit de onderwijsadministratie die worden geleverd door de IB-Groep. Begin 2009 wordt de uitvoering afgerond. De kosten hiervan zijn in 2008 begroot. Het betreft betalingen voor leerlingen die niet in het eerste bestand van de IB-Groep zitten en eventuele afhandeling van bezwaar en beroepzaken. De regeling wordt uitgevoerd namens de Staatssecretaris van OCW.

### **3.4.19 Handhaving**

#### **Doelstelling**

Handhaving is zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft. Daarbij staat preventie voorop. Door controles komen we erachter als er toch iets fout gaat. Een te lage uitkering verhogen we naar het correcte bedrag. Een te hoge uitkering verlagen we. Komt dit doordat de klant ons onjuiste informatie heeft gegeven, dan leggen we een administratieve sanctie op. Is er meer dan € 6.000 teveel betaald, dan doen onze sociaal rechercheurs opsporingsonderzoek.

In het kader van gemaakte afspraken draagt de SVB 5 fte's met ingang van 2009 over aan de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) van het Ministerie van SZW. Het betreft zaken waar bijzondere opsporingstaken dienen te worden ingezet. De begroting voor 2009 is hierdoor verlaagd met € 0,3 mln.

#### **Activiteiten**

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB ook in 2009 de volgende activiteiten:

Preventie:

- adviseren over handhavingsaspecten in nieuwe wetgeving;
- bevorderen van een optimaal nalevingsgedrag van de SVB-klanten;
- bevorderen van fraude-alertheid binnen de organisatie;
- controleren en verifiëren van gegevens t.b.v. de toekenning van de uitkering.

Detectie:

- risico-analyse en actualisering van bestaande analyses;
- onderzoek bij AOW'ers en Anw'ers naar inkomen;
- uitwisseling van inkomensgegevens met de Belastingdienst;
- steekproeven naar niet gemeld samenwonen;
- controle op niet gemeld samenwonen bij de GBA;
- uitwisseling van gegevens met de IB-Groep over het volgen van onderwijs;
- steekproefsgewijze controle op onderhoud en volgen van onderwijs;
- presentatieplicht voor verzekerden met kinderen in het buitenland;
- steekproefsgewijze controles door het Controle Team Buitenland;
- gegevensuitwisseling met Australië, Nieuw-Zeeland en Duitsland.

Correctie en sanctionering:

- terug- en invordering van teveel betaalde uitkeringen;
- oplegging en incasso van administratieve sancties;
- aangifte bij het Openbaar Ministerie (OM), dat vervolging instelt op basis waarvan de strafrechter tot veroordeling kan komen.

#### *Preventie*

Op het gebied van preventie blijft in 2009 bijzondere aandacht uitgaan naar activiteiten die mede voortvloeien uit het Handhavingsprogramma SZW 2007-2010:

- jaarlijks onderzoek naar de bekendheid met plichten en op basis daarvan vaststellen van de effectiviteit van handhavingscommunicatie;
- het vergroten van het aantal klantcommunicatiemomenten dat zich leent om de klant te informeren over cq te herinneren aan zijn plichten.

Tevens zal de SVB bijdragen aan de in het kader van dit programma door SZW voorgenomen communicatie-campagne.

#### *Detectie*

Naast de bovengenoemde standaardactiviteiten vergen veranderingen in de uitvoeringsprocessen nieuwe handhavingsmaatregelen.

### *Sanctionering*

Ieder jaar wordt in het Handhavingsarrangement SZW- OM afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB zal, conform de afspraken in het voor 2009 geldende arrangement, aangifte doen van fraude-zaken.

De SVB streeft daarbij een pro-actieve opsporing na ten aanzien van vooraf onderkende frauderisico's. Daarbij wordt waar mogelijk samenwerking met andere instanties gezocht, zoals UWV, SIOD en gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in de vorm van deelname aan interventieteams.

### *Internationale handhaving*

Wat de internationale handhaving betreft, zal de SVB doorgaan met het maken en implementeren van controle-afspraken met landen waar Nederland een exportverdrag mee heeft gesloten in het kader van de wet Beperking Export Uitkeringen (BEU). Met behulp van het Controle Team Buitenland zal gemonitord worden hoe reeds geïmplementeerde afspraken functioneren. Ook zullen zowel CTB als de attachés voor sociale zaken in Turkije, Marokko, Spanje en Suriname handhavingsonderzoeken verrichten.

#### **3.4.20 Derden**

Onder 'Derden' zijn bedragen begroot die wegens 'diensten aan derden' worden doorberekend aan andere partijen (bijvoorbeeld verrichte activiteiten voor het UWV en het CVZ, de IND, verhuur van kantoorruimte wegens overmaat).

	1 = € 1.000			index realisatie 2007 = 100		
	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Personeelskosten	1.925	2.006	1.719	100	104,2	89,3
Huisvestingskosten	2.757	2.889	2.489	100	104,8	90,3
Automatiseringskosten	138	45	49	100	32,6	35,5
Bureaunkosten	17	41	26	100	241,2	152,9
Diensten en diversen	167	196	143	100	117,4	85,6
	5.004	5.177	4.426	100	103,5	88,4

### *Huuropbrengsten*

De SVB streeft er naar leegstaande kantoorruimte tegen marktconforme tarieven te verhuren. De geraamde huuropbrengst heeft voornamelijk betrekking op de verhuur van kantoorruimte van verschillende kantoren. De opbrengst overmaat wordt op basis van de huidige contracten begroot.

### *Overige opbrengsten*

De SVB is verbindingsorgaan tussen Nederland en België en Nederland en Duitsland. In dit kader voeren de Bureaus voor Belgische- en voor Duitse Zaken voorlichtende, bemiddelende en administratieve taken uit.

In dit kader worden ook voor het UWV en het CVZ taken uitgevoerd.

In het kader van handhaving worden door de Sociaal Attachés in Marokko, Turkije, Spanje en Suriname voor de sv-wetten onderzoeken uitgevoerd. Daarnaast hebben de bureaus een dienstverlenende functie. Voor de verrichte onderzoeken en dienstverlening worden bij het UWV en CVZ kosten in rekening gebracht .

De afdeling Vertalingen van de SVB voert werkzaamheden uit voor het UWV. De kosten die hiermee samenhangen worden bij het UWV gedeclareerd.

De SVB verstrekt rechtsgegevens van pensioengerechtigden aan Pensioenfondsen. Voor deze gegevensuitwisseling worden kosten in rekening gebracht.

Verder worden in deze rubriek een aantal kleine doorberekeningen aan derden begroot.

Naast eerder genoemde taken worden ook voor derden werkzaamheden met een kleinere omvang uitgevoerd. De hiermee samenhangende kosten worden doorberekend en als opbrengst verantwoord. Deze opbrengst komt ten gunste van de sv-fondsen.

### 3.5 Investeringsbegroting

De investeringen van de SVB zijn onder te verdelen in twee categorieën. De eerste categorie investeringen is gerelateerd aan de automatiseringsgraad van de SVB en betreft voornamelijk kantoorautomatiseringsapparatuur. De tweede categorie is gerelateerd aan de huisvesting.

#### Automatisering gerelateerde investeringen

1 = € 1.000

	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Mainframes	572	1.025	1.680
Werkplekapparatuur	1.146	7.421	5.377
Netwerken	32	3.000	975
	1.750	11.446	8.032

#### *Mainframes (inclusief pakketten)*

Dit betreft nieuwe softwarepakketten.

#### *Werkplekapparatuur*

Het gaat hierbij om reguliere vervanging van werkplekapparatuur zoals PC's, beeldschermen, printers, microsoftlicenties en servers.

#### *Netwerken*

In 2009 is onder meer de vervanging van LAN-apparatuur voorzien (€ 0,8 mln).

#### Huisvesting gerelateerde investeringen

	real. 2007	begr. 2008	begr. 2009
Gebouw	-	-	-
Verbouwingen	374	1.600	1.860
Installaties	1.411	200	1.320
Meubilair/Stoffering	238	3.462	13.610
	2.023	5.262	16.790

Het gebouw te Amstelveen vraagt in verband met de levensduur het nodige onderhoud c.q. vervanging. Ook bij de vestigingen vinden vervangingen en groot onderhoud plaats. Onderhoud betreffende stuk-, spuit-, en schilderwerk, behandelen kozijnen e.d. wordt niet meer geactiveerd, omdat uitgaven hieraan als instandhouding van de waarde van het gebouw worden beschouwd.

Voor 2009 is de behoefte geïnventariseerd aan nieuw meubilair, raambekleding en keukeninventaris. Deze inventarisatie is vertaald in een meerjarenbegroting inventaris. De negen vestigingen zijn rond 2000 opgeleverd. Bij deze oplevering is niet ieder kantoor ingericht met nieuw meubilair. Het meubilair van het hoofdkantoor is sinds de oplevering van het gebouw in 1991 met uitzondering van bureau- en vergaderstoelen niet vervangen. Het bedrag dat voor 2009 wordt geraamd om een deel van het meubilair en raambekleding te vervangen, bedraagt ruim € 11,8 mln. Het overige bedrag aan meubilair en stoffering ad € 1,8 mln. betreft vervanging van de vloerbedekking