

# SUWI Jaarverslag

2017



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

*Sociale Verzekeringsbank*

*Amstelveen*

*Publiekrechtelijk Rechtspersoon*

*Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO)*

*KvK nummer: 343660086*

SUWI-Jaarverslag 2017 is op 28 maart 2018 door de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

---

## Inhoudsopgave

Voorwoord raad van bestuur .....	5
1 Bestuursverslag .....	6
1.1 Goede dienstverlening .....	6
1.1.1 Volgens de bedoeling van de wet .....	6
1.1.2 Eerste projecten Innovatie Lab Novum .....	7
1.1.3 Inzicht dankzij data .....	7
1.1.4 Samenwerken met gemeenten .....	7
1.1.5 Dichter bij de budgethouder (regioteams) .....	8
1.1.6 Schuldenproblematiek signaleren en voorkomen .....	8
1.2 Verbeteren van de ketensamenwerking .....	10
1.2.1 Gegevensuitwisseling .....	10
1.2.2 Samen met gemeenten .....	12
1.2.3 Nieuwe kansen voor ketensamenwerking .....	13
1.2.4 Kennisdeling .....	13
1.3 Continuïteit en wendbaarheid .....	15
1.3.1 Mobiliteit .....	15
1.3.2 Agile .....	16
1.3.3 Nieuwe huisvestingstrategie .....	16
1.3.4 Een toekomstbestendige ICT-omgeving .....	17
1.3.5 Privacy (inclusief AVG) .....	20
1.4 Governance .....	21
1.4.1 Risicomanagement .....	25
1.4.2 Social return en inkoop .....	27
1.4.3 Arbeidsparticipanten .....	28
1.5 Bedrijfsvoering inclusief uitvoeringskosten .....	29
1.5.1 Doelmatigheid .....	29
1.5.2 Efficiency .....	30
1.5.3 Instrumenten van interne beheersing .....	31
1.5.4 Kosten per klant per wet .....	32
1.5.5 Invulling taakstelling door SVB .....	33
1.5.6 Ontwikkeling uitvoeringskosten .....	34
1.6 Kerncijfers en indicatoren .....	40
1.6.1 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein .....	46
1.6.2 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving zorgdomein .....	58

---

1.6.3	Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving V&O.....	60
1.6.4	Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving pensioenregister.....	60
2	Jaarrekening.....	61
2.1	Balans per 31 december 2017 .....	61
2.2	Staat van baten en lasten over 2017 .....	62
2.3	Kasstroomoverzicht .....	63
2.4	Algemene toelichting.....	63
2.5	Waarderingsgrondslagen.....	64
2.6	Toelichting op de balans per 31 december 2017.....	73
2.7	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2017.....	83
2.8	Toelichting kasstroomoverzicht.....	92
2.9	Accountantshonoraria .....	93
2.10	Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT.....	94
2.11	Bestemming saldo van baten en lasten.....	102
2.12	Gebeurtenissen na balansdatum.....	102
2.13	Ondertekening van de jaarrekening .....	103
3	Overige gegevens.....	104
3.1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	104
3.2	Verwerking saldo baten en lasten .....	108
3.3	Statutaire zeggenschap raad van bestuur .....	108
4	Bijlagen.....	109
	Bijlage 1 Organogram SVB .....	110
	Bijlage 2 Wikivisie.....	111
	Bijlage 3 Personalialia .....	112
	Bijlage 4 Afkortingen en adressen .....	113

---

## Voorwoord raad van bestuur

Vijf en half miljoen burgers ontvangen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) op de afgesproken tijd het geld waar zij recht op hebben. De SVB draagt zo bij aan de bestaanszekerheid van mensen en maakt het verschil door bij alles wat zij doet nadrukkelijk te kijken naar de bedoeling van de wet- en regelgeving. We vragen ons daarbij altijd af of de uitvoering van regelingen waar we verantwoordelijk voor zijn het gewenste effect heeft.

Onze klanten helpen we op die manier die bij hem of haar past. Zoveel mogelijk doen we digitaal. Extra hulp bieden we klanten die dat nodig hebben. We willen dat iedere dag een beetje beter doen. Samen met onze ketenpartners werken we hier continu aan. Dat doen we bijvoorbeeld doordat we vroegtijdig schulden signaleren en met gemeenten kijken waar we mensen met die schulden kunnen helpen. We onderzoeken of we gerechtigden van de Algemene nabestaandenwet (Anw) kunnen begeleiden naar een plek op de arbeidsmarkt. Ook kijken we naar de mogelijkheden om niet-gebruik van regelingen tegen te gaan en doen we pilots met een integraal persoonsgebonden budget.

In ons werk gaan we voor 'in één keer goed'. De SVB zet in op correcte betalingen op het afgesproken moment. Daarnaast levert 'in één keer goed' minder klachten en bezwaar- en beroepszaken op. Tegelijkertijd zien we dat we onze realisatiekracht moeten vergroten om onze dienstverlening verder te verbeteren. Aandachtspunten zijn de doorlooptijden bij wetten en regelingen in het kader van de sociale zekerheid, de rechtmatigheid bij het persoonsgebonden budget en de continuïteit van de IT-systemen.

Waar we in 2016 een periode hadden waarbij we de zaken op orde hebben gebracht, staat vanaf 2017 de verdere vernieuwing van de organisatie centraal. In de uitvoering, waar sprake is van meer gestandaardiseerd werk, werken we al in resultaatverantwoordelijke teams. Afgelopen jaar zijn we daarnaast begonnen met een aantal teams dat werkt met een agile methodiek. Dat doen we waar de weg naar het resultaat minder duidelijk is. Zo zorgen we ervoor dat we snel, wendbaar en transparant zijn. Het leveren van klantwaarde staat daarbij steeds centraal. In 2017 hebben we veel IT-verbeteringen in gang gezet. We moeten de komende jaren flink investeren om de continuïteit van onze IT-systemen te garanderen. Ook is het noodzakelijk om te blijven investeren in onze informatiebeveiliging.

We zien dat de arbeidsmobiliteit onder medewerkers flink toenam in de afgelopen periode. Het gaat daarbij zowel om interne als externe mobiliteit. Dit is noodzakelijk omdat we de komende jaren als gevolg van digitale ontwikkelingen met aanzienlijk minder medewerkers toekunnen. Onze opgave is om met die mobiliteit de resultaten van onze dienstverlening op peil te houden.

We zijn trots op de prestaties die onze organisatie samen met onze ketenpartners in 2017 neerzette.

Amstelveen, 28 maart 2018



Coen van de Louw, plaatsvervangend voorzitter raad van bestuur

---

# 1 Bestuursverslag

De Sociale Verzekeringsbank is de uitvoerder van een aantal sociale verzekeringswetten (SV-wetten) en diverse andere wetten en regelingen in Nederland, zoals het AOW-pensioen, de kinderbijslag (AKW) en de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). Ook verzorgt de SVB de uitbetaling van salarissen en declaraties van het Trekkingsrecht PGB. In 2017 waren ruim vijfenhalf miljoen mensen klant bij de Sociale verzekeringsbank.

## 1.1 Goede dienstverlening

*Passend bij de behoeften en wensen van de burger en telkens iets beter*

Vijfenhalf miljoen burgers rekenen op de SVB voor hun bestaanszekerheid en ontvangen een inkomen uit een of meerdere regelingen die de SVB uitvoert. De wensen en behoeften van deze klanten staan voorop bij de dienstverlening van de SVB, nu en in de toekomst. We zorgen ervoor dat klanten op tijd krijgen waar zij recht op hebben. Onze klanten kunnen online, in een persoonlijke omgeving, zelf hun zaken regelen, dag en nacht. Voor klanten die hiermee onvoldoende uit de voeten kunnen, is de SVB tijdens kantooruren bereikbaar via de meer traditionele dienstverlening en zorgt de SVB voor extra hulp waar dat nodig is.

En omdat we onze maatschappelijke opgave breder opvatten, dragen we bij aan verlaging van niet-gebruik van regelingen en vermindering van problematische schulden. Ook zoeken we samenwerking met gemeenten en organisaties als UWV en het CAK om samen klanten sneller en waar nodig meer op maat te helpen. Zo krijgt onze uitvoering telkens een beetje meer maatschappelijk effect.

De uitvoering van het Trekkingsrecht PGB verloopt goed. Correct ingediende declaraties worden binnen tien werkdagen betaald, het aantal telefoontjes is sterk teruggelopen, de wachttijden zijn beneden de norm, er zijn nauwelijks spoedbetalingen en het ICT-systeem is stabiel. Het resultaat hiervan is dat budgethouder de SVB een waardering van 7,4 geeft. Ook zien we een forse daling van het aantal klachten, zowel ingediend bij de SVB als bij de Nationale Ombudsman.

Tegelijkertijd blijft de SVB zoeken naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren. Aan de ene kant ondersteunen we de budgethouder met een PGB zo goed mogelijk in het voeren van regie op zijn budget. Aan de andere kant zijn we klanten zo geruisloos mogelijk van dienst. Dit doet de SVB onder meer door (samen met de keten) te investeren in ICT-vernieuwingen, door het versterken van samenwerking met de keten en door het continu zoeken naar mogelijkheden om de uitvoeringsprocessen verder te optimaliseren.

Bij alles wat we doen, vragen wij ons af: heeft onze uitvoering het gewenste effect? Dit noemen we werken vanuit *de bedoeling*. We zoeken naar oplossingen bij tegenstrijdigheden of dilemma's binnen de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit doen we ook samen met onze ketenpartners, opdrachtgevers, eigenaar én samen met de burger. Of het nu gaat om het tegengaan en oplossen van problematische schulden bij klanten, armoedebestrijding of het vergroten van zelfredzaamheid van burgers, we doen het samen.

### 1.1.1 Volgens de bedoeling van de wet

Sinds september 2016 werkt de SVB met het concept 'garage de bedoeling'. Medewerkers die werken in de dienstverlening sturen klantsituaties in als de regel van de wet lijkt te botsen met de geest van diezelfde wet of juist een andere wet. In de garage komt de aanvrager samen met collega's uit de eigen SVB-organisatie. Samen met een werkplaatsoprichter (facilitator) werken zij multidisciplinair aan een oplossing voor de klantcasus. Op 30 november 2017 is de honderdste aanvraag ontvangen. Veel situaties gaan over de AIO, maar ook de AOW en kinderbijslag komen geregeld aan bod. Ketensamenwerking, gebruikersvriendelijkheid, internationaal, schulden en andere betaalwijzen zijn de meest voorkomende thema's. Maatwerk vraagt om een ander vakmanschap dan het goed inrichten

---

van de geautomatiseerde afhandeling. In de garage leren medewerkers om belangen af te wegen en leren zij goed te motiveren en loggen wanneer zij besluiten af te wijken van een regel. Actiepunten betreffen in grote meerderheid interne werkinstructies/beleidsregels (zeventig procent van de actiepunten).

### **1.1.2      Eerste projecten Innovatie Lab Novum**

In 2017 is het Innovatie Lab 'Novum' opgericht. Dit platform heeft als doel om innovatie te gebruiken om de dienstverlening van de SVB continu te verbeteren. Door veel te experimenteren, leren we wat werkt én wat niet werkt. De wensen van de burger staan hierbij altijd centraal.

Sinds de oprichting van het platform zijn zo'n honderd ideeën of problemen verzameld. In korte 'sprints' van maximaal vijf dagen wordt een prototype ontwikkeld als oplossing voor een probleem of uitdaging. Door deze manier van werken kunnen we in korte tijd ontdekken of de oplossingsrichting de gewenste is en verder ontwikkeld moet worden tot een minimaal werkend product. In 2017 hebben we bijvoorbeeld:

- een buitenlandportaal ontwikkeld waarbij klanten in het buitenland zich meteen bij een banktransactie kunnen authenticeren;
- een chatbot ontwikkeld om de veel gestelde algemene vragen over kinderbijslag te beantwoorden.

Novum gebruikt ontwikkelingen in de markt en nieuwe technologieën om de dienstverlening van de SVB verder te verbeteren. En Novum zoekt de samenwerking op met andere (overheids)organisaties en ketenpartners. Zo zijn onder andere DUO en Nuffic betrokken geweest in een design sprint met als focusgroep studenten die naar het buitenland gaan.

In 2018 gaat Novum verder met haar experimenten. We zoeken naar mogelijkheden voor de diverse diensten van de SVB. We enthousiasmeren startups om aan de slag te gaan met uitdagingen die de SVB heeft. Maatschappelijke doelen, zoals het tegengaan van eenzaamheid onder oudere mensen, krijgen aandacht.

### **1.1.3      Inzicht dankzij data**

De SVB ontwikkelt zich naar een meer data gedreven organisatie. Steeds denken we na over de rol van data bij het oplossen van problemen. Het belang van goed data-management neemt daarmee toe. De SVB is gestart met een aantal data analytics initiatieven: Client Intelligence, Process Mining en Handhaving Intelligence. Waar dit eerst vooral een experimenteel karakter had, is data-analyse inmiddels niet meer weg te denken.

In 2017 is een grote professionaliseringsslag gemaakt. De teams bouwen in rap tempo expertise op, ze maken gebruik van elkaars kennis en kunde en passen die toe in een maximaal beveiligde data (analyse) omgeving. Er zijn grote, geavanceerde onderzoeken gedaan die niet alleen bijdragen aan de strategische doelstellingen van de SVB, maar ook van maatschappelijke waarde zijn (zoals het schuldsignaleringsmodel).

### **1.1.4      Samenwerken met gemeenten**

Als gevolg van de decentralisatie van rijkstaken in het sociaal domein naar gemeenten krijgt de SVB steeds meer te maken met gemeenten. We zoeken de samenwerking op, zodat we in experimenten leren hoe we onze taken beter kunnen uitvoeren, de gemeente kunnen helpen om zijn taken beter uit te voeren en om (kwetsbare) klanten beter te kunnen helpen. In 2017 hebben we kleinschalige pilots uitgevoerd die zijn gericht op het terugdringen van niet-gebruik van de AIO en andere regelingen, op de re-integratie van Algemene nabestaandenwet (Anw)-gerechtigden en vroegsignalering bij schulden. De pilots zijn eind 2017 geëvalueerd en in 2018 worden ze uitgebreid en opgeschaald.

Daarnaast hebben we de structurele contacten met gemeenten versterkt. Waar gemeenten al bij de SVB terecht konden voor vragen over de PGB-regeling, zijn we in 2017 gestart met het structureel relatiebeheer over de SV-regelingen. Dat leverde bijvoorbeeld op dat we voor enkele gemeenten mailings hebben verzorgd om lokale (armoede)voorzieningen bij de doelgroep onder de aandacht te brengen.

---

In 2018 wordt de samenwerking uitgebouwd. Ten eerste door opschaling van de pilots, maar ook door samen te werken rondom het kinddomein en de remigratieregeling. Bovendien kijken we met andere landelijke uitvoerders in de Manifestgroep ook waar we een gezamenlijk aanbod kunnen doen aan gemeenten. In 2018 start de Manifestgroep met een pilot waarin medewerkers van rijks uitvoeringsorganisaties een fysiek loket hebben bij enkele gemeenten. Ook de SVB levert daarvoor medewerkers.

### **1.1.5 Dichter bij de budgethouder (regioteams)**

Om klanten met een PGB beter van dienst te zijn, is van start gegaan met het werken in regioteams. Met deze wijze van organiseren is het percentage 'in één keer goed' fors toegenomen waardoor budgethouders tevreden zijn én de kosten lager zijn. Budgethouders komen door middel van postcodeherkenning steeds terecht bij hetzelfde team, waardoor zij efficiënt worden geholpen. Daarnaast stelt dit de SVB in staat om verstrekkers steeds beter te ondersteunen. Budgethouders kunnen met al hun vragen terecht bij een deskundige medewerker om zowel telefonische vragen te beantwoorden, als om declaraties of zorgovereenkomsten te behandelen. In februari 2017 gingen de eerste vijf teams van start. De rest van de dienstverlening ging in april 2017 over naar regioteams.

### **1.1.6 Schuldenproblematiek signaleren en voorkomen**

De SVB is samen met UWV, Belastingdienst, het CAK, DUO en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) op zoek naar concrete oplossingen voor de schuldenproblematiek bij burgers, op basis van de rijksincassovisie. Aan de ene kant werken we aan het voorkomen en terugdringen van schulden doordat we in onze dienstverlening maatregelen nemen. Aan de andere kant kijken we hoe bestaande wet- en regelgeving van invloed is op schuldenproblematiek en geven we signalen door aan de wetgever.

In 2017 is een intentieverklaring met afspraken tussen de landelijke uitvoerders tot stand gekomen. In aanloop daar naartoe heeft de SVB, samen met de Nationaal Ombudsman, het CJIB en gemeente Amsterdam, een bijeenkomst georganiseerd met bestuurders van de landelijke uitvoerders en andere relevante partijen. Tijdens deze bijeenkomst is een gezamenlijke aanpak van de schuldenproblematiek verkend.

De SVB is in 2017 begonnen met de doorontwikkeling van het interne debiteuren- en incassobeleid in overeenstemming met de opgestelde Intentieverklaring.

### **Verbreiding beslagregister**

In april 2017 heeft de SVB op verzoek van het ministerie van SZW een uitvoeringscan gedaan op de verbreding van het Digitaal Beslagregister voor gerechtsdeurwaarders. Daaruit volgden de volgende conclusies:

- Aansluiting op het huidige beslagregister heeft een beperkte impact op de SVB, maar draagt nauwelijks bij aan de doelstellingen van het register en van de SVB.
- De SVB ziet graag verbreding en vooral verdieping van het register. Door naast beslagen ook overheidsvorderingen, verrekeningen en dergelijke op te nemen, wordt de impact op de SVB aanzienlijk vergroot. Het register draagt ook meer bij aan het realiseren van onze doelstellingen.

In juli startte het interdepartementale project 'verbreding beslagregister' onder coördinatie van het ministerie van SZW. De SVB is vertegenwoordigd in de klankbordgroep.

### **Besluit breed moratorium**

Het Besluit breed moratorium, waarmee voor mensen in zeer problematische schuldsituaties een afkoelingsperiode kan worden ingelast, trad per 1 april 2017 in werking. De SVB heeft het besluit geïmplementeerd.

### **Vereenvoudigen beslagvrije voet**

Op 7 maart 2017 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet door de Eerste Kamer aangenomen. Implementatie vindt naar verwachting uiterlijk 1 januari 2019 plaats.



---

In dat kader maakten de betrokken medewerkers van I-interim Rijk in augustus een eerste kennismakingsronde langs alle partijen, waaronder de SVB. De SVB gaf daarbij aan een aantal knelpunten te zien. In november 2017 zijn de concepten van de lagere regelgeving voor de vereenvoudiging van de beslagvrije voet voor een uitvoeringstoets voorgelegd aan de SVB. In 2018 start de SVB met de voorbereidingen voor implementatie van de vereenvoudigde beslagvrije voet. De SVB onderschrijft van harte de noodzaak van maatregelen met het doel de beslagvrije voet te vereenvoudigen en beter te beschermen. Met de juiste beslagvrije voet kunnen burgers ook in schuldsituaties over voldoende inkomen blijven beschikken om te voorzien in de basale levensbehoeften voor zichzelf en hun gezinsleden. De huidige vaststelling van de beslagvrije voet wordt als complex en weinig transparant ervaren. De SVB meent wel dat bij het inwerkingtreden van de wet en de lagere regelgeving de vaststelling van de beslagvrije voet niet of nauwelijks minder complex zal zijn.

---

## 1.2 Verbeteren van de ketensamenwerking

*Samenwerken om de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn*

We werken intensief samen met onze ketenpartners om processen efficiënter te maken en onze klanten zo beter van dienst te kunnen zijn. Onze samenwerkingspartners zijn vaak uitvoeringsorganisaties en overheden, zoals gemeenten. We willen samen één digitale overheid vormen voor de klant. Hiermee regelt de klant al zijn of haar zaken in principe digitaal. Voor burgers die minder goed kunnen omgaan met de digitale mogelijkheden, biedt de SVB maatwerkoplossingen, waarbij burgers direct worden geholpen.

We gebruiken kennis, gegevens en informatie uit de keten, ook internationaal. Klanten hoeven hun gegevens maar één keer aan te leveren. Deze ‘eenmalige uitvraag’ aan de klant en meervoudig gebruik van de informatie over ketens heen is belangrijk om de klanten zo geruisloos van dienst te zijn. We stellen duidelijke eisen aan de kwaliteit van de data en informatiebeveiliging bij het uitwisselen van gegevens. De SVB ontplooidde in 2017 samen met haar ketenpartners diverse activiteiten die direct bijdragen aan een verbetering van onze dienstverlening.

### 1.2.1 Gegevensuitwisseling

#### **Burger regie op gegevens**

Ook in 2017 nam de SVB deel in het landelijk programma ‘Regie op gegevens’. Vanuit dit programma lopen verschillende initiatieven voor pilots. Mede door de plannen van het nieuwe kabinet, en bijbehorend beschikbaar budget, lijken vanuit het programma in 2018 concrete projecten te kunnen worden gestart.

#### **Suwinet**

De SVB is zowel leverancier als afnemer van gegevens via Suwinet (het systeem van informatie-uitwisseling in de keten van werk en inkomen). De uitwisseling vindt plaats met zowel Suwi als niet-Suwipartijen. In 2017 ging veel aandacht naar de restpunten van het programma ‘Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet’. De belangrijkste restpunten waren ‘whitelist’ (gericht op het beperken van de toegang tot persoonsgegevens) en ‘awareness’ (gericht op het vergroten van de bewustwording over veilig Suwinet-gebruik bij medewerkers).

De jaarlijks verplichte audit op de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet over het jaar 2016 leidde in maart 2017 tot opmerkingen over de werking van twee beheerprocessen. De SVB heeft naar aanleiding hiervan bestaande procedures aangescherpt.

#### **Toekomst gegevensuitwisseling SUWI**

In 2017 startte het traject ‘Toekomst gegevensuitwisseling SUWI’. Samen met UWV, de VNG, Bureau Keteninformatisering Werk & inkomen (BKWI), IB en het ministerie van SZW wordt onderzocht hoe de gegevensuitwisseling tussen partijen in het SUWI-domein het beste vorm gegeven kan worden. In dit traject worden de voortschrijdende inzichten op gebied van ‘burgerregie’ meegenomen.

#### **Loonaangifteketen**

In 2017 nam de SVB het initiatief om met een werkgroep van afnemers de door UWV, de Belastingdienst en het CBS opgestelde houtskoolschets Loonaangifteketen te bespreken en uit te werken vanuit afnemersperspectief. Ook nam de SVB deel aan een werkgroep, die dit vanuit leveranciersperspectief heeft benaderd. Het resultaat is een bevestiging van uitgangspunten over gegevens en aanvullingen op c.q. verbeteringen van de beoogde procesgang.

#### **Kernteam Ketens binnen de SVB**

In 2017 is binnen de SVB een Kernteam Ketens opgericht. In dit team werken dienstverlening (SV en PGB), IT en Strategie en Externe Betrekkingen (SEB) samen aan onderwerpen rond ketensamenwerking. Het team geeft multidisciplinair advies over ketenonderwerpen. In 2017 zijn adviezen gegeven over het businessplan Rinis 2018-2020, plaatsing afnemersindicaties Registratie

---

Niet-Ingezetenen (RNI), opstart project Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) en belang van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV).

### **Gegevensuitwisseling met het CAK**

Overgang van burgertaken van Zorginstituut naar het CAK verliep vlekkeloos, voor wat betreft het omzetten van de uitwisselingen. Hiermee werd het CAK meteen één van de grootste partners van de SVB op het gebied van gegevensuitwisselingen. De goede samenwerking en soepele overdracht van taken gaf ook een impuls aan de samenwerking als geheel tussen de SVB en het CAK. Dit uit zich in samenwerking op alle niveaus, van beleid en bestuur tot uitvoering.

### **Stichting Rinis**

Stichting Rinis (Routerings Instituut (Inter)Nationale Informatiestromen) is ook in 2017 voor de SVB een belangrijke partner geweest over het onderwerp gegevensuitwisselingen. De SVB heeft het initiatief genomen om de collega-organisaties bijeen te brengen om een gezamenlijk standpunt en advies te bepalen over het businessplan Rinis 2018-2020. Hierdoor staat de behoefte van de afnemers meer centraal in dit businessplan.

### **Gegevensuitwisseling met zusterorganen in Europa – EESSI**

Het Europese project 'EESSI' gaat uitwisseling tussen de nationale sociale verzekeringsinstellingen van de EU ombuigen van een uitwisseling op papier naar een elektronische conform de toepassingsverordening EC 987/2009. Startmoment voor aansluiting en gebruik is medio 2019.

De SVB participeerde de afgelopen jaren in een consortium van dertien uitvoeringsinstellingen uit elf Europese landen die samen het Europese SAFE-project vormgeven om de Europese Commissie te ondersteunen bij de implementatie van EESSI in de lidstaten. Dit om ervaring op te doen met het installeren en in gebruik nemen van de EESSI-componenten, feedback vanuit gebruikersperspectief te verzamelen en te delen en de competenties van Nederland in relatie tot EESSI te versterken. De SVB leverde daarbij specifiek inspanningen op het testgebied.

Om de elektronische uitwisselingen goed vorm te kunnen geven is een goede samenwerking zowel nationaal als internationaal, in de keten noodzakelijk. Binnen Nederland bereidt de SVB zich onder leiding van het ministerie van SZW samen voor met betrokken EESSI-partners UWV, het CAK en de Belastingdienst en uitvoerder Rinis. Binnen de SVB is in 2017 een project gestart om deze aansluiting te realiseren.

Eind 2017 is de impact-analyse EESSI afgerond en de implementatiestrategie bepaald. De SVB concludeerde dat de opzet van EESSI zeer complex en foutgevoelig is. Daarom nam de SVB het initiatief om een 'vereenvoudigde versie' van het aansluiten op EESSI te ontwikkelen waarvoor ook met de internationale partners draagvlak gezocht wordt. Met Duitsland, België, Polen en Spanje zijn besprekingen gestart over deze 'vereenvoudigde versie'.

### **Overige gegevensuitwisselingen buitenland**

Op basis van de gegevensuitwisseling zijn de levensbewijzen voor klanten in Aruba en Duitsland vervallen. Onderzoek Levensbewijzen (OLB) formulieren zenden we alleen nog steekproefsgewijs. Met Spanje, België, Groot-Brittannië, Polen en Italië is de uitwisseling technisch zo goed als gerealiseerd. De besprekingen met Turkije konden vanwege overheidsmaatregelen aan Turkse kant tot op heden niet voorgezet worden. Ook in Polen komt een uitwisseling van overlijdensgegevens, waardoor voor wederzijdse klanten het overleggen van levensbewijzen vervalft.

Het Poolse verbindingsorgaan "Zakład Ubezpieczeń Społecznych" (ZUS), SVB en UWV zijn hierdoor tijdig op de hoogte van een overlijden. Teveel-betalingen worden daardoor voorkomen. De SVB verzorgt technisch de uitwisseling voor de SVB en UWV met Polen en andere landen.

### **Generieke digitale infrastructuur (GDI)**

De SVB gebruikt bij voorkeur generieke digitale bouwstenen van de overheid in haar dienstverlening en bedrijfsvoering. We hebben met partners gewerkt aan de doorontwikkeling van de generieke digitale infrastructuur (GDI), aan het verder ontwikkelen van het concept van life-events (publiceren

---

van informatie rondom levensgebeurtenissen), en aan een vangnet voor burgers die minder digitaal vaardig zijn. Ook de gezamenlijke besturing van de GDI heeft onze aandacht, vaak in Manifestgroepverband.

### ***Beperkte gevolgen stopzetten BRP***

In juli maakte minister Plasterk bekend dat de Operatie BRP (Basis Registratie Personen) wordt stopgezet. Daarmee volgde hij het advies van het Bureau ICT Toetsing (BIT).

De gevolgen zijn voor de SVB op korte termijn beperkt. De belangrijkste doelen voor de SVB, de centrale opslag en de verbetering van de kwaliteit, zijn al voor een belangrijk deel gerealiseerd.

#### **1.2.2 Samen met gemeenten**

Om haar maatschappelijk effect te vergroten werkt de SVB al veel samen met gemeenten en organisaties zoals UWV en het CAK. Klanten worden sneller en waar nodig meer op maat geholpen. In 2017 hebben we daarom de contacten met gemeenten uitgebreid vanuit alle vestigingen. Enkele voorbeelden:

### ***PGB***

In het PGB-domein is de pilot i-PGB (Integrale Persoonsgebonden Budgetten) positief geëvalueerd door de deelnemers uit Woerden, Delft en Meppel. In 2018 wordt de samenwerking voortgezet.

### ***Terugdringen niet-gebruik regelingen***

Met gemeenten onderzoekt de SVB hoe het niet-gebruik van regelingen kan worden teruggedrongen. In 2017 startten bijvoorbeeld in Amsterdam projecten om potentiële AIO-klanten in beeld te krijgen en te onderzoeken of deze burgers recht hebben op inkomensaanvulling. In 2018 willen we de projecten uitbreiden met meer gemeenten. Bovendien wil de SVB onderzoeken of we gemeenten kunnen helpen het niet-gebruik van gemeentelijke regelingen terug te dringen, bijvoorbeeld in het kinddomein.

### ***Bevorderen arbeidsparticipatie niet-uitkeringsgerechtigden***

Met gemeenten onderzoekt de SVB of Anw-gerechtigden eerder kunnen worden geactiveerd op een terugkeer naar de maatschappij, zodat terugval in de bijstand, na beëindiging van het Anw-recht kan worden voorkomen. Een kleinschalige pilot in Oss laat zien dat het initiatief een belangrijk verschil kan maken in het leven van individuele Anw-gerechtigden. In het tweede tertaal startte de samenwerking met de gemeente Oss op het terrein van de Anw en (vrijwillige) hulp bij re-integratie van Anw-gerechtigden. Dit om een inkomensval te voorkomen als de Anw-uitkering eindigt omdat het jongste kind achttien jaar wordt. Het aantal klanten dat is benaderd in het kader van de pilot is weliswaar beperkt, maar de eerste reacties van klanten, gemeente en de SVB zijn positief. Een aantal deelnemers zijn met hulp van de gemeente geholpen met re-integreren op weg naar de arbeidsmarkt. Anderen konden doorverwezen worden voor hulp met taalproblemen of het opdoen van werkervaring bij de gemeente. In 2018 willen we de pilot daarom uitbreiden met meer gemeenten. Bovendien willen we in 2018 onderzoeken of eenzelfde aanpak ook kan werken voor jongere partners van AIO-gerechtigden.

### ***Vroegsignalering schulden***

Alleen en in samenwerking met andere rijks uitvoeringsorganisaties, verenigd in de Manifestgroep, werkt de SVB aan vroegsignalering rondom schulden. In Groningen benaderen we klanten met meer dan één beslaglegging om te onderzoeken of gemeentelijke schulddienstverlening noodzakelijk is. Met toestemming van de klant nemen we contact op met de gemeente, zodat de klant door de gemeente kan worden geholpen als daar behoefte aan is. In 2018 willen we de pilot uitbreiden met meer gemeenten en de SVB zoekt aansluiting bij andere, bestaande initiatieven op het vlak van vroegsignalering.

---

### 1.2.3 Nieuwe kansen voor ketensamenwerking

De SVB kijkt vooruit naar trends en ontwikkelingen die, naar verwachting, de komende jaren onze bedrijfsvoering en dienstverlening gaan beïnvloeden. Het gaat hierbij vooral om meedoen met externe ontwikkel- en onderzoekstrajecten in veelal lang(door)lopende activiteiten. Het betreft de volgende gebieden:

#### *Bevorderen digivaardigheid*

In samenwerking met enkele uitvoerders uit de Manifestgroep heeft de SVB in 2017 gekeken naar mogelijkheden om de niet-digivaardige burger (beter) te ondersteunen. Zo zijn met bibliotheken en gemeenten verschillende samenwerkingsverbanden onderzocht om de niet-digivaardige burger te ondersteunen in het digitaal vaardiger worden en bij complexe multi-problematiek. Dit wordt in 2018 vervolgd.

#### *DataGovernance, Big Data, Datamining*

In 2017 zijn er diverse data gedreven initiatieven gestart (zoals: data analytics, procesmining, client intelligence, datamanagement etc.). Het slim combineren van data heeft geleid tot het verbeteren van processen en ook tot inzichten op nieuwe kansen in ketensamenwerking (bijvoorbeeld armoedebestrijding). Eind 2017 is een roadmap opgesteld om de data-initiatieven te bundelen en daarmee de komende jaren naar een meer data gestuurde organisatie toe te werken.

#### *Schijnconstructies en meldingsplicht*

Binnen de SVB worden nu stappen gezet om de meldingsplicht bij detacheringen vorm te geven ten behoeve van de arbeidsinspectie. Ook binnen de overlegstructuur van de Landelijke Structuur Interventieteams worden afspraken gemaakt binnen de keten van de Inspectie, de SVB en de Belastingdienst voor gezamenlijke risicoanalyses en het tegengaan van schijnconstructies. Het belang om bij schijnconstructies zowel arbeidsuitbuiting tegen te gaan als het ontduiken van de Nederlandse verzekeringsplicht behoeft een steeds verdergaande samenwerking.

### 1.2.4 Kennisdeling

#### *Informatiebeveiliging en continuïteit*

De SVB neemt actief deel in diverse samenwerkingsverbanden om kennis en ervaring uit te wisselen over informatiebeveiliging. Het gaat om deelname aan:

- het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP);
- het Information Security Forum (ISF);
- het Rijks-Information Sharing and Analysis Centre (Rijks-ISAC: waarvan de CISO van de SVB vicevoorzitter is);
- het BIR-Coördinatorenoverleg van de Rijksoverheid (BIRCO).

#### *Network for studies on Pensions, Aging and Retirement (Netspar)*

Sinds de oprichting in 2005 participeert de SVB in Netspar. Dit is een wetenschappelijk netwerk op initiatief van de Universiteit van Tilburg. Netspar heeft drie doelstellingen: onafhankelijk onderzoek, educatie en kennisuitwisseling met partners. De SVB levert daaraan een bijdrage met haar kennis van de eerste pijler 'pensioen'. Zo biedt de SVB stageplekken aan studenten van economische masteropleidingen van de Universiteit van Tilburg met een zogenaamde Netspar track of Netspar specialisatie. Tegelijkertijd zorgt deelname aan Netspar ervoor dat de SVB haar wetenschappelijke basis verrijkt, door onder meer aanwezig te zijn bij en een rol te vervullen tijdens Netspar-bijeenkomsten.

Vanaf 2015 heeft de kennisuitwisseling een nieuwe dimensie gekregen doordat Netsparonderzoekers een presentatie verzorgen voor een breed samengesteld SVB-publiek, evenals dat bij andere partners gebeurt. Daarmee wordt de actuele pensioendiscussie laagdrempeliger.

---

### **ISSA**

De International Social Security Association (ISSA) is wereldwijd dé organisatie voor sociale zekerheidsorganen. De ISSA bevordert het excellent presteren in het sociale zekerheidsdomein door het delen van professionele richtlijnen, expertise, service en ondersteuning. De ISSA is opgericht in 1927 onder auspiciën van de 'International Labour Organization'. Voor Nederland is alleen de SVB lid.

### **NCP**

Dit staat voor National Contact Point. Een NCP is ingesteld om fraude en fouten binnen de sociale zekerheid tegen te gaan. Op grond van een besluit van de Administratieve Commissie (AC) moest ieder EU-land een NCP instellen. Het ministerie van SZW heeft de SVB aangewezen als NCP voor Nederland. Het startte als project in 2013. Sinds 2016 vormt het een Ad-hoc groep onder de AC. Alle EU-NCP's zijn vertegenwoordigd op het door de EU gefaciliteerde 'European platform to combat cross-border social security fraud and error'. Per land verschilt het welk sociaalzekerheidsorgaan als NCP is aangewezen, maar alle ketenpartners kunnen toegang krijgen tot het platform. In Nederland houdt de SVB hierover een nauw contact met haar ketenpartners.

---

## 1.3 Continuïteit en wendbaarheid

*Door slimme en betrouwbare IT en door beweging in de organisatie*

De dienstverlening van de SVB bestaat steeds meer uit slimme ICT-oplossingen. Stabiliteit en betrouwbaarheid van de ICT-infrastructuur zijn daarom steeds belangrijker. Onze klanten moeten op een betrouwbare dienstverlening kunnen rekenen. Daarom is de doelstelling van de SVB dan ook om een stabiele organisatie te zijn die continuïteit van de dienstverlening vooropstelt, en tegelijk meebeweegt met ontwikkelingen van wet- regelgeving. We investeren in een wendbare en veilige ICT-infrastructuur en moderniseren onze ICT-systemen stapsgewijs.

Wendbaarheid wordt voor een groot deel bepaald door de mate waarin medewerkers meebewegen met de ontwikkelingen die de organisatie doormaakt. We investeren daarom flink in mobiliteit en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Immers, het handmatige standaardwerk neemt sterk af. Maatwerk komt hiervoor in de plaats en dat vraagt om nieuwe expertises en competenties van medewerkers. We investeren in onze mensen om de slag te maken naar ander werk en we begeleiden onze medewerkers naar andere functies binnen en buiten de SVB.

### 1.3.1 Mobiliteit

De gemiddelde leeftijd van de SVB'er (in dienst van de SVB, exclusief uitzendkrachten en externen, peildatum 7 december 2017) is 47,2 jaar. Veel medewerkers hebben een langdurig dienstverband: de gemiddelde diensttijd bij de SVB is 18,3 jaar (medewerkers in (tijdelijke) dienst, exclusief uitzendkrachten en externen, peildatum 7 december 2017).

In de toekomst zijn kennis, kunde en vaardigheden nodig die op dit moment niet direct (voldoende) aanwezig zijn. De daarbij gevoegde krimp in de formatie maakt nut én noodzaak duidelijk van het uitgebreide Programma Mobiliteit, waarmee de SVB in 2017 met volle kracht is gestart: medewerkers worden actief aangespoord en gefaciliteerd om hun mobiliteit te vergroten.

Aan de ene kant werken we aan bewustwording binnen de organisatie over nut en noodzaak van mobiliteit. In het programma is een belangrijke rol weggelegd voor teamcoaches 'in de lijn'. Zo vinden we het belangrijk dat leidinggevendenden in gesprek gaan met alle medewerkers over hun mobiliteit (door- en uitstroom). Daartoe voeren we nu binnen de gehele organisatie ontwikkel- en resultaatgesprekken. Daarbij ligt anders dan bij de voorheen gevoerde plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken nu veel meer de nadruk op ontwikkeling en mobiliteit.

Naast het werken aan bewustwording bieden we ook direct mogelijkheden voor ontwikkeling van onze mensen. Er is een Mobiliteitscentrum ingericht. Hierin werken alle ondersteunende disciplines op het gebied van mobiliteit samen om medewerkers bij hun loopbaanplanning te ondersteunen. Zo zijn er loopbaanadviseurs aanwezig, er is een helpdesk en een interne 'klussenbank'. Vanuit het mobiliteitscentrum ontwikkelen we diverse leergangen die medewerkers gericht klaarstomen voor een andere functie binnen of buiten de SVB. Ook worden (bestaande) landelijke, regionale en individuele netwerken in kaart gebracht, verder uitgebreid en geïntensiveerd om concrete kansen voor medewerkers van de SVB te creëren. Op de verschillende locaties van de SVB zijn mobiliteitsteams actief.

We zien dat de mobiliteit dankzij al deze initiatieven goed op gang is gekomen. Voor het jaar 2017 is een mobiliteitspercentage van 10 als doelstelling geformuleerd. In 2017 zijn er 241 medewerkers uitgestroomd (7,6 procent) en er zijn 239 medewerkers doorgestroomd (7,6 procent). Een totale door- en uitstroom van 15,2 procent, waarvan 4,3 procent is gerelateerd aan het niet verlengen van tijdelijke contracten. Daarmee is de doelstelling gehaald. Het aantal vrijwillige loopbaantrajecten is sterk gestegen ten opzichte van 2016 (333 loopbaanadviestrajecten in 2017, versus 68 loopbaanadviestrajecten in 2016). Daarnaast zijn er 233 oriënterende gesprekken gevoerd. Dat zijn 'losse' gesprekken met een loopbaanadviseur bijvoorbeeld ter voorbereiding op sollicitatiegesprekken. Er worden veel mobiliteit bevorderende opleidingen gevolgd. Verder zijn er

---

over het gehele jaar 105 oud-medewerkers uitgestroomd uit de voorzieningen. Het aantal interne werkervaringsplekken en detacheringen van medewerkers naar andere functies groeit ook: 158 medewerkers bezetten sinds januari een werkervaringsplek of zijn gedetacheerd.

Openstaande vacatures proberen we allereerst door interne medewerkers te laten vervullen. We benaderen potentiële kandidaten proactief. Hiermee moet de interne doorstroom van medewerkers slagen. Pas als blijkt dat er geen match mogelijk is, kan extern worden geworven. De beslissing daarover ligt bij de directeur HR&F.

### **1.3.2 Agile**

We werken als SVB continu aan de vernieuwing van onze organisatie. We zoeken naar manieren van sturing en samenwerking waarbij vertrouwen en verantwoordelijkheid, proberen en leren en het realiseren van klantwaarde centraal staan. In 2015 zijn we in onze dienstverlening Sociale Verzekeringen gestart met werken in resultaatverantwoordelijke teams (RVT's), regioteams bij PGB en toepassing van LEAN. Voor onze ontwikkeltaken zijn we in 2017 gestart te experimenteren met agile en werken in scrumteams. We zijn begonnen met een aantal agile teams en breiden op basis van de ervaringen met deze teams het aantal agile teams verder uit. Multidisciplinaire teams nemen bij agile werken gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het realiseren van klantwaarde. Het onderscheid tussen IT, business en staf vervaagt, omdat de IT, dienstverlening en staf samen verantwoordelijkheid nemen voor keuzes en dienstverlening. In plaats van grote trajecten met langdurige voorbereiding en gedetailleerde planning werken we bij agile zoveel mogelijk met globale plannen die kort cyclisch gedetailleerd en opgeleverd worden. Door te werken in korte cycli kunnen we snel na het opleveren van de gebruikers horen wat ze vinden en daarvan leren. Door in elke cyclus de nadruk te leggen op leren van de cyclus ervoor worden we continu beter.

### **1.3.3 Nieuwe huisvestingstrategie**

De ontwikkelingen in de dienstverlening (digitaal als het kan, persoonlijk als het nodig is), de toenemende digitalisering en de eisen van financiële doelmatigheid zijn aanleiding voor de SVB om de huisvestingstrategie te vernieuwen. Daarom stelden we in 2017 de nieuwe huisvestingstrategie vast: we zijn geen vastgoedeigenaar, we hebben als gevolg van automatisering de komende jaren minder personeel nodig en bijgevolg minder huisvesting. We kunnen en moeten onze huisvestingslasten dus gaandeweg omlaag brengen. Daarom gaan we in principe onze panden verkopen en huren we de kantoorruimte die we nodig hebben, terug. Na instemming van de OR en de instemming van onze eigenaar het ministerie van SZW, gaan we het bezit van onze panden vanaf 2018 geleidelijk afbouwen, meebewegend met de (snelheid van) ontwikkelingen binnen de primaire processen en de technologische ontwikkelingen die plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk maken. De nieuwe huisvestingstrategie stelt de SVB straks in staat om al haar klanten op een flexibele manier te bedienen, niet vanaf vaste locaties, maar door het hele land. We bewegen richting flexibele, mobiele teams die tijd- en plaats onafhankelijk werken, elkaar treffen waar en wanneer nodig en samenwerken met én bij andere overheden. Zo zijn we aan de slag om de dienstverlening aan onze klanten beter te maken en een zo groot mogelijke maatschappelijke waarde toe te voegen.

#### ***Huidige bezetting beschikbare SVB-kantoorruimte***

Op dit moment wordt in totaal 28,1 procent van de beschikbare kantoorruimte verhuurd aan derden. Door wijziging van de inzet van medewerkers ten behoeve van dienstverlening PGB is de ruimtebehoefte gedaald op de locaties Leiden en Zaanstad. De totale leegstand is hierdoor gestegen naar 9,6 procent van het totaal beschikbaar vloeroppervlak. De huurovereenkomst van het pand waarin DPGB is gehuisvest is door de verhuurder opgezegd. Daarom is onlangs een nieuwe locatie gekozen. In het voorjaar van 2018 verhuizen onze collega's van DPGB van de locaties Utrecht, Leiden en Zaanstad naar de nieuwe locatie in Utrecht. Bij het afsluiten van het huurcontract is rekening gehouden met de voorziene afbouw in het aantal medewerkers, zodat er geen sprake is van overcapaciteit.



**Tabel 1.1** Overzicht huisvesting 2016/2017

m2 VVO	2016		2017	
	m2	%	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0%	97.256	100,0%
Huisvestingsbehoefte	68.664	70,6%	60.636	62,3%
Teveel aan kantoorruimte in m2 VVO	28.592	29,4%	36.620	37,7%
- verhuurd aan derden	26.924	27,7%	27.290	28,1%
- niet verhuurde overtollige kantoorruimte*	1.668	1,7%	9.330	9,6%

\* De genoemde niet-verhuurde overmaat van vierkante meters kantoorruimte van de SVB, is theoretisch. In de praktijk wordt de overmaat deels ingezet voor interne projecten en door uitzendkrachten die door de SVB zijn ingehuurd. De ruimte in overmaat is verdeeld over diverse locaties van de SVB en soms binnen een locatie verspreid. Waar mogelijk, is de overtollige kantoorruimte geclusterd en omgezet in verhuurbare ruimten.

### 1.3.4 Een toekomstbestendige ICT-omgeving

De veranderagenda 2016-2017 vormde ook in 2017 de leidraad om IT verder te verbeteren. Er zijn concrete stappen gezet op het gebied van IT-beheersprocessen. Om de snelle ontwikkelingen op IT gebied te kunnen beheersen vraagt dit blijvende aandacht in 2018 en de jaren daarna. Tegelijkertijd zien we dat er veel uitdagingen liggen. Om aan alle toekomstige vragen te voldoen zijn meer technologische verbeteringen nodig dan tot nu toe in de plannen waren opgenomen. Het is bijvoorbeeld nodig om bandbreedte verder uit te bouwen. Er is een behoefte aan flexwerken en we moeten werken aan informatiebeveiliging. De IT-infrastructuur zal de komende jaren structureel extra inspanning en financiële middelen vergen. Belangrijke ontwikkelingen in 2017:

#### *Stabiele en veilige ICT-omgeving*

Een veilige en betrouwbare technische infrastructuur vormt de basis voor een goede dienstverlening aan de burger, ook in de toekomst. In een steeds weer veranderende omgeving is het de uitdaging om een continue dienstverlening te blijven garanderen. In de komende jaren gaan we meer en meer gebruik maken van de kennis en expertise van de markt. Daarom is in 2017 een nieuw sourcingsbeleid ontwikkeld voor het domein Infrastructuur. We gaan de ontwikkeling, beheer en monitoring van onze infrastructuur op termijn niet meer zelf doen, maar maken dan gebruik van marktpartijen. Om continuïteit en veiligheid van de SVB-dienstverlening te garanderen, vragen doorontwikkeling van de netwerk omgeving en hardware extra aandacht. In 2017 is gestart met project 'Havik' om een grote stap te maken in het onderhoud van beveiliging en continuïteit van de ICT-infrastructuur. We werken in 2018 verder aan het verbeteren van de stabiliteit en veiligheid van de ICT-omgeving. Voor 2018 gaat de verandering van SVB naar een agile organisatie impact hebben op de ICT-projecten. De resterende verbeterpunten uit een eerdere audit tertaalrapportage worden in dit kader meegenomen, maar de volledige realisatie maakt onderdeel uit van het Meerjarenplan 2018-2020. Vanaf 2018 wordt de toekomstvastheid verder vergroot overeenkomstig hetzelfde plan.

In 2017 hebben we daarnaast de volgende ICT-projecten uitgevoerd:

- De eerste fase van de nieuwe digitale werkomgeving SVB (DWS fase 1) is afgerond. In 2018 wordt dit project verder uitgerold en daardoor kunnen medewerkers straks plaats- en tijdonafhankelijk werken.
- Dit jaar is het systeem voor onze juridische werkomgeving (Juridoc) vervangen door een SAAS-product vanuit het rijk (PUC). Hiermee wordt het primair bedrijfsproces van de directie Juridische zaken ondersteund.
- Het nieuwe contract voor ondersteuning bij onderhoud en beheer van het gehele netwerk (LAN en WLAN) is afgesloten.
- De inrichting van de Digitale Academie is gerealiseerd. Er is nu een (elektronische) Leeromgeving beschikbaar en 'het organiseren van leren' wordt ondersteund.

- 
- De eerste stappen van de nieuwe webkanalen-strategie zijn gezet. De governance is vastgesteld op basis van agile principes. Voor de nieuwe website is een leverancier geselecteerd voor het Content Management Systeem (CMS) en de webportaal-technologie.
  - In 2017 is gestart met de voorbereiding op het vernieuwen en vereenvoudigen van het applicatielandschap voor ondersteunende systemen (financieel en HR), zodat de systemen efficiënter werken en het beheer minder complex is.
  - We zijn in 2017 ook bezig geweest en gestopt met het project om een nieuw Intranet te realiseren. We noemen dit project Intranex.

### **PGB-systemen**

Door zorgverzekeraar DSW en de SVB wordt sinds de zomer van 2017 gewerkt aan een nieuw ICT-systeem voor de uitvoering van trekkingsrecht PGB. De SVB heeft de opdracht gekregen om het deel voor de financiële administratie en de (salaris)administratie te leveren (F-domein). De SVB heeft gekozen om een standaardpakket te gebruiken. Het F-domein wordt binnen planning en budget opgeleverd. Dit deel moet aansluiten op het deel dat DSW bouwt (z-domein). Samen vormt dit het nieuwe PGB 2.0 systeem. De SVB gaf in een programma van eisen voor het z-domein aan welke functionaliteiten wij hierin verwachten. Dit nieuwe systeem wordt naar verwachting in 2018 gefaseerd ingevoerd. Totdat alle budgethouders werken met het nieuwe PGB 2.0 systeem, blijft het huidige ICT-landschap van de SVB in gebruik. Dit dient ook als *fallback* optie. Uitgangspunt bij implementatie is dat zorgvuldigheid voor snelheid gaat.

De SVB heeft zich in 2017 ingezet voor de continue verbetering van het ICT-landschap van PGB om de stabiliteit te vergroten en de performance te verbeteren. Zo is bijvoorbeeld in de zomer van 2017 de Track & Trace functionaliteit opgeleverd, waardoor budgethouders en verstrekkers beter inzicht hebben in de status van een declaratie en/of betaling. Ook worden continu (kleine) verbeteringen doorgevoerd voor zowel budgethouder, verstrekker als medewerker van de SVB.

### **vAKWerk: een systeem voor AKW en AOW**

In 2017 startte het project vAKWerk. Door vAKWerk wordt het kinderbijslagsysteem (AKW) geïmplementeerd in het systeem voor AOW en Anw (AA). Zo komt er uiteindelijk één geïntegreerd systeem voor zowel AKW als AOW. Het projectplan is door het BIT getoetst, waarna BIT 'van harte' heeft aanbevolen om dit project met hoge prioriteit op te pakken. Het ontwikkelen van de nieuwe software bleek meer werk dan gepland. Desondanks is de ontwikkelfase in 2017 geheel afgerond. Vanwege de risico's van samenloop met een geplande wijziging van bank voor het betalingsverkeer én de nodige aandacht voor de overgang van de bestaande gegevens, is de invoering van vAKWerk naar 2018 verschoven. Dit omdat de continuïteit van de dienstverlening te allen tijde voorop staat. De afgesproken realisatietermijn wordt echter nog steeds gehaald.

### **Modernisering AxW Front-end (MAF)**

Het AA-systeem krijgt een nieuwe gebruikersinterface. Hiermee krijgt het systeem moderne schermen met adequate kennisondersteuning voor de medewerkers in de dienstverlening. De kwaliteit en de snelheid van werken wordt hier mee verbeterd. SVB-klienten zullen dit ook ervaren door een snellere dienstverlening. In 2017 heeft het agile-team de schermen gerealiseerd die nodig zijn voor vAKWerk.

### **Informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid**

In 2017 is informatiebeveiliging (IB) verder geprofessionaliseerd op basis van de strategie uit 2016. Daarmee is een belangrijke stap gezet om tot een hoger volwassenheidsniveau voor IB en de totale digitale weerbaarheid van de SVB te komen. In de komende jaren wordt dit verder uitgebouwd. Naast preventie van incidenten focust de SVB zich op de totale digitale weerbaarheid van de SVB. De SVB neemt dit zeer serieus. In 2017 zijn hiervoor trajecten gestart en middelen vrijgemaakt. De plannen voor 2018, 2019 en 2020 bevatten daardoor ambitieuze inspanningen en middelen om de beveiliging en de continuïteit van de SVB-dienstverlening te waarborgen. De nadruk bij deze plannen ligt op het

---

vermogen van de SVB om op een juiste manier om te gaan met ib-incidenten zodat de impact en schade van incidenten beperkt blijft én de bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Het beschermen van de persoonsgegevens en belangen van onze klanten en het verhogen van de betrouwbaarheid van de SVB staan daarbij centraal.

### ***IB-organisatie verder ingericht***

De IB-organisatie is afgelopen jaar verder ingericht en uitgebreid in met name de directies, en wordt (deels) centraal bestuurd ter ondersteuning van de eenduidige aanpak. Daarnaast startte een traject om een groep van tussen de tien en twintig medewerkers om te scholen naar functies als ICT-security specialist, information security officer en privacy coördinator. Dit opleidingstraject (met stages bij andere overheden) gaat ongeveer een jaar duren.

### ***Implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)***

Het BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst) implementatieproject vormt een belangrijk onderdeel van de IB-strategie van de SVB. Het project is in 2017 afgerond. De restpunten zijn aan de reguliere organisatie overgedragen. Het BIR-normenkader is daarbij volledig geïntegreerd in het informatiebeveiligingsbeleid, (de Security Policy SVB (SPS)). Dit beleid bevat alle regels en richtlijnen waaraan de SVB op het gebied van IB, bedrijfscontinuïteit en privacy moet en wil voldoen. Vanuit het BIR-implementatieproject is een aantal verbeterpunten vastgesteld waarvoor in de loop van 2017 projecten en initiatieven zijn gestart. Het gaat om projecten over bedrijfscontinuïteit, security hardening, patch en vulnerability management en secure software development. De afronding loopt door in 2018.

In de loop van 2017 is duidelijk geworden dat er meer middelen nodig waren dan initieel begroot. Door het herijken van prioriteiten heeft de SVB de nodige middelen vrijgemaakt voor projecten van informatiebeveiliging. Hierdoor konden in 2017 al een aantal belangrijke projecten op het gebied van het beheersen van ICT-kwetsbaarheden en het wegnemen van knelpunten in de IT versneld worden uitgevoerd.

### ***Digitale weerbaarheid***

Het is belangrijk om helder en vroegtijdig inzicht te krijgen in (mogelijke) incidenten en afwijkend gedrag van informatie-verwerkende systemen en processen. Het implementeren van de BIR waarborgt voor de gehele overheid een basisniveau. De SVB neemt echter aanvullende maatregelen om cyber/IB-incidenten adequaat op te vangen. Daarom heeft de SVB in 2017 het Security Operations Center (SOC) verder ontwikkeld. Eind 2017 is er een overeenkomst afgesloten met een externe partij die in geval van een cyberincident direct het SVB Cyber Incident Response team kan ondersteunen met expertise en kennis. In 2018 wordt deze samenwerking verder uitgebreid en zal de externe partij de SVB-medewerkers trainen.

### ***Bedrijfscontinuïteitbeheer***

Continuïteit van de dienstverlening is vanzelfsprekend van groot belang. Onder de vlag van informatiebeveiliging is in 2016 gestart met een project om de voorbereiding op de gevolgen van onverwachte verstoringen verder te verbeteren. In 2017 is dit project gecontinueerd en is de governance rondom bedrijfscontinuïteit verder vormgegeven. In 2018 krijgt dit een vervolg. Het Cyber Incident Response Team (CIRT) coördineert de activiteiten bij grotere incidenten in samenspraak (of werking) met het crisis managementproces. ICT heeft een groeiende invloed op de bedrijfscontinuïteit. Onbeschikbaarheid van ICT heeft daarop een significante impact. Eén van de maatregelen daartoe is het periodiek uitvoeren van een uitwijktest van de SVB-ICT-omgeving. In 2017 heeft geen integrale uitwijktest kunnen plaatsvinden door belangrijke infrastructurele werkzaamheden gecombineerd met andere prioriteitstelling. De volgende uitwijktest wordt in de eerste helft van 2018 uitgevoerd. Het CIRT neemt het belang van bedrijfscontinuïteit mee in haar afwegingen.

---

### 1.3.5 Privacy (inclusief AVG)

#### *Verwerking van persoonsgegevens*

De SVB verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van haar taken die bij de Wet-SUWI of krachtens een andere wet aan haar zijn opgedragen. Bij de verwerking van persoonsgegevens neemt de SVB de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in acht. Uitwisseling van gegevens is alleen toegestaan als dat wettelijk is geregeld, als het noodzakelijk is voor de uitoefening van een publiekrechtelijke taak of als de betrokkene toestemming heeft gegeven. De naleving van de privacyregels is geïntegreerd in het informatiebeveiligingsbeleid van de SVB en de bijbehorende organisatie. Daarmee is ook de controle op die naleving verankerd. De Wet SUWI bevat een opsomming van de organen in het SUWI-domein die onderling gegevens mogen uitwisselen, als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van wettelijke taken. Veel van de uitwisselingen vanuit de SVB vinden op basis daarvan plaats. Uitwisseling van persoonsgegevens tussen de SVB en andere bestuursorganen komt ook voor in het kader van de uitoefening van een publiekrechtelijke taak. Daarnaast komt het voor dat privaatrechtelijke organen om gegevens verzoeken. De SVB voert bij dit soort verzoeken het volgende beleid. De SVB verstrekt gegevens wanneer de verstrekking:

- geen onevenredige inbreuk maakt op de privacy van de persoon of personen van wie gegevens worden verstrekt en
- nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak.

#### *Datalekken*

De op 1 januari 2016 in werking getreden Wet Meldplicht Datalekken is bij de SVB geïmplementeerd. Bij de implementatie is aangesloten bij de aanwezige infrastructuur van informatiebeveiliging. De SVB heeft in 2017 vijf gevallen van datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens. In vier van deze situaties is besloten om de betrokkenen te informeren. In één geval is besloten om de betrokkenen niet te informeren omdat de kans dat de gegevens in handen van onbevoegde derden zouden terechtkomen zeer klein werd geacht.

#### *Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*

Op 25 mei 2018 wordt de nieuwe wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG vervangt de Richtlijn bescherming persoonsgegevens uit 1995, waarop de huidige Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is gebaseerd. Als verantwoordelijke verwerker van persoonsgegevens startte de SVB in 2017 met de implementatie van de AVG. In augustus 2017 heeft de SVB op verzoek van het ministerie van SZW een Uitvoeringstoets uitgevoerd op de implementatie van de AVG. In deze U-toets is 'de bedoeling van de AVG voor de burger' als centraal uitgangspunt genomen. De SVB verwacht dat zij de formele aspecten van de AVG heeft afgerond vóór de inwerkingtreding van de AVG op 25 mei 2018. Ook gaf de SVB aan dat enkele (grootschalige) systeemaanpassingen noodzakelijk zijn. In het derde tertaal van 2017 begon de implementatie van het project. Centraal uitgangspunt van de implementatie bij de SVB is grotere transparantie voor de burger waar het de verwerking van zijn gegevens betreft. Hierbij vormen de verstevigde rechten van de burger en aangescherpte verplichtingen van de verantwoordelijken het uitgangspunt. De SVB implementeert de AVG volgens het kader dat is ontwikkeld door het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP). Hiervoor is een project gestart. Overigens voldeed de SVB al per 1 januari 2016 aan haar verplichting voor het benoemen van een functionaris gegevensbescherming.

#### *Privacy Impact Assessment*

De SVB voert vooruitlopend op de AVG al een jaar Privacy Impact Assessments (PIA) uit bij nieuwe projecten, beleidsvoornemens, implementatie van nieuwe wetten als er veel persoonsgegevens worden verwerkt en/of als de verwerking risico's met zich meebrengt. Hiermee kan de SVB de privacyrisico's bij het begin van een project, beleidsvoornemen of de implementatie van wetgeving in beeld brengen en maatregelen treffen.

## 1.4 Governance

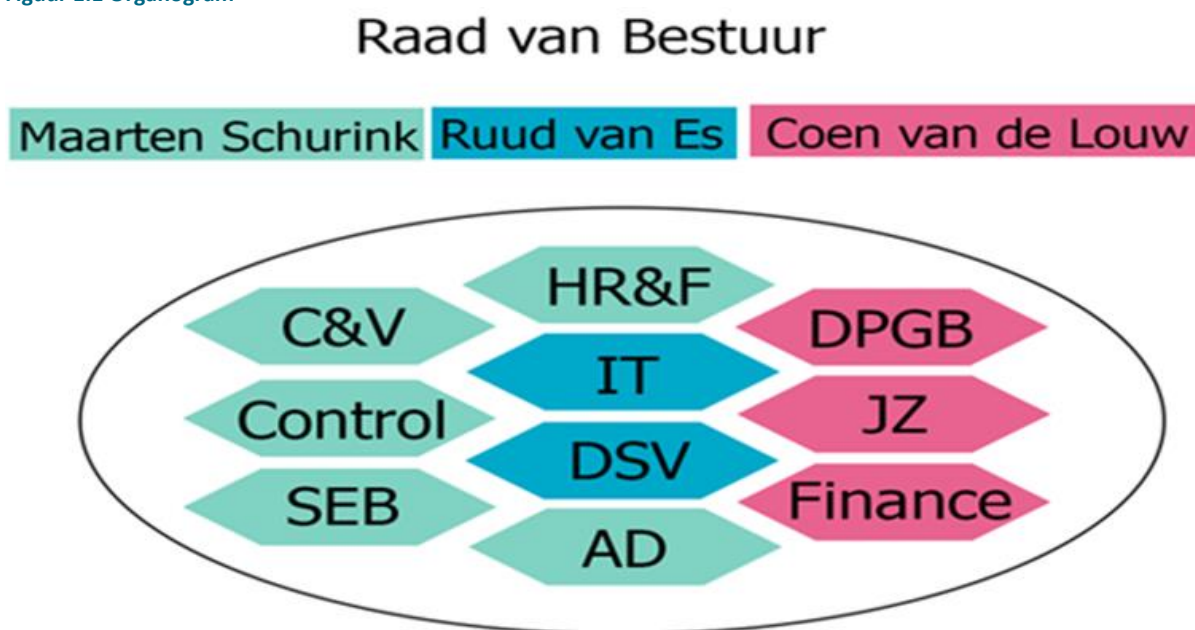
De SVB voert een belangrijke publieke taak uit. De SVB hecht dan ook veel waarde aan verantwoording van de manier waarop dat gebeurt.

### Interne besluitvorming

De leden van de raad van bestuur delen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatie. Ieder rvb-lid heeft een aantal aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn:

- Audit Dienst (AD)
- Communicatie & Voorlichting (C&V)
- Control
- Human Resources & Facilities (HR&F)
- Strategie & Externe Betrekkingen (SEB)
- Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV)
- IT
- Dienstverlening Persoonsgebonden budget (DPGB)
- Finance
- Juridische Zaken (JZ)

Figuur 1.1 Organogram



De leden van de raad van bestuur worden op deze aandachtsgebieden ondersteund door een aantal directeuren. Deze directeuren, verenigd in een directieteam, zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering van de SVB.

De staatssecretaris van het ministerie van SZW benoemt de leden van de raad van bestuur van de SVB en stelt de bezoldiging vast. Verder vallen de leden van de raad van bestuur onder de cao die voor de SVB geldt. Voor de leden van de raad van bestuur geldt een Regeling Integriteit, met bepalingen over nevenactiviteiten en tegenstrijdige belangen.

Per 1 april 2018 is Simon Sibma benoemd als nieuwe voorzitter van de raad van bestuur. Hij volgt hiermede Maarten Schurink op.

---

### **Handvest Publiek Verantwoorden**

De SVB heeft in 2003 het Handvest Publiek Verantwoorden (HPV) ondertekend. De SVB en een aantal andere zelfstandige bestuursorganen (zbo's) willen verantwoording afleggen over hun handelen en de kwaliteit van de dienstverlening. Dat doen zij (als deelnemer aan de HPV) niet alleen aan een verantwoordelijk bewindspersoon, maar juist ook aan de burgers die zij (be)dienen en de samenleving als geheel. In de loop der jaren sloten ook andere publieke dienstverleners dan zbo's zich bij de Handvestgroep aan.

### **Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners**

De bij de HPV aangesloten organisaties onderschrijven de 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners', waarin een ideaaltypisch model van checks and balances voor publieke dienstverlening is beschreven. De Handvestgroep als zodanig komt meerdere malen per jaar bijeen. Onder meer worden de onderlinge samenwerking en de deelname aan gezamenlijke en rijks initiatieven (om de werking van de uitvoering verder te optimaliseren) besproken.

De 'Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners' bevat een model voor de inrichting van het bestuur van publieke uitvoeringsorganisaties en de vormgeving van 'tegenkracht'. De code schrijft voor dat organisaties aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd. En zo niet, waarom dat het geval is.

### **Toezicht, verantwoording en verslaglegging**

De staatssecretaris van het ministerie van SZW houdt toezicht op de SVB. De SVB verantwoordt zich periodiek tegenover opdrachtgevers en de betrokken ministeries. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen.

Kenmerkend voor de ingerichte sturingsrelatie is het strakke onderscheid dat wordt gemaakt tussen de eigenaarsrol (die namens de bewindslieden wordt uitgeoefend door de secretaris-generaal en de opdrachtgeverrol (die namens de bewindslieden is belegd bij de directeuren-generaal). De eigenaar is vooral aanspreekbaar op vraagstukken die de SVB als organisatie betreffen, waaronder de toekomstbestendigheid van de organisatie. De opdrachtgever kijkt vooral naar de taken die de SVB uitvoert en is beleidsverantwoordelijk voor de wetgeving waarin de taken bij de SVB zijn belegd. De rol van opdrachtnemer is belegd bij de SVB.

Inhoudelijk is tussen het ministerie van SZW en de SVB afgesproken om meer gezamenlijk en transparant te sturen op 'hogere doelen' (het gaat dan vooral om de achterliggende bedoeling van de regelgeving). Ook is afgesproken om in alle stadia van het beleidsproces overleg te voeren om te bezien of de beoogde effecten worden gerealiseerd en bijdragen aan de oorspronkelijke bedoeling van beleid. Voorts heeft dit proces geleid tot een aantal concrete producten, waaronder een codificatie van de betrokken rollen (opdrachtgever, opdrachtnemer en eigenaar) en een handreiking over de uitvoeringstoetsen.

Als onderdeel van de verdere ontwikkeling van de sturingsrelatie worden prestatie-indicatoren meer aangesloten op de strategische doelen van de SVB-veranderagenda. Deze hebben betrekking op goede dienstverlening, optimale samenwerking in de keten, het waarborgen van de continuïteit en het vergroten van de wendbaarheid. Deze nieuwe indicatoren bevatten naast kwantitatieve ook meer kwalitatieve informatie over de uitvoering, zoals onderzoeken, evaluaties en audits. Uiterst belangrijk vindt de SVB daarnaast de verantwoording tegenover klanten en de samenleving. De SVB voert een klantcommunicatiebeleid, heeft een zorgvuldige klachtenregeling en voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit.

---

### **Financiële verslaglegging, interne audit en toets Audit Dienst Rijk**

De verantwoordelijkheid voor het jaarverslag en de jaarrekening ligt bij de raad van bestuur. De jaarrekening wordt gecontroleerd door de Audit Dienst SVB.

De Audit Dienst functioneert direct onder de voorzitter van de raad van bestuur. De Audit Dienst verstrekt een controleverklaring bij de SUWI- jaarverantwoording en stelt een accountantsverslag over de SUWI-jaarverantwoording op.

### **Raad van advies**

De raad van advies adviseert de raad van bestuur (gevraagd en ongevraagd) over de strategische koers van de SVB. Daarnaast kan de raad van bestuur ter advisering vraagstukken op maatschappelijk terrein voorleggen die van belang kunnen zijn voor de SVB, in de meest ruime zin. Voorts wordt de raad van advies om reflectie gevraagd over governance vraagstukken, waaronder het interne en externe toezicht. De raad van bestuur neemt de adviezen vervolgens mee in haar verdere besluitvorming.

In deze paragraaf brengt de raad van advies zelf verslag uit van haar besprekingen en bevindingen in 2017.

De raad van advies is dit jaar drie keer bijeen geweest. De voorzitter van de raad sprak daarnaast met enige regelmaat met de voorzitter van de raad van bestuur actuele ontwikkelingen door. Daarmee is de raad reflectie- en adviesorgaan, geen toezichthouder. De drie speerpunten van advisering dit jaar waren:

- de SVB klaar maken voor de toekomst ('Back to the future');
- het Meerjarenplan 2018 – 2020;
- de uitvoering van het Trekkingsrecht PGB.

De raad van advies heeft in 2017 geadviseerd over hoe de SVB klaargemaakt kan worden voor de verdere toekomst. 'Back to the future' is de metafoor hiervoor: de SVB wil een betrouwbare, zelfbewuste, innovatieve en uitstekende publieke dienstverlener zijn. In dit kader is ook gesproken over het mobiliteitsvraagstuk binnen de SVB. Functies verdwijnen door automatisering. Er wordt ook nieuw werk ontwikkeld, bijvoorbeeld door samenwerking met gemeenten. Dit kan echter het verlies aan werk door automatisering niet compenseren. Medewerkers moeten daarom mobiel worden. In het verlengde hiervan is van gedachten gewisseld over de modernisering van het HR-instrumentarium, door bijvoorbeeld de mogelijkheid voor medewerkers tot langjarige detacheringen, de verhoging van het opleidingsbudget en het oprichten van een intern uitzendbureau. Ook is gesproken over voorbeelden van organisaties die voor een gelijksoortige opgave hebben gestaan en die hierin zeer succesvol zijn gebleken. Door contact te leggen met deze organisaties heeft de SVB veel waardevolle informatie opgehaald.

Verder is geadviseerd over het Meerjarenplan 2018 – 2020. De raad van advies heeft zich niet alleen uitgelaten over de inhoudelijke punten die het plan zou moeten bevatten maar heeft ook nadrukkelijk gekeken naar de opbouw van het document. Dit om het stuk zo duidelijk mogelijk de boodschap die de SVB wil uitdragen en de opgaven waar zij voor staat, over te laten brengen.

De uitvoering van het Trekkingsrecht PGB is, net zoals in 2016, op orde. Toch heeft de raad van advies in 2017 regelmatig advies gegeven op dit dossier. Aandachtspunten hierbij waren met name ontwikkelingen rondom de bouw van het zogenaamde budgethouders portaal, de positionering van de SVB ten opzichte van de verschillende ketenpartijen en de wijze waarop de PGB-keten als geheel beter zou kunnen functioneren.

---

De werkrelatie met de raad van bestuur is goed. De raad van advies spreekt haar waardering uit voor de manier waarop de raad van bestuur de SVB impulsen geeft tot hernieuwd zelfvertrouwen van de organisatie en onderschrijft de wijze waarop zij de vernieuwing van de organisatie heeft ingezet. Deze vernieuwing van de organisatie en daarmee een moderne invulling geven aan haar rol in de sociale zekerheid en volksgezondheid zal voor de SVB de belangrijkste uitdaging zijn de komende jaren. Hiertoe dient, volgens de Raad, met een open houding constructief met de ministeries van SZW en VWS en ketenpartners samengewerkt te worden. De raad van advies ziet hierbij nadrukkelijk - welhaast vanzelfsprekend - een grote rol voor de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur, die in 2018 aantreedt.

Tot slot, naar het oordeel van de raad van advies is de relatie tussen het ministerie van SZW en SVB op dit moment goed. Toch doet zij de aanbeveling om deze relatie te blijven doordenken. Centrale vraag daarbij is: wat betekent de zbo-status van de SVB nu in het licht van het eigenaarschap van het ministerie van SZW? De raad van advies doet daarom de suggestie aan de raad van bestuur deze vraag op regelmatige basis te bespreken met de bewindspersonen van het ministerie van SZW.

### ***Samenstelling raad van advies***

De samenstelling van de raad van advies is in 2017 gewijzigd. De heer J. Wallage, mevrouw A.M. Vliegthart en mevrouw J.P. Bahlmann verlieten per 1 oktober de raad. De heer B.E.M. Wientjes, de heer F.J. Paas en mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen zijn per 1 oktober toegetreden tot de raad.

### ***Vergoedingen raad van advies***

De SVB gaat ten aanzien van de vergoedingen voor haar voorzitter en leden van de raad van advies uit van de regels van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de Wet en het Besluit vergoedingen adviescolleges en commissies. De vergoeding van de voorzitter en leden voldoen aan deze regels.

Besloten is om per 1 oktober 2017 de vergoeding voor het lidmaatschap van de raad van advies, evenals voor het Audit Committee en het IT-Committee te wijzigen. Er is besloten om meer aansluiting te zoeken bij de vergoeding voor de externe leden van de Audit Committee SZW.

### ***Audit Committee***

In 2015 is de SVB op instigatie van het departement van SZW gestart met een Audit Committee. Het Audit Committee bestaat uit drie externe leden, waarvan twee leden tevens lid zijn van de raad van advies. In 2017 zijn door wijzigingen in de raad van advies niet langer 2 leden van de raad van advies ook in het Audit Committee vertegenwoordigd. Over de ontstane situatie wordt met het ministerie van SZW overleg gevoerd. Het derde lid wordt voorgedragen door het ministerie van SZW. Qua verantwoordelijkheden staat het Audit Committee los van de raad van advies van de SVB. De leden worden bezoldigd, conform de richtlijnen van het rijk ten aanzien van topinkomens en leden van toezichthoudende organen (WNT), analoog aan de vergadervergoeding die gehanteerd wordt bij de raad van advies.

Het Audit Committee functioneert als reflectie- en adviesorgaan voor de raad van bestuur (ondersteund door directie Audit Dienst en Finance & Control) op de volgende terreinen:

- het borgen van de kwaliteit van de (financiële) bedrijfsvoering;
- de financiële verslaggeving en de jaarverantwoording;
- de beheersing van de primaire processen;
- de opzet en werking van de planning- en controlecyclus;
- de opzet en werking van het auditbeleid van de organisatie;
- de opzet en werking van het risicomanagementbeleid en de uitkomsten daarvan.



---

Het Audit Committee is in 2017 vijfmaal bijeengekomen. De volgende onderwerpen zijn in 2017 besproken: jaar- en tertaal verantwoordingen 2016, respectievelijk 2017 inzake SUWI, PGB en V&O; de veranderingen in het toezichtsbeleid van het ministerie van SZW; resultaten van de audits inzake verbetervermogen, keuze voor een externe accountant en tertaalrapportages; risicodashboard en interne maandrapportages.

### **IT-Committee**

Naar analogie van het Audit Committee heeft de SVB een IT Committee ingesteld, om de raad van bestuur te adviseren op vraagstukken rondom de ICT-strategie, C-ontwikkelingen en governance van IT. Hierin nemen naast interne leden, het lid van de raad van advies met IT en bedrijfsvoering in de portefeuille zitting, evenals drie andere externe leden. Het secretariaat van het IT-Committee wordt verzorgd door het CIO-office van de SVB. Gedurende 2017 heeft één van de leden (prof. Dr. Chr. Verhoeff) zich teruggetrokken in verband met een mogelijk conflict of interest omdat hij adviseur van het BIT is geworden. Vervulling van de vacature wordt begin 2018 voorzien. Het IT-Committee heeft inmiddels vier maal vergaderd en heeft onder andere geadviseerd op het uiteindelijke ICT-plan 2018-2020 (totstandkoming, de Gartner review en het uiteindelijke plan). Daarnaast is aandacht besteed aan PGB, vAKWerk, de transitie naar agile werken, en het ICT-portfolio-management.

### **Cliëntenraad**

De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan, dat gevraagd en ongevraagd, advies uitbrengt aan de raad van bestuur van de SVB. Hun belangrijkste aandachtspunt is de dienstverlening aan de klanten van de SVB. De Cliëntenraad laat zich informeren door de rvb en stelt waar nodig kritische vragen.

#### *Werkzaamheden Cliëntenraad*

Conform planning had de Cliëntenraad in 2017 vier keer formeel overleg met de raad van bestuur. Onderwerpen van gesprek waren onder meer:

- meerjarenplan SVB;
- klanttevredenheidonderzoek 2016 en resultaatverantwoordelijke teams;
- krimp van de organisatie en hoe daarmee om te gaan;
- taken van de Cliëntenraad;
- vergoeding voor Cliëntenraadswork.

De diverse commissies van de Cliëntenraad voerden overleg en lieten zich vaak informeren met en door diverse onderdelen van de SVB. In deze bijeenkomsten kon de Cliëntenraad direct kritische kanttekeningen maken waarmee diverse inleiders hun voorstellen konden verduidelijken en verbeteren voor klanten. De cliëntenraad bezocht Per Saldo (belangenvereniging van budgethouders persoonsgebonden budget). Daarnaast werd ook in 2017 ruimte ingeruimd voor het jaarlijks terugkerend overleg met de Landelijke Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

#### **1.4.1 Risicomanagement**

Eind 2016 is een audit uitgevoerd waarbij het risicomanagement van de SVB tegen het licht is gehouden. Het resultaat van de audit gaf aan dat het risicomanagement van de SVB in de basis op orde is. Tegelijkertijd wil de SVB haar risicomanagement verder verbeteren. In 2017 is gestart met de volgende punten:

- meer nadrukkelijk sturen op de risico's. De werkwijze van de risicoanalyses (en het bijbehorende risicodashboard) is aangepast om de dialoog te versterken en om de risico's 'scherper' en meer actiegericht te definiëren;
- meer aandacht voor de strategische risico's van de organisatie; samen met het directieteam en de rvb is een verkenning gemaakt van de externe ontwikkelingen en de risico's die samenhangen met de strategische keuzes (in aanvulling op de meer operationele risico's);
- versterken van de relatie tussen de diverse niveaus en gebieden van risicomanagement; nog nadrukkelijker wordt er samengewerkt en wordt geleerd van elkaar.

---

In 2017 zijn de contouren van deze beoogde verbetering afgesteld met het ministerie van SZW; overleg vindt plaats over hoe de gesprekken in 2018 over risicomanagement en de strategische risico's het beste vorm te geven.

### **Ontwikkeling risico's**

In 2017 was sprake van belangrijke uitdagingen die voortkomen uit de realisatie van de strategische doelen van de SVB, in relatie tot de krimp van de organisatie (en de bijbehorende financiering) en de benodigde modernisering, op het gebied van IT en de bemensing. In aanvulling op de algemene vernieuwing van de besturingswijze, zijn programma's onderhanden genomen op het gebied van mobiliteit, interne dienstverlening en toekomstgerichtheid. Op het gebied van de beveiliging en het onderhoud van de IT worden diverse maatregelen geïmplementeerd. De ontwikkeling van de belangrijkste risico's, zoals benoemd in het Jaarplan 2017, was als volgt:

- *Informatietechnologie en procesbeheersing c.q. onvoldoende verandercapaciteit en realisatiekracht<sup>1</sup>*

Er zijn meer wensen dan beschikbare IT-(verander)capaciteit om deze te realiseren. Deze wensen komen voort uit de gewenste vernieuwing en de borging van beschikbaarheid van de huidige systemen, waarbij sprake is van een inhaalslag. De totaliteit is uitgewerkt in het IT-plan 2018-2020, dat op haalbaarheid is beoordeeld door een externe adviseur Gartner. Gartner beoordeelt het plan als haalbaar, maar ziet een risico in de snelle opschaling die is vereist. De governance op projecten is (en wordt) verbeterd; de raad van bestuur volgt de ontwikkelingen op de voet en heeft de belangrijkste projecten aangewezen als 'rvb-projecten', waar zij zelf direct de voortgang bewaakt. Om de realisatiekracht te versterken, stimuleren de raad van bestuur en directieteam in het algemeen een sneller overleg en besluitvorming. Daarbij worden scherper en sneller keuzes gemaakt, ook om te voorkomen dat aandacht en capaciteit worden 'versnipperd'.
- *Onevenwichtige samenstelling personeelsbestand*

De SVB heeft medewerkers met een gemiddeld hoge leeftijd en langdurig dienstverband. In de toekomst zijn kennis, kunde en vaardigheden nodig die op dit moment niet direct (voldoende) aanwezig zijn. Daarbij wordt een krimp in de formatie voorzien. De SVB is dan ook in 2017 volop bezig met een uitgebreid programma Mobiliteit, waarin medewerkers actief worden aangespoord en gefaciliteerd om hun mobiliteit te vergroten. Ook de strategische personeelsplannen en cao ondersteunen het vergroten van de mobiliteit en daarmee het vergroten van de wendbaarheid van de organisatie en de gewenste uitstroom. De effecten, in termen van door- en uitstroom, worden nauwlettend gevolgd. Deze liggen over het algemeen op het beoogde niveau.
- *Onvoldoende kwaliteit van de Planning & Control (P&C) producten*

De nieuwe strategische doelen vereisen een andere manier van rapporteren. Al eind 2016 zijn de P&C-producten aangepast, zowel voor wat betreft de reguliere P&C als de informatie over de projectportfolio. Ook in de loop van 2017 zijn, voortkomend uit de reguliere evaluatie met het directieteam, diverse verbeteringen doorgevoerd, om te zorgen dat de stuurinformatie (voldoende) tijdig, betrouwbaar en inzichtelijk is.
- *Informatiebeveiliging*

Door de snelle ontwikkelingen op het gebied van cyberrisico's en ook door de toenemende ketensamenwerking, nemen de risico's op operationele verstoringen en op onbevoegde toegang tot privacygevoelige gegevens toe. In 2016 en 2017 is als project gewerkt aan de implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) maatregelen voor de belangrijkste systemen en processen. Inmiddels is dit binnen de gehele organisatie opgepakt. Begin 2017 is de gewenste intensivering van informatiebeveiliging in kaart gebracht en vastgesteld, en is gestart

---

<sup>1</sup> Het in het Jaarplan 2017 apart genoemde risico inzake de "Realisatiekracht" is ondergebracht in dit risico.

---

met de implementatie. Belangrijke maatregelen zijn de inrichting van een cyber response proces, de intensivering van de monitoring, het oplossen van kwetsbaarheden in de systemen en het vergroten van de bewustwording en kennis in de gehele organisatie. De toename van cyberrisico's dreigt soms sneller te gaan dan preventieve maatregelen geïmplementeerd kunnen worden. Gezien deze snelle ontwikkelingen en het feit dat implementatie van de maatregelen deels nog doorloopt, blijven cyberrisico's op hoog staan.

- *Vergroten maatschappelijk rendement ('de bedoeling')*  
De SVB wil het maatschappelijk rendement in de uitvoering verhogen, door steeds uit te gaan van de bedoeling van de wet. Dit vereist voor velen een verschuiving van focus. Risico is dat het belang niet door iedereen wordt gezien en dat productiviteit en rechtmatigheid belangrijker worden geacht. Om dat te voorkomen is er 'de garage' (waarin casuïstiek met alle betrokkenen wordt besproken én opgelost) en worden door de rvb 'de bedoeling' en de beoogde effecten daarvan intensief uitgedragen.
- *Klanttevredenheid Budgethouders en zorgverleners Trekkingsrechten PGB*  
De verdere versterking van rechtmatigheid (eind 2016) is beheerst verlopen en vormde al snel geen risico meer. Medio 2017 is een eerste systematisch onderzoek naar de klanttevredenheid uitgevoerd, die een score gaf van 7.4.
- *Vertraging verbetering ondersteunende IT ten behoeve van Trekkingsrechten PGB*  
De SVB vindt het van groot belang, net als de andere ketenpartners, dat de ICT ter ondersteuning van Trekkingsrecht PGB verder wordt verbeterd zodat de dienstverlening beter en efficiënter verloopt. Dit nieuwe systeem wordt naar verwachting in 2018 gefaseerd ingevoerd. Totdat alle budgethouders werken met het nieuwe PGB 2.0 systeem blijft het huidige ICT-landschap van de SVB in gebruik. Dit dient ook als *fallback* optie. Uitgangspunt bij implementatie is dat zorgvuldigheid voor snelheid gaat. Een belangrijk deel van de beoogde verbetering is buiten de SVB belegd, met pluriforme afhankelijkheden binnen de keten, terwijl er geen sprake is van een gebruikelijke projectgovernance. Hierdoor is er nog steeds een nadrukkelijk risico dat de beoogde verbetering niet of niet efficiënt en tijdig tot stand komt. Om dit risico te verkleinen specificeren wij de requirements die wij nodig achten voor een goede dienstverlening en vindt frequent overleg plaats.

#### **1.4.2 Social return en inkoop**

##### *Social return*

Ook binnen inkoop wordt meer gekeken naar het maatschappelijk effect van de SVB. Daarom is social return in 2017 een vast onderdeel geworden van de inkoop- en aanbestedingsprocedure. Bij nieuwe opdrachten voor de SVB hebben leveranciers de verplichting om een percentage van de contractwaarde (gangbaar is vijf procent) te besteden aan social return. De SVB weegt het sociale aspect mee in haar inkoopprocessen. Hiermee bewerkstelligt de SVB via haar inkoop- en contractmanagement en haar leveranciers een bijdrage aan de maatschappij op het gebied van arbeidsparticipatie, de inzet van sociale ondernemers of sociale cohesie.

##### *Zbo Inkoop Netwerk (ZIN)*

De professionalisering van de inkooporganisatie wordt ook samen met ketenpartners versterkt. De inkooporganisaties van het CBR, het CIZ, het Kadaster, de RDW, de SVB en UWV werken samen onder de naam 'Zbo Inkoop Netwerk'. Het doel van de inkoopsamenwerking is om de individuele inkoop- en contractmanagementfuncties van de Zbo's naar een hoger niveau te brengen en synergie uit de samenwerking te halen. Dit willen zij doen door onder meer kennis te delen, inkoopverbeteringen te realiseren op het gebied van IT, HR en Facilitair en gezamenlijk in te kopen. Het initiatief blijft

---

succesvol te zijn en in de komende jaren wordt de samenwerking voortgezet en breidt het ZIN uit met de Politie, de AFM en DNB.

#### *Europese aanbesteding*

De SVB voert haar inkoop en aanbestedingen uit conform de geldende wet- en regelgeving. In 2017 is sprake van een onrechtmatigheid voor in totaal circa € 1,3 miljoen. Voor € 1,0 miljoen komt deze onrechtmatigheid voort uit de lasten van vier bestaande contracten. Twee overeenkomsten zullen het komende jaar komen te vervallen als uitkomst van vervanging en uitfasering.

#### **1.4.3 Arbeidsparticipanten**

Eind 2017 werken binnen de SVB 21 arbeidsparticipanten (20,39 fte) volgens de Participatiewet. De doelstelling was om in totaal 35 fte te plaatsen voor het einde van 2017. Deze doelstelling vloeit voort uit het Sociaal Akkoord van 2013, waarin is vastgelegd dat de sector overheid een groei laat zien van 25.000 banen voor mensen met een arbeidsbeperking in 2026 en de in dit kader gemaakte afspraken met de SVB. Medio 2017 werd bekend dat de sector overheid achterblijft bij de geplande groei. Om die reden is in oktober 2017 de Regeling vaststelling quotumpercentage vastgesteld. Dit houdt in dat iedere overheidsorganisatie voor 2018 de norm van 1,93 procent van de verloonde uren moet inzetten voor arbeidsparticipanten.

Omdat deze oplopende doelstelling wringt met de krimpogave, waarvoor de SVB zich de komende jaren gesteld ziet, functies de komende jaren veranderen én we een terughoudend beleid hebben om nieuwe vaste contracten aan te bieden, is deze doelstelling in 2017 niet gehaald. Ondanks de krimpogave, hecht de SVB veel waarde aan het inzetten van arbeidsparticipanten, zodat zij arbeidservaring opdoen in een zo veel mogelijk reguliere functie.

Voor een periode van twee jaar – de proefperiode – heeft de SVB een apart budget voor arbeidsparticipanten. Na deze twee jaar is het de bedoeling dat arbeidsparticipanten onderdeel uitmaken van de reguliere formatie, indien er structurele formatieruimte beschikbaar is. Is deze er niet, dan is het niet mogelijk om het contract met de arbeidsparticipant voort te zetten.

De SVB heeft in de laatste maanden van 2017 haar inspanningen vergroot en aanvullende acties uitgezet, gericht op versteviging van de werving en het behoud van arbeidsparticipanten binnen de gehele organisatie. Zo proberen we arbeidsparticipanten in te zetten als het werk toeneemt. We werken samen met de werkgeversservicepunten van UWV in het land en de jobcoaches die bekend zijn met de doelgroep.

## 1.5 Bedrijfsvoering inclusief uitvoeringskosten

In dit deel van het bestuursverslag wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit gebeurt door een toelichting op de doelmatigheid, ontwikkeling van het budget, toelichting op de efficiency, kosten per klant en prestatie-indicatoren die zijn afgesproken met de eigenaar (het ministerie van SZW) en de opdrachtgevers van de SVB. Voor de toelichting inzake rechtmatigheid verwijzen wij naar hoofdstuk 1.6.

### 1.5.1 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig als er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de ingezette middelen. De voor 2017 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn opgestart en uitgevoerd. Van het totale SV-budget van € 230,1 miljoen is € 227,3 miljoen besteed (inclusief dotaties aan voorzieningen). Dit is een uitputting van ruim 98,8 procent.

Tabel 1.2 Ontwikkeling middelen SV

	1 = € 1 miljoen			
Omschrijving	2017	2016	2015	2014
Budget SV regulier	209,0	205,5	214,8	239,5
Projectgelden	13,8	8,4	5,6	0,0
	222,8	213,9	220,5	239,5
Balanspost Vakwerk	1,9			
	224,7			
Opbrengsten derden	5,4			
<b>Totaal</b>	<b>230,1</b>	<b>213,9</b>	<b>220,5</b>	<b>239,5</b>
Budget SV regulier mutatie in % tov vorig jaar	2%	-4%	-10%	2%
<b>Mutatie bestaat uit:</b>				
- Taakstellingen	-4,7	-3,9	-7,0	-11,4
- Volume mutaties	-0,4	0,8	0,3	-1,9
- Wet en regelgeving	6,4	-9,4	-17,4	16,4
- Technische mutaties (lpo)	4,1	3,1	-0,5	1,6
- Opbrengsten derden	5,4	0,0	0,0	0,0
- Projectgelden	5,4	2,8	5,6	0,0
	16,2	-6,6	-19,0	4,7
<b>Realisatie *</b>	<b>227,3</b>	<b>213,8</b>	<b>215,0</b>	<b>240,3</b>
Kosten mutatie in % tov vorig jaar	6%	-1%	-11%	2%
<b>Saldo totaal</b>	<b>2,8</b>	<b>0,1</b>	<b>5,5</b>	<b>-0,8</b>

\* Inclusief dotatie/vrijval voorzieningen

### Kwantitatieve doelmatigheid

In bovenstaande tabel is weergegeven dat de beschikbare middelen voor het SV-domein sinds 2014 met circa vier procent zijn gedaald. Taakstellingen, volume-effecten en wijzigingen in wet- en regelgeving liggen hieraan ten grondslag.

In hoofdstuk 1.6 Kerncijfers en indicatoren is toegelicht welke resultaten zijn behaald in de dienstverlening. De belangrijkste resultaten betreffen: tijdige betalingen en een rechtmatigheid onder de norm. De tijdigheid van beschikkingen met name internationaal zijn niet conform norm behaald. De kosten per klant per wet stijgen bij AOW en AKW maar dalen bij AIO en Anw. Daarnaast zijn er positieve baten inzake de handhavingsactiviteiten. De conclusie die getrokken kan worden, is dat de SVB in 2017 een lichte neergang liet zien in de relatie geld en kwantitatieve prestaties.

### Kwalitatieve doelmatigheid

Het niveau van de kwalitatieve dienstverlening wordt naast de rechtmatigheid en tijdigheid ook gemeten door middel van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en afgesproken serviceniveaus. In 2017 heeft geen KTO plaatsgevonden voor het SV-domein. De serviceniveaus, zoals beschikbaarheid van de websites en de bezwaar- en klachtenintensiteit c.q. afhandeling en de reactietijden naar

klanten lieten in 2017 geen significante trendbreuken zien en zijn conform of boven de afgesproken normen. Uitzondering hierop vormen de reactietijden naar klanten voor de AKW internationaal, de Anw nationaal en de Anw internationaal die ten opzichte van 2016 wel een aanzienlijke daling laten zien. Positief is dat de scores voor deze wetten inmiddels wel weer een (licht) opgaande lijn vertonen.

### 1.5.2 Efficiency

De prestatie-indicator efficiency laat op een andere wijze zien hoe de balans tussen prestaties en kosten zich ontwikkelt. De efficiency wordt per jaar als volgt gemeten:

1. Efficiency is het verschil tussen het kostenniveau 2017 en 2016 op basis van dezelfde uitgevoerde taken, volumes en kostenpeil. Daartoe worden de gerealiseerde kosten 2016 gecorrigeerd voor deze effecten, hetgeen een verwacht kostenniveau 2017 oplevert. De incidentele en bijzondere posten, zoals de dotaties aan voorzieningen en projectkosten die met een doeluitkering worden gefinancierd, worden uit de vergelijking gehouden.
2. Volume-effecten in de uitvoering worden gecorrigeerd door middel van de veranderingen in het aantal gerechtigden van de uitgevoerde regelingen, te vermenigvuldigen met de kosten per klant per regeling. Als volume-effect gelden ook de kosten die zijn gemaakt voor nieuw beleids- en wetwijzigingen.
3. Inzake de correctie voor het kostenpeil geldt dat de cpb-index voor loon- en prijsontwikkeling, minus de werkelijk ontvangen loon- en prijscompensatie (lpo), wordt berekend.

In onderstaande tabel zijn de efficiencymetingen sinds 2013 opgenomen. De SVB is in staat gebleken om tot 2016 boven de doelstelling (zijnde maximaal de gemiddelde prijs- en loonindex voor de overheid) uit te komen. In 2016 is er nul procent efficiency bereikt, in 2017 is de efficiency -2,5 procent.

2017 laat zien dat het moeilijker is geworden om het hoge niveau van efficiency te blijven halen. Niet meer alle afgesproken prestatie-indicatoren staan in 2017 op groen. Uiteindelijk is er gebleken dat er ruimte in de exploitatie was, die niet volledig benut is.

**Tabel 1.3 Efficiencypercentage**

1 = € 1 miljoen

Omschrijving	2017	2016	2015	2014
<b>Genormeerd SV budget 2016 *</b>	<b>208,9</b>			
<b>Projectkosten 2016</b>	<b>1,1</b>			
	<b>207,8</b>			
Correcties:				
- volume effect	-0,4			
- prijsbeleid	4,1			
- nieuw beleid	4,7			
<b>Verwacht kostenniveau *</b>	<b>216,3</b>			
<b>Werkelijke kosten 2017 *</b>	<b>226,8</b>			
<b>Projectkosten 2017</b>	<b>5,2</b>			
	<b>221,6</b>			
<b>Efficiency</b>	<b>-2,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,4%</b>

\* Exclusief dotatie/vrijval voorzieningen

De daling van de efficiency is mede veroorzaakt door een niet begrote eenmalige uitkering in het kader van de cao waardoor de salariskosten circa twee procent zijn gestegen.

---

### 1.5.3 Instrumenten van interne beheersing

#### *Interne sturing*

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruikgemaakt van een interne planning- en controlcyclus. In het najaar van 2015 zijn de strategische doelen van de SVB herijkt. Dit resulteerde in een veranderagenda voor 2017 en een extern jaarplan 2017.

Dit jaarplan vormt de basis voor de managementcontracten. Een managementcontract is de resultaatafspraken die de verantwoordelijke directeur maakt met de raad van bestuur.

Maandelijks wordt het directieteam en de raad van bestuur geïnformeerd over de stand van de bedrijfsvoering en de realisatie van de doelen. Ieder tertaal (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de door hen behaalde resultaten en over de voortgang van activiteiten in relatie tot de gestelde doelen.

Verantwoordelijken voor lopende programma's en projecten (opgenomen in de zogenaamde projectportfolio) rapporteren bovendien maandelijks over de voortgang hiervan. Deze projectrapportages worden geconsolideerd, en voorzien van onafhankelijke adviezen over onder meer risico's en maatregelen, ter sturing aangeboden aan de raad van bestuur.

Bij deze instrumenten spelen kritieke prestatie-indicatoren (kpi's) een belangrijke rol. Begin 2017 is samen met het ministerie van SZW de laatste hand gelegd aan kpi's die aansluiten bij de nieuwe strategie. Op 16 februari 2017 zijn deze in het bestuurlijk overleg vastgesteld en ze gaan per 1 januari 2018 in. De SVB sorteert hierop voor in de interne P&C-cyclus 2017.

In 2016 is de SVB overgestapt op de balanced scorecard-methodiek als instrument voor interne sturing. De balanced scorecard-methodiek sluit beter aan bij de afspraken die gemaakt zijn met het ministerie van SZW inzake de strategische heroriëntatie. Het is een instrument dat de output (resultaat) gerichte werkwijze van de SVB ondersteunt.

#### *Financieel beheer*

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. Op basis van een werkende administratieve organisatie en interne beheersing is sprake van een proces van plannen, uitvoeren, reageren en evalueren. Dit proces wordt onder meer vormgegeven door managementcontracten en een maand-, tertaal- en jaarrapportage van de financiële en niet-financiële kerncijfers.

#### *Kwaliteitsborging informatievoorziening*

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling hiervan wordt onderscheid gemaakt tussen financiële en niet-financiële informatie. Voor de financiële informatievoorziening zijn van oudsher veel kwaliteitswaarborgen in de systematiek ingebouwd. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de controlerend accountant.

#### *Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens*

De SUWI-verantwoording is opgenomen in het handboek Planning & Control dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Hierin wordt invulling gegeven aan het in algemene termen opgestelde normenkader van het ministerie van SZW en wordt concreet ingegaan op de kwaliteit van de informatievoorziening. Ook wordt daarin de totstandkoming van de informatie en de waarborgen die in de systematiek zijn opgenomen, beschreven. In het handboek wordt verwezen naar de administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB) die hiervoor zijn opgesteld.

Voor een beoordeling van de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening is nader onderscheid nodig tussen twee zaken:

1. vastlegging van de gegevens in de informatiesystemen van de verschillende wetten die de SVB uitvoert. Het vastleggen van de informatie in de systemen gebeurt door de gevalsbehandelaars op de locaties van de SVB. Dit vindt plaats conform de AO/IB;
2. de samenstelling van de benodigde informatie vanuit die systemen. Belangrijkste bronnen van de niet-financiële informatie vormen de AOW/Anw- en AKW-administraties. De informatie uit deze systemen wordt periodiek overgeheveld naar het SVB-datawarehouse: de Query Database (QDB). Procedures over de kwaliteit zijn vastgelegd in het beheerboek van de QDB. Deze zijn de afgelopen jaren steeds geactualiseerd.

De hier beschreven maatregelen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de door de SVB geleverde informatie voldoende gewaarborgd is.

#### 1.5.4 Kosten per klant per wet

Een ander element in de toetsing van de doelmatigheid is de ontwikkeling van de uitvoeringskosten per regeling en de kosten per klant per wet. De kosten per klant per wet worden berekend door de totale uitvoeringskosten per wet/regeling te delen door het totaal aantal gerechtigden. In tabel 1.4 wordt inzicht gegeven in de historische ontwikkeling van de kosten per klant per wet.

Tabel 1.4 Kosten per klant per wet per jaar (exclusief voorzieningen)

1 = € 1

Wet/regeling	2017	2016	2015	2014
AOW	33,5	30,0	30,5	37,8
AKW	38,2	34,0	29,5	33,0
Anw	277,4	298,0	277,1	268,1
AIO*	499,5	513,0	531,9	486,7
TOG	-	-	-	58,8
WKB**	594,3	521,0	476,1	476,7
TAS	3.372,4	2.391,0	2.748,1	3.093,8
Overbruggingsregeling AOW	393,1	425,0	509,2	140,8
Remigratie	210,0	211,0	273,9	437,9
Bijstand Buitenland	1.622,4	1.031,0	897,7	1.025,9

\* AIO: dit betreft de kosten per huishouden

\*\* inclusief Wko. Conform afspraak met het ministerie van SZW worden de structurele uitvoeringskosten vanaf 2012 onder de WKB verantwoord.

De totale uitvoeringskosten per wet/regeling zijn opgebouwd uit directe en indirecte toegerekende kosten. Voor de toerekening van de indirecte kosten hanteert de SVB een verdeelsleutel, gebaseerd op de verhouding van ingezette capaciteit per wet.

De hoogte van de kosten per klant wordt beïnvloed door een aantal ontwikkelingen:

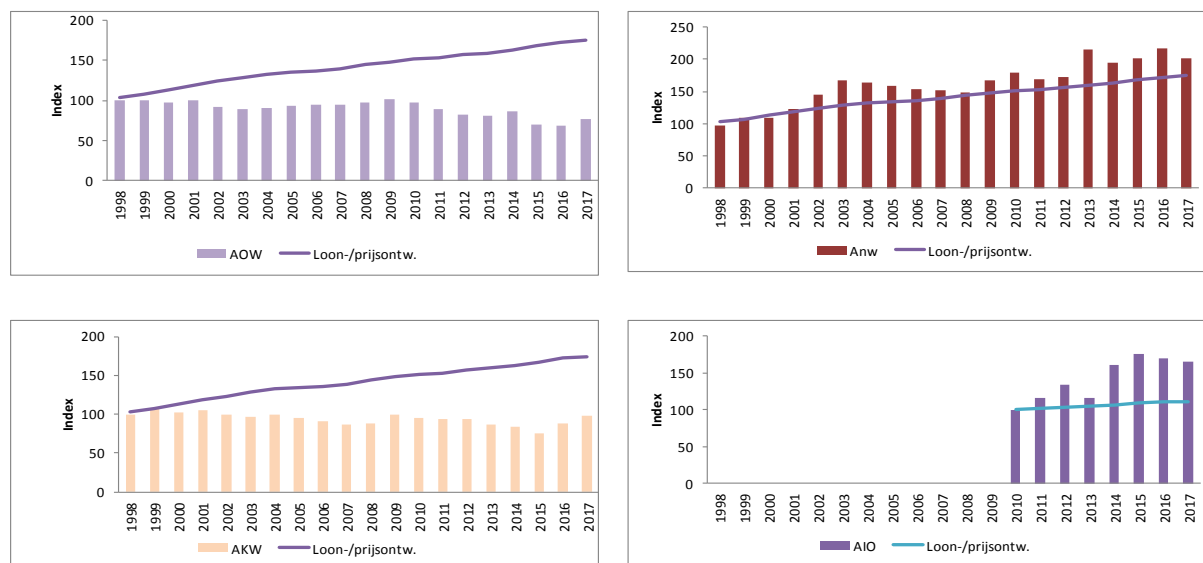
- volume-effecten: Deze worden veroorzaakt door demografische ontwikkelingen en/of wijzigingen in de regeling. Volume-effecten leiden, via de ingezette fte's, direct tot verhoging of verlaging van de directe kosten;
- projectkosten en aanpassingen in wet- en regelgeving: Deze worden als directe kosten toegerekend aan de betreffende wet. Zie bijvoorbeeld de investering in vAKWerk in 2017, waardoor de kosten van de AKW stijgen;
- bij de indirecte kosten (overhead) is het effect op de kosten per klant pas na langere tijd merkbaar. Er is tijd nodig om de veelal infrastructurele kosten op de ontwikkelingen aan te passen.

Directe- en indirecte kosten hebben ook een tegengesteld effect. Door verhoging van de automatiseringsgraad stijgen veelal de indirecte kosten, maar nemen de directe kosten af door minder handmatig werk. Per saldo wordt er veelal een kostendaling bereikt, maar bij sterke volumedalingen



(zoals bij de Anw) gaan de indirecte kosten relatief zwaarder wegen en kan er zelfs een stijging van de kosten per klant optreden (het totaal aan kosten neemt wel af).

**Tabel 1.5 Indexcijfers kosten per klant in verhouding tot loon- en prijsontwikkeling**



Naast de absolute kosten per klant, wordt door de SVB ook de relatieve kostenontwikkeling (ten opzichte van de nationale loon- en prijsontwikkeling) in kaart gebracht. Dit is in de bovenstaande grafieken zichtbaar.

Het blijkt dat de kostenontwikkeling per klant van de AOW en AKW historisch gezien een stabiele trend laat zien en daardoor ruim onder de nationale loon- en prijsontwikkeling ligt in deze zelfde periode. Voor de Anw geldt dit niet. Vanaf 2002 werd de stijging van de kosten per Anw-klant voornamelijk veroorzaakt door wetwijzigingen, waarbij onder meer een inkomenstoets is ingevoerd. De sterke stijging vanaf 2014 wordt veroorzaakt door de daling van het aantal gerechtigden (42 procent ten opzichte van 2014), waardoor de vaste kosten over minder klanten worden verdeeld.

De kosten van de AIO zijn vanaf 2014 sterk gestegen en komen uit boven de loon- en prijsontwikkeling. Dit wordt veroorzaakt door investeringen in de directe ICT-kosten ten behoeve van de geautomatiseerde afhandeling respectievelijk door de invoering van de kostendelerswet. We zien dat de kosten sinds 2016 een neerwaartse trend laat zien, doordat de kosten stabiel zijn, maar dat er een stijging is in het aantal gerechtigden.

### 1.5.5 Invulling taakstelling door SVB

De SVB heeft invulling gegeven aan de realisatie van de taakstellingen vanuit de kabinetten Rutte I en II. Deze lopen op van € 3,9 miljoen in 2016 tot € 11,4 miljoen in 2018 ten opzichte van de begroting van 2015. In overleg met het ministerie van SZW wordt periodiek de voortgang gemonitord en de risico's op financieel en organisatorisch vlak besproken. Uitgangspunt van de SVB is dat bij de invulling van de taakstellingen het niveau van de dienstverlening aan de burgers minimaal gelijk blijft.

Tabel 1.6 Invulling taakstelling SVB 2017 t/m 2018

Omschrijving	Realisatie	Begroot	1 = € 1 miljoen Begroot
	2017	2017	2018
Nieuw werk	3,6	3,8	3,8
Vereenvoudiging wetgeving	-	0,2	0,7
Kanaalsturing	0,6	0,6	0,6
Huisvesting	3,9	2,3	2,7
Personele reductie	1,6	1,6	3,2
Overig en efficiency intern	-	0,1	0,4
<b>Totaal doorgevoerde reductie</b>	<b>9,7</b>	<b>8,6</b>	<b>11,4</b>
Opgelegde taakstelling Rutte 1&2	8,6	8,6	11,4

*Toelichting per categorie:*

- *nieuw werk*: deze besparing is grotendeels al in 2017 bereikt door aanvullende dekking van de overhead- en infrastructurele kosten van de SVB uit opdrachten van andere departementen, met name PGB-werkzaamheden;
- *vereenvoudiging wetgeving*: er zijn geen vereenvoudigingen in de wetgeving doorgevoerd. Oorspronkelijk was er € 0,7 miljoen begroot, dit deel van de taakstelling wordt gedekt door de hogere besparing bij huisvesting en personele reductie;
- *kanaalsturing*: de beoogde besparing is ingevuld vanuit het toenemende gebruik van de Berichtenbox en de digitale kanalen;
- *huisvesting*: in 2015 bedroegen de netto huisvestingskosten van de SVB € 21,1 miljoen. In 2017 zijn de huisvestingskosten € 17,2 miljoen. Een besparing van € 3,9 miljoen;
- *personele reductie*: Conform afspraak met het ministerie van SZW wordt € 1,6 miljoen ingezet ten behoeve van de taakstelling;
- *overig en efficiency intern*: in de taakstelling is een restcategorie gedefinieerd van besparingsmogelijkheden. Hier vindt geen invulling op plaats.

In 2017 is de ingevulde besparing uitgekomen op € 9,7 miljoen. Dit ligt € 1,1 miljoen hoger dan de budgettaire korting van € 8,6 miljoen. Deze hogere besparing is onderdeel van het batig resultaat.

### 1.5.6 Ontwikkeling uitvoeringskosten

In tabel 1.7 is de realisatie van 2017 weergegeven ten opzichte van het actuele budget én ten opzichte van het oorspronkelijke budget van 2017. Het actuele budget SV is conform de beschikkingen van het ministerie van SZW. De budgetten voor het niet-SV-domein sluiten aan bij de formele beschikkingen van de verschillende opdrachtgevers.

2017 is SVB-breed afgesloten met een positief saldo van € 8,7 miljoen:

- SV-regelingen: batig saldo van € 2,8 miljoen. Dit wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve;
- Dienstverlening PGB: batig saldo van € 5,1 miljoen. Er is inmiddels overleg opgestart met het ministerie van VWS over de vorming van een egalisatiereserve;
- Niet-SV: de belangrijkste regeling betreft V&O met een saldo van € 0,4 miljoen. Het overige saldo bestaat uit verschillende kleine regelingen (€ 0,4 miljoen). Dit wordt via nacalculatie met opdrachtgevers afgerekend.

Tabel 1.7 Ontwikkeling uitvoeringskosten

1 = € 1 miljoen

Omschrijving	Actuele		Oorspronkelijke	Realisatie 2016
	Realisatie 2017	begroting 2017	begroting 2017	
<b>Baten</b>				
SV	222,8	222,8	215,4	213,9
Balanspost SV	1,9	1,9		
NSV	13,8	13,8	13,5	14,1
PGB	74,1	74,1	63,5	79,9
	312,6	312,6	292,3	307,8
Derden	7,1	7,1	6,8	6,9
	319,7	319,7	299,1	314,7
<b>Lasten naar domein</b>				
SV	227,3	230,1	221,1	219,5
NSV	13,2	14,0	19,7	14,3
PGB	70,5	75,6	63,5	80,9
	311,0	319,7	304,3	314,7
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>8,7</b>	<b>-0,0</b>	<b>-5,2</b>	<b>0,0</b>

Lasten naar kostencategorie	Actuele		Oorspronkelijke	Realisatie 2016
	Realisatie 2017	begroting 2017	begroting 2017	
Personeelskosten	247,0	250,3	236,6	246,4
Huisvestingskosten	17,2	18,7	18,4	18,0
Automatiseringskosten	26,1	30,4	28,8	22,7
Bureaukosten	4,9	6,0	6,0	5,7
Diensten en Diversen	14,9	14,5	14,6	14,4
Dotatie/vrijval voorzieningen	0,9	-	-	7,4
Totaal uitvoeringskosten	311,0	319,7	304,3	314,7

#### Toelichting ontwikkeling budget SV

- Het SV-budget is sinds 2016 (budget 2016: € 213,9 miljoen) toegenomen met € 10,8 miljoen. De grootste mutatie betreft de compensatie voor gestegen lonen en prijzen (€ 4,1 miljoen). Daarnaast zijn er middelen beschikbaar gekomen voor de AVG (€ 1,3 miljoen), vAKWerk (€ 1,9 miljoen), Innovatielab (€ 1,4 miljoen) en uitvoeringstoetsen (€ 2,1 miljoen).
- In het gepresenteerde SV-budget is vAKWerk voor € 7,6 miljoen meegenomen. Op kasbasis is € 5,7 miljoen budget toegekend door het ministerie van SZW. Het verschil is via de balans overgeheveld naar 2017.

#### Toelichting budget PGB

- PGB-trekkingsrechten: het budget is € 74,1 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten, projectbudget voor PGB 2.0 en top 6.
- De uiteindelijke kosten van PGB komen uit op € 70,5 miljoen. Dit is inclusief (€ 0,9 miljoen) frictiekosten, zijnde dotatie voorziening, in verband met de afbouw bij de PGB.

### Exploitatie per domein

Voor de afzonderlijke opdrachtgevers per domein is wel een toelichting van de baten/middelen van belang. In onderstaande tabellen zijn per domein de middelen toegelicht en toegerekende kosten weergegeven.

Tabel 1.8 Uitvoeringskosten SV

Omschrijving	1 = € 1 miljoen			
	Realisatie 2017	Actuele begroting 2017	Oorspronkelijke begroting 2017	Realisatie 2016
<b>Baten SV</b>	<b>224,7</b>	<b>224,7</b>	<b>215,4</b>	<b>213,9</b>
Opbrengsten derden	5,4	5,4		5,7
	<b>230,1</b>	<b>230,1</b>	<b>215,4</b>	<b>219,6</b>
<u>Uitvoeringskosten SV</u>				
Personeel	181,4	180,0	174,6	172,0
Huisvesting	11,8	13,1	8,9	12,5
Automatisering	19,6	22,4	22,8	16,8
Bureau	3,6	4,3	4,3	4,2
Diensten en diversen	10,3	10,2	10,4	9,1
<b>Totaal uitvoeringskosten SV</b>	<b>226,8</b>	<b>230,1</b>	<b>221,1</b>	<b>214,7</b>
Dotatie/vrijval voorziening SV	0,5	-	-	4,8
<b>Lasten SV</b>	<b>227,3</b>	<b>230,1</b>	<b>221,1</b>	<b>219,5</b>
<b>Saldo van baten en lasten SV</b>	<b>2,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>

Tabel 1.9 Uitvoeringskosten PGB

Omschrijving	1 = € 1 miljoen			
	Realisatie 2017	Actuele begroting 2017	Oorspronkelijke begroting 2017	Realisatie 2016
<b>Baten PGB</b>	<b>74,1</b>	<b>74,1</b>	<b>63,5</b>	<b>79,9</b>
Opbrengsten derden	1,5	1,5		1,0
	<b>75,6</b>	<b>75,6</b>	<b>63,5</b>	<b>80,8</b>
<u>Uitvoeringskosten PGB</u>				
Personeel	56,3	60,7	52,1	64,7
Huisvesting	4,5	4,7	3,1	4,8
Automatisering	4,9	6,6	4,7	4,3
Bureau	1,1	1,3	1,3	1,2
Diensten en diversen	2,7	2,3	2,2	3,3
<b>Totaal uitvoeringskosten PGB</b>	<b>69,6</b>	<b>75,6</b>	<b>63,5</b>	<b>78,3</b>
Dotatie/vrijval voorziening PGB	0,9	-	-	2,6
<b>Lasten PGB</b>	<b>70,5</b>	<b>75,6</b>	<b>63,5</b>	<b>80,9</b>
<b>Saldo van baten en lasten PGB</b>	<b>5,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-0,1</b>

Tabel 1.10 Uitvoeringskosten Niet-SV, exclusief PGB

1 = € 1 miljoen

Omschrijving	Realisatie 2017	Actuele begroting 2017	Oorspronkelijke begroting 2017	Realisatie 2016
<b>Baten Niet-SV excl PGB</b>	<b>13,8</b>	<b>13,8</b>	<b>13,5</b>	<b>14,1</b>
Opbrengsten derden	0,2	0,2	6,8	0,2
	<b>14,0</b>	<b>14,0</b>	<b>20,2</b>	<b>14,3</b>
<u>Uitvoeringskosten Niet-SV excl PGB</u>				
Personeel	9,2	9,5	9,9	9,7
Huisvesting	0,8	0,8	6,3	0,7
Automatisering	1,6	1,4	1,3	1,6
Bureau	0,3	0,3	0,4	0,3
Diensten en diversen	1,9	2,0	1,9	2,0
<b>Totaal uitvoeringskosten Niet-SV excl PGB</b>	<b>13,8</b>	<b>14,0</b>	<b>19,7</b>	<b>14,3</b>
Dotatie/vrijval voorziening Niet-SV	-0,5	-	-	-0,0
<b>Lasten Niet-SV excl PGB</b>	<b>13,2</b>	<b>14,0</b>	<b>19,7</b>	<b>14,3</b>
<b>Saldo van baten en lasten Niet-SV excl PGB</b>	<b>0,8</b>	<b>-</b>	<b>0,5</b>	<b>-0,0</b>

Zie paragraaf 1.5.6 voor de toelichting budgetontwikkeling overige regelingen en derden.

### Toelichting totaal

Het totale budget voor de SVB bedroeg € 319,7 miljoen. De kosten zijn uitgekomen op € 311,0 miljoen. De kosten worden op totaalniveau toegelicht. Omdat de kosten worden toegerekend aan domeinen gelden deze verklaringen voor alle domeinen.

### Toelichting op de kosten 2017

#### Personeelskosten SVB

De totale personeelskosten (SV en niet-SV, internen en externen) bedragen € 247,0 miljoen (exclusief dotaties aan voorzieningen). Dit bestaat uit:

- bezoldiging € 186,2 miljoen
- inhuur externen € 29,1 miljoen
- inlenen uitzendkrachten € 19,3 miljoen
- overige personeelskosten € 12,3 miljoen

#### Bezoldiging

Ten opzichte van de begroting 2017 is er € 13,7 miljoen minder uitgegeven. Er zijn twee effecten die dit veroorzaken:

- volume effect. Ten opzichte van de begroting is de bezetting 191 fte lager. Dit leidt tot een lagere uitgave van € 12,1 miljoen;
- het prijseffect betreft € 1,6 miljoen voordelig. De gemiddelde bezoldigingskosten per fte zijn uitgekomen op € 63.408 (begroot € 63.925). Het prijseffect is veroorzaakt door veranderingen (ten opzichte van de begroting) in de werkgeverspremies in 2017 en de eenmalige uitkering cao. Daarnaast veroorzaakt de inzet van meer externen bij IT voor een hogere gemiddelde prijs per fte.

De gemiddelde personeelsbezetting (regulier: internen en externen) komt over 2017 uit op 3.488 fte. De actuele begroting gaat uit van een formatie van 3.620 fte. Totaal een onderbezetting van 132 fte. Deze is vooral opgetreden bij de uitvoering DSV en PGB.

**Tabel 1.11 A Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

Omschrijving	Formatie 2017 actueel	Bezetting 2017	Personeels kosten per fte	Internen	Externen	Uitzend- krachten	Bezetting 2016	Personeels kosten per fte
Dienstverlening	1.984	1.884		1.836	22	26	1.940	
Servicecentrum PGB	750	715		355	9	351	960	
Hoofdkantoor (excl IT)	460	451		423	15	13	470	
IT	412	409		275	133	1	343	
Overig	14	30		28	2	-	34	
<b>Totaal</b>	<b>3.620</b>	<b>3.488</b>	<b>71.046</b>	<b>2.917</b>	<b>180</b>	<b>391</b>	<b>3.747</b>	<b>65.763</b>

**Tabel 1.11 B Formatie-/bezettingsoverzicht naar domein (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

Omschrijving	Formatie 2017 actueel	Bezetting 2017	Personeels kosten per fte	Internen	Externen	Uitzend- krachten	Bezetting 2016	Personeels kosten per fte
SV domein	2.644	2.562		2.402	132	29	2.694	
PGB domein	885	837		439	46	352	960	
Niet SV domein	90	89		77	3	10	93	
<b>Totaal</b>	<b>3.620</b>	<b>3.488</b>	<b>71.046</b>	<b>2.917</b>	<b>180</b>	<b>391</b>	<b>3.747</b>	<b>65.763</b>

### Kosten externe inhuur

De kosten voor externe inhuur bedragen in 2017 € 29,1 miljoen. Dat is 11,7 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur zijn ten opzichte van 2016 gestegen met € 1,9 miljoen. De stijging komt voort uit inhuur voor projecten in het kader van vAKWerk, informatiebeveiliging en door invulling van moeilijk vervulbare vacatures bij IT.

### Kosten uitzendkrachten

De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2017 € 19,3 miljoen en zijn ten opzichte van 2016 met € 11,2 miljoen gedaald. Deze afname wordt grotendeels veroorzaakt door afbouw PGB.

### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bedragen € 17,2 miljoen. Ten opzichte van de realisatie 2016 zijn de huisvestingskosten met € 0,8 miljoen gedaald.

Ten opzichte van de begroting 2017 is er een onderbesteding van € 1,2 miljoen. De oorzaken zijn divers. De SVB hanteert vier categorieën binnen de huisvestingskosten:

- 1) Rente- en afschrijvingskosten: deze zijn gelijk aan de begroting;
- 2) Onderhoudskosten: aan onderhoud is € 0,1 miljoen minder besteed dan begroot;
- 3) Huur- en servicekosten: de besteding is € 0,1 miljoen lager dan begroot;
- 4) De overige huisvestingskosten zijn in totaal € 1,0 miljoen lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt doordat kosten voor woz, energie, schoonmaak en beveiliging lager uitvielen.

**Tabel 1.12 Huisvesting gerelateerde investeringen**

	Realisatie 2017	Actuele Begroting 2017	Oorspronkelijke begroting 2017	1 = € 1 miljoen Realisatie 2016
Verbouwingen	0,1	0,2	0,2	0,1
Installaties	0,3	0,7	0,7	0,6
Meubilair/stoffering	0,6	1,5	1,3	0,9
Wagenpark	0,1	0,2	0,2	-
<b>Totaal</b>	<b>1,0</b>	<b>2,6</b>	<b>2,4</b>	<b>1,6</b>

### Huisvesting gerelateerde investeringen

In 2017 heeft de SVB voornamelijk minder geïnvesteerd in de inrichting van de panden, omdat de modernisering van enkele panden is doorgeschoven naar 2018.

## Automatiseringskosten

Tabel 1.13 IT op kostensoort

Omschrijving	Realisatie	Actuele	Oorspronkelijke	1 = € 1 miljoen
	2017	begroting 2017	begroting 2017	Realisatie 2016
Kosten eigen personeel	23,9	27,6	25,8	19,8
Inhuur personele capaciteit	21,0	14,4	15,2	17,6
	<b>44,9</b>	<b>42,0</b>	<b>41,0</b>	<b>37,4</b>
Hardware	3,5	4,0	4,0	2,4
Software	9,4	11,5	12,3	8,8
Spraak en dataverbinding	2,1	1,5	1,5	1,5
Uitbestede diensten ICT leveranciers	11,1	13,3	10,9	9,9
	<b>26,1</b>	<b>30,2</b>	<b>28,6</b>	<b>22,6</b>
<b>Totaal</b>	<b>71,0</b>	<b>72,3</b>	<b>69,6</b>	<b>60,0</b>

Ten opzichte van de begroting 2017 is er € 1,3 miljoen minder besteed. Er is een verschuiving opgetreden tussen de materiële componenten (onderbesteding van € 4,1 miljoen) naar de personele componenten (overschrijding van € 2,9 miljoen). De oorzaak moet vooral gezocht worden in een lager investeringsniveau.

### Automatisering gerelateerde investeringen

De investeringen voor automatisering zijn € 4,2 miljoen lager dan de begroting, doordat de investering in werkplekapparatuur grotendeels is doorgeschoven naar 2018.

Tabel 1.14 Automatisering gerelateerde investeringen

	Realisatie	Actuele	Oorspronkelijke	1 = € 1 miljoen
	2017	Begroting 2017	begroting 2017	Realisatie 2016
hardware / wpa	2,8	6,3	6,1	
software / licenties	-	1,1	1,1	
Infrastructuur	1,1	0,7	0,7	
<b>Automatiseringsapparatuur</b>	<b>3,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>1,6</b>

### Overige kosten

#### Bureaunkosten

De bureaunkosten voor 2017 bedragen € 4,9 miljoen. Ten opzichte van 2016 is dat een daling van € 0,8 miljoen. Qua begroting is er een onderbesteding van € 1,0 miljoen. Dit is bereikt door de verdergaande digitalisering: de drukwerk- en portokosten vallen lager uit.

#### Diensten en diversen

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2017 bedraagt € 14,9 miljoen. Dit is € 0,5 miljoen hoger dan in 2016 en € 0,4 miljoen hoger dan begroot.

#### Dotatie/vrijval aan voorzieningen

Er is in 2017 per saldo € 0,9 miljoen gedoteerd aan de personele voorzieningen. Dit betreft een dotatie van € 4,2 miljoen en een vrijval van € 3,3 miljoen. Enerzijds vloeit de dotatie voort uit de voorzieningen WIA, Juridische claims, Jubileumgratificaties en Sociaal Plan 2015-2017 ad. € 3,3 miljoen voor het SV-domein. Anderzijds is er een dotatie van € 0,9 miljoen voor de voorziening PGB ten behoeve van het niet-SV domein. De vrijval van € 3,3 miljoen is ontstaan door een gewijzigde inschatting van de uitgangspunten om de voorzieningen te bepalen en de aantrekkende economie.

## 1.6 Kerncijfers en indicatoren

Tabel 1.15 Kerncijfers

<b>AOW</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	37.412	36.941	35.814	34.119
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	0,0	0,0	0,1	0,1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	114,6	102,8	103,0	124,9
Aantal klanten	3.422.100	3.397.634	3.371.258	3.303.801
Kosten per klant (x € 1)	33	30	31	38
Uvk in % van Ukl	0,31	0,28	0,29	0,37

<b>AKW</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.330	3.310	3.216	3.202
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	72,9	65,6	56,4	62,9
Aantal klanten	1.908.350	1.916.900	1.909.669	1.915.056
Kosten per klant (x € 1)	38	34	30	33
Uvk in % van Ukl	2,19	1,98	1,75	1,97

<b>Anw</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	392	442	473	625
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	7	7	8	10
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	8,7	10,1	10,0	11,2
Aantal klanten	31.442	33.770	36.101	41.627
Kosten per klant (x € 1)	277	298	277	268
Uvk in % van Ukl + Tgk	2,19	2,24	2,08	1,76

<b>AIO</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	267	246	233	213
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-	-	-	3
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	22,7	22,2	21,9	19,9
Aantal huishoudens	45.357	43.180	41.207	40.788
Kosten per huishouden (x € 1)	499	513	532	487
Uvk in % van Ukl	8,48	9,01	9,42	9,34

<b>TOG</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	-	-	4	25
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	1
Aantal klanten	-	-	-	23.479
Kosten per klant (x € 1)	-	-	-	59
Uvk in % van Ukl	-	-	-	5,62

<b>Kindgebonden budget</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	10	16	14	9
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	4,4	5,0	5,3	4,8
Aantal klanten	7.474	9.654	11.069	10.063
Kosten per klant (x € 1)	594	521	476	477
Uvk in % van Ukl	42,32	32,28	38,81	50,95



<b>Wko</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	-
Aantal huishoudens	318	253	505	681
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	-	-

<b>TAS</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	4	4	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,2	1,0	1,1	1,1
Aantal klanten	352	404	385	352
Kosten per klant (x €1)	3.372	2.391	2.748	3.094
Uvk in % van Ukl	28,01	23,36	27,68	27,09

<b>MKOB</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-	-	1	986
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	0,5
Aantal klanten	-	-	-	3.309.031
Kosten per klant (x € 1)	-	-	-	0,15
Uvk in % van Tgk	-	-	-	0,05

<b>Overbruggingsregeling AOW</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	4	4	11
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,6	0,6	1,2	1,2
Aantal huishoudens	1.473	1.523	2.380	8.238
Kosten per huishouden (x € 1)	393	425	509	141
Uvk in % van Ukl	13,46	16,36	28,43	10,75

<b>Remigratiewet</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	42	42	43	41
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,5	1,5	1,8	3,0
Aantal huishoudens	7.192	7.266	7.302	6.798
Kosten per huishouden (x € 1)	210	211	274	438
Uvk in % van Ukl	3,58	3,64	4,64	7,27

<b>Bijstand Buitenland</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,2	0,2	0,2	0,2
Aantal klanten	148	162	176	193
Kosten per klant (x € 1)	1.622	1.031	898	1.026
Uvk in % van Ukl	18,79	12,50	10,54	13,85

**Tabel 1.16 Prestatie-indicatoren**

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Streefwaarde 2017	Realisatie 2016
<b>Klantgerichte uitvoering</b>			
Klanttevredenheidsonderzoek*	Niet gemeten	8	7,7
Tijdigheid klachtafhandeling**	96%	95%	95%
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>			
Nationale tijdigheid			
- AOW	99%	98%	99%
- AKW	98%	96%	99%
- Anw	95%	96%	99%
- AIO	98%	95%	99%
- TAS	100%	98%	100%
- Overbruggingsregeling AOW	97%	96%	99%
- REM	97%	85%	98%
Internationale tijdigheid***			
- AOW	94%	96%	98%
- AKW	79%	96%	87%
- Anw	92%	96%	98%
Rechtmatigheid	100%	99%	100%

\* Klanttevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats: zie paragraaf 1.6.1

\*\* Klachtafhandeling: zie paragraaf 1.6.1

\*\*\* Nationale en internationale tijdigheid: Deze wordt nader hieronder toegelicht.

### **Tijdigheid**

Tijdigheid is voor de SVB naast een juridische aangelegenheid, vooral een kwestie van dienstverlening. Een gevalsbehandeling is tijdig afgehandeld als het uiterlijk op de laatste dag van de wettelijke afhandeltermijn is goedgekeurd. Een aanvraag moet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen acht weken een beschikking zijn gegeven. Voor de Remigratiewet geldt een termijn van zestien weken.

De streefwaarde voor de tijdigheidscijfers AOW internationaal, Anw nationaal/internationaal en AKW internationaal is over 2017 niet gehaald. Het internationaal werk is complex en kent lange doorlooptijden. Knelpunt daarbij is dat de doorlooptijden vaak langer zijn dan de wettelijke termijnen, waardoor medewerkers gebruik moeten maken van de wettelijke opschortings- en verlengingsmogelijkheden.

Al eerder is uit steekproeven gebleken dat de (ongecorrigeerde) cijfers uit ons geautomatiseerd managementinformatiesysteem afwijken, omdat de vastlegging in het systeem van opschorten en verlengen veel fouten bevat. Met name bij AKW internationaal is dit probleem significant. Bij het nationale deel van het Anw-werk wordt het tijdigheidscijfer met name beïnvloed door foutieve registratie van het werk.

De knelpunten blijken, ondanks diverse ingezette verbetermaatregelen, in de praktijk hardnekkiger te zijn dan verwacht. Wij hebben besloten om een diepere analyse uit te voeren om nog beter inzicht te krijgen van wat de oorzaken zijn van de geconstateerde fouten. We richten ons eerst op AKW internationaal, maar we verwachten dat de opbrengst van deze nadere analyse voor de andere regelingen te gebruiken is. Op basis van deze uitkomsten worden verbetermaatregelen ingezet om de tijdigheidsscores weer op het gewenste niveau te krijgen. Verder vindt momenteel een bredere

---

doorlichting van het internationale werk plaats. Er wordt gezocht naar verbetermogelijkheden in het hele proces. Dit geldt met name ook voor de verbetering van samenwerking met de buitenlandse zusterorganen en verkorten van de doorlooptijden. De doorlichting gebeurt in samenwerking met het ministerie van SZW.

Pas na de genoemde analyse en na het bepalen van de nieuwe verbeteraanpak zullen wij een realistisch groeipad kunnen aangeven, waarbij wij nu reeds melden dat dit groeipad vanwege de hardnekkigheid van de problematiek en de complexiteit van het proces waarschijnlijk veel tijd zal vergen. We zullen in 2018, maar mogelijk ook in 2019, nog niet de oude streefwaarden hebben gehaald.

### ***Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)***

In de Regeling SUWI zijn regels opgenomen voor de accountantscontrole waarin staat dat de accountant bij de rechtmatigheid ook het door het bestuur gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik onderzoekt. Tweemaal per jaar wordt gerapporteerd of er wordt voldaan aan de rechtmatigheidsnorm (eerste half jaar en in het jaarverslag over de jaarcijfers). De raad van bestuur geeft conform de Regeling SUWI jaarlijks een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

Bij de bepaling van de strekking van de uiteindelijke controleverklaring weegt de Audit Dienst de getrouwheid van de rapportage over het gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. Voor de getrouwheid van de rechtmatigheidsrapportage geldt geen kwantitatieve goedkeuringstolerantie. Aanpak voor de controle van M&O is als volgt:

- Nagegaan wordt of het beleid op een evenwichtige wijze aandacht schenkt aan de vier onderkende gebieden: preventie, detectie, correctie (controle en opsporing) en sanctionering (afdoening);
- Van de prestatie-indicatoren in het jaarverslag wordt de ordelijke en controleerbare totstandkoming en getrouwheid gecontroleerd en kengetallen worden aangesloten;
- Is de rapportage van de RvB in de bedrijfsvoering paragraaf een getrouwe weergave?

Bij het uitvoeren van wetten en regelingen is het ons doel om onze klanten te geven waar zij recht op hebben. Om dit te borgen is afgesproken om te voldoen aan rechtmatigheidsnormen. Op basis van de SUWI-wet geldt voor de SVB als geheel een rechtmatigheidsnorm van 99 procent. De rechtmatigheidsscore voor 2017 is 99,924 procent.

De rechtmatigheid wordt bepaald op basis van een risicogerichte steekproef. De steekproef richt zich met name op risicovolle mutaties en wordt kort na het afsluiten van een periode uitgevoerd. Dit bevordert een snellere bijsturing op de onrechtmatige gevalsbehandelingen en verbetert de kwaliteit van de dienstverlening.

### ***Rechtmatigheidsverklaring 2017***

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2017 berekend op 0,066 procent van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,037 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen. Op grond van het overall-onrechtmatigheidspercentage stelt de raad van bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2017 rechtmatig is geweest.

De onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook zijn de percentages voor 2015 en 2016 in de tabel opgenomen.

Tabel 1.17 Onrechtmatigheidsscores

Wet en regeling	2017	2016	(1 = 1%) 2015
Algemene Ouderdomswet	0,046	0,012	0,145
Algemene Kinderbijslagwet*	0,228	0,107	0,259
Algemene nabestaandenwet	0,182	0,374	0,312
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	2,191	0,290	2,247
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0	0	0
Overbruggingsregeling AOW	0,262	1,477	5,275
Remigratiewet	0,243	0,238	0,073
Bijstand Buitenland	0,491	0,194	0,064
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,076</b>	<b>0,026</b>	<b>0,168</b>

\* inclusief Wet op het kindgebonden budget

### Toelichting

In vergelijking met het voorgaande jaar is een algehele verslechtering van de rechtmatigheid zichtbaar waarbij de AOW, de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO), de Algemene kinderbijslagwet en Bijstand Buitenland op vallen door een hogere onrechtmatigheidsscore. Daarentegen laten de Anw en OBR juist een (aanzienlijke) verbetering zien qua rechtmatigheid.

### Totaal

De uitkeringsmassa van de AOW is vele malen groter dan die van de overige wetten. Daarom is de verslechtering van het totale rechtmatigheidscijfer voornamelijk aan de AOW te wijten. Uit het totaal aan onderzoeken en metingen ontstaat het beeld dat de kwaliteit van handmatige gevalbehandelingen moet verbeteren. In de rechtmatigheidsmeting ligt daarom, voor het ophalen van verbeterinformatie, de focus op die (risico)gebieden waar vaker sprake is van een handmatige gevalbehandeling. De organisatie als geheel is op zoek naar de dieperliggende oorzaken om de rechtmatigheid in de volle breedte te verbeteren.

### AIO

Rond augustus 2017 bleek dat de (interne) norm van minder dan 1 procent onrechtmatigheid niet gehaald ging worden. In dat kader is een 'early warning' afgegeven aan de organisatie. Vanaf dat moment zijn er naast de reeds genomen verbetermaatregelen nog aanvullende maatregelen genomen. Onder meer is door de SVB-locaties zwaarder ingezet op een extra controle op het verrichte werk om op deze wijze een kortere feedbackloop te creëren. Enerzijds deden we dat om de kwaliteit van het afgehandelde werk te verhogen, anderzijds om het lerend vermogen van de medewerker te verbeteren. Tegelijkertijd is er een onderzoek ingesteld, in eerste aanleg op een aantal SVB-locaties, om meer inzicht te krijgen naar de oorzaken die ten grondslag liggen aan de daling van de rechtmatigheid en om daarmee meer grip te krijgen op maatregelen die effectief zijn om de kwaliteit/rechtmatigheid substantieel en structureel te verhogen. Zodra dit onderzoek is afgerond, zullen we de vereiste verbetermaatregelen breed implementeren.

### OBR

Verder laat de OBR een opvallende stijging zien in de rechtmatigheid. In 2016 werd de 1 procent onrechtmatigheid overschreden. Naar aanleiding hiervan is een 100 procent collegiale review als verbetermaatregel ingezet hetgeen tot dit mooie resultaat leidde.

### Recente onzekerheden

Bij het bepalen van de rechtmatigheid spelen, naast recente financiële fouten, recente onzekerheden ook een rol. Een onzekerheid kan na onderzoek uiteindelijk een financiële fout blijken te zijn, die van invloed is op het onrechtmatigheidspercentage. De percentages van recente onzekerheden per wet voor het gehele jaar zijn:

**Tabel 1.18 Recente onzekerheden**

<b>Wet en regeling</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>(1 = 1%) 2015</b>
Algemene Ouderdomswet	0,007	0,001	0
Algemene Kinderbijslagwet*	0,370	0,003	0,071
Algemene nabestaandenwet	0,034	0,067	0,02
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	0,028	0,076	0,052
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	0	0	0
Overbruggingsregeling AOW	0,642	0,000	0,035
Remigratiewet	0,371	0,077	0
Bijstand Buitenland	0,188	0,462	0,146
<b>Totaal SVB</b>	<b>0,037</b>	<b>0,002</b>	<b>0,006</b>

\* Inclusief Wet op het kindgebonden budget

Het percentage van het onzekerheidscijfer ligt onder de norm van drie procent die voor onzekerheden is vastgesteld. Uit ervaring blijkt dat een aanmerkelijk deel van de onzekere posten, na afronding van aanvullend onderzoek, alsnog rechtmatig is uitgekeerd.

**Tabel 1.19 Bedrijfsvoering kerncijfers**

Omschrijving	2017	2016	2015
Realisatiecijfer uitvoeringskosten * (x € 1 mln)	311	315	312
Realisatiecijfer uitvoeringskosten SV (x € 1 mln)	227	214	215
Realisatiecijfer uitvoeringskosten niet-SV (x € 1 mln)	84	101	97
Gerealiseerde efficiency SV**	-2,5%	0,0%	3,5%
Totale bezetting***	3.488	3.747	3.623
Externe inhuur	20,7%	24,5%	27,8%
Ziekteverzuim	5,0%	4,8%	5%
Uitstroom	7,60%		
Interne mobiliteit ****	15,20%		
Overmaat huisvesting (in vvo's in m2) *****	9.330	1.668	

\* Zie nadere toelichting in paragraaf 1.5.6

\*\* Zie nadere toelichting in paragraaf 1.5.2

\*\*\* Gemiddeld aantal fte's op jaarbasis: totale bezetting per jaar. Zie verder paragraaf 1.5.6

\*\*\*\* Zie nadere toelichting in hoofdstuk 1.3

\*\*\*\*\* Zie nadere toelichting in paragraaf 1.3.3

### *Toelichting ziekteverzuim*

Concern breed is het verzuim in 2017 ten opzichte van 2016 gestegen, van 4,8 procent naar 5,0 procent in 2017. De verzuimnorm is 4,1 procent. Na de zomer van 2017 is het verzuimpercentage maandelijks gestegen. Deze stijging is verklaarbaar door de seizoensinvloeden in de herfst/winter, maar ligt beduidend hoger t.o.v. voorgaande jaren. De SVB streeft naar een maximale focus op verzuimreductie en verzuimpreventie. Inmiddels zijn diverse maatregelen ingezet om het ziekteverzuim te beperken en tevens zijn er aanvullende maatregelen getroffen ter monitoring en begeleiding van de bestaande verzuimcasuïstieken. Daarnaast heeft iedere directie/locatie een vitaliteitsbudget. Dit budget wordt aangewend voor decentrale initiatieven met betrekking tot verzuimreductie en vitaliteitsbevordering (verzuimpreventie).

**Tabel 1.20 Kerncijfers trekingsrechten PGB**

Omschrijving	2017	2016	2015
Uitbetaalde budgetgelden inclusief ZVW (x € 1 mln)	2.220	2.200	2.500
Uitvoeringskosten (Uvk) (1x € 1 mln): (inclusief Zvw)	70,5	79,9	76,3
Aantal klanten (budgethouders inclusief Zvw)	123.941	129.521	148.800
Kosten per klant (x € 1)	569	617	513
Uvk in % van Ukl	3,18%	3,59%	3,00%
Aantal telefoontjes per jaar	541.905	679.088	954.500
Aantal zorgovereenkomsten (inclusief Zvw)	290.985	287.484	291.500

**Toelichting uitkeringslasten en budgethouders**

De uitkeringslasten zijn in 2017 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2016 ondanks een lager aantal budgethouders. De daling van het aantal budgethouders ten opzichte van 2016 wordt veroorzaakt doordat in 2016 nog ambtshalve verlengingen zijn toegekend (tot mei 2016). Ook de instroom van nieuwe budgethouders is lager dan in 2015 en 2016. Daarnaast is een trend zichtbaar waarbij het aantal Wlz en Zvw geïndiceerde budgethouders licht toeneemt en het aantal Wmo en Jeugdwet budgethouders afneemt. De gemiddelde hoogte van de budgetten in zowel de Wlz als de Zvw is echter hoger dan de budgetten vanuit het gemeentelijke domein wat verklaart dat een afnemend aantal budgethouders niet één op één doorwerkt in lagere uitkeringslasten. Het volume-effect (dalende aantallen) wordt geneutraliseerd door het prijseffect (stijgende budgetten).

Dezelfde trend is ook zichtbaar in het aantal zorgovereenkomsten. Wlz en Zvw budgethouders hebben intensievere zorg verspreid over gemiddeld meer zorgverleners dan budgethouders vanuit de Wmo. Hierdoor is het aantal lopende zorgovereenkomsten in 2017 opnieuw verder gestegen.

**Telefoonaanbod**

Het aanbod van telefonisch gestelde vragen daalt sterk ten opzichte van 2016. Meer bekendheid met de regeling en kwalitatief betere uitvoering van de regeling zijn hiervoor een verklaring. De invoering van de regioteams zorgt voor kortere doorlooptijden en een toename van de kwalitatieve afhandeling. Naar verwachting zal de daling van het telefoonaanbod in 2018 doorzetten om in de jaren daarna te stabiliseren.

**Tabel 1.21 Kerncijfers V&O**

Omschrijving	2017	2016	2015
Uitbetaalde uitkeringen *	247,4	276,1	269,8
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln) **	10,0	10,1	10,2
Gemiddeld aantal klanten	25.542	28.404	28.676
Kosten per klant (x € 1)	392	366	355
Klanttevredenheid	Niet gemeten	8,4	Niet gemeten

\* Inclusief € 1,1 miljoen uitkeringsregeling Backpay

\*\* Inclusief € 0,4 miljoen uitvoeringskosten Uitkeringsregeling Backpay

**1.6.1 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein****Algemene Ouderdomswet (AOW)**

Eind 2017 ontvingen ruim 3,4 miljoen mensen maandelijks het AOW-pensioen. De hoogte van het pensioen wordt bepaald door het aantal jaren dat iemand in Nederland verzekerd is geweest, plus het feit of iemand alleenstaand of gehuwd is. Per jaar dat iemand in Nederland verzekerd is geweest, wordt twee procent AOW-pensioen opgebouwd. Alleenstaanden ontvangen maximaal 70 procent van het wettelijk minimumloon. Is iemand gehuwd of samenwonend, dan ontvangt hij of zij maximaal 50 procent van het wettelijk minimumloon.

---

### *Leeftijdsverhoging AOW*

Sinds januari 2013 gaat de AOW-leeftijd omhoog. Met ingang van 1 januari 2017 is de pensioengerechtigde leeftijd gestegen met drie maanden (Wet verhoging AOW- en pensioenrechtleeftijd) naar de 65ste verjaardag plus negen maanden. Vanaf 2022 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. In november 2017 is bekend geworden dat de AOW-leeftijd in 2023 gelijk blijft aan de AOW-leeftijd in 2022; 67 jaar plus drie maanden.

### *Bezwaarzaken tegen de verhoging van de AOW-leeftijd*

Uit recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) volgt dat de verhoging van de AOW-leeftijd in het algemeen gerechtvaardigd en proportioneel is. Maar in individuele gevallen kan sprake zijn van een onevenredig zware last. Voor de beoordeling van een onevenredig zware last en bij de compensatie van een eventuele last is aansluiting gezocht bij de Overbruggingsregeling (OBR). Begin 2017 is gestart met het beoordelen van 1427 bezwaarzaken tegen de verhoging van de AOW-leeftijd. Beoordeeld is of er sprake was van een onevenredige zware last. Dit heeft uiteindelijk tot 82 toekenningen van de OBR geleid.

Op dit moment heeft de SVB 36 beroepszaken in behandeling. In al deze zaken heeft de SVB beslist dat er geen sprake is van een onevenredig zware last. In twee zaken is inmiddels uitspraak gedaan. De rechter kwam in beide zaken tot het oordeel dat de wijze waarop de SVB heeft getoetst, of er sprake was van een onevenredig zware last, niet is aan te merken als een deugdelijk individueel feitenonderzoek naar het bestaan van een onevenredig zware last bij de betrokkenen. Tegen één van deze uitspraken is de SVB in hoger beroep gegaan. In de andere zaak is daarvan afgezien omdat de rechtbank de rechtsgevolgen van het besluit volledig in stand liet. De rechtbank kwam tot dat oordeel op grond van het feitenonderzoek dat bij de behandeling van het beroep ter zitting alsnog heeft plaatsgevonden.

### *Kostendelersnorm*

De invoering van de kostendelersnorm in de AOW gaat definitief niet door.

### *Inkomensondersteuning AOW*

De inkomensondersteuning AOW is een bedrag van maximaal € 25,12 bovenop de AOW. De hoogte hiervan is afhankelijk van het aantal jaren verzekering voor de AOW.

De inkomensondersteuning AOW is in 2015 geïntroduceerd als vervanger van de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB). Dit was een vast bedrag bovenop het AOW-pensioen. Tegen de afschaffing van de MKOB zijn veel bezwaren ingediend. De SVB hield deze bezwaren aan, in afwachting van het geheel doorlopen van juridische procedures. In november 2017 heeft de Centrale Raad van Beroep de hoger beroepszaken tegen het vervangen van de MKOB door de inkomensondersteuning AOW ongegrond verklaard. De SVB begon eind 2017 met het afhandelen van alle 4.456 aangehouden bezwaarzaken.

### *Algemene nabestaandenwet (Anw)*

Het aantal burgers dat recht heeft op een Anw-uitkering neemt de afgelopen jaren af. In 2017 ontvingen 31.442 mensen een Anw-uitkering; in 2016 waren dat er 33.770. De afname van het aantal gerechtigden heeft niet alleen effect op de uitkeringslasten, maar ook op de kosten per klant. Deze zijn daardoor weer gestegen.

### *Onderzoek*

In 2016 en 2017 heeft de SVB op verzoek van het ministerie van SZW meegewerkt aan het experiment 'naleving inlichtingenplicht Anw'. De helft van de Anw-gerechtigden ontving op 1 september 2016 een herinneringsbrief over de verplichting van het voeren van een gezamenlijke huishouding aan de SVB

---

te melden. Aansluitend is een enquête over de communicatie gehouden onder alle Anw-gerechtigden.

De resultaten van het gedragsexperiment zijn positief: een herinneringsbrief heeft effect. Een groei van 30 procent van de klanten meldde een wijziging in hun huishouden. Ook vonden zij de brief informatief. Het kennisniveau van de Anw-klanten over de regels met betrekking tot het gezamenlijk huishouden is laag. De SVB heeft besloten op basis van deze ervaringen de herinneringsbrief regulier op te nemen in de communicatie met klanten.

### **Algemene Kinderbijslagwet (AKW)**

Met de kinderbijslag betaalt de overheid mee aan de kosten die horen bij de opvoeding van een kind. Wie in Nederland woont of werkt en minderjarige kinderen heeft, heeft recht op kinderbijslag. De hoogte van deze uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen, hun leeftijd en het eventuele werk of inkomen van de kinderen zelf. In 2017 ontvingen 1.908.350 huishoudens kinderbijslag, voor 3.391.091 kinderen. Dit aantal is ten opzichte van 2016 iets afgenomen.

### **Internationale uitvoering AKW**

De SVB is het Nederlandse verbindingsorgaan voor de uitvoering van het hoofdstuk 'gezinsbijslagen uit verordening, (EG) nr. 883/2004. In dat kader geeft de SVB uitvoering aan de regels ter voorkoming van samenloop van Nederlandse gezinsbijslagen (kinderbijslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag) met gezinsbijslagen uit andere lidstaten. Deze taak van de SVB ligt vast in de Wet SUWI.

#### *Polen*

In 2017 besteedden we extra aandacht aan de samenwerking met Polen. Net als voorgaande jaren worden in Polen de meeste gezinsbijslagen uitgekeerd voor kinderen die buiten Nederland wonen. De SVB heeft gesprekken gevoerd met het Poolse zusterorgaan om elkaars werkzaamheden beter te begrijpen en zo mogelijk op elkaar af te stemmen om de dienstverlening aan klanten sneller en effectiever te maken. Ook is er in de samenwerking met de Belastingdienst, afdeling toeslagen een controleactie gehouden in Polen om een onjuist gebruik van de regelingen tegen te gaan.

#### *Marokko*

Naar aanleiding van het wijzigingsverdrag met Marokko heeft de SVB de compensatieregeling uitgevoerd. Hierbij zijn burgers gecompenseerd voor het toepassen van de woonlandfactor tussen 1 januari 2013 en 1 oktober 2014.

#### *Woonlandfactor*

Naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep op 20 januari 2017 mag de SVB het woonlandbeginsel niet meer toepassen op kinderbijslaggerechtigden met kinderen die wonen in negen verdragslanden.

### **Dubbele kinderbijslag voor inwonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte**

Het thuis verzorgen van een kind met een intensieve zorgvraag is een grondslag voor het ontvangen van dubbele kinderbijslag. Voor de uitvoering van dit proces ontvangt de SVB een advies van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In 2017 is het bezwaarproces met CIZ opnieuw bekeken en zijn de processen van de SVB en het CIZ beter op elkaar afgestemd. Tevens zijn gesprekken gevoerd over het verbeteren van de informatievoorziening aan ouders. Het resultaat krijgt in 2018 zijn beslag.

### **AKW+**

Ouders die het hele jaar een thuiswonend kind met een intensieve zorgvraag hebben en daarvoor dubbele kinderbijslag ontvangen, kunnen in specifieke situaties in aanmerking komen voor een extra bedrag aan kinderbijslag, de AKW+. Alleenstaande ouders komen hiervoor in aanmerking zonder extra voorwaarden. Voor mensen met een fiscaal partner geldt een inkomenseis.



---

De SVB is overleg gestart met het departement voor de groep mensen die een deel van het jaar een fiscaal partner hebben, en een deel van het jaar alleenstaand zijn. In 2017 heeft de SVB deze groep AKW+ toegekend over het jaar 2016, het gaat om maximaal twintig uitkeringen over 2016.

### ***Wet kinderopvang en wetsvoorstel Directe financiering kinderopvang***

Ook in 2017 berekende de SVB de samenloop van internationale regelingen met de Nederlandse Wet kinderopvang namens de Belastingdienst/toeslagen. Daarnaast is een uitvoeringstoets uitgebracht op een aanpassing in de financiering van de kinderopvang, het wetsvoorstel Wet directe financiering kinderopvang. De financiering van de kinderopvang loopt dan niet langer via de ouders, maar wordt rechtstreeks uitbetaald aan de kinderopvangorganisaties. Het huidige wetsvoorstel Wet directe financiering kinderopvang voorziet wel in een export van de regeling. Deze wijziging betekent dat er een samenloop kan zijn met internationale regelingen. De complexiteit in de uitvoering zal hierdoor vrijwel zeker toenemen. De SVB heeft de impact en uitvoeringsgevolgen van het wetsvoorstel voor zover mogelijk in kaart gebracht en voert overleg met het ministerie van SZW en de DUO over de uitvoering.

### ***Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)***

Pensioengerechtigden die vanwege een onvolledige AOW-opbouw of het afschaffen van de partnertoeslag AOW een inkomen beneden het sociaal minimum hebben, kunnen aanspraak maken op een Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). De SVB is verantwoordelijk voor het toekennen van AIO.

#### *Tegengaan niet-gebruik AIO*

De SVB wil bijdragen aan de bestaanszekerheid van burgers en aan het tegengaan van armoede en problematische schulden. Daarom wil de SVB actief het niet-gebruik van de AIO tegen gaan. Uit recent SVB-onderzoek en onderzoek van de gemeente Amsterdam in 2016 blijkt dat het niet-gebruik AIO wel flink verminderde, maar nog steeds hoog is. De wijze waarop de SVB de diverse doelgroepen benadert en informeert lijkt effectiever te kunnen. De SVB is daarom in 2017 begonnen met het verbeteren van het aanvraagproces, de voorlichting en communicatie met de doelgroepen en bekijkt of daarmee het niet-gebruik verder kan worden teruggedrongen. Ook onderzoekt de SVB in overleg met het ministerie van SZW op welke wijze het ondergebruik van de AIO in het algemeen kan worden tegengegaan, door gebruik te maken van de beschikbare gegevens van AOW'ers, zoals inkomensgegevens uit de Polisadministratie.

De SVB streeft ernaar om burgers niet alleen op maat en heel gericht te informeren **waar** ze recht op hebben, maar ook om hun te laten zien **hoe** ze hun rechten geldend kunnen maken. In samenwerking met gemeenten en organisaties als NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten) en waar mogelijk in combinatie met gegevensuitwisseling en nieuwe technologie, naast de gerichte inzet van meer beproefde middelen als schriftelijke communicatie, telefonisch contact en huisbezoek wordt dit vormgegeven.

#### *Schrijnende gevallen*

Soms kan een AIO-gerechtigde de noodzakelijke kosten van bestaan niet betalen. Dat komt vooral voor als er een niet-rechthebbende partner of kostendeler is zonder inkomen. Op grond van de Participatiewet kan de SVB in dergelijke schrijnende gevallen de hoogte van de AIO-aanvulling afstemmen op de mogelijkheden en middelen van de rechthebbende.

De SVB heeft een nieuwe handreiking opgesteld waarmee op een voor de gerechtigde en de SVB minder belastende wijze invulling wordt gegeven aan de afstemming van de AIO-aanvulling op de omstandigheden van de gerechtigde. Deze nieuwe handreiking werd in oktober 2017 van kracht.

---

### *Gevolgen wijziging IOAW*

Met de Verzamelwet 2017 is per 1 januari 2017 een omissie in de IOAW gerepareerd. Een werkloze met een IOAW-uitkering, waarvan de partner de pensioenleeftijd bereikt, heeft per die datum niet meer recht op een IOAW-uitkering voor een ongehuwde, maar op een IOAW-uitkering ter hoogte van de gehuwdennorm. Dit heeft tot discussies geleid tussen gemeenten en de SVB over de gevolgen voor betrokken partners. In afstemming met het ministerie van SZW is vastgesteld dat de gemeenten verantwoordelijk blijven voor de uitkering van de jongere partner, maar dat de oudere partner aanspraak kan maken op een AIO-aanvulling, omdat de IOAW-norm lager is dan de AIO-norm. In de verzamelbrief 2017-1 aan de gemeenten is een nadere toelichting op de gevolgen van de wijziging van de IOAW opgenomen.

### *Pilot huisbezoek*

Bij locatie Leiden vond een pilot 'aanvangshuisbezoeken AIO' plaats. De helft van de klanten die AIO aanvroegen in de maanden april tot en met juli, zijn thuis bezocht door een medewerker van dienstverlening en een medewerker van handhaving. Er is hulp geboden bij het invullen van het aanvraagformulier en de criteria die gelden voor het recht op AIO zijn met de klant doorgenomen. Dan gaat het, onder andere, om eventueel inkomen en vermogen in Nederland en in het buitenland. In november zijn de uitkomsten geëvalueerd.

De aanvangshuisbezoeken blijken bij te dragen aan de doelen van dienstverlening en handhaving. Alle deelnemers aan de pilot ervoeren een toegevoegde waarde, omdat de klanten beter en sneller geholpen kunnen worden. Wel bleek bij sommige aanvragen een huisbezoek minder van toegevoegde waarde dan bij andere aanvragen om AIO. In het vervolg zullen daarom in 2018 nog enkele pilots worden opgezet om vast te stellen bij welke AIO-klanten een aanvangshuisbezoek, of een ander alternatief, zoals oproepen voor een loketbezoek, de meeste toegevoegde waarde heeft. Daarbij zoeken we ook de samenwerking met gemeenten.

### **Asbestregelingen**

De SVB voert zowel de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS) als de Regeling tegemoetkoming niet-loondienst gerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose (TNS) uit. Het aantal toegekende voorschotten/tegemoetkomingen voor de ziekte mesothelioom voor beide regelingen ligt dit jaar beneden het aantal toegekende voorschotten/tegemoetkomingen in vergelijking met 2016. Het proces dat slachtoffers moeten doorlopen verloopt in de meeste gevallen betrekkelijk vlot. Het merendeel van de slachtoffers ontvangt de tegemoetkoming bij leven.

De uitvoering van beide asbestregelingen verloopt zonder problemen. Het bestaan van een financiële tegemoetkoming wordt door de klanten zeer gewaardeerd. De financiële tegemoetkoming zet de boodschap van genoegdoening kracht bij. Daarmee volstaan beide asbestregelingen als erkenning van het leed van de slachtoffers.

### *Bewerkersovereenkomst*

In de samenwerkingsovereenkomst tussen het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) en de SVB zijn bepalingen opgenomen over informatiebeveiliging en bescherming van de persoonsgegevens. Het IAS besteedde een groot deel van de werkzaamheden uit aan BSA. De SVB en BSA gaan informatie digitaal uitwisselen. Ondertussen is met de Algemene Verordening Gegevensuitwisseling de regelgeving voor informatiebeveiliging en bescherming van de persoonsgegevens aangescherpt. Om deze redenen zijn in september nieuwe bewerkersovereenkomsten tussen de SVB en het IAS, respectievelijk het IAS en BSA gesloten in aanvulling op de bestaande overeenkomst tussen de SVB en IAS en de overeenkomst tussen het IAS en BSA.

---

### *Verjaring*

Met het ministerie van SZW is ambtelijk gesproken over een oplossing voor de verjaringsproblematiek bij asbestschade. Veel van de aansprakelijkheidsclaims zijn verjaard op het moment dat de asbestziekte zich openbaarde bij de (oud-)werknemer. De conclusie is dat er geen aanleiding is om de huidige praktijk van de SVB bij het procederen tegen onwillige werkgevers of hun verzekeraars aan te passen.

### **Overbruggingsregeling AOW (OBR)**

De Overbruggingsregeling (OBR) is ingevoerd om mensen in een kwetsbare financiële positie te compenseren voor het zogenaamde AOW-gat, de periode tussen de 65ste verjaardag en de nieuwe AOW-ingangsdatum. Iedereen die niet voldoet aan de criteria van de OBR wordt geacht zelf het AOW-gat te kunnen overbruggen. In 2017 is in totaal aan 2021 gerechtigden een overbruggingsuitkering uitgekeerd. Dat is een toename ten opzichte van 2016. In dat jaar werd aan 1.924 gerechtigden een Overbruggingsregeling AOW uitgekeerd.

### *Niet-gebruik OBR*

Vorig jaar heeft de SVB onderzoek gedaan naar het gebruik en mogelijke niet-gebruik van de overbruggingsregeling. Uit het onderzoek bleek dat het mogelijke niet-gebruik circa 45 procent was. Dit was aanleiding om de overbruggingsregeling per 1 oktober 2016 aan te passen, evenals de uitvoering. Sinds 1 oktober 2016 is het mogelijk om de OBR met terugwerkende kracht aan te vragen. Daarnaast rappelleert de SVB sinds eind vorig jaar mogelijke rechthebbenden gericht, dit op basis van beschikbare inkomensgegevens van de betrokkenen na het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Resultaat van deze wijziging is dat in 2017 327 OBR-aanvragen zijn ingestroomd met terugwerkende kracht over maanden vóór de aanvraagdatum.

### *Lijfrente*

De Centrale Raad van Beroep deed op 20 juli 2017 een uitspraak dat een voormalig zelfstandige wiens lijfrente bij het bereiken van zijn 65-jarige leeftijd eindigt, zich in een vergelijkbare positie bevindt als een voormalig werknemer met een afvloeiingsregeling die wel onder de OBR valt. Het onderscheid dat de SVB maakt door de lijfrente van de zelfstandige niet en de afvloeiingsregeling van de werknemer wel mee te tellen voor de opening van het recht op OBR, is volgens de CRvB niet gerechtvaardigd en daarom discriminerend. In samenspraak met het ministerie van SZW heeft de SVB besloten dat de OBR voortaan niet alleen voor zelfstandigen, maar ook voor anderen van wie de lijfrente-uitkering is geëindigd rond hun 65<sup>ste</sup> verjaardag terwijl deze was bestemd voor de periode die ligt tussen het einde van de beroepsarbeid en de oude AOW-leeftijd van 65 jaar.

### **Remigratiewet**

De Remigratiewet (REM) stelt mensen in staat met een uitkering terug te keren naar hun geboorteland. Erkende vluchtelingen kunnen van de regeling gebruik maken om naar het land van herkomst te verhuizen.

De remigratievoorziening is gebaseerd op de kosten van het levensonderhoud in het land van bestemming. De remigratie-uitkering kan samenvallen met een andere uitkering, bijvoorbeeld de AOW. Als deze hoger is dan de remigratie-uitkering, wordt deze laatste niet uitbetaald (nihil-uitkering). In 2025 houdt de remigratieregeling op te bestaan.

In 77 landen maken meer dan 14.000 klanten aanspraak op een uitkering krachtens de Remigratiewet. In 2017 zijn er 205 remigratievoorzieningen, inclusief nihil uitkeringen, toegekend. Dit is een significante daling ten opzichte van 2016, toen er duizend uitkeringen zijn toegekend. Minder mensen komen in aanmerking, omdat de eisen strenger zijn geworden en verder door de versobering van de regeling.

---

### **Bijstand buitenland**

De regeling Bijstand buitenland verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland die niet genoeg inkomen hebben. Het gaat om Nederlanders in het buitenland die onder het sociaal minimum ter plaatse leven en geen beroep kunnen doen op een met de bijstand vergelijkbare voorziening in het woonland. Via de SVB ontvangen zij een bijstandsuitkering op het niveau van het sociaal minimum ter plaatse. Sinds 1996 kunnen nieuwe klanten geen aanspraak meer maken op deze regeling.

Eind 2017 zijn er nog 148 gerechtigden (162 in 2016), die wonen in achttien verschillende landen. Deze mensen krijgen via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de mensen woont in Indonesië, Brazilië of Spanje.

### **Verzekeringsactiviteiten**

#### *Basisadministratie Volksverzekeringen*

De Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) is de nationale verzekerdenadministratie. Het bevat de gegevens van ruim achttien miljoen mensen. De SVB heeft deze administratie opgezet en beschikt hiermee over historische en actuele gegevens over het wonen en werken van burgers. Er wordt voor miljoenen mensen voortdurend bijgehouden of ze wel of niet verzekerd zijn voor de verschillende volksverzekeringen.

#### *Vrijwillige verzekering*

Mensen die buiten Nederland wonen of werken, zijn in het algemeen niet langer verplicht verzekerd. Wie een vrijwillige AOW-verzekering afsluit, voorkomt een korting op het AOW-pensioen van twee procent per onverzekerd jaar. Ook een vrijwillige Anw-verzekering is mogelijk. Zo kunnen nabestaanden bij het overlijden van de verzekerde toch een Anw-uitkering ontvangen.

De vrijwillige AOW-verzekering kent twee varianten: de inkoopmogelijkheid en de voortzettingmogelijkheid. De laatste mogelijkheid kan worden gecombineerd met de vrijwillige Anw-verzekering. In 2017 waren 9.401 klanten vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw. Dat is een daling van ongeveer 600 klanten ten opzichte van 2016.

#### *Verklaring toepasselijke wetgeving (detacheringsverklaring)*

Het aantal klanten dat met een Verklaring toepasselijke wetgeving (detacheringsverklaring) in het buitenland werkt, was in 2017 circa 97.000. Dat is een afname van ongeveer 9.000 ten opzichte van 2016. Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB in 2017 uit het buitenland ontving voor klanten die in Nederland kwamen werken, was circa 180.000, een toename van ongeveer 48.000 ten opzichte van 2016.

#### *Registratie verzekerden verplichte zorgverzekering*

Vanaf 15 maart 2011 is de Wet opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekeringswet in werking. Doel is het aantal mensen zonder wettelijke zorgverzekering terug te dringen. Het Zorginstituut Nederland voert deze wet uit, daarbij geholpen door de SVB. De SVB heeft de taak gekregen de verzekeringspositie voor de Wet langdurige zorg (voorheen AWBZ) vast te stellen en houdt de administratie hiervan bij. Zo ontstaat inzicht in de groep mensen die zich niet hebben verzekerd tegen ziektekosten, terwijl dat wel verplicht is. De SVB spoort deze onterecht niet-verzekerden op voor het Zorginstituut Nederland (ZIN). Zij schrijven de ten onrechte onverzekerden vervolgens aan.

In 2017 heeft de SVB ruim 20.000 aanvragen (18.000 in 2016) voor onderzoek naar de Wlz verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat hierover ontvangen is,

---

bedraagt 248 stuks. Het aantal beroepszaken is gestegen. Van de 30 nieuwe zaken zijn er 22 afgehandeld.

#### *Administratie geregistreerde gemoedsbezwaren*

Een gemoedsbezwaarde is iemand die vanuit zijn levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren heeft tegen elke vorm van verzekering. Een gemoedsbezwaarde kan zich bij de SVB laten registreren en ontheffing van premieplicht aanvragen voor de volksverzekeringen en de werknemersverzekeringen. In plaats van verzekeringspremies betalen deze mensen een vervangende inkomsten- of loonbelasting. In totaal gaat het om ongeveer 12.300 klanten (circa 12.400 in 2016). De SVB houdt een administratie bij van deze gemoedsbezwaarden en levert gegevens over de verleende ontheffingen aan andere organisaties, zoals UWV, de Belastingdienst en het ZIN.

#### *Ontheffing verzekeringsplicht*

Bepaalde groepen gepensioneerden en gezinsleden van werknemers in dienst van een volkenrechtelijke organisatie kunnen ontheffing krijgen van de verzekeringsplicht voor de volksverzekeringen of alleen voor de Wet langdurige zorg.

De SVB heeft in 2017 in totaal 1.014 aanvragen (1.254 in 2016) verwerkt. Voor de ontheffing van de Wlz zijn er in 2017 451 ontheffingen verstrekt (599 in 2016). Voor de overige volksverzekeringen zijn er 563 ontheffingen verstrekt (655 in 2016).

#### *Premiebetaling volksverzekeringen*

Wie verzekerd is voor de volksverzekeringen en inkomen ontvangt, is premies volksverzekeringen verschuldigd. Niet altijd worden deze betaald. De verschuldigde premie wordt vastgesteld en geïnd door de Belastingdienst. Op basis van meldingen van de Belastingdienst onderzoekt en beoordeelt de SVB of iemand heeft nagelaten premies te betalen, terwijl dat wel zou moeten.

Als burgers hun premies voor de AOW niet betalen, dan wordt het toekomstig AOW-pensioen gekort met twee procent per jaar. De SVB benadert deze mensen actief met het verzoek de achterstallige premie alsnog te betalen en zo korting op het pensioen te voorkomen. Veel mensen dragen alsnog de premies af. Doen zij dit niet en hebben zij daaraan zelf schuld, dan worden ze 'schuldig nalatig' verklaard. Het AOW-pensioen wordt dan gekort met twee procent per jaar waarover geen premie is betaald.

Door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in de zaak v/d Drift hebben wij in 2017 bijna geen Schuldig Nalatig voorstellen kunnen verwerken. De uitspraak gaf aan dat de SVB voorstellen heeft gekregen die we niet hadden mogen krijgen. We zijn bezig met een herstelactie, maar een goede instroom is nu nog niet gewaarborgd. De verwachting is dat dit in 2018 weer rechttrekt.

In 2017 zijn nog wel 1.660 voorstellen van de Belastingdienst ontvangen. Daarnaast heeft de SVB 14.297 meldingen gekregen van klanten die in 2017 alsnog geheel of gedeeltelijk hun premies afdroegen.

#### *Vaststelling verzekeringsloopbaan*

Voor (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB opgebouwde verzekeringstijdvakken voor de AOW vast. Hiermee wordt de hoogte van de te zijner tijd te ontvangen AOW-uitkering inzichtelijk. De klant krijgt in een dergelijk geval een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan in het buitenland ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier. In totaal zijn in 2017 23.912 verzekeringsoverzichten verzonden.

---

### *Ten onrechte verzekerd (Tover)*

Tover staat voor ten onrechte verzekerd. In 2017 heeft de SVB, in samenwerking met het ministerie van VWS, Zorgverzekeraars Nederland en het Zorginstituut Nederland, gewerkt aan de inrichting van een systeem van gegevensuitwisseling, om personen te detecteren die bij de zorgverzekeraars ten onrechte een zorgverzekering hebben afgesloten. Dit betreft de groep mensen die niet verzekerd is voor de Wlz en dus ook niet in Nederland Zvw-verzekeringplichtig kunnen zijn. Het blijkt nodig om hier nieuwe wetgeving voor te ontwikkelen. Daar is samen met het ministerie van VWS aan gewerkt. Tover zal naar verwachting op 1 januari 2019 ingevoerd worden.

### *Verwarde personen*

In 2017 is de regeling voor verwarde personen ingevoerd. Deze personen hebben maatschappelijke problemen en hebben veelal geen (post)adres, vaste woonplaats en/of werk. Ze hebben een periode geen vermelding in het bevolkingsregister gehad, omdat een gemeente na een periode van geen contact de persoon heeft uitgeschreven. Problemen ontstaan als deze personen zorg behoeven en niet verzekerd blijken te zijn. Sinds 1 maart 2017 is de 'Subsidieregeling voor medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden' (SOV) van kracht. Hiermee kunnen zorgverleners kosten voor noodzakelijke zorg declareren bij de overheid voor zorg verleend aan een grote groep onverzekerde verzekeringsplichtigen die de kosten niet zelf kunnen betalen.

### **Bureau Belgische Zaken en Bureau Duitse zaken**

#### *Dienstverlening aan grensarbeiders*

De bureaus Belgische en Duitse Zaken (BBZ/BDZ) zijn onderdeel van de SVB en voorzien, in samenwerking met andere uitvoerders, grensarbeiders van informatie. Uit een onafhankelijk onderzoek naar de behoefte aan informatievoorziening voor grensarbeiders in 2014 werd duidelijk dat digitale informatievoorziening en persoonlijke informatievoorziening beide noodzakelijk zijn. Uitgangspunt hierbij is dat de informatievoorziening zoveel mogelijk digitaal verloopt.

#### *Elektronische dienstverlening*

De elektronische dienstverlening verloopt vooral via de website [www.grensinfo.nl](http://www.grensinfo.nl). Nadat de website in 2016 geheel was vernieuwd, hebben in 2017, mede op basis van feedback van bezoekers, verdere verbeteringen plaats gevonden. De website wordt de laatste jaren steeds vaker bezocht, in 2017 in totaal door 249.906 unieke bezoekers. De website is een initiatief van de Nederlandse overheid, opgezet door de SVB (BBZ/BDZ), in nauwe samenwerking met de Belastingdienst, UWV, het CAK en Zorginstituut Nederland.

#### *Persoonlijke dienstverlening*

Voor de persoonlijke informatievoorziening is in 2017, in overleg met de grensregio's, gewerkt aan de verdere totstandkoming van de structuur met regionale frontoffices (grensinformatiepunten) voor face-to-face-dienstverlening. Deze worden ondersteund door een centrale backoffice met specialistische vakinhoudelijke expertise voor complexe vragen en kennisondersteuning (BBZ en BDZ voor sociale zekerheid en Team GWO van de Belastingdienst voor fiscale aspecten). Tot en met 2018 zijn hiervoor Europese Interreg subsidies toegekend. Begin 2018 zal, na een evaluatie van de totale grensinformatiestructuur, door het ministerie van SZW een voorstel worden ontwikkeld voor duurzame financiering van die ontwikkelde structuur. Hierbij zal ook worden beoordeeld hoe de taak en omvang van de backoffice BBZ/BDZ vanaf 2019 moet zijn.

### **Attachés voor sociale zaken**

In Marokko, Spanje, Suriname en Turkije zijn bureaus voor sociale zaken die verbonden zijn aan de Nederlandse ambassades. Deze bureaus hebben onder andere het geven van voorlichting, het onderhouden van contacten met de zusterorganisaties en het verrichten van onderzoeken naar de

rechtmatigheid van uitkeringen in het betreffende land, tot taak. Aan het hoofd staat een attaché sociale zaken (met uitzondering van Suriname).

Van 30 oktober tot en met 3 november vond de attachéweek plaats. Alle attachés en hun lokale medewerkers en onze contactpersoon in Pretoria hebben een uitwisselings- en trainingsprogramma gevolgd, waarin bijdragen werden geleverd door de SVB, UWV, het CAK en de Belastingdienst.

Met het zusterorgaan in Marokko vond sinds 2009 voor het eerst weer een verbindingsorgaan-overleg plaats met de SVB, het CAK en UWV. Hieruit zijn diverse acties opgepakt. Het Bureau Sociale Zaken heeft in juli en december een UWV-delegatie begeleid in Marokko voor de uitvoering van medische keuringen voor Anw-ers en WIA-gerechtigden. Keuringsartsen van het UWV hebben opleidingen verzorgd voor de keuringsartsen van het zusterorgaan en een tweede locatie voor keuringen is in gebruik genomen.

De SVB heeft een overeenkomst met een looptijd van twee jaar ondertekend met de Marokkaanse pensioen- en uitkeringsinstantie voor ambtenaren in Marokko (CMR) voor uitwisseling van kennis.

In Spanje zijn twee voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor gepensioneerden en hun belangenbehartigers, in samenwerking met het zusterorgaan en het CAK. Deze voorlichtingsbijeenkomst is ook met het CAK en het zusterorgaan in Marokko georganiseerd.

Met het Turkse verbindingsorgaan is gesproken over de uitwisseling van overlijdensgegevens. Helaas kreeg dit door de ontstane diplomatieke crisis in maart tussen Turkije en Nederland geen vervolg tot op heden. Pilots van dergelijke uitwisselingen lopen onder andere met Spanje.

### **Handhaving**

Handhaving is alles wat de SVB doet om fouten van haar klanten te voorkomen en fraude van haar klanten te detecteren en aan te pakken. Preventie staat daarbij voorop. De klanten worden zo goed en effectief mogelijk geïnformeerd over hun plichten. De SVB controleert zoveel mogelijk door gegevens met andere instanties uit te wisselen, zodat de klanten geen onnodige vragen krijgen. Bij een vermoeden van strafrechtelijke fraude doet de SVB een opsporingsonderzoek. Bij voldoende bewijs wordt aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie.

### *Businesscase intensivering toezicht SVB*

De SVB maakt gebruik van de door het kabinet geboden mogelijkheid om voorstellen in te dienen om de handhaving te versterken. Dit resulteerde in de 'businesscase intensivering toezicht SVB' die in maart 2015 is goedgekeurd en een looptijd van vier jaar heeft. De businesscase voorziet met name in de intensivering van preventie en detectie, mede ook door een professionalisering van de risicoanalyse. De tabel hieronder bevat het resultaat in 2017 van de businesscase.

**Tabel 1.22 Resultaat van de businesscase intensivering toezicht**

<b>Opbrengsten</b>	<b>Terugvorderingen en sancties</b>	<b>Toekomst besparingen</b>	<b>Totaal</b>
Nationaal	2.975.401	6.265.988	9.241.389
Internationaal	321.027	654.706	975.733
Totaal	<b>3.296.428</b>	<b>6.920.694</b>	<b>10.217.122</b>
- kosten			<b>-7.350.000</b>
Saldo			2.867.122

In overleg met het ministerie van SZW ontwikkelt de SVB een voorstel om succesvolle elementen uit de businesscase vanaf 2019 op te nemen in de reguliere begroting van de SVB.

### Resultaten handhaving

De drie volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van alle SVB-handhavingsactiviteiten in 2017, inclusief de businesscase intensivering toezicht SVB. Sancties zijn niet alleen boetes, maar ook maatregelen die geen financiële consequentie hebben.

Tabel 1.23 Sancties

Jaar	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Aantal	4.641	4.418	12.280	12.397	279	321	2.743	2.224	19.943	19.360
Bedrag	789	688	571	567	170	192	516	453	2.046	1.900

1 = € 1 .000

Tabel 1.24 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Aantal	908	901	1.307	1.210	101	113	1.212	905	3.528	3.129
Bedrag	3.087	2.750	997	1.012	807	1.100	1.904	1.904	6.795	6.766

1 = € 1 .000

Tabel 1.25 Aangiften

	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Aantal	6	5	0	0	4	16	6	2	16	23
Bedrag	240	402	0	0	408	1.464	352	76	1.000	1.942

1 = € 1 .000

De aantallen en bedragen van de sancties en terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd, zijn in 2017 vergelijkbaar met 2016. Door een projectmatige aanpak bij de Anw waren er in 2016 meer schadebedragen boven de aangiftegrens dan in 2017.

### Kosten

Het volgende overzicht betreft de structurele kosten van alle handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

Tabel 1.26 Kosten handhaving

Activiteiten	2017	2016
	Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	450
Controle	1.650	1.450
Toezicht en opsporing	6.350	6.900
<b>Totaal</b>	<b>8.450</b>	<b>8.750</b>

1 = € 1 .000

De kosten van handhaving in 2017 zijn iets gedaald ten opzichte van 2016. Dit is het gevolg van een lichte krimp in de toezicht formatie waardoor de salariskosten lager zijn.

### Bekendheid met plichten

De mate van bekendheid van klanten met hun plichten wordt jaarlijks gemeten door middel van een onderzoek onder aselect gekozen klanten. Het ministerie van SZW voert dit onderzoek uit voor de SVB, het UWV en gemeenten uitgevoerde wetten en neemt de resultaten op in het jaarverslag van het ministerie van SZW. De doelstelling van minimaal zestig procent bekendheid met de plichten van de SVB wetten wordt steeds ruim behaald.



---

### *Controle in het buitenland*

In 2017 verrichtte het Controleteam Buitenland 1.096 AOW/Anw onderzoeken in België, Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Thailand, Groot-Brittannië, Polen, Bulgarije, Roemenië en de Verenigde Staten. Bij 210 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zitten, waardoor er teveel werd uitgekeerd.

De AIO-controle in het buitenland gaat over controle op verblijf, vermogen en pensioen in het buitenland. De SVB heeft een integrale controle op verblijf en vermogen ingericht. Deze controle loopt nog tot en met 2019.

De SVB controleerde in 2017 in het kader van de AKW-handhaving of rechtgevende kinderen die in Marokko wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. De situatie van 167 kinderen is gecontroleerd; 8 kinderen bleken niet (meer) schoolgaand te zijn. Tevens bleken er 29 kinderen niet meer woonachtig te zijn in Marokko. Tweevoudige kinderbijslag ten behoeve van uitwonende kinderen komt in Marokko niet meer voor. Door een afnemend aantal gerechtigden in het buitenland neemt het aantal onderzoeken jaarlijks af. Door de Wet herziening Exportbeperking Kinderbijslag is de export van kinderbijslag naar Turkije en diverse andere landen gestopt.

### ***Klantonderzoeken / klanttevredenheid***

SVB werkt aan de ontwikkeling van meerdere vormen van het ophalen van klantinzichten. Naast het periodiek meten van klanttevredenheid zal ook een meer continue kwantitatieve manier van meten van de klanttevredenheid en kwalitatief onderzoek naar deelaspecten van de dienstverlening worden ingericht. Doel van het structureel inbedden van klantonderzoek binnen de SVB is het beter laten aansluiten van de dienstverlening op de wensen en behoeften van onze klanten. Klantonderzoek stelt de SVB in staat ook te anticiperen op behoeften van burgers.

Daarbij wordt niet alleen aandacht gegeven aan klanttevredenheid, maar ook aan klantbehoeften en klantgedrag. Voorbeelden zijn het opzetten van een zogenaamde klantcommunity, website feedback, het in kaart brengen van klantreizen en het testen van (standaard)brieven. De SVB zet hiervoor met ingang van 1 september 2017 twee medewerkers in op klantonderzoek. Tevens zijn er ambassadeurs aangesteld op diverse locaties en zal een onderzoeksbureau in de periode 1 september 2017 tot 1 januari 2019 ondersteunen bij het uitvoeren van onderzoek.

Het klanttevredenheidsonderzoek dat eerst tweejaarlijks werd uitgevoerd, wordt vanaf 2018 jaarlijks uitgevoerd.

### *Afhandeling klachten*

In 2017 zijn 1.907 klachten geregistreerd. Snelle en persoonlijke afhandeling staat voorop in onze klachtenprocedure. Wij streven ernaar om klachten binnen één dag en op een informele wijze via de telefoon op te lossen. Dit lukte bij 1.400 klachten. Bij 507 klachten verzonden wij een formele afhandelingsbrief naar de klant. Dit doen we bijvoorbeeld als de klant de afhandeling nog eens na wil lezen of wanneer de klant de klachtafhandeling een vervolg wil geven bij de Nationale Ombudsman.

### ***Digitale dienstverlening/kanaalsturing***

In 2017 hebben we diverse voorbereidingen gedaan voor grote projecten in 2018. In 2018 gaan we een vernieuwde SVB-website bouwen waarmee we de digitale dienstverlening verder verbeteren en vernieuwen. In 2017 hebben we zo veel mogelijk voorbereidende activiteiten gedaan, is het ontwerp gemaakt voor de nieuwe SVB-website en is dit steeds verder verbeterd. Tegelijkertijd werkten we aan het herschrijven en vereenvoudigen van de teksten op de website. Doel is om alle teksten te vereenvoudigen en [MijnSVB](#), [svb.nl](#) en [svbabc.nl](#) met elkaar in één omgeving te integreren. Dan worden ook stap voor stap nieuwe functionaliteiten toegevoegd, zoals voorleessoftware en extra hulp

voor laaggeletterden. Maar ook gaan we onze dienstverlening sneller en makkelijker maken én het percentage volledig geautomatiseerde afgehandelde transacties verhogen.

Onze dienstverlening bieden we meer “ketenbreed” aan. In 2017 zijn daarom meerdere proofs of concept uitgevoerd met nieuwe software en technieken om de ICT-ondersteuning van de website te verbeteren. Ook ging een team aan de slag met de verwerving van de benodigde nieuwe tooling.

Het MijnSVB-statusoverzicht voor de klant is verbeterd. De klant heeft beter inzicht in de status van zijn aanvraag of wijziging en kan veel meer betaalhistorie raadplegen. Ook is een Engelstalige webdienst ‘aanvraag kinderbijslag’ gemaakt, waar veel gebruik van wordt gemaakt.

#### *Berichtenbox*

Het aantal gebruikers van de Berichtenbox van Mijnoverheid.nl is in 2017 gegroeid van zes miljoen naar zeven miljoen.

Van de mensen die een Berichtenbox activeren, kiest 79 procent (5,5 miljoen personen) ervoor om post van de SVB digitaal te ontvangen. Dat betekent dat steeds meer SVB-post naar de Berichtenbox wordt gestuurd. In januari 2017 verzonden we de mailing AOW-jaaropgave 900.000 keer (2016: 465.000 keer) digitaal.

#### *Gebruik van de belangrijkste webdiensten: aanvraag AOW en AKW*

In de onderstaande tabel staan de percentages aanvragen AOW en AKW die via MijnSVB worden ingediend.

**Tabel 1.27 Percentage aanvragen AOW en AKW aangevraagd via MijnSVB**

<b>Wet</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
AOW	85%	82%	80%	64% *	70%
AKW	99%	98%	99%	98%	98%

*\*In 2014 is het percentage negatief beïnvloed door twee ICT-storingen*

## **1.6.2 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving zorgdomein**

### ***Wetswijziging Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml) voor overeenkomst van opdracht***

Met deze wetswijziging wordt het minimumloon van toepassing op de overeenkomst van opdracht en wordt het verplicht om bij een overeenkomst van opdracht vakantiebijslag te betalen. De wetswijziging is vanaf 1 januari 2018 van kracht.

Door het ministerie van SZW is via een algemene maatregel van bestuur (AMvB) een uitzonderingspositie gecreëerd voor een beperkte groep budgethouders. De uitzondering richt zich op budgethouders die een overeenkomst van opdracht hebben afgesloten met hun partner of een familielid in eerste of tweede graad, die door de SVB is goedgekeurd voor 1 januari 2018, en waarbij een uurtarief onder €10,93 per gewerkt uur is afgesproken. Deze uitzondering geldt voor de duur van een jaar (2018). In dat jaar moet het ministerie van VWS een structurele oplossing voor de uitzonderingsgroep hebben ontwikkeld. Nieuwe overeenkomsten moeten vanaf 1 januari 2018 voldoen aan de Wml. De SVB zal hierop handhaven.

De implementatie van de wetswijziging betekent voor budgethouders met een overeenkomst van opdracht (die niet onder de uitzondering valt) een aanpassing van hun contracten. De SVB ondersteunt de budgethouders hierin zoveel mogelijk door maatwerk te leveren. De SVB heeft in samenwerking met de ketenpartijen de implementatie uitgevoerd.

### ***Fraudebestrijding***

Met de invoering van het trekkingsrecht voor het PGB is onder andere beoogd de fraude en oneigenlijk gebruik op budgetbesteding te voorkomen en beter te bestrijden. In samenwerking met de ketenpartners zet de SVB zich in om de bestrijding van PGB-fraude effectief en efficiënt aan te pakken. In 2017 heeft de SVB 883 fraudemeldingen gedaan.

---

Daarnaast heeft de SVB in 2017 verschillende acties ondernomen om het proces van fraudebestrijding te verbeteren:

- zichtbaar partner door assistentie aan Ondersteuningsteam fraude (OTF) van de VNG, diverse gemeenten en zorgkantoren en goede contacten met de inspectie van het ministerie van SZW. Dit helpt bij het verbeteren van de terugkoppeling op de fraudemeldingen van de SVB door de budgetverstrekkers;
- de SVB verkent een meer proactieve rol van informatieverstrekker aan de budgetverstrekkers voor het kunnen opsporen van fraude en het ondersteunen (kennis, kunde, capaciteit) bij de door de budgetverstrekkers uitgevoerde fraudeonderzoeken;
- aansluiting zoeken bij partners van de Taskforce Integriteit Zorgfraude (TIZ) en het Informatieknooppunt Zorgfraude (IKZ);
- een pilot met data-analyse;
- versoepeling van gegevensuitwisseling door knelpunten in kaart te brengen;
- informatie en communicatie over fraudebestrijding en het gebruik van de portal;
- een pilot met de gemeente Amsterdam voor het versterken van samenwerking met gemeenten op het gebied van fraudebestrijding.

### **Transitievergoeding**

Budgethouders die een zorgovereenkomst in de vorm van een arbeidsovereenkomst afsloten met hun zorgverlener zijn bij het einde van de arbeidsovereenkomst in bepaalde gevallen verplicht om transitievergoeding te betalen. In september 2017 maakten de ketenpartijen (tijdelijke) werkafspraken over de uitvoering en de financiering van de vergoedingen in het kader van de transitievergoeding. Een belangrijk uitgangspunt is dat de kosten van de verplichte transitievergoeding niet bij de budgethouders komen te liggen. De SVB zal in 2018 de budgethouder in algemene zin informeren over de transitievergoeding. De budgethouder blijft zelf verantwoordelijk voor de aanvraag en de berekening van de transitievergoeding. Daarnaast zal de SVB de aanvragen voor de vergoeding van een transitievergoeding controleren en verwerken.

Het afgelopen jaar heeft een twintigtal (merendeel Wlz) budgethouders zich bij de SVB gemeld vanwege deze verplichting.

In het regeerakkoord is het voornemen opgenomen om de transitievergoeding te versoepelen.

### **Wettelijke grondslag Zvw**

Voor een goede en rechtmatige uitvoering van de ondersteuning door de SVB in het PGB in de Zvw is het voor de SVB belangrijk dat er in 2017 een wettelijke grondslag in de Zorgverzekeringswet is gerealiseerd. In goede samenwerking met de SVB schreef het ministerie van VWS een ministeriële regeling, waarin de SVB als publiekrechtelijke uitvoerder van de ondersteuningstaak wordt aangewezen. De regeling is per 1 januari 2018 van kracht.

### **Zorgovereenkomsten en wijzigingen**

Per 1 april 2017 is het gebruik van standaardformulieren voor zorgovereenkomsten en wijzigingen verplicht gesteld. Deze verplichtstelling is goed verlopen, mede door de goede samenwerking in de keten om budgethouders en zorgverleners hierover via verschillende kanalen te informeren.

### **Declaraties**

De keten heeft besloten tot het verplicht stellen van het gebruik van de standaard urendeclaratie. De SVB onderzoekt wat een realistisch invoeringsscenario daarvoor is. Daarnaast gaf de SVB aan een modelfactuur te ontwikkelen. De modelfactuur is nieuw en is met name bedoeld als ondersteuning voor zorgverleners die als zzp'er werken. Deze wordt aangeboden als hulpmiddel, maar wordt niet verplicht gesteld.

---

### **Compensatieregeling Trekkingsrecht PGB**

Op 15 februari 2017 publiceerde de staatssecretaris van VWS de Beleidsregel compensatieregeling trekkingsrecht PGB. De regeling is in het leven geroepen naar aanleiding van de vertraging die in 2015 optrad bij de uitbetaling van PGB's. Budgethouders en zorgverleners konden van 1 maart tot en met 31 mei 2017 een eenmalige compensatie aanvragen bij PricewaterhouseCoopers (PwC). De SVB heeft in opdracht van VWS de voor de uitvoering nodige gegevens van budgethouders en zorgverleners verstrekt aan PwC. Op verzoek van PwC plaatste de SVB in april 2017 een nieuwsbericht op haar website, waarin wordt herinnerd aan de compensatieregeling PGB en wordt verwezen naar het Klantcontactcentrum Compensatieregeling PGB.

Een kleine 300 budgethouders en zorgverleners maakten gebruik van de compensatieregeling. De SVB heeft op verzoek van PwC in een beperkt aantal gevallen de aanvraaggegevens gecontroleerd.

#### **1.6.3 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving V&O**

In 2017 heeft de uitvoering van de vijf wetten en drie regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen regulier plaatsgevonden. De Uitkeringsregeling Backpay, die eind 2015 door de staatssecretaris van VWS in overeenstemming met het Indisch Platform tot stand kwam en een jaar van toepassing zou zijn, was met een jaar verlengd tot 1 januari 2018 om met name mogelijke belanghebbenden in het buitenland langer in de gelegenheid te stellen een aanvraag in te dienen. De samenhang in de uitvoering van de wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) en de uitvoering van de Sociale Verzekeringswetten (SV) komt met name tot stand in de koppeling en uitwisseling van gegevens: voor cliënten hoeft er bijvoorbeeld voor de uitvoering van de SV- en de V&O-wetten slechts een keer een levensbewijs te zijn. Behalve voor de mogelijke informatie-uitwisseling met betrekking tot persoons- en inkomensgegevens, geldt de samenhang ook voor het beter benutten van geautomatiseerde systemen en facilitaire voorzieningen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar het jaarverslag van de Pensioen- en Uitkeringsraad 2017.

#### **1.6.4 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving pensioenregister**

De Stichting Pensioenregister heeft tot doel om de kennis over het opgebouwde en totaal te bereiken pensioen te vergroten. Hierdoor kunnen mensen betere financiële keuzes maken voor de toekomst. De website [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl) is een initiatief van de pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en de SVB en is ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister. Burgers zien in één oogopslag een overzicht van hun opgebouwde AOW- (eerste pijler) en pensioenaanspraken via werkgevers (tweede pijler). De website [pensioen kijker.nl](http://pensioen kijker.nl) is ook ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister. Tot 1 april 2017 heeft de SVB het beheer van de websites uitgevoerd, in opdracht van de Stichting Pensioenregister. Eind 2016 koos de stichting voor een nieuw consortium dat vanaf 1 april 2017 verantwoordelijk is voor het beheer en de doorontwikkeling van het platform. De overdracht van het beheer naar het nieuwe consortium is soepel verlopen.

## 2 Jaarrekening

### 2.1 Balans per 31 december 2017

Tabel 2.1 Balans per 31 december 2017 (na bestemming van het saldo van baten en lasten)

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
<b>Activa</b>			
<b>Vaste activa</b>			
1	Materiële vaste activa	119,6	123,6
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
<b>Totaal vaste activa</b>		<b>967,9</b>	<b>971,9</b>
<b>Vlottende activa</b>			
3	Vorderingen	6.501,8	8.419,0
4	Liquide middelen	0,7	0,5
<b>Totaal vlottende activa</b>		<b>6.502,5</b>	<b>8.419,5</b>
<b>Totaal activa</b>		<b>7.470,4</b>	<b>9.391,4</b>
<b>Passiva</b>			
<b>Fondsen</b>			
5	Fondsvermogen AOW/Anw	3.789,8	5.966,9
6	Bestemmingsreserve	2,1	2,1
7	Egalisatiereserve	8,6	5,8
<b>Totaal fondsen</b>		<b>3.800,5</b>	<b>5.974,8</b>
8	Voorzieningen	36,4	48,5
9	Langlopende schulden	1,3	1,3
10	Kortlopende schulden	3.632,2	3.366,8
<b>Totaal passiva</b>		<b>7.470,4</b>	<b>9.391,4</b>

## 2.2 Staat van baten en lasten over 2017

Tabel 2.2 Staat van baten en lasten over 2017

Ref. Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
<b>Baten premie gefinancierd</b>			
11 Algemene Ouderdomswet	36.073,2	37.854,0	38.136,0
11 Algemene nabestaandenwet	180,9	1.013,0	1.168,2
<b>Baten budget gefinancierd</b>			
12 Kindregelingen*	3.419,9	3.428,7	3.401,8
12 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	289,7	263,6	268,7
13 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,4	4,5	5,1
13 Overbruggingsregeling AOW	4,9	4,1	4,6
14 Remigratiewet	43,6	46,4	43,5
14 Regeling bijstand buitenland	1,5	1,8	1,5
<b>Baten sv-taken</b>	<b>40.019,1</b>	<b>42.616,1</b>	<b>43.029,4</b>
Baten niet-sv-taken	84,6	89,6	95,2
<b>Totaal baten</b>	<b>40.103,8</b>	<b>42.705,7</b>	<b>43.124,6</b>
<b>Lasten premie gefinancierd</b>			
11 Algemene Ouderdomswet	37.996,7	38.056,9	37.513,0
11 Algemene nabestaandenwet	431,7	429,5	460,6
<b>Lasten budget gefinancierd</b>			
12 Kindregelingen*	3.419,9	3.428,7	3.401,8
12 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	289,7	263,6	268,7
13 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,4	4,5	5,1
13 Overbruggingsregeling AOW	4,9	4,1	4,6
14 Remigratiewet	43,6	46,4	43,5
14 Regeling bijstand buitenland	1,5	1,8	1,5
<b>Lasten sv-taken</b>	<b>42.193,4</b>	<b>42.235,5</b>	<b>41.698,8</b>
Lasten niet-sv-taken	84,6	89,6	95,2
<b>Totaal lasten</b>	<b>42.278,0</b>	<b>42.325,1</b>	<b>41.794,0</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-2.174,3</b>	<b>380,6</b>	<b>1.330,6</b>

\* Betreft de Algemene kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvang

## 2.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 2.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen	2017	2016
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>		
<b>Ontvangsten</b>	15	
Premies	25.834,8	27.192,8
Financiering door het Rijk	15.953,9	16.273,0
Overige ontvangsten	110,1	118,5
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten	1.318,2	1.405,8
	43.217,0	44.990,1
<b>Uitgaven</b>	16	
Uitkeringen	-42.006,7	-41.404,9
Uitvoeringskosten	-313,1	-306,0
Overige uitgaven	-2,5	-1,4
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten	-992,7	-1.373,8
	-43.315,1	-43.086,1
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>-98,1</b>	<b>1.904,0</b>
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>		
Investeringsactiviteiten	-4,8	-3,7
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>	<b>-4,8</b>	<b>-3,7</b>
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>		
Mutatie rekening courant Rijk	3 102,9	-1.904,9
Interest rekening courant Rijk	0,2	5,9
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>103,1</b>	<b>-1.899,0</b>
<b>Netto-kasstroom</b>	<b>0,2</b>	<b>1,3</b>
<i>Specificatie netto-kasstroom</i>		
Stand liquide middelen 1 januari*	4 0,5	-0,8
Stand liquide middelen 31 december*	4 0,7	0,5
Mutatie liquide middelen	0,2	1,3
<b>Totaal</b>	<b>0,2</b>	<b>1,3</b>

\* Stand betreft saldo van liquide middelen en schulden aan kredietinstellingen

## 2.4 Algemene toelichting

### *Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister*

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan en feitelijk gevestigd op de Van Heuven Goedhartlaan 1, Postbus 1100, 1181 KJ in Amstelveen. De Sociale Verzekeringsbank is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 34366008.

In bijlage 4 is een overzicht opgenomen met alle locaties van de Sociale Verzekeringsbank.

---

## 2.5 Waarderingsgrondslagen

### *Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening*

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. De jaarrekening van de SVB omvat zowel de SVB als uitvoeringsorganisatie als de SV-geadministreerde fondsen. De verantwoording over de Niet-SV-geadministreerde regelingen geschiedt via separate verantwoordingen, ten behoeve van het desbetreffende Ministerie of ander verantwoordelijk orgaan.

De grondslagen en regels voor het opstellen van deze jaarrekening, die voortvloeien uit de Regeling SUWI, zijn afgeleid van BW boek twee titel negen. Tenzij anders vermeld, zijn activa en passiva opgenomen tegen verkrijgingsprijs. Afwijkingen ten opzichte van Titel negen Boek twee BW zijn hierna toegelicht.

De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten en uitkeringslasten naar wet/regeling wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten en in de toelichting wordt deze indeling gehanteerd. Dit wijkt af van de categoriale indeling zoals gehanteerd wordt in Titel negen Boek twee BW.

- Daarnaast wijkt de waarderingsgrondslag van de premiebatens en premievorderingen af van Titel negen Boek twee BW, daar de SVB de EMU – definitie hanteert. Een nadere toelichting van de EMU-definitie wordt bij de waarderingsgrondslag van de vorderingen gegeven.
- Voor het bepalen van de egalisatiereserve wordt in de jaarrekening SVB uitgegaan van de voorwaarden zoals gesteld in de Regeling SUWI. Deze wijken af t.o.v. de voorwaarden zoals gesteld in Titel negen Boek twee BW. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de egalisatiereserve.
- Bepaling van het norm/fondsvermogen vindt plaats op basis van de Regeling SUWI. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op het fondsvermogen en normvermogen.

De SVB stelt haar jaarrekening op, op basis van de continuïteitsveronderstelling. De verslagperiode is gelijk aan een kalenderjaar en loopt van 1 januari t/m 31 december.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.



---

Onder de SV-taken vallen de volgende wetten/regelingen:

- Algemene Ouderdomswet (AOW)
- Algemene nabestaandenwet (Anw)
- Algemene Kinderbijslagwet (AKW)
- Wet op het kindgebonden budget (WKB)
- Wet kinderopvang (Wko)
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling Bijstand Buitenland (BYBU)

#### *Dienstverlening en bedrijfsvoering*

In de verantwoording worden de baten en lasten nader onderscheiden in dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening gaat over alle baten en lasten van de uitkeringen en daarmee gepaard gaande financiering met betrekking tot de uitvoering van SV en niet-SV regelingen. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering en organisatie van de SVB. Hiermee wordt verwezen naar tabellen 2.20 en 2.21.

#### *Financiële instrumenten*

In de jaarrekening dient ingegaan te worden op de risico's met betrekking tot financiële instrumenten. In het bijzonder moet er een toelichting worden gegeven op het gebied van marktrisico's, kredietrisico's, liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's. De Sociale Verzekeringsbank maakt geen gebruik van afgeleide instrumenten en houdt geen handelsportefeuille aan. Het marktrisico is nihil gezien de aard van de activiteiten van de SVB. De SVB loopt een incassorisico over de debiteuren, echter aangezien de financiering van de SVB via het rijk loopt, loopt zij voor de uitkeringsdebiteuren geen financieringsrisico. Indien noodzakelijk wordt voor zowel de uitkeringsdebiteuren als de overige debiteuren een voorziening voor oninbaarheid gevormd. De kredietrisico's zijn nihil, omdat de financiële vaste activa bestaat uit vorderingen op het ministerie van SZW, als gevolg van het wijzigen van de bekostiging van kas naar transactiebasis. Het ministerie rekent deze vordering bij beëindiging van de regeling af. De liquiditeitsrisico's en kasstroomrisico's zijn nihil als gevolg van de financiering door het rijk (schatkistbankieren). Het ministerie van SZW staat garant als het gaat om de continuïteit en uitvoering van de SVB.

#### *Schattingen*

De opstelling van de jaarrekening vereist dat de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt, die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa, verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden periodiek beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schattingen worden herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen hebben. Als het voor het geven van het vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze onderdelen en schattingen, inclusief de bijbehorende veronderstellingen, opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

#### *Presentatiewijziging*

In de jaarrekening 2016 zijn de opbrengsten derden gesaldeerd gepresenteerd in de totale uitvoeringskosten en in de onderliggende wet/regelingen tabellen. In deze jaarrekening 2017 worden de opbrengsten derden apart gepresenteerd en niet meer gesaldeerd in de uitvoeringskosten. Dit geeft namelijk een beter beeld van de werkelijke uitvoeringskosten van de SVB. De vergelijkende cijfers over het jaar 2016 zijn daarop aangepast in deze jaarrekening. De wijziging heeft verder geen impact op het saldo van baten en lasten en het fondsvermogen.

---

Daarnaast wordt de verplichting uit hoofde van de jubileumgratificaties in het boekjaar 2017 gepresenteerd onder de voorzieningen in plaats van de kortlopende schulden. De vergelijkende cijfers over 2016 zijn hiervoor aangepast. Bij de voorzieningen inzake de organisatiewijzigingen heeft een wijziging plaatsgevonden, die leidt tot een verschuiving tussen de diverse voorzieningen. Deze wijzigingen hebben verder geen impact op het saldo van baten en lasten en het fondsvermogen.

## **Activa**

### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per object hoger is dan € 0,05 miljoen (2016: € 0,05 miljoen). Er wordt jaarlijks rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

Materiële vaste activa, waarvan besloten is dat deze buiten gebruik worden gesteld, worden op directe opbrengstwaarde gewaardeerd.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- terreinen: geen afschrijving
- erfpacht: 50 jaar
- gebouwen: 10 – 40 jaar
- installaties gebouwen: 3 – 15 jaar
- computerinstallaties: 2 – 10 jaar
- overige activa: 2 – 10 jaar

Afschrijvingskosten zijn niet afzonderlijk verantwoord en toegelicht in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in zowel de SV-taken als de niet-SV-taken. Als een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa worden in het boekjaar van realisatie verantwoord in de staat van baten en lasten.

Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van een gebouw. Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is geen voorziening voor groot onderhoud gevormd. Kosten worden rechtstreeks in de staat van baten en lasten verantwoord.

### *Financiële vaste activa*

Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen.

In 2012 is de bekostiging van de door het rijk gefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langdurig moet worden getypeerd, aangezien zij niet eerder betaald wordt door het ministerie van SZW, dan bij beëindiging van de desbetreffende wet en/of regeling. Over de vordering wordt geen rente in rekening gebracht.

### *Bijzondere waardevermindering vaste activa*

Jaarlijks wordt per balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de

---

kasstroomgenererende eenheid, waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. Een bijzonder waardeverminderingsverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

#### *Vorderingen*

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Na die eerste verwerking worden de vorderingen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de uitkeringslasten van de fondsen.

De premievorderingen AOW en Anw worden gewaardeerd volgens de EMU-definitie. Dit houdt in dat de premieontvangsten via de inkomstenheffing en de nabetalingen over de loonheffing en de inkomstenheffing worden toegerekend aan de baten in het jaar waarin deze zijn ontvangen door de Belastingdienst. De premieontvangsten via de loonheffing tussen 1 februari van het verslagjaar en 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar worden toegerekend aan de baten in het verslagjaar. Dit wijkt af van BW boek twee titel negen, waar wordt uitgegaan van een kalenderjaar. De vordering premiebaten op de Belastingdienst bestaat uit de ontvangen premies via afdracht loonheffing in de maand januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Nabetalingen worden gewaardeerd op kasbasis.

#### *Liquide middelen*

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Passiva**

#### *Fondsvermogen*

Het fondsvermogen van de fondsen AOW en Anw bestaat uit twee onderdelen: het normvermogen en het vermogenoverschot/-tekort.

#### *Normvermogen*

Het normvermogen is een gemiddeld vermogen om gedurende het jaar voldoende middelen te hebben om aan de verplichtingen te voldoen. Het normvermogen is daarmee een ijkpunt voor het meten van overschotten of tekorten. Een aanpassing van het normvermogen komt ten laste/bate van het vermogenoverschot/-tekort.

#### *Vermogenoverschot/-tekort*

Het verschil tussen het totale fondsvermogen en het normvermogen wordt aangeduid als het vermogenoverschot/-tekort. Het saldo van de rekening van baten en lasten wordt toegevoegd of onttrokken aan het vermogenoverschot/-tekort.

#### *Bestemmingsreserve*

De bestemmingsreserve is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de Raad van Bestuur bepaalde specifieke bestemming. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in het SV-domein geen bestemmingsreserves worden gevormd. Voor de fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijft de bestemmingsreserve gehandhaafd.

---

### *Egalisatiereserve*

De SVB vormt een egalisatiereserve met overeenkomstige toepassing van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en artikel 5.10a, tweede lid, van de Regeling SUWI. Deze reserve wordt ingezet voor:

- Opvangen van schommelingen in de inkomsten en uitgaven
- Reserveringen voor kosten die zich niet jaarlijks voordoen (bijvoorbeeld onderhoud bedrijfsmiddelen)
- Opvangen van overlopende verplichtingen (bijvoorbeeld projecten wet- en regelgeving)
- Onvoorzien uitgaven met een incidenteel karakter.

De in de jaarrekening van de SVB op te nemen egalisatiereserve, bedoeld in artikel 52 van de Wet SUWI, heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten. De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste 5 procent van het over de voorgaande 3 jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 48, eerste lid, van de wet SUWI en bedraagt niet minder dan nul.

### *Voorzieningen*

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Voorwaarde voor het opnemen van een voorziening, is dat de totale verplichting meer dan € 0,3 miljoen moet bedragen.

Wanneer de verwachting is dat een derde verplichtingen vergoedt en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen. De voorzieningen betreffen:

- de voorzieningen 'Sociaal Plan 2015-2017' en 'Sociaal Plan en Fricatiekosten' worden bepaald door een berekening van individuele aanspraken. De voorzieningen zijn berekend op basis van de totale rechten rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorzieningen 'Reorganisatie SVB' is het totaal van de individueel vastgestelde rechten op wachtgeld (berekend als het product van actuele wachtgelduitkering en looptijd);
- de omvang van de 'WW-voorzieningen' is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de voorziening 'afname activiteiten V&O' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten;
- de waardering van de voorziening 'FVP' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten. De totale voorziening wordt bijgesteld op basis van de gerealiseerde onttrekkingen van het voorbije boekjaar. Wanneer de SVB een bijdrage van derden ontvangt, wordt deze bijdrage via de staat van baten en lasten verantwoord;
- de voorziening 'Dienstverlening PGB (DPGB)' is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;

- de voorziening ‘Pensioenregister’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte;
- de omvang van de voorziening ‘toeslagen op pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is van 1,0 procent (2016: 1,1 procent). De disconteringsvoet is gebaseerd op de twaalfmaands Euribor van de laatste drie realisatiejaren en een opslag voor de actuele spread tussen de eenjaars en de vijfjaars Nederlandse staatsobligatie. De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de ag-prognosetafels 2016. Dit zijn de meest actuele prognosetafels;
- de waardering van de voorziening ‘Juridische procedures’ volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures, inclusief de kosten van juridisch advies en procesgerelateerde kosten, voor uitspraak van een rechter;
- de waardering van de voorziening Jubileumgratificaties wordt bepaald op basis van de individueel vastgestelde rechten bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. Hierbij wordt er rekening gehouden met de blijfkans. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap ZW’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de Ziektewet.

## Schulden

### *Langlopende schulden*

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de langlopende schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Langlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

In 2012 is de bekostiging van de door het rijk gefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde schuld als langdurig moet worden getypeerd, aangezien zij niet eerder betaald wordt aan het Ministerie van SZW, dan bij beëindiging van de desbetreffende wet en/of regeling. Over de schuld wordt geen rente in rekening gebracht.

### *Kortlopende schulden*

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs.

## Bepaling saldo van baten en lasten

### *Toerekening van baten en lasten*

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben, tenzij anders vermeld.

### *Premies*

De premiebaten AOW en Anw worden toegerekend volgens de EMU-definitie, zoals is toegelicht bij de vorderingen.

---

### *Financiering door het rijk*

Met uitzondering van de AOW en de Anw worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert door middel van 'financiering door het rijk' gefinancierd, de zogenoemde 'begrotingsgefinancierde regelingen'. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Het jaarbudget voor de uitvoeringskosten wordt in maandelijks gelijke termijnen ontvangen.

De premiebatens en de bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het rijk een aanvullende financiering ontvangen, die via de 'financiering door het rijk' wordt verantwoord. De hoogte van deze aanvullende financiering is gelijk aan het geraamde vermogenstekort voor het desbetreffende jaar. Daarnaast wordt het gerealiseerde vermogenoverschot/-tekort van het voorgaande jaar in het huidige boekjaar verrekend.

### *Uitvoeringskosten*

De SVB berekent kosten door aan de wetten en regelingen die uitgevoerd worden en aan derden. Hierbij wordt het uitgangspunt gehanteerd dat de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de kostendragers (fondsen, regelingen en derden) ook direct worden toegerekend aan organisatieonderdelen. Indirecte kosten worden toegerekend aan de kostendragers, op basis van verdeelsleutels (productie fte's). De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

### *Leasing*

Op basis van het contract wordt bepaald of deze geclassificeerd wordt als operationele of financial lease. De SVB maakt geen gebruik van financial leasecontracten. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, over de looptijd van het contract op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten.

### *Interesttoerekening*

De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het rijk. Dit is vastgelegd in de Wet geïntegreerd middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. Het dag-percentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor (voor debetsaldi) of éénmaands Euribor (voor creditsaldi). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is het twaalfmaands Euribor bij creditsaldi of éénmaands Euribor bij debetsaldi.

Het saldo tussen de rekening-courantrente (SVB en fondsen) en de door de SVB gerealiseerde rente (inclusief gerealiseerde rente op de vordering op het ministerie van Financiën) wordt toegerekend aan de fondsen, op basis van de dagelijkse verhouding in de rekening-courantpositie met deze fondsen.

### *Bestemming saldo van baten en lasten*

Bij de bestemming van het saldo van baten en lasten van de AOW en Anw wordt rekening gehouden met de noodzakelijke mutaties in het normvermogen. Het saldo van het vermogenstekort/-overschot bij de AOW wordt door het rijk in het jaar na vaststelling in de financiering betrokken.

### *Personeelsbeloningen*

Lonen, salarissen en sociale lasten worden, op grond van de arbeidsvoorwaarden, verwerkt in de staat van baten en lasten, voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers, respectievelijk de Belastingdienst.

---

### *Pensioenregeling*

De SVB heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De SVB verplicht haar werknemers om deel te nemen aan een pensioenregeling, overeenkomstig de bepalingen van het pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP. Deze pensioenregeling, die op basis van RJ 271.3 wordt geïnclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling (middelloon), wordt gefinancierd door premiebetalingen aan de Stichting Pensioenfonds ABP. De SVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in het geval er een tekort ontstaat bij de Stichting Pensioenfonds ABP, anders dan het voldoen van hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken op de SVB worden gemaakt door individuele deelnemers. De indexatie wordt jaarlijks door de pensioenkamer vastgesteld.

De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2017 104,4 procent (bron: website ABP 30 januari 2018). Per 31 december 2016 was dit 96,6 procent (bron: website ABP 27 januari 2017).

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. De SVB betaalt de verplichte, contractuele of vrijwillige basispremies aan het ABP. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa, indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

### *Financiële baten en lasten*

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen.

### *Wet normering bezoldiging topfunctionarissen*

Voor de uitvoering van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de (semi)publieke sector (WNT) zijn de 'beleidsregels toepassing WNT' van toepassing. De SVB maakt, op verzoek van het ministerie van SZW, gebruik van de modelverantwoording zoals deze door het ministerie van BZK ter beschikking wordt gesteld.

### **Kasstromen**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode en bestaat uit drie onderdelen:

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

Kasstromen uit operationele activiteiten hebben direct te maken met de uitvoering van wetten en regelingen. Het betreft hier ontvangen premies en financieringen ten opzichte van de betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten. Onder kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn investeringen en desinvesteringen van vaste activa opgenomen. Onder kasstromen uit financieringsactiviteiten wordt begrepen de financiering middels de rekening-courantverhouding met het rijk.

### **Leeswijzer**

- De afkortingen 'r' en 'b' die in de diverse tabellen worden weergegeven, staan voor Realisatie en Begroting van het desbetreffende jaar.
- De verantwoording vindt plaats in miljoenen en hierdoor is er soms een '- '(geen bedrag) of een '0'(bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.

---

### ***Afrondingsverschillen***

De jaarrekening wordt zorgvuldig opgesteld en gepresenteerd. Toch kan het voorkomen dat er, door afrondingen, verschillen ontstaan tussen diverse tabellen. Deze afrondingen zijn beperkt tot € 0,1 miljoen.



## 2.6 Toelichting op de balans per 31 december 2017

### Activa

#### 1. Materiële vaste activa

Tabel 2.4 Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2017</b>						
Aanschafwaarde	42,1	125,0	62,6	39,0	10,6	279,3
Cumulatieve afschrijvingen	2,3	58,3	56,2	33,9	5,0	155,7
<b>Boekwaarde 1 januari 2017</b>	<b>39,8</b>	<b>66,7</b>	<b>6,4</b>	<b>5,1</b>	<b>5,6</b>	<b>123,6</b>
<b>Stand per 31 december 2017</b>						
Investeringen	-	0,1	0,3	3,9	0,7	5,0
Bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Afschrijvingen	0,2	3,3	1,1	2,7	1,1	8,4
<b>Boekwaarde 31 december 2017</b>	<b>39,6</b>	<b>62,9</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>	<b>5,2</b>	<b>119,6</b>
<b>Stand per 31 december 2017</b>						
Aanschafwaarde	42,1	125,1	62,9	42,9	11,3	284,3
Bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Cumulatieve afschrijvingen	2,5	61,6	57,3	36,6	6,1	164,1
<b>Boekwaarde 31 december 2017</b>	<b>39,6</b>	<b>62,9</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>	<b>5,2</b>	<b>119,6</b>

Eind 2016 is een taxatie uitgevoerd op de panden. Op basis van deze taxatie en de gewijzigde huisvestingsstrategie is de boekwaarde getoetst aan de marktwaarde. Hieruit is naar voren gekomen dat voor één pand de boekwaarde hoger is dan de marktwaarde. Dit heeft geresulteerd tot een afwaardering van € 0,6 miljoen. Voor de overige panden heeft de SVB geen indicatie voor een duurzame waardevermindering.

#### 2. Financiële vaste activa

Tabel 2.5 Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslag wet	Aanvullende inkomensvoorz iening ouderen	Wet op het kindgebonden budget	Regeling bijstand buitenland	Totaal
<b>Boekwaarde 1 januari 2017</b>	<b>843,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>0,0</b>	<b>848,3</b>
Ontvangsten	-	-	-	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2017</b>	<b>843,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>0,0</b>	<b>848,3</b>

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2017 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

## Flottende activa

### 3. Vorderingen

Tabel 2.6 Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
<b>Dienstverlening</b>		
Te vorderen premies Belastingdienst	1.651,1	3.561,1
Vordering premiebatens Belastingdienst	2.731,0	2.635,0
Uitstaande middelen bij het Rijk	2.005,7	2.108,6
Uitkeringsdebiteuren	98,9	104,7
Overige vorderingen	0,7	-
Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen	4,0	-
Overlopende activa	3,1	3,2
Rekening-courant Niet-sv regelingen	0,2	-
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>6.494,7</b>	<b>8.412,6</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Overlopende activa	6,0	4,9
Debiteuren	0,4	0,3
Overige vorderingen	0,7	1,2
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>7,1</b>	<b>6,4</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>6.501,8</b>	<b>8.419,0</b>

Van de totale vorderingen heeft € 6.501,3 miljoen (2016: € 8.418,7 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 0,5 miljoen (2016: € 0,3 miljoen) een looptijd langer dan een jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan een jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel. Hierbij hanteert de SVB de nominale rente zoals jaarlijks wordt vastgesteld door de Belastingdienst. Voor 2017 bedroeg dit drie procent (2016: drie procent).

Tabel 2.7 Te vorderen premies Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebatens	2.196,0	18,3	2.214,3
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2015	-878,9	-41,9	-920,8
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2013	296,4	62,0	358,4
Te ontvangen met betrekking herberekening loonheffing 2015	-0,8	0,0	-0,8
<b>Te vorderen premies Belastingdienst</b>	<b>1.612,7</b>	<b>38,4</b>	<b>1.651,1</b>

De te vorderen premies Belastingdienst bestaan uit premies die de Belastingdienst int in december en verrekeningen tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen over twee jaar voor het verslagjaar en verrekeningen tussen inkomensheffing en premies volksverzekeringen over vier jaar voor het verslagjaar. De te vorderen premies van eind 2017 zijn lager dan de te vorderen premies eind 2016, omdat de afrekening over loonbelasting 2015 resulteerde in een nog te betalen post aan de Belastingdienst, terwijl de voorlopige afrekening over de Inkomstenbelasting 2013 een nog te ontvangen bedrag betrof. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar Tabel 2.29 Premiebatens.

### Vordering premiebaten Belastingdienst

Dit zijn de premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2018 over 2017 en eerder. Deze vordering is stabiel en afhankelijk van de loonheffing die werkgevers in januari afdragen en de verdeelsleutels die zijn afgesproken voor loonbelasting en premies AOW, Anw en Wlz.

### Uitstaande middelen bij het rijk

Het middelenbeheer van de SVB berust bij het rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. De vordering is in 2017 licht gedaald ten opzichte van 2016. Het saldo tussen de inning van de Anw premies en de betaalde uitkeringen is gestabiliseerd in 2017, waardoor er geen grote schommelingen plaatsvonden in 2017.

### Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. In 2017 bedroeg deze € 4,7 miljoen (2016: € 3,6 miljoen). De opgenomen voorziening is volledig toe te rekenen aan de AIO regeling. Deze groep klanten betreft vooral een zwakke groep in de samenleving. De omvang van deze groep wordt groter en kent een beperkte afloscapaciteit. Dit verklaart de stijging in de oninbaarheid ten opzichte van 2016.

**Tabel 2.8 Te verrekenen rijksbijdragen SV-regelingen**

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten			Uitvoeringskosten			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wet of regeling	2017	2017	2017	2017	2017	2017	afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.329,6	3.320,4	9,2	71,4		71,4	80,6
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen	266,8	261,7	5,1	22,1		22,1	27,2
Wet op het kindgebonden budget buitenland*	10,5	12,0	-1,5	4,3		4,3	2,8
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	1,1	1,2	-0,1	0,0		0,0	-0,1
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	4,2	4,2	0,0	1,2		1,2	1,2
Overbruggingsregeling AOW	4,3	4,3	0,0	0,6		0,6	0,6
Remigratiewet	42,1	42,5	-0,4	1,5		1,5	1,1
Regeling bijstand buitenland	1,3	1,5	-0,2	0,2		0,2	0,0
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					109,5	-109,5	-109,5
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>3.659,9</b>	<b>3.647,8</b>	<b>12,1</b>	<b>101,4</b>	<b>109,5</b>	<b>-8,1</b>	<b>4,0</b>

\* De uitvoeringskosten zijn inclusief Wet kinderopvangtoeslag buitenland (WKO).

Het verantwoorde voorschot op de uitvoeringskosten over 2017 wijkt af van de toekenningen door het ministerie. De toekenning over 2017 bedraagt € 107,6 miljoen. Het verschil betreft € 1,9 miljoen en heeft betrekking op het project vAKWerk. Dit bedrag stond in 2016 als vooruitontvangen post opgenomen en is in 2017 aangewend.

**Tabel 2.9 Overlopende activa dienstverlening**

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
Te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk	-	0,1
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premie	2,9	3,1
Vordering inzake regres	0,2	0,0
<b>Totaal overlopende activa dienstverlening</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>

De post overlopende activa dienstverlening betreft grotendeels een nog te ontvangen post vrijwillig te betalen premie. Dit betreft een regeling, waarbij burgers zich vrijwillig kunnen verzekeren voor de AOW en Anw. Dit is van toepassing voor burgers die al dan niet tijdelijk in het buitenland verblijven en in die periode anders niet verzekerd zijn voor de AOW en de Anw.

**Tabel 2.10 Overlopende activa bedrijfsvoering**

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
Vooruitbetaalde kosten	5,9	4,8
Sociaal Attachees	0,1	0,1
<b>Totaal overlopende activa bedrijfsvoering</b>	<b>6,0</b>	<b>4,9</b>

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde licentiekosten, huur serviceruimte, ov-abonnementen en dergelijke. De stijging van € 1,1 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt, doordat er in 2017 veel licenties vernieuwd zijn. Aangezien deze licenties voornamelijk een langlopende karakter hebben, resulteert dit in een toename ten opzichte van 2016.

#### 4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

### Passiva

#### 5. Fondsvermogen AOW/Anw

**Tabel 2.11 Fondsvermogen**

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
<b>Fondsvermogen per 1 januari 2017</b>	<b>1.934,1</b>	<b>4.032,8</b>	<b>5.966,9</b>
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen 1 januari 2017	909,0	94,0	1.003,0
Mutatie normvermogen	229,0	-84,0	145,0
<b>Normvermogen per 31 december 2017</b>	<b>1.138,0</b>	<b>10,0</b>	<b>1.148,0</b>
<b>Vermogenstekort / -overschot</b>			
Vermogenoverschot 1 januari 2017	1.025,1	3.938,8	4.963,9
Mutatie normvermogen	-229,0	84,0	-145,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	-1.926,3	-250,8	-2.177,1
<b>Vermogenstekort / -overschot 31 december 2017</b>	<b>-1.130,2</b>	<b>3.772,0</b>	<b>2.641,8</b>
<b>Totaal fondsvermogen per 31 december 2017</b>	<b>7,8</b>	<b>3.782,0</b>	<b>3.789,8</b>

Het fondsvermogen bij de AOW is lager dan ultimo 2016, omdat het AOW-fonds ultimo 2017 geëindigd is met een negatief saldo van baten en lasten. Dat saldo is aan het fondsvermogen onttrokken. Jaarlijks stelt de SVB het normvermogen vast. Het streven is om het vermogenstekort /-overschot jaarlijks op nihil te hebben. In het vermogenstekort / -overschot is een verrekening van de afrekening van oude jaren met de belastingdienst verwerkt. Dit zorgt grotendeels voor het tekort in 2017. Het saldo vermogenoverschot /-tekort van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de rijksbijdragen verrekend.

De afname van het fondsvermogen bij de Anw komt omdat de inkomsten uit premies van 2017 lager zijn als gevolg van een lager premietarief in 2017. Dit is te zien in de toelichting op de staat van baten en lasten bij de premie gefinancierde fondsen. Hiervoor wordt verwezen naar Tabel 2.28 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

## 6. Bestemmingsreserve

Tabel 2.12 Bestemmingsreserve

Bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Stand 1 januari 2017</b>	<b>2,1</b>
Toevoeging	-
Onttrekking	-
<b>Stand 31 december 2017</b>	<b>2,1</b>

### *Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning*

De reserve is gevormd ter dekking van liquidatiekosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betreft een niet-SV-regeling. De bestemming is in 2014 door de raad van bestuur verruimd; de reserve kan nu ook worden ingezet ter dekking van onvoorziene kosten bij de uitvoering van de Trekkingsrecht PGB. Er hebben in 2017 geen mutaties plaatsgevonden in de reserve.

## 7. Egalisatiereserve

Tabel 2.13 Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisatiereserve
<b>Stand per 1 januari 2017</b>	<b>5,8</b>
Toevoeging	2,8
Onttrekking	-
<b>Stand per 31 december 2017</b>	<b>8,6</b>

Het saldo tussen de kosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het SV-domein is, conform de SUWI-richtlijnen, toegevoegd aan de egalisatiereserve. Voor 2017 is er een positief resultaat gerealiseerd van € 2,8 miljoen. Hiervan is € 1,2 miljoen aan toe te rekenen aan het project vAKWerk, € 0,9 miljoen aan de implementatie Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), € 0,2 miljoen aan de implementatie Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de EU (WagWEU), en € 0,1 miljoen aan het project Innovatielab. Het resterende saldo van € 0,4 miljoen betreft een positief resultaat gerealiseerd binnen het SV-domein. De egalisatiereserve mag, conform artikel 52 van de Wet SUWI, in 2017 maximaal € 11,0 miljoen bedragen.

## 8. Voorzieningen

Tabel 2.14 Voorzieningen

Bedragen x 1 € miljoen	31-12-2017	31-12-2016
Inzake organisatiewijzigingen	23,2	37,4
Overige voorzieningen	13,2	11,1
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>36,4</b>	<b>48,5</b>

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. Omdat de toerekening van de SVB aan de voorzieningen plaatsvindt op basis van wetten en regelingen, is het mogelijk dat er per voorziening zowel een dotatie als vrijval plaatsvindt. In 2017 zijn de inschattingen over het verwachte gebruik van de voorzieningen aangepast aan de actuele situatie. De totale impact van deze gewijzigde inschatting in 2017 bedroeg € 2,3 miljoen (2016: € 3,4 miljoen).

**Tabel 2.15 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen**

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal	Stand per	Mutatie	Stand per	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per
	personen*	1-1-2017		1-1-2017				31-12-2017
Sociaal Plan en Fricatiekosten	111	17,6	-	17,6	-	4,6	2,3	10,7
Sociaal Plan 2015-2017	25	4,1	-	4,1	0,2	2,2	-	2,1
Kosten Sociaal Plan en WW **	115	7,2	-0,2	7,0	-	2,4	0,2	4,4
FVP	27	3,7	-	3,7	-	0,9	0,4	2,4
D-PGB	79	2,4	-	2,4	0,9	1,2	-	2,1
Reorganisaties SVB ***	13	0,8	0,2	1,0	-	0,3	0,1	0,6
Afname activiteiten V&O	6	0,7	-	0,7	-	0,2	0,2	0,3
Pensioenregister	3	0,9	-	0,9	-	0,2	0,1	0,6
<b>Totaal</b>	<b>379</b>	<b>37,4</b>	<b>-</b>	<b>37,4</b>	<b>1,1</b>	<b>12,0</b>	<b>3,3</b>	<b>23,2</b>

\* Betreft aantal personen per 31 december 2017

\*\* Betreft ultimo 2017 alleen de WW-voorziening

\*\*\* Betreft ultimo 2017 inclusief de wachtgeldten voorziening

#### Voorziening sociaal plan- en frictiekosten

In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien en de efficiencytaakstellingen 2012-2015, die in 2011 zijn opgelegd. De voorziening gaat over kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, salaris gedurende boventaligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 2,3 miljoen plaats, enerzijds als gevolg van plaatsingen van personeel in 2017 en anderzijds door aantrekkende werkgelegenheid. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 3,0 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

#### Voorziening sociaal plan 2015-2017

Met de reductie van staf en ondersteuning volgt de SVB de opgelegde taakstelling van Rutte I en II. Dit heeft geleid tot een voorziening sociaal plan 2015-2017. De dotatie in 2017 is minimaal gebleven. Het effect van de potentie inschatting was hier niet van toepassing, doordat er nog geen populatie aanwezig was, die langer dan een jaar in de WW zat. De voorziening betreft kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening heeft een overwegend kortlopend karakter (€ 1,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar).

#### Voorziening kosten sociaal plan en WW

In deze voorziening zijn de kosten die voortvloeien uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De vrijval is het gevolg van aanpassingen van de potentie inschatting van deelnemers die langer dan een jaar in de WW zitten. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 2,2 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

#### Voorziening FVP

In oktober 2009 heeft het bestuur van de Stichting FVP besloten de FVP-regeling niet meer te verlengen. Dit heeft erin geresulteerd dat de meeste werkzaamheden met ingang van 2014 werden beëindigd. Voor de afvloeiingskosten (salariskosten, de kosten voor WW (+) en begeleidingskosten) is door de Stichting FVP een voorziening gevormd. De Stichting FVP heeft in 2014 de personele gevolgen van de liquidatie van het kantoor FVP afgekocht. De financiële afwikkeling ervan is daarmee overgedragen aan de SVB. De voorziening neemt af door de jaarlijkse onttrekkingen. Bovendien vindt er geen instroom meer plaats. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 0,9 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

#### Voorziening Dienstverlening PGB

Als gevolg van de afname van het werkaanbod bij Dienstverlening PGB is de SVB begonnen met het afbouwen van het werknemersbestand. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen in deze voorziening gereserveerd. De dotatie van € 0,9 miljoen betreft de instroom van SVB-medewerkers als gevolg van

de verdere afbouw in 2017. De voorziening heeft een overwegend kortlopend karakter (€ 1,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar).

#### *Voorziening reorganisaties SVB*

Deze voorziening is gevormd voor kosten die voortvloeien uit de concentratie van locaties van de SVB (eind jaren '90). Het betreft de kosten van wachtgelden, met een overwegend langlopend karakter. Hiervan heeft € 0,2 miljoen een looptijd korter dan een jaar.

#### *Voorziening afname activiteiten V&O*

Als gevolg van de afname van het aantal cliënten was het werkaanbod gekrompen, waardoor in het verleden boventalligheid is ontstaan. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 0,1 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

#### *Voorziening Pensioenregister*

In juni 2016 heeft de SVB besloten om het contract met het Pensioenregister per 31 december 2016 aangaande de beheeractiviteiten niet te verlengen. Dit leidt tot boventalligheid bij de SVB-medewerkers die voor het Pensioenregister werkten. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. Het Pensioenregister financiert hiervan de helft. Dit bedrag is als vordering opgenomen in de balans per 31 december 2017. De vrijval in 2017 is het gevolg van één plaatsing in 2017. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 0,2 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

**Tabel 2.16 Overige voorzieningen**

Bedragen x € 1 miljoen	Stand per 1-1-2017	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2017
Eigen Risicodragerschap WIA	6,8	0,9	0,6	-	7,1
Toeslagen op pensioenen	0,8	-	0,2	-	0,6
Jubileumgratificaties	3,2	0,4	0,2	-	3,4
Juridische procedures	0,3	1,8	-	-	2,1
<b>Totaal</b>	<b>11,1</b>	<b>3,1</b>	<b>1,0</b>	-	<b>13,2</b>

#### *Voorziening eigen risicodragerschap WIA*

De SVB is eigen risicodragers voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Binnen de WIA betreft dit de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Die voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter, waarvan € 1,0 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

#### *Voorziening toeslagen op pensioenen*

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten die voortvloeien uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet uit 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De voorziening is gevormd ter voorkoming van deze pensioenbreuk. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed aan Loyalis. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftetekansen van de prognosetafel 2016 van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistieken van het CBS. Deze is in 2017 niet gewijzigd ten opzichte van 2016. De wijziging in de disconteringsvoet naar 1,0 procent (2016: 1,1 procent) heeft tot een minimale aanpassing geleid in de toekomstige verplichting. De voorziening zelf heeft overwegend een langlopend karakter, waarvan € 0,1 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

### Voorziening jubileumgratificaties

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. In 2017 is er in totaal € 0,1 miljoen uitgekeerd. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter, waarvan € 0,1 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

### Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures. De dotatie bestaat uit juridische kosten in verband met de arbitrage met Capgemini. Mede doordat de SVB in de eerste arbitrage in het gelijk is gesteld, is geen voorziening gevormd voor een eventueel te betalen schadevergoeding. De voorziening heeft overwegend een kortlopend karakter, waarvan € 1,3 miljoen een looptijd korter dan een jaar heeft.

## 9. Langlopende schulden

Tabel 2.17 Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
Remigratiewet	1,2	1,2
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0,1	0,1
<b>Totaal</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2017 hebben er zich geen mutaties voorgedaan.

## 10. Kortlopende schulden

Tabel 2.18 Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
<b>Dienstverlening</b>		
Te betalen uitkeringen	2.361,9	2.407,5
Rekening-courant Niet-sv regelingen	968,9	642,8
Af te dragen loonheffing en premies	254,8	256,3
Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen	-	7,6
Overige schulden	-	3,6
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>3.585,6</b>	<b>3.317,8</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Crediteuren	10,2	15,7
Overlopende passiva	6,7	4,9
Overige schulden	17,7	16,5
Belastingen en sociale premie	9,8	10,0
Te betalen pensioenpremie	2,2	1,9
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>46,6</b>	<b>49,0</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>3.632,2</b>	<b>3.366,8</b>



---

### *Te betalen uitkeringen*

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantieaanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2017 tot en met december 2017. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de AKW over het vierde kwartaal van 2017, die in het eerste kwartaal van 2018 is uitbetaald.

### *Rekening-courant niet-SV-regelingen*

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 968,9 miljoen dat de SVB als schuld heeft staan is € 961,4 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 7,5 miljoen betreft een schuldpositie met V&O van € 6,5 miljoen en € 1,0 miljoen met TNS.

### *Af te dragen loonheffing en premies*

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW en Anw. Ultimo 2017 is er een lichte daling van het saldo ten opzichte van 2016. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de daling in het aantal Anw gerechtigden ten opzichte van vorig jaar. De jaarlijkse indexatie van 2017 bedroeg 1,8 procent (2016: 2,6 procent).

### *Crediteuren*

De crediteuren zijn ten opzichte van voorgaand jaar gedaald met € 5,5 miljoen. Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt doordat het aantal uitzendkrachten in 2017 is gedaald. Het openstaande saldo heeft grotendeels betrekking op de inzet van uitzendkrachten en externen ter ondersteuning van diverse directies binnen de SVB. De openstaande posten hiervan hebben voornamelijk betrekking op de maand december.

In de crediteuren is tevens een schuld van € 3,2 miljoen (2016: € 3,2 miljoen) opgenomen, waarbij de facturen niet betaald zijn, als gevolg van een arbitrageproces met een leverancier.

### *Overlopende passiva*

De stijging van de overlopende passiva wordt voornamelijk veroorzaakt door meer facturen in omloop op balansdatum ten opzichte van voorgaand jaar. De crediteuren daarentegen vertonen daardoor een tegengestelde tendens. In de overlopende passiva zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

### *Overige schulden Bedrijfsvoering*

Bij de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden vooral uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld van € 6,1 miljoen (2016: € 6,1 miljoen) en nog niet opgenomen verlofuren € 9,5 miljoen (2016: € 9,4 miljoen).

In de overige schulden bedrijfsvoering zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

**Tabel 2.19 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa**

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2017	31-12-2016
korter dan/ gelijk aan 1 jaar	15,4	29,2
tussen 1 - 5 jaar	6,7	15,4
langer dan 5 jaar	-	-
<b>Totaal</b>	<b>22,1</b>	<b>44,6</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 22,1 miljoen (2016 € 44,6 miljoen). Van de financiële verplichtingen en activa tussen de een en vijf jaar is circa € 1,8 miljoen (2016: € 2,4 miljoen) tussentijds opzegbaar.

In 2017 is de opbouw van de niet in de balans opgenomen verplichtingen kritisch beoordeeld. Dit resulteert in een daling van de opgenomen verplichtingen van € 21,3 miljoen ten opzichte van 2016.

De volgende rechten en verplichtingen zijn niet in de voorgaande tabel verwerkt:

*Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen*

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa van de fondsen zijn hier niet weergegeven, omdat die volledig worden afgedekt door toekomstige financiering door het rijk.

*Niet in de balans opgenomen activa*

Tussen de SVB en de implementatiepartner Capgemini zijn geschillen ontstaan over de door Capgemini geleverde kwaliteit en de afwikkeling van de beëindiging van de ontwikkeling van het Multiregelingsysteem. Partijen kwamen in maart 2015 overeen door arbitrage bij het Nederlands Arbitrage Instituut tot een onafhankelijke beslechting te komen van deze geschillen. Op 6 oktober 2017 deed het scheidsgerecht uitspraak in eerste aanleg. Op grond van het vonnis in eerste aanleg is Capgemini 23 oktober 2017 - na verrekening van haar tegenvordering - gehouden een bedrag van € 26.636.357,41 inclusief btw aan de SVB te voldoen. Partijen zijn een betalingsregeling overeengekomen, waarbij aan Capgemini een jaar uitstel van betaling is verleend tegen bankgarantie. Capgemini is in hoger beroep gegaan tegen het vonnis, waardoor de uiteindelijke vordering die de SVB op Capgemini zal hebben – en vice versa – op dit moment nog niet vaststaat.

---

## 2.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2017

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle baten en lasten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB.

De staat van baten en lasten wordt verder uitgesplitst in de volgende toelichtingen, waarbij een nadere uitsplitsing plaatsvindt tussen dienstverlening en bedrijfsvoering. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende sub-paragrafen staan de:

- staat van baten en lasten SVB dienstverlening;
- staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering;
- uitvoeringskosten;
- totaal gefinancierd SV;
- premie gefinancierde regelingen;
- budget gefinancierde regelingen.

### *Staat van baten en lasten SVB dienstverlening*

In de totale staat van baten en lasten SVB dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld. Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar Premie gefinancierde regelingen en naar paragraaf Budget gefinancierde regelingen.

Tabel 2.20 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
<b>Baten</b>			
Premies	23.900,3	25.129,6	26.594,8
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.114,1	2.082,0	2.033,3
Financiering door het Rijk	13.740,6	15.172,7	14.148,6
Financiering tegemoetkoming	6,6	7,0	7,1
Overige baten	25,0	-	24,4
<b>Totaal baten</b>	<b>39.786,6</b>	<b>42.391,3</b>	<b>42.808,2</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	41.956,5	42.003,7	41.469,4
Tegemoetkomingen	6,9	7,0	7,4
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>41.963,4</b>	<b>42.010,7</b>	<b>41.476,8</b>
Overige lasten	0,3	-	0,9
<b>Totaal lasten</b>	<b>41.963,7</b>	<b>42.010,7</b>	<b>41.477,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-2.177,1</b>	<b>380,6</b>	<b>1.330,5</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Vermogenoverschot	-2.322,1	364,6	1.312,5
Normvermogen	145,0	16,0	18,0
<b>Eindtotaal</b>	<b>-2.177,1</b>	<b>380,6</b>	<b>1.330,5</b>

### Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de kosten en baten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV-fondsen vermeld.

**Tabel 2.21 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016
<b>Baten</b>			
Premies	120,4	120,4	115,1
Financiering door het Rijk	104,3	104,3	98,8
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	83,7	89,6	95,2
Opbrengsten derden	7,1	7,1	6,9
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-1,7	-1,7	-1,2
Vrijval voorzieningen *	3,3	-	1,9
<b>Totaal baten</b>	<b>317,1</b>	<b>319,7</b>	<b>316,7</b>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	246,9	250,3	246,4
Huisvestingskosten	17,2	18,6	18,0
Automatiseringskosten	26,2	30,4	22,7
Bureaunkosten	4,9	6,0	5,7
Diensten en diversen	14,9	14,4	14,5
<b>Totaal uitvoeringskosten*</b>	<b>310,1</b>	<b>319,7</b>	<b>307,3</b>
Dotatie voorzieningen *	4,2	-	9,3
<b>Totaal lasten</b>	<b>314,3</b>	<b>319,7</b>	<b>316,6</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Egalisatiereserve	2,8	0,0	0,1
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>2,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>

\* Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV en niet-SV in totaliteit € 311,0 miljoen (2016: € 314,7 miljoen)

### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten van de SVB worden toegerekend naar regelingen die vallen onder de Sociale Verzekeringswetten (SV), voornamelijk gefinancierd door het ministerie van SZW en regelingen die worden uitgevoerd voor andere opdrachtgevers met name het ministerie van VWS en derden/particulieren (niet-SV). De sleutel voor de kostenverdeling, voor kosten die niet direct zijn toe te rekenen, is gebaseerd op de ingezette productiefomatie per regeling.

**Tabel 2.22 Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)**

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016
Personeelskosten	181,9	180,0	176,8	65,9	70,3	77,0	247,8	250,3	253,8
Huisvestingskosten	11,9	13,1	12,5	5,3	5,5	5,5	17,2	18,6	18,0
Automatiseringskosten	19,6	22,4	16,8	6,6	8,0	5,9	26,2	30,4	22,7
Bureaunkosten	3,6	4,4	4,2	1,3	1,6	1,5	4,9	6,0	5,7
Diensten en diversen	10,3	10,2	9,2	4,6	4,2	5,3	14,9	14,4	14,5
<b>Totaal</b>	<b>227,3</b>	<b>230,1</b>	<b>219,5</b>	<b>83,7</b>	<b>89,6</b>	<b>95,2</b>	<b>311,0</b>	<b>319,7</b>	<b>314,7</b>

**Tabel 2.23 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016
Lonen en salarissen	148,2	158,1	143,6
Sociale lasten	18,5	19,7	17,8
Pensioenen	19,5	20,8	17,2
Uitzendkrachten	19,3	20,1	30,5
Externe inhuur	29,1	14,7	27,2
Overige	13,2	16,8	17,5
<b>Totaal</b>	<b>247,8</b>	<b>250,3</b>	<b>253,8</b>

De totale personeelskosten bedragen € 247,8 miljoen. Ten opzichte van de begroting 2017 (€ 250,3 miljoen) is er € 2,5 miljoen minder uitgegeven. Op de bezoldigingskosten (lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenen) hebben we een onderuitputting van € 12,5 miljoen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de bezetting 191 fte lager is dan begroot. Daartegenover staat een stijging van de kosten inhuur externen als gevolg van moeilijk vervulbare vacatures bij IT en voor het opvangen van interne capaciteit dat beschikbaar is gesteld voor projecten zoals vAKWerk.

**Tabel 2.24 Uitvoeringskosten**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016
Staande organisatie	295,3	302,1	308,1
Projecten	15,7	17,6	6,6
<b>Totaal</b>	<b>311,0</b>	<b>319,7</b>	<b>314,7</b>

Binnen de uitvoeringskosten is een onderscheid te maken naar kosten reguliere (staande) organisatie en projectkosten.

#### *Staande organisatie*

De realisatie van de staande organisatie is € 6,8 miljoen lager dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn de personeelskosten gedaald, dit wordt grotendeels veroorzaakt door een daling in het aantal fte's. Daarnaast zien we een daling van de kosten uitzendkrachten als gevolg van de afbouw binnen het PGB domein. De huisvestingskosten zijn lager uitgevallen dan begroot, dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de overige huisvestingskosten (energie, schoonmaak en beveiliging) lager uitvielen. Daarnaast zijn de automatiseringskosten lager uitgevallen dan begroot, doordat afschrijvingen IT lager zijn uitgevallen doordat investeringen in werkplekapparatuur grotendeels zijn doorgeschoven naar 2018.

#### *Projecten*

De realisatie van de projecten bedraagt € 15,7 miljoen en hieronder zijn de projecten vAKWerk (€ 5,3 miljoen), PGB 2.0 inclusief top 6 (€ 5,2 miljoen), Veranderagenda (€ 4,3 miljoen), AVG (€ 0,5 miljoen), EESSI (0,2 miljoen) en WagWEU (€ 0,1 miljoen) opgenomen. De toerekening van de projecturen is deels op basis van de begroting gebeurd. Ultimo 2016 was voor het project vAKWerk € 1,9 miljoen verantwoord als vooruitontvangen bedrag. In 2017 is dit bedrag gebruikt ter dekking van de gemaakte kosten voor vAKWerk. Voor de projecten vAKWerk, Veranderagenda, AVG en WagWEU heeft de SVB minder kosten gemaakt dan begroot en het ontvangen budget. Het resterende budget is ten gunste van de egaliseringsreserve gekomen. De verdere uitputting van deze projecten vindt plaats in 2018.

**Tabel 2.25 Uitvoeringskosten niet-SV**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	70,5	75,6	80,9
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	10,1	10,6	10,3
Overig	3,1	3,4	4,0
<b>Totaal</b>	<b>83,7</b>	<b>89,6</b>	<b>95,2</b>

De niet-SV-kosten tonen een onderschrijding op de begroting. Deze onderschrijding is voornamelijk toe te rekenen aan de onderschrijding van de uitvoering PGB. De onderschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door het sneller afbouwen van het personeelsbestand binnen de directie PGB. Dit resulteert in een lagere realisatie van de personeelskosten van € 2,4 miljoen.

**Tabel 2.26 Bezettingsoverzicht 2017 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

Afdeling	Bezetting	Bezetting
	2017	2016
Dienstverlening SV	1.884	1.940
Dienstverlening PGB	715	960
Hoofdkantoor (excl. IT)	451	470
IT	409	343
Overig	30	34
<b>Totaal</b>	<b>3.488</b>	<b>3.747</b>

Van het totaal aantal fte's, zijn twee fte's permanent werkzaam in het buitenland. Het gaat hierbij om de sociaal attachees van Marokko en Turkije.

**Tabel 2.27 Totaal gefinancierd SV**

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2017	R 2016	R 2017	R 2016	R 2017	R 2016
<b>Baten</b>						
Premies	24.020,7	26.709,9	0,0	-	24.020,7	26.709,9
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.114,1	2.033,3	0,0	-	2.114,1	2.033,3
Financiering door het Rijk	10.083,6	10.525,8	3.761,2	3.721,6	13.844,8	14.247,4
Financiering tegemoetkoming	6,6	7,1	0,0	-	6,6	7,1
Vrijval voorzieningen	1,6	1,2	0,9	0,6	2,5	1,8
Opbrengsten derden	3,2	3,1	2,2	2,4	5,4	5,5
Overige baten	24,3	23,8	0,7	0,6	25,0	24,4
<b>Totaal Baten</b>	<b>36.254,1</b>	<b>39.304,2</b>	<b>3.765,0</b>	<b>3.725,2</b>	<b>40.019,1</b>	<b>43.029,4</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	38.295,8	37.845,0	3.660,6	3.624,4	41.956,4	41.469,4
Tegemoetkomingen	6,9	7,4	0,0	-	6,9	7,4
Uitvoeringskosten	123,3	116,0	103,4	98,5	226,7	214,5
Dotatie voorzieningen	2,1	4,3	1,0	2,3	3,1	6,6
Overige lasten	0,3	0,9	-0,0	0,0	0,3	0,9
<b>Totaal Lasten</b>	<b>38.428,4</b>	<b>37.973,6</b>	<b>3.765,0</b>	<b>3.725,2</b>	<b>42.193,4</b>	<b>41.698,8</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-2.174,3</b>	<b>1.330,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-2.174,3</b>	<b>1.330,6</b>

Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf Premie gefinancierde regelingen en naar paragraaf Budget gefinancierde regelingen.

## Premie gefinancierde regelingen

### 11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Tabel 2.28 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016
<b>Baten</b>						
Premies	23.847,9	24.244,0	25.550,6	172,8	1.006,0	1.159,3
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.114,1	2.082,0	2.033,3	-	-	-
Financiering door het Rijk	10.083,6	11.528,0	10.525,8	-	-	-
Financiering tegemoetkoming	-	-	-	6,6	7,0	7,1
Vrijval voorzieningen	1,5	0,0	1,1	0,1	-	0,1
Opbrengsten derden	3,0	3,0	2,8	0,2	0,2	0,3
Overige baten	23,1	0,0	22,4	1,2	-	1,4
<b>Totaal Baten</b>	<b>36.073,2</b>	<b>37.857,0</b>	<b>38.136,0</b>	<b>180,9</b>	<b>1.013,2</b>	<b>1.168,2</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	37.880,0	37.946,0	37.402,7	415,8	413,0	442,3
Tegemoetkomingen	0,0	0,0	0,0	6,9	7,0	7,4
Uitvoeringskosten	114,6	113,9	105,6	8,7	9,7	10,4
Dotatie voorzieningen	1,9	0,0	3,9	0,2	0,0	0,4
Overige lasten	0,2	0,0	0,8	0,1	0,0	0,1
<b>Totaal Lasten</b>	<b>37.996,7</b>	<b>38.059,9</b>	<b>37.513,0</b>	<b>431,7</b>	<b>429,7</b>	<b>460,6</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-1.923,5</b>	<b>-202,9</b>	<b>623,0</b>	<b>-250,8</b>	<b>583,5</b>	<b>707,6</b>

#### Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies worden gefinancierd. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de waarderingsgrondslagen. De premies Anw vallen lager uit dan begroot, omdat in de juninota 2016 geen rekening was gehouden met de verlaging van het premietarief Anw van 0,6 procent naar 0,1 procent. In de premiebaten 2017 is een aantal afrekeningen opgenomen.



Tabel 2.29 Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2017	R 2016	R 2017	R 2016
Premies loonheffing	24.804,0	24.261,7	166,1	973,4
Premies inkomstenbelasting	-402,4	110,4	-14,3	19,8
<b>Premies</b>	<b>24.401,6</b>	<b>24.372,1</b>	<b>151,8</b>	<b>993,2</b>
Afrekeningen:				
Loonheffing 2014	-	-229,8	-	-9,3
Loonheffing 2015	-878,9	-	-41,9	-
Inkomstenbelasting 2012	-	1.352,8	-	173,2
Inkomstenbelasting 2013	296,4	-	62,0	-
Herberekening loonheffing 2014	-	44,0	-	1,8
Herberekening loonheffing 2015	17,4	-	0,7	-
<b>Totaal afrekeningen</b>	<b>-565,1</b>	<b>1.167,0</b>	<b>20,8</b>	<b>165,7</b>
Vrijwillige premies	11,4	11,5	0,2	0,4
<b>Totaal premiebaten</b>	<b>23.847,9</b>	<b>25.550,6</b>	<b>172,8</b>	<b>1.159,3</b>

In 2017 zijn de loonheffing 2015, voorlopige inkomstenbelasting 2013 en herberekening loonheffing 2015 afgerekend met de Belastingdienst. Bij de raming van het vermogenstekort 2016 is hiermee rekening gehouden. Per saldo heeft het rijk € 565,1 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 20,8 miljoen ten gunste van het Anw-fonds. De afrekeningen zijn een gevolg van een afwijking in de voorlopige verdeling, die voorafgaand aan het belastingjaar is vastgesteld en de gerealiseerde verdeling bij het opstellen van de afrekening. Als de economie sneller groeit dan verwacht, dan valt een groter deel dan verwacht in de hogere belastingschijven waarover geen premies AOW en Anw wordt geheven. Hierdoor is een te groot deel van de heffing betaald aan de fondsen AOW en Anw. Dit leidt tot een nabetaling ten laste van de fondsen.

#### *Bijdrage in de kosten van kortingen*

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de AOW en de Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) compenseert de fondsen AOW en Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in zowel in 2016 als 2017 bij de Anw van toepassing.

#### *Overige baten*

De overige baten bestaan uit interestbaten op de rekening-courant, invorderingsrente op de door de Belastingdienst geïnde premies AOW en Anw, boetes, en uit maatregelen die de SVB heeft opgelegd aan klanten. De invorderingsrente en opgelegde boetes en maatregelen zijn niet opgenomen in de begroting.

#### *Uitkeringen*

In 2017 is de AOW-leeftijd verhoogd van 65 jaar en zes maanden naar 65 jaar en negen maanden. Door deze verhoging bleef de stijging van de uitkeringslasten beperkt tot € 478,0 miljoen (2016: € 835,3 miljoen). De uitkeringen AOW zijn inclusief een bijdrage van € 467,6 miljoen (2016: € 461,8 miljoen) aan het Zorgverzekeringsfonds, als vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet. Daarnaast zit in de AOW-uitkeringen een bedrag van € 946,1 miljoen (2016: € 936,4 miljoen) aan inkomensondersteuning AOW.

Sinds in 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) is vervangen door de Anw, komen alleen nabestaanden in aanmerking voor een uitkering en daalt het aantal gerechtigden geleidelijk. In 2017 zijn de Anw-uitkeringen gedaald met € 26,5 miljoen (2016: € 31,2 miljoen). Hiermee liggen deze in lijn met de begroting.

### Budget gefinancierde regelingen

Met uitzondering van de AOW en de Anw, worden de wetten en regelingen die de SVB uitvoert direct gefinancierd door het rijk. Op basis van de door de SVB ingediende begroting wordt een bijdrage toegekend die, conform het uitkeringspatroon, gedurende het jaar wordt uitbetaald. Ultimo het jaar wordt het verschil tussen realisatie en begroting met het ministerie van SZW afgerekend.

## 12. Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Tabel 2.30 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Kindregelingen*			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	3.416,9	3.428,7	3.399,0	288,9	263,6	267,9
Vrijval voorzieningen	0,9	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Opbrengsten derden	1,7	0,0	1,8	0,5	0,0	0,6
Overige baten	0,4	0,0	0,4	0,3	0,0	0,2
<b>Totaal Baten</b>	<b>3.419,9</b>	<b>3.428,7</b>	<b>3.401,8</b>	<b>289,7</b>	<b>263,6</b>	<b>268,7</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	3.341,6	3.350,8	3.327,1	267,1	241,0	245,9
Uitvoeringskosten	77,3	77,9	72,4	22,6	22,6	22,8
Dotatie voorzieningen	1,0	0,0	2,3	0,0	0,0	-
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal Lasten</b>	<b>3.419,9</b>	<b>3.428,7</b>	<b>3.401,8</b>	<b>289,7</b>	<b>263,6</b>	<b>268,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*Betreft de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvang

Tabel 2.31 Uitsplitsing Kindregelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	Realisatie	Begroting	Realisatie	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016	2017	2017	2016
Algemene Kinderbijslagwet	3.330,0	3.334,0	3.310,3	72,9	72,3	67,3
Wet kinderopvang	1,1	1,2	1,2	-	0,0	0,0
Wet op het kindgebonden budget	10,5	15,6	15,6	4,4	5,6	5,1
<b>Totaal</b>	<b>3.341,6</b>	<b>3.350,8</b>	<b>3.327,1</b>	<b>77,3</b>	<b>77,9</b>	<b>72,4</b>

### Kindregelingen

Sinds 2016 zijn de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvang samengevoegd in de verantwoording. Om inzicht te blijven houden in de gerealiseerde uitkeringslasten en uitvoeringskosten per wet, is er een uitsplitsing op wetsniveau gemaakt.

De uitkeringslasten AKW zijn inclusief de AKW+. Per 1 januari 2017 is de AKW met 0,044 procent geïndexeerd. Per 1 juli 2017 is de kinderbijslag geïndexeerd met 1,11 procent. Dit verklaart de lichte stijging in de uitkeringslasten ten opzichte van 2016.

De uitkeringslasten van de Wet Kinderopvang (WKO) zijn nagenoeg gelijk aan voorgaand jaar. Het gemiddeld aantal kinderen waarvoor in 2017 WKO betaald wordt, is iets hoger dan in 2016. De SVB

betaalt WKO aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. Het bedrag dat uitgekeerd wordt, is van veel factoren afhankelijk onder andere van het inkomen.

De uitkeringslasten Wet op het kindgebonden budget (WKB) liggen lager dan begroot. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat er in Polen een nieuwe kinderbijslagregeling inging en een groot deel van ons klantenbestand uit Polen bestaat. Doordat de nieuwe Poolse kinderbijslagregeling hoger uitvalt, gaan WKB-klanten over van de SVB naar de Belastingdienst. Anderzijds fluctueren regelingen met internationale verrekeningen (zoals de WKB, maar ook de WKO) sterk. Dit wordt veroorzaakt door een wisselend gemiddeld uitgekeerd bedrag per kind. De SVB betaalt WKB aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan.

#### *Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen*

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) liggen hoger dan voorgaand jaar. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de uitstroom lager is uitgevallen dan voorgaand jaar. Dit jaar betrof de gemiddelde uitstroom 11,3 procent, waar dit in 2016 nog gemiddeld 13,0 procent was.

### **13. Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW**

**Tabel 2.32 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW**

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Overbruggingsregeling AOW		
	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	5,4	4,5	5,1	4,9	4,1	4,6
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0
<b>Totaal Baten</b>	<b>5,4</b>	<b>4,5</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,6</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	4,2	3,5	4,1	4,3	3,4	4,0
Uitvoeringskosten	1,2	1,0	1,0	0,6	0,7	0,6
Dotatie voorzieningen	-	0,0	-	-	0,0	0,0
Overige lasten	-	0,0	-	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal Lasten</b>	<b>5,4</b>	<b>4,5</b>	<b>5,1</b>	<b>4,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,6</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	-	-	-	-	-	-

#### *Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014*

Sinds 1 april 2014 is de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS) uitgebreid en kunnen, naast mensen met mesothelioom, ook mensen met asbestose een aanvraag indienen. De uitkeringslasten van de TAS zijn hoger dan oorspronkelijk begroot. Het aantal toegekende TAS-vergoedingen fluctueert sterk, het is niet goed in te schatten wanneer mensen een TAS-uitkering aanvragen.

#### *Overbruggingsregeling AOW*

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW zijn hoger dan begroot. In 2016 heeft de staatssecretaris een onderzoeksrapport aangeboden aan de Tweede Kamer over de onderbesteding en het niet-gebruik van de regeling. Naar aanleiding hiervan is het sinds 1 oktober 2016 mogelijk om de OBR met terugwerkende kracht aan te vragen. Daarnaast rappelleert de SVB sinds eind vorig jaar mogelijke rechthebbenden gericht, dit op basis van beschikbare inkomensgegevens van de

betrokkenen na het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Dit - en de langere overbruggingstermijn van 3 naar 6 maanden - verklaart de stijging ten opzichte van voorgaand jaar en de begroting.

## 14. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Tabel 2.33 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand Buitenland		
	R 2017	B 2017	R 2016	R 2017	B 2017	R 2016
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	43,6	46,4	43,5	1,5	1,8	1,5
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal Baten</b>	<b>43,6</b>	<b>46,4</b>	<b>43,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	42,1	44,5	42,0	1,3	1,5	1,3
Uitvoeringskosten	1,5	1,9	1,5	0,2	0,3	0,2
Dotatie voorzieningen	-	0,0	0,0	-	0,0	0,0
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0
<b>Totaal Lasten</b>	<b>43,6</b>	<b>46,4</b>	<b>43,5</b>	<b>1,5</b>	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Remigratieregeling

De uitkeringslasten zijn lager dan begroot, doordat klanten gemiddeld een lager bedrag krijgen uitgekeerd dan geraamd. Het bedrag dat klanten uitgekeerd krijgen hangt af van andere inkomsten en de leefsituatie van klanten. Als gerechtigden meer andere inkomsten hebben, kan de gemiddelde uitkering lager worden dan geraamd.

### Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten zijn lager dan begroot doordat gerechtigden gemiddeld een lager bedrag uitgekeerd hebben gekregen dan geraamd. Door het kleine aantal gerechtigden bij de Bijstand Buitenland zorgen kleine veranderingen in enkele landen al voor grote afwijkingen ten opzichte van de begroting.

## 2.8 Toelichting kasstroomoverzicht

### 15. Ontvangsten

De AOW- en Anw-premies worden periodiek afgerekend met de Belastingdienst. De SVB ontvangt de premieopbrengsten op de rekening-courant met het rijk. Deze inkomende kasstroom is € 1,4 miljard lager dan voorgaand jaar. Deze daling wordt mede veroorzaakt doordat het Anw premietarief verlaagd is van 0,6 procent naar 0,1 procent. Daarnaast wordt de daling veroorzaakt door de lagere instroom van het aantal AOW-gerechtigden als gevolg van het verhogen van de AOW-leeftijd.

De financiering door het rijk betreft de bevoorschotting en afrekening van SV-wetten die de SVB ontvangt voor de uitvoering van haar wettelijke taken. De afname van € 319,1 miljoen in deze kasstroom kan worden verklaard door een daling van de extra rijksbijdragen voor de AOW in 2017. De lagere extra rijksbijdragen zijn met name het gevolg van het verhogen van de AOW-leeftijd.

---

De overige ontvangsten betreffen alle inkomende kasstromen die geen betrekking hebben op premies en financiering.

De bevoorschotting van het niet-SV-domein vindt plaats op de rekening-courant met het ministerie van Financiën. De geldstroom van externe opdrachtgevers naar deze rekening-courant bestemd voor het niet SV-domein wordt in deze post weergegeven. Van deze kasstroom heeft € 1.315,5 miljoen (2016: € 1.398,7 miljoen) betrekking op ontvangsten voor het PGB-domein. Dit is € 83,1 miljoen lager dan de ontvangsten voor het PGB-domein in het voorgaande jaar. Dit is conform verwachting omdat de inkomende kasstroom PGB gestabiliseerd is naar de situatie van 2016. De overige € 2,4 miljoen heeft betrekking op kasstromen voor de overige niet-SV wetten.

### **16. Uitgaven**

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 605,4 miljoen wordt met name veroorzaakt doordat de indexerings van de AOW en AKW hoger uitvielen dan begroot. De stijging van de uitkeringen wordt grotendeels veroorzaakt door de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie (+ 1,8 procent).

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein. De toename van € 3,9 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt door een hogere toerekening van kosten aan de uitvoering van de Kinderbijslagwet in verband met vAKWerk.

De overige uitgaven betreft alle uitgaande kasstromen die geen betrekking hebben op uitkeringen en uitvoeringskosten.

De ontvangen bevoorschotting voor het niet-SV-domein wordt overgeheveld uit het SV-domein naar de niet-SV wetten. Deze uitgaande kasstroom heeft voor € 991,4 miljoen (2016: € 1.366,9 miljoen) betrekking op het PGB-domein. Dit is € 375,5 miljoen lager dan de uitgaven voor het PGB-domein in het voorgaande jaar. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat de uitkeringen van de Wlz met € 366,0 miljoen achterbleven, dan er aan bevoorschotting binnen is gekomen.

### **2.9 Accountantshonoraria**

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht. In 2017 is het contract met de externe accountant niet verlengd, waardoor er in 2017 geen externe accountant was. Voor het jaar 2018 loopt momenteel de Europese aanbesteding.

In de staat van baten en lasten zijn als accountantshonoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 37.471 (2016: € 173.011) opgenomen. Dit betreffen de nagekomen kosten over boekjaar 2016. In 2017 zijn voor andere niet-controlediensten geen kosten (2016: € 63.342) gemaakt. Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2017 geen kosten (2016: € 13.466) ten behoeve van accountantshonoraria verantwoord.

---

## 2.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 trad de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de 'beleidsregels WNT 2017' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2017 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 181.000 voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking en € 258.000 voor topfunctionarissen zonder dienstverband gesteld met een maximaal uurtarief van € 176,-. Hierbij geldt de regel dat het bezoldigingsmaximum de eerste zes kalendermaanden gemiddeld € 24.500 bedraagt en de laatste zes kalendermaanden gemiddeld € 18.500. Indien een topfunctionaris zonder dienstverband langer dan twaalf maanden werkzaam is, geldt vanaf de dertiende kalendermaand de reguliere WNT-norm van € 181.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

### Raad van bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning opgenomen over de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 conform de WNT.

Tabel 2.34 Raad van bestuur

Bedragen x € 1	Drs. M.R. Schurink	Mr. R. van Es	Drs. C.H.L.M. van de Louw
<b>Functiegegevens</b>	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 155.506	€ 136.647	€ 131.159
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.071	€ 17.514	€ 17.514
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 173.577</i>	<i>€ 154.161</i>	<i>€ 148.673</i>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 173.577</b>	<b>€ 154.161</b>	<b>€ 148.673</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2016</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	17/5 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0	1,0	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 90.789	€ 136.397	€ 146.497
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 9.899	€ 14.743	€ 0
<b>Totaal bezoldiging 2016</b>	<b>€ 100.688</b>	<b>€ 151.140</b>	<b>€ 146.497</b>

### Directieteam

In het besturingsmodel van de SVB is vastgelegd dat de leden van het directieteam en raad van bestuur in gezamenlijkheid de interne organisatie aansturen, maar dat het uiteindelijke bevoegd gezag, conform de geldende wetgeving, bij de raad van bestuur ligt. Op basis van dit model kwalificeren de leden van het directieteam zich gezamenlijk als topfunctionarissen, waarbij de directieleden een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben over de aansturing van de directies. De leden van het directieteam van de SVB zijn, conform de cao van de SVB, ingeschaald in schaal 12 of 14 van het salarisgebouw. Voor de overige arbeidsvoorwaarden worden de reguliere arbeidsvoorwaarden in de cao toegepast. Zoals uit het volgende overzicht blijkt, blijven alle leden van het directieteam onder de WNT-norm.

**Tabel 2.35 Overzicht bruto-inkomen directieteam ten laste van het boekjaar**

Bedragen x € 1	S.J. van Delden MPA	Drs. C. Nijkamp	Drs. S.L.A. van de Griendt
<b>Functiegegevens</b>	Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening PGB	Directeur Human Resources & Facilities
Aanvang en einde functievervulling in 2017	15/5 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12***
Omvang dienstverband (in fte)	1,1*	1,06**	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 80.448	€ 122.084	€ 102.584
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 10.915	€ 16.944	€ 15.335
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 91.363</i>	<i>€ 139.028</i>	<i>€ 117.919</i>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 114.551</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 91.363</b>	<b>€ 139.028</b>	<b>€ 117.919</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2016</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	N.v.t.	20/6 – 31/12	1/11 – 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	N.v.t.	1,06	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 0	€ 59.360	€ 19.488
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 7.884	€ 1.908
<b>Totaal bezoldiging 2016</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 67.244</b>	<b>€ 21.396</b>

\*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

\*\*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 38 uur per week.

\*\*\*) Per 1 november 2016 is dhr. Van de Griendt benoemd tot directeur Human Resources & Facilities a.i. Per 1 mei 2017 is dhr. Van de Griendt definitief benoemd tot directeur Human Resources & Facilities.



Bedragen x € 1	K.S.M. Hubert RA	Dr. C.J. Gradenwitz MPA	Drs. H.J.A. van Osch	W.P.J. van Bastelaar MCC
<b>Functiegegevens</b>	Directeur Finance & Control	Directeur Juridische Zaken	Directeur IT & Chief information officer	Directeur Communicatie & Voorlichting
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,1*	1,0	1,1*	1,0
Gewezen topfunctionaris?	Nee	Nee	Nee	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 134.840	€ 121.004	€ 135.499	€ 91.312
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.488	€ 16.902	€ 17.348	€ 13.869
<i>Subtotaal</i>	€ 152.328	€ 137.906	€ 152.847	€ 105.181
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 152.328</b>	<b>€ 137.906</b>	<b>€ 152.847</b>	<b>€ 105.181</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2016</b>				
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/7 – 31/12	1/5 – 31/12	1/1 – 31/12	1/2 – 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,1*	1,0	1,1*	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 66.525	€ 74.228	€ 133.906	€ 80.971
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 7.625	€ 9.881	€ 15.049	€ 10.839
<b>Totaal bezoldiging 2016</b>	<b>€ 74.150</b>	<b>€ 84.109</b>	<b>€ 148.955</b>	<b>€ 91.810</b>

\*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

Tabel 2.36 Overzicht bruto-inkomen leden directieteam zonder dienstverband

Bedragen x € 1	Drs. F. Bannink		mr. P.C. Haarms	
<b>Functiegegevens</b>	Directeur Strategie & Externe Betrekkingen		Directeur Dienstverlening	
Kalenderjaar	2017	2016	2017	2016
Periode functievervulling in kalenderjaar	16/1 – 31/12*	N.v.t.	1/1 – 31/3**	1/7 – 31/12**
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	12	N.v.t.	3	6
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>				
Maximum uurtarief dat geldt voor het kalenderjaar	€ 176	€ 175	€ 176	€ 175
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	€ 258.000	N.v.t.	€ 55.500	€ 144.000
Individueel toepasselijk maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 258.000		€ 199.500	
<b>Bezoldiging</b>				
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 178.150	N.v.t.	€ 0	€ 0
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 178.150		€ 0	
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.		N.v.t.	
<b>Totale bezoldiging, exclusief BTW</b>	<b>€ 178.150</b>		<b>€ 0</b>	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.		N.v.t.	

\*) Per 16 januari 2017 is dhr. Bannink benoemd tot directeur Strategie & Externe Betrekkingen a.i. Conform de WNT is dhr. Bannink voor de periode 16 januari 2017 t/m 31 december 2017 opgenomen in de verantwoording van topfunctionarissen zonder dienstbetrekking.

\*\*\*) Van 1 juli 2016 t/m 31 maart 2017 heeft dhr. Haarms als waarnemend directeur dienstverlening gefungeerd, waar geen bezoldiging voor verschuldigd was.

Tabel 2.37 Gewezen topfunctionarissen

Bedragen x € 1	A.G. van den Berg	Drs. C.F. Bolhuis – van Bergenhenegouwen	J.M.C. Mulder
<b>Functiegegevens</b>	Manager Relatie management	Project Manager	Plv. Directeur Dienstverlening
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,1*
Gewezen topfunctionaris?	Ja	Ja	Ja
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 124.616	€ 119.748	€ 133.094
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 16.948	€ 16.970	€ 17.305
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 141.564</i>	<i>€ 136.718</i>	<i>€ 150.399</i>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 181.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 141.564</b>	<b>€ 136.718</b>	<b>€ 150.399</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2016</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0	1,0	1,1*
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 126.243	€ 120.118	€ 132.910
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.635	€ 14.696	€ 14.989
<b>Totaal bezoldiging 2016</b>	<b>€ 140.878</b>	<b>€ 134.814</b>	<b>€ 147.899</b>

\*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

Bedragen x € 1	C. Westrik	Drs. J.H. Louwhoff	Drs. N. Tollenaar- van Horsen
<b>Functiegegevens</b>	Directeur Algemene Dienst	Directeur Algemene Dienst	Programma Manager
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	1/1 – 31/5	1/1 – 31/1
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,1*
Gewezen topfunctionaris?	Ja	Ja	Ja
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 122.032	€ 53.953	€ 21.316
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 16.969	€ 7.071	€ 1.445
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 139.001</i>	<i>€ 61.024</i>	<i>€ 22.761</i>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 181.000</b>	<b>€ 74.879</b>	<b>15.373</b>
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 139.001</b>	<b>€ 61.024</b>	<b>€ 22.761</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	1)
<b>Gegevens 2016</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband 2016 (in fte)	1,0	1,0	1,1*
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 120.157	€ 119.159	€ 133.691
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.798	€ 14.758	€ 15.201
<b>Totaal bezoldiging 2016</b>	<b>€ 134.955</b>	<b>€ 133.917</b>	<b>€ 148.892</b>

\*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

#### Toetsing WNT-normen gewezen topfunctionarissen

- 1) Conform artikel 4.1 WNT geldt er voor een gewezen topfunctionaris geen bezoldigingsmaximum. Derhalve is er geen sprake van een onverschuldigd betaald bedrag. Overschrijding ten opzichte van het drempelbedrag wordt veroorzaakt als gevolg van uitdiensttreding van mevr. Tollenaar - van Horsen. Hierbij heeft er een afrekening plaatsgevonden. Van de afgerekende vakantiedagen is € 3.518 toe te rekenen aan het boekjaar 2016. De toerekening leidt niet tot een overschrijding in 2016.

### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2017 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2017 geen ontsluitkeringen betaald aan functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld.

### Bezoldiging adviesorganen

In 2017 zijn er voor de raad van advies, Audit Committee en IT-Committee de volgende vergoedingen ten laste van de organisatie gekomen (exclusief reiskosten).

**Tabel 2.38 Raad van advies**

Naam	Functie	Vergoeding 2017 (Bedragen x € 1)
De heer prof. drs. J. Wallage	voorzitter (tot 1 oktober 2017)	€ 11.250
De heer B.E.M. Wientjes	voorzitter (vanaf 1 oktober 2017)	€ 1.649
Mevrouw A.M. Vliegthart	lid (tot 1 oktober 2017)	€ 8.400
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	lid (tot 1 oktober 2017)	€ 8.400
Dhr. F.J. Paas	lid (vanaf 1 oktober 2017)	€ 824
Mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen	lid (vanaf 1 oktober 2017)	€ 824
De heer dr. P.A.M. Boomkamp	lid	€ 9.224
De heer J.G. van der Werf	lid	€ 8.424

**Tabel 2.39 Audit Committee**

Naam	Functie	Vergoeding 2017 (Bedragen x € 1)
De heer J.G. van der Werf	voorzitter	€ 3.131
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	lid	€ 3.131
Mevrouw M. Verhoef	lid	€ 3.131

**Tabel 2.40 IT-Committee**

Naam	Functie	Vergoeding 2017 (Bedragen x € 1)
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	voorzitter	€ 3.131
De heer prof. dr. C. Verhoef	lid (tot 15 juni 2017)	€ 1.538
De heer H. Cleton MBA	lid	€ 3.131
De heer ing. E. Martens	lid	€ 3.131

## 2.11 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 2.41 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2017	2017	2016
<b>Mutaties Vermogen</b>			
Vermogenoverschot	-2.322,1	364,6	1.312,5
Normvermogen	145,0	16,0	18,0
<b>Toevoeging aan:</b>			
Egalisatiereserve	2,8	-	0,1
<b>Onttrekking uit:</b>			
Egalisatiereserve	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>-2.174,3</b>	<b>380,6</b>	<b>1.330,6</b>

## 2.12 Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan met belangrijke financiële gevolgen voor het boekjaar.

---

## 2.13 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 28 maart 2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Dhr. drs. C.H.L.M. van de Louw  
Plaatsvervangend voorzitter raad van bestuur

Dhr. mr. R. van Es \*  
Lid raad van bestuur

\*Heeft in verband met gezondheidsredenen niet getekend.

---

## 3 Overige gegevens

### 3.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van de  
Sociale Verzekeringsbank  
Postbus 1100  
1180 BH Amstelveen

#### A. Verklaring over de jaarrekening 2017

##### Ons oordeel

Naar ons oordeel geven de in het SUWI jaarverslag 2017 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2017 (pagina's 61 t/m 103 van het SUWI Jaarverslag) met de daarin opgenomen de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2017 en van het saldo van baten en lasten en de kasstromen over 2017 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform Wet Normering Topinkomens (WNT); en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2017 (pagina 43 van het SUWI Jaarverslag);

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2017 in overeenstemming met de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI), de WNT en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

##### Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben ingevolge artikel 49 lid 3 van de Wet SUWI de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2017 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen en de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitoefening over 2017 gecontroleerd. De jaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank bestaat uit:

- de balans per 31 december 2017;
- de staat van baten en lasten over 2017;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2017; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2017.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10, Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

Kenmerk:ADU18.0039



---

### **De basis voor ons oordeel**

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

### **Onafhankelijkheid**

Wij hebben de jaarrekening gecontroleerd in onafhankelijkheid van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

## **B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

Kenmerk:ADU18.0039

---

## C. Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

### Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de Raad van Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de Raad van Bestuur afwegen of de Sociale Verzekeringsbank in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het gehanteerde verslaggevingsstelsel moet de Raad van Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling.

De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

### Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fraude of fouten is. Onze controle bestond onder andere uit:

Kenmerk:ADU18.0039

- 
- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
  - het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de Sociale Verzekeringsbank;
  - Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de Raad van Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
  - het vaststellen dat de door de Raad van Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven;
  - het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
  - het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Sociale Verzekeringsbank,  
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 28 maart 2018



R.C.A. van Rijswijk RA  
Directeur Audit Dienst SVB

Kenmerk:ADU18.0039

---

### **3.2 Verwerking saldo baten en lasten**

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's en artikel 5.10a, tweede lid van de Regeling SUWI is de SVB verplicht een egaliseringsreserve te vormen bij een positief resultaat. In 2014 heeft de vorming van de egaliseringsreserve plaatsgevonden. De egalisatie heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten en bedraagt ten hoogste 5 procent van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten. Ultimo 2017 komt dit neer op € 11,0 miljoen.

Het positieve resultaat ultimo 2017 van € 2,8 miljoen is ten gunste gebracht aan de egaliseringsreserve. Hiermee komt deze uit op € 8,6 miljoen.

### **3.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur**

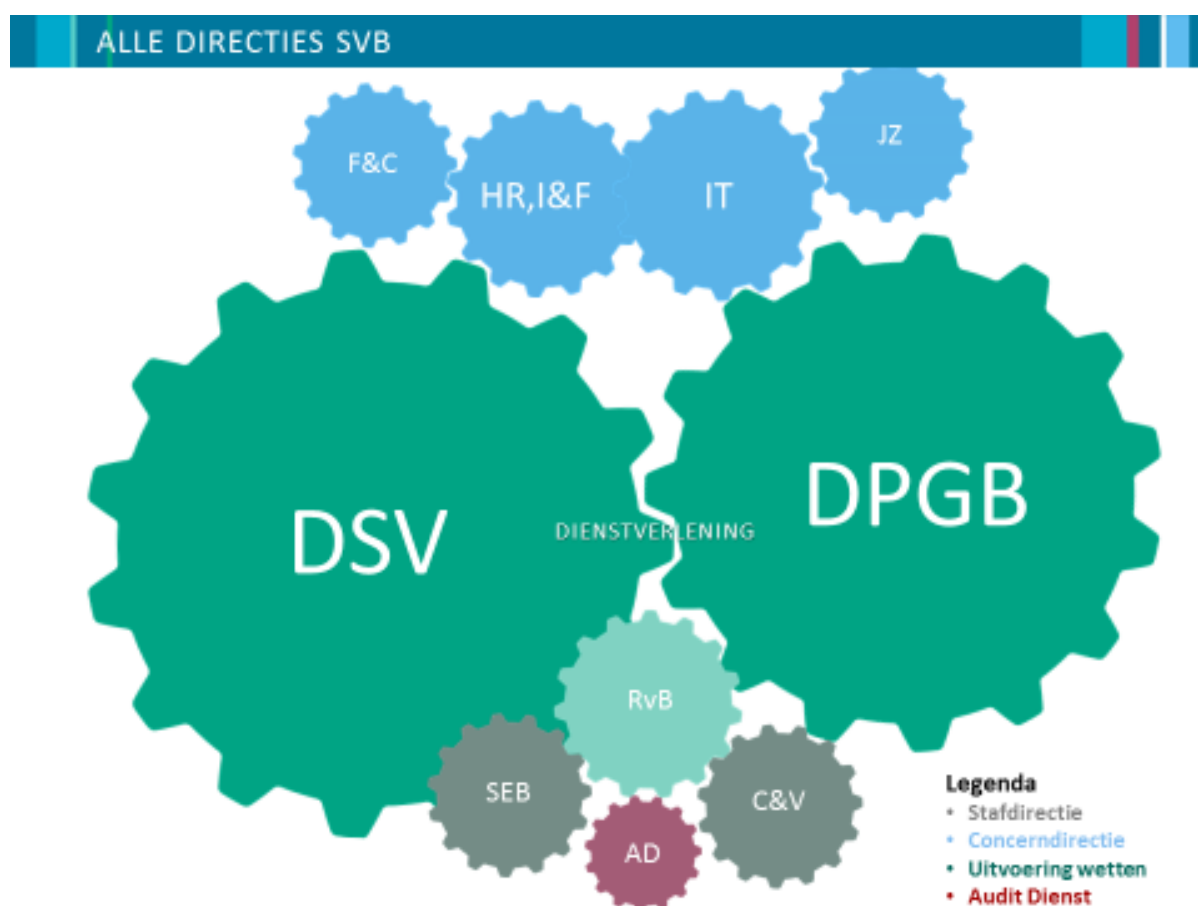
In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een raad van bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De raad van bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan de SVB zijn opgedragen.

---

## 4 Bijlagen

## Bijlage 1 Organogram SVB

In onze aansturing kiezen we er nadrukkelijk voor om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te beleggen, met behulp van resultaatverantwoordelijke teams. De leden van de raad van bestuur dragen gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de prestaties van de gehele organisatie en hebben hierbij ieder hun eigen aandachtsgebied. Zij zijn dus ook een gezamenlijk aanspreekpunt voor de diverse toezichtsorganen. In het onderstaande organogram staat dit schematisch weergegeven:



Tot slot, de SVB vertrouwt erop dat haar medewerkers zich aan de regels houden. We geloven erin dat wie vertrouwen geeft, dat ook terugkrijgt. Er worden dan ook minder interne controles uitgevoerd. Er wordt op toegezien dat een medewerker deze verantwoordelijkheid wel echt aankan. Kortom: high trust, low tolerance. Zo krijgt iedereen het vertrouwen om zijn of haar eigen verantwoordelijkheid te nemen.

## Bijlage 2 Wikivisie

De SVB heeft geïnvesteerd in haar strategische heroriëntatie en de volgende drie strategische doelstellingen vastgesteld:

1. een goede dienstverlener zijn;
2. de continuïteit borgen en de wendbaarheid van de organisatie verhogen;
3. investeren in proactieve ketensamenwerking.

Belangrijk uitgangspunt was dat de visie van de SVB er een zou worden van de héle organisatie. Daarom riep de bestuursvoorzitter in 2016 alle collega's op om mee te denken en hun input te geven. Zo werd de Wikivisie van de Sociale Verzekeringsbank op een interactieve manier geschreven: van en door medewerkers. Onderstaand de visie zoals deze is geworden ultimo 2017.



# WIKIVISIE VERSIJE 10

De Sociale Verzekeringsbank is de oudste uitvoerder van volksverzekeringen voor in Nederland. Wij toetsen of Mensen krijgen van ons waar ze recht hebben: AOW, kinderbijslag, uitkeringen via een persoonsgebonden budget en uitkeringen uit andere regelingen. We kijken niet alleen naar de regels, maar ook naar de bedoeling van de regels. We willen voor klanten met andere organisaties als 1 overheid werken.

Wij zorgen dat onze klanten op tijd weten en krijgen waar ze recht op hebben. En We helpen hen in 1 keer goed en zo snel mogelijk. We zijn namelijk goed in toetsen en betalen.

Onze omgeving verandert snel. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat wij meeveranderen en onze manier van werken steeds aanpassen. Daarom in de toekomst goed te blijven in toetsen en betalen moeten we open, snel en wendbaar zijn worden.

We maken gebruik van slimme en veilige ICT-oplossingen. Daarmee kunnen onze klanten de meeste zaken zelf afhandelen en worden medewerkers goed ondersteund. We hebben een voorkeur voor digitaal maar we helpen mensen op de manier die bij hen past.

We vertrouwen op de kwaliteiten en de verantwoordelijkheid van medewerkers om maatwerk voor onze klanten te leveren. Daarom investeren we in interactie, kennis- en leervaardigheden. We investeren in onze medewerkers zodat zij over actuele kennis en vaardigheden beschikken om onze klanten in een keer goed van dienst te kunnen zijn.

---

## Bijlage 3 Personalia

### *Raad van bestuur*

De raad van bestuur hecht eraan openheid te geven over de functie gebonden en maatschappelijke nevenfuncties van haar leden per 31 december 2017.

#### *De heer drs. M.R. Schurink (1 september 1975)*

De voorzitter van de raad van bestuur met als aandachtsgebieden Strategie en Externe Betrekkingen (SEB), Human resources en Facilities (HR&F), Audit Dienst (AD) Communicatie en Voorlichting (C&V), benoemd per 1 mei 2016, voor een periode van vijf jaar.

Nevenfuncties:

- bestuurslid Stichting Pensioen Register;
- voorzitter Bestuur Social Impact Factory;
- lid Regieraad Responsieve Overheid.

#### *De heer drs. C.H.L.M. van de Louw (4 december 1963)*

Is lid van de raad van bestuur (aandachtsgebieden Dienstverlening pgb, directie Juridische Zaken, en directie Finance & Control), benoemd per 1 januari 2017 tot 1 januari 2019. Op 1 december 2017 is deze benoeming verlengd tot 13 april 2020. Hiervoor was de heer Van de Louw van 13 april 2015 tot 1 januari 2017 gedetacheerd vanuit het ministerie van SZW in de functie van lid raad van bestuur.

Voor de periode van 19 maart 2018 tot en met 31 maart 2018 fungeert de heer Van de Louw als plaatsvervangend voorzitter van de raad van bestuur.

#### *De heer mr. R. van Es (24 juli 1959)*

Is lid van de raad van bestuur (met de portefeuille directie Dienstverlening en IT), benoemd per 1 januari 2017 voor een periode van vijf jaar.

Nevenfunctie:

- Deelnemer Stichting Pensioenregister vanuit de beheerorganisatie.

### *Directeuren*

De topstructuur van de SVB wordt gevormd door de raad van bestuur en het directieteam.

De bezetting van het directieteam van de SVB ziet er als volgt uit:

Dienstverlening Sociale Verzekeringen	Dhr. J.M.C. Mulder (tot 15 mei 2017) Dhr. S.J. van Delden (vanaf 15 mei 2017) Dhr. P. Haarms (tot 1 april 2017 a.i.)
Dienstverlening Persoonsgebonden Budget	Mw. mr. C. Nijkamp
IT	Mw. drs. H.J.A. van Osch
HR & Facilities	Dhr. drs. S.L.A. van de Griendt (tot 1 mei 2017 a.i., benoemd vanaf 1 mei 2017)
Juridische Zaken	Dhr. dr. C.J. Gradenwitz
Finance & Control	Mw. K.S.M. Hubert RA
Strategie en Externe Betrekkingen	Mw. drs. C.F. van Bergenhenegouwen-Bolhuis (tot 1 februari 2017 in deze functie) Dhr. drs. F. Bannink a.i. (vanaf 16 januari 2017)
Communicatie & Voorlichting	Dhr. W.P.J. van Bastelaar MCC

De directeur van de directie Audit Dienst (AD), dhr. R.C.A. van Rijswijk RA is geen lid van het directieteam. Hij neemt wel deel aan de vergadering als dat voor de agendapunten van belang is.



---

## Bijlage 4 Afkortingen en adressen

### Afkortingen

AA	AOW/Anw
Ai	ad interim
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AxW	AOW, AKW en Anw
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BYBU	Regeling Bijstand Buitenland
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CIO	Chief information officer
CIRT	Cyber incident response team
CISO	Chief information security officer
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSO	Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties
DigiD	Digitale identiteit
Divosa	Vereniging van directeuren voor sociale arbeid
DPGB	Directie persoonsgebonden budget
DSV	Directie Sociale Verzekeringen
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
EER	Europese Economische Ruimte
EU	Europese Unie
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
FTE	Fulltime-equivalent
HPO	High performance organisation
HPV	Handvest Publiek Verantwoord
HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inkomstenbelasting
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en naturalisatiedienst
ISAC-Rijk	Information Systemworks and Analysis of Changes Rijk
IT	Informatietechnologie
MBA	Master of Business Administration
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
MRS	Multiregelingensysteem
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (branchevereniging voor

---

	schuldhulpverlening en sociaal bankieren),
NOOM	Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs Cultuur en Wetenschappen
PGB	Persoonsgebonden budget
PIA	Privacy Impact Assessment
PwC	PricewaterhouseCoopers
RA	Register accountant
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RE	Register EDP-Auditor
REM	Remigratiewet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
Rva	Raad van advies
Rvb	Raad van bestuur
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
Sv	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TOG	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOG+	Regeling extra tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOVER	Ten onrechte verzekerd
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	Verantwoord begroten
VCP	Vakcentrale voor Professionals
V&o	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wlz	Wet langdurige zorg
WML	Wettelijk minimumloon
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet Werk en Bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	Zorginstituut Nederland (voorheen: College voor Zorgverzekeringen)
Zvw	Zorgverzekeringswet

---

## Adressen

<b>Website:</b>	<b>svb.nl</b>
<b>Locatie Amstelveen</b> Van Heuven Goedhartlaan 1 1180 BH Amstelveen 020 – 656 56 56	<b>Locatie Roermond</b> Laurentiusplein 8 6040 KE Roermond 0475 – 36 80 00
<b>Locatie Breda</b> Rat Verleghstraat 2 4800 RC Breda 076 – 548 50 00	<b>Locatie Rotterdam</b> Posthumalaan 100 3000 LG Rotterdam 010 – 417 40 00
<b>Bureau voor Belgische Zaken</b> Rat Verleghstraat 2 4800 RC Breda 076 – 548 58 40	<b>Locatie Utrecht</b> Graad van Roggenweg 400 3501 CA Utrecht 030 – 264 90 00
<b>Locatie Deventer</b> Snipperlingsdijk 2 7400 GG Deventer 0570 – 50 60 00	<b>Locatie Zaanstad</b> Stationsstraat 112 1500 GA Zaandam 075 – 655 10 00
<b>Locatie Groningen</b> Cascadeplein 5 9700 AN Groningen 050 – 316 90 00	<b>Locatie Dienstverlening PGB</b> Eendrachtlaan 10 3503 RA Utrecht 030 – 264 82 00
<b>Locatie Leiden</b> Stationsplein 1 2300 PC Leiden 071 – 512 90 00	
<b>Locatie Nijmegen</b> Takenhofplein 4 6500 JN Nijmegen 024 – 343 10 00	
<b>Bureau voor Duitse Zaken</b> Takenhofplein 4 6500 MB Nijmegen 024 – 343 18 11	

[www.svb.nl](http://www.svb.nl)