

Bijlage 2

Prestatie-indicatoren SVB

| SVB | Realisatie 2006 | Realisatie 2007 | Realisatie 2008 | Realisatie 2009 | Norm 2009 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking | | | | | |
| 1. Rechtmatigheid | | | | | |
| a AOW | 99,9% | 100% | 100% | 99,9% | 99% |
| b Anw | 99,9% | 99,9% | 99,7% | 99,9% | 99% |
| c AKW | 99,9% | 99,9% | 99,8% | 99,9% | 99% |
| 2. Nationale tijdigheid | | | | | |
| a AOW | 98% | 99% | 100% | 100% | 98% |
| b Anw | 95% | 97% | 99% | 98% | 96% |
| c AKW | 98% | 99% | 99% | 100% | 96% |
| 3. Internationale tijdigheid | | | | | |
| a AOW | 96% | 98% | 99% | 99% | 96% |
| b ANW | 92% | 96% | 99% | 97% | 96% |
| c AKW | 93% | 96% | 96% | 98% | 96% |
| Resultaatgebied 2: klantgerichtheid | | | | | |
| 4. Klanttevredenheid schriftelijk telefonisch | 82% | - | 86% 90% | 87% 91% | 85% |
| 5. Tijdigheid klachtenafhandeling | 98% | 96% | 98% | 100% | 95% |
| Resultaatgebied 3: efficiency | | | | | |
| 6. Efficiënte uitvoeringsprocessen | 3,6 | 5,0% | 3,3% | 1,9% | Binnen budget |
| 7. Kosten per klant per wet | | | < loon/prijs | deels | < loon / prijs |

Groen = de norm is behaald

Rood = de norm is niet behaald

Blauw = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

Toelichting

Ad 1 Rechtmatigheid

De totale onrechtmatigheid over 2009 is slechts 0,019%, dit is een verdere verbetering ten opzicht van 2008.

Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

Over 2009 heeft de SVB voor zowel de nationale als de internationale tijdigheid alle gestelde normen gehaald.

Ad 4 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid schriftelijk en telefonisch voldoen aan de norm en zijn ten opzichte van 2008 verder verbeterd.

Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In 2008 heeft de SVB 98% van de klachten binnen zes weken afgehandeld in 2009 is dat 100%.

Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. In 2009 is de SVB binnen de gestelde kaders gebleven.

Ad 7 Kosten per klant per wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer.

De kosten per klant van de AOW, Anw, AKW en TAS laten een stijging zien ten opzichte van 2008. De oorzaken hiervoor zijn verschillend. Bij de AOW wordt dit in de eerste plaats veroorzaakt door de kosten van de opbouw van de Volledige Verzekerden Administratie (positieve registratie van verzekerde jaren) die hierin zijn verwerkt. Voor zowel de AOW, Anw, AKW en TOG geldt daarnaast dat de hogere SVB Tien kosten in 2009 (€15 miljoen in 2009 tegenover €7 miljoen in 2008) leiden tot hogere kosten per klant. Wanneer het programma SVB Tien in de toekomst zal zijn afgerond, heeft dit een blijvend neerwaarts effect op de kosten per klant voor deze wetten. De uiteindelijke daling van de kosten per klant van de TOG wordt veroorzaakt doordat de keuringskosten vanaf 2009 niet meer worden meegenomen in de uitvoeringskosten.

De stijging van de kosten per klant bij de TAS wordt verder veroorzaakt door de nieuwe kostentoe rekeningsmethodiek die de SVB in 2009 heeft ingevoerd. Deze leidt tot een verschuiving van de kosten per wet ten opzichte van de begroting 2009, die nog met de oude methodiek was opgesteld. Ten opzichte van de begroting zijn de AOW en TAS duurder geworden, terwijl de Anw en AKW juist goedkoper zijn.