

JAARPLAN 2010 BEGROTING 2010

FEZU09.0648

Het definitieve Jaarplan 2010 met definitieve Begroting 2010 is op 16 september 2009 door de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Amstelveen, september 2009

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	JAARPLAN 2010	4
2.1	ONTWIKKELINGEN	4
2.2	MISSIE, AMBITIES, BELEIDSDOELSTELLINGEN EN SPEERPUNTEN 2010	9
2.2.1	<i>Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht</i>	9
2.2.2	<i>Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant</i>	9
2.2.3	<i>Ambitie 3: Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers</i>	9
2.2.4	<i>Ambitie 4: Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn</i>	10
2.2.5	<i>Speerpunten voor 2010</i>	10
2.3	PROGRAMMA SVB TIEN.....	11
2.4	PROGRAMMA VERZEKEREN	18
2.5	OVERZICHT PRESTATIE-INDICATOREN.....	21
2.6	SVB ONDERZOEKSPLAN 2010	21
2.6.1	<i>Inleiding</i>	21
2.6.2	<i>Strategische en innoverende onderzoeken</i>	22
2.6.3	<i>Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken</i>	27
2.7	HUISVESTINGSKADER	29
3	DEFINITIEVE BEGROTING 2010	31
3.1	KERNGEGEVENS.....	31
	UITVOERINGSKOSTEN.....	31
3.2	KOSTEN PER KLANT	34
3.3	UITVOERINGSKOSTEN STAANDE ORGANISATIE NAAR CATEGORIE (SV + NIET-SV)	35
3.3.1	<i>Personeelskosten</i>	35
3.3.2	<i>Huisvestingskosten</i>	36
3.3.3	<i>Automatiseringskosten</i>	36
3.3.4	<i>Bureaustkosten</i>	36
3.3.5	<i>Diensten en diversen</i>	36
3.3.6	<i>Programma SVB Tien</i>	37
3.4	DE PRODUCTEN: WETTEN EN REGELINGEN	38
3.4.1	<i>AOW</i>	38
3.4.2	<i>Anw</i>	38
3.4.3	<i>AKW</i>	39
3.4.4	<i>TOG- regeling</i>	39
3.4.5	<i>TAS- regeling</i>	40
3.4.6	<i>TNS- regeling</i>	41
3.4.7	<i>Kindgebonden budget (WKB)</i>	41
3.4.8	<i>Kinderopvangtoeslag (WKO)</i>	42
3.4.9	<i>Bijstand Buitenland</i>	42
3.4.10	<i>SVB Servicecentrum PGB</i>	43
3.4.11	<i>FVP</i>	44
3.4.12	<i>Remigratiewet</i>	45
3.4.13	<i>Mantelzorgcompliment</i>	45
3.4.14	<i>WWB 65+</i>	46
3.4.15	<i>Programma Verzekeren</i>	46
3.4.16	<i>Handhaving</i>	46
3.4.17	<i>Derden</i>	48
3.5	INVESTERINGSBEGROTING	50

1 Inleiding

In dit stuk vindt u het definitieve Jaarplan 2010 en de definitieve Begroting 2010. Conform de wijziging van de Regeling SUWI is een splitsing gemaakt tussen enerzijds Meerjarenbeleidsplan (MJB) en de Meerjarenkostenraming (MJKR) en anderzijds het SVB Jaarplan en de begroting. Het MJB en de MJKR 2011-2015 zullen per 1 februari 2010 worden opgeleverd.

In dit definitieve Jaarplan 2010 staan opnieuw de klant en de verbetering van de dienstverlening centraal. De SVB wil een excellente uitvoerder zijn van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid. Dit is het belangrijkste thema van het programma SVB Tien, waaraan de SVB de komende jaren verder uitvoering geeft. Daarnaast is er uiteraard blijvende aandacht voor de continuïteit van de primaire taken.

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

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

In dit definitieve Jaarplan 2010 wordt aan de hand van de missie, ambities, doelstellingen en speerpunten aangegeven welke resultaten de SVB in 2010 wil behalen. Hoofdstuk 3 geeft de definitieve Begroting 2010 weer.

2 Jaarplan 2010

2.1 Ontwikkelingen

Beleid op hoofdlijnen

Naast de plannen tot flexibilisering van de AOW-leeftijd, zijn er ook plannen voor een eventuele verhoging van de AOW-leeftijd naar 67 jaar. Per 1 januari 2010 zal de inkoopregeling van de AOW worden aangepast.

De verwachting is dat de uitvoering van de WWB 65+, ingaande 1 januari 2010, een wettelijke taak wordt van de SVB.

In de Miljoenennota 2010, worden maatregelen aangekondigd die ingrijpen in de uitvoering AOW, AKW en de TOG, die nog niet in dit Jaarplan zijn meegenomen en waarop nog een uitvoeringstoets moet worden uitgebracht:

- Met ingang van 2011 komen personen die dan de pensioengerechtigde leeftijd bereiken, en van wie de partner nog geen 55 jaar is, niet langer in aanmerking voor de AOW-partnertoeslag.
- Het kabinet gaat de regeling meer richten op de groep gehandicapte kinderen voor wie de TOG-regeling oorspronkelijk was bedoeld. Hiervoor wordt de indicatiestelling in lijn gebracht met de AWBZ-indicatie.

Daarnaast zijn in de Miljoenennota ombuigingsmaatregelen aangekondigd die in 2010 effect hebben op de bedragen van de AOW tegemoetkoming, de AOW partnertoeslag, de Anw-tegemoetkoming en de kinderbijslag, en dus ook op onze uitvoering.

Internationaal geldt dat 2010 het jaar is van de inwerkingtreding van EG Verordening 883/2004 en de daarbij behorende toepassingsverordening (coördinatie sociale zekerheidsstelsels). In 2010 zal de verdere voorbereiding van de implementatie ter hand worden genomen. Mogelijk dat ook de voornemens omtrent de intensivering van de handhaving kinderbijslag uitwonende kinderen in het buitenland en de invoering van een “woonlandfactor” tot extra inspanningen en wijzigingen in de uitvoering zullen leiden, afhankelijk van de verdere uitwerking van de plannen en de bespreking hiervan in de Tweede Kamer.

Volgens het in voorbereiding zijnde wetsvoorstel, Opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekering, krijgt de Sociale Verzekeringsbank in 2010 naar verwachting de wettelijke taak de verzekeringsplicht op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten vast te stellen. De desbetreffende activiteiten zijn door de Sociale Verzekeringsbank ondergebracht in een Programma Verzekeren.

Flexibilisering AOW

Op 7 augustus 2008 heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht over het wetsvoorstel Flexibilisering AOW, waarin onder andere is ingegaan op de financiële en inhoudelijke consequenties. De vaste Kamercommissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op 14 april 2009 besloten het wetsvoorstel voorlopig niet te behandelen. De SVB heeft de ontwikkelde producten en aanpassingen in het systeem “bewaard” in afwachting van de parlementaire besluitvorming.

Verhogen AOW leeftijd

Mogelijk wordt de AOW leeftijd verhoogd van 65 naar 67 jaar. Naar verwachting zal de AOW leeftijd stapsgewijs worden verhoogd met een ruim ingroeipad. De SVB is betrokken bij de ontwikkeling van de notitie over het eventueel verhogen van de AOW leeftijd. Na 1 oktober 2009, als de SER een advies heeft gegeven over eventuele alternatieven, zal duidelijk worden of en op welke wijze de AOW leeftijd wellicht wordt verhoogd en zal de SVB een uitvoeringstoets uitbrengen.

Modernisering Anw

Voor de Anw werd gewerkt aan de verdere modernisering. Daarvoor heeft de SVB op 21 november 2008 een uitvoeringstoets uitgebracht.

Thans is nog niet duidelijk of en hoe deze en andere op de Anw betrekking hebbende in voorbereiding zijnde wetsvoorstellen in 2010 in werking zullen treden. De SVB zal werken aan verbeteringen van de aanvraagprocedure voor de halfwezenuitkering, met als doel het ongewenste niet-gebruik terug te dringen.

AKW en Ondertoezichtstelling (OTS)

Een uitvoeringstoets is uitgebracht ten behoeve van het wetsvoorstel 'Kinderbijslag en ondertoezichtstelling'. Voorgesteld wordt het uitbetalen van kinderbijslag op te schorten of te beëindigen als ouders niet meewerken aan een schriftelijke aanwijzing van Bureau Jeugdzorg die bekrachtigd is door de kinderrechter.

Het wetsvoorstel introduceert een nieuwe ketenpartner, Bureaus Jeugdzorg, waarmee nog nadere afspraken dienen te worden gemaakt over de gegevensuitwisseling.

De verwachte inwerkingtreding is 1 januari 2011.

AKW en Jeugdzorg

Een uitvoeringstoets is uitgevraagd over het wetsvoorstel 'Kinderbijslag en jeugdzorg'. Voorgesteld wordt de kinderbijslag te laten vervallen voor ouders, waarvan het kind uithuis is geplaatst in het kader van de Wet op de Jeugdzorg. Ook in het kader van dit wetsvoorstel dienen nadere afspraken te worden gemaakt met Bureaus Jeugdzorg. De daadwerkelijke inwerkingtreding is nog onduidelijk.

TOG

De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgebracht in verband met de wijziging van de TOG regeling waarin wordt voorgesteld om alleenverdieners die recht hebben op TOG een extra tegemoetkoming (TOG+) te geven. Voor de controle of de TOG+ aan alleenverdieners is uitgekeerd is de SVB afhankelijk van gegevens van de Belastingdienst. Mogelijk treedt de TOG+ nog in 2010 in werking, afhankelijk van de gekozen uitvoeringsvariant en samenloop met een andere wijziging van de TOG, te weten de op Prinsjesdag 2009 aangekondigde aanpassing van de indicatiestelling.

WWB 65+

Op 27 augustus 2009 is het conceptwetsvoorstel uitvoering WWB 65+ aan de Tweede Kamer gezonden. Invoering staat gepland voor 1 januari 2010.

De SVB is voornemens om de komende jaren de samenwerking met gemeenten verder te verbeteren om effectief bij te dragen aan het armoedebeleid van Rijk en gemeenten.

Naast de WWB 65+ gerechtigden gaat het daarbij om de circa 600.000 mensen die alleen een (weliswaar volledig) AOW-pensioen ontvangen, een deel van de groep die na 2015 geen toeslag zal krijgen en een deel van de Anw-gerechtigden.

De SVB heeft voor de incorporatie van de uitvoering WWB 65+ inmiddels een Programma WWB 65+ ingericht. Naar verwachting zal in de eerste helft van 2010 nog een belangrijke inspanning nodig zijn voor de afronding van de overdracht van deze uitvoering aan de SVB, inclusief de daarbij behorende afrekeningen over 2009 met de gemeenten die de uitvoering al vóór 1 januari 2010 aan de SVB hebben gemandateerd.

Verder zijn gedurende 2010, na afronding van het Programma investeringen voorzien in het optimaliseren van de geautomatiseerde ondersteuning ten behoeve van de uitvoering van de WWB 65+.

Ketensamenwerking

In 2009 heeft de SVB zich nader georiënteerd op het onderwerp ketensamenwerking en wat dat voor de SVB betekent.

De effectiviteit van de SVB hangt immers niet alleen af van haar eigen prestaties, maar ook van de juistheid, correctheid en tijdigheid van aangeleverde gegevens van andere organisaties en van de kwaliteit van de samenwerking die de SVB weet te realiseren met ketenpartners.

Door het stelsel van basisregistraties zal de aard, soort en omvang van de samenwerking met verschillende ketenpartners waarschijnlijk wijzigen.

Voor 2010 kan dit onder meer betekenen dat met alle ketenpartners de samenwerkingsrelatie geactualiseerd en geoptimaliseerd zal worden. Uitgangspunt is dat de klant baat moet hebben bij de keten, dat de klant de verantwoordelijke partij kan aanspreken en dat de klant niet tussen wal en schip terechtkomt. De afspraken met ketenpartners zullen voornamelijk gericht zijn op het sluiten van de verbetercirkels, waar nodig ook op bestuurlijk niveau.

De SVB vindt ook bij ketensamenwerking de herkenbaarheid van de SVB van belang. Het gaat daarbij om het feit dat de SVB voor de klant aanspreekbaar moet zijn. Dit betekent dat de SVB in samenwerking met ketenpartners speciale aandacht vraagt voor terugmeldfaciliteiten tussen organisaties en correctiemogelijkheden door burgers.

Nieuwe Europese Verordeningen

In het voorjaar van 2010 zal de nieuwe EU-verordening op het gebied van de coördinatie van de sociale zekerheid (nr. 883/04) in werking treden, alsmede de bij deze Verordening behorende toepassingsverordening. Vooralsnog is voorzien dat dit per 1 mei 2010 zal gebeuren.

In deze Verordeningen is bepaald dat de uitwisseling van informatie niet meer op papier plaatsvindt, maar door middel van elektronische uitwisseling van gegevens. Hiertoe is door de Europese Commissie opdracht gegeven om een Europees elektronisch netwerk (EESSI: Electronic Exchange of Social Security Information) te ontwikkelen waarlangs deze elektronische uitwisseling zal plaatsvinden.

Omdat het niet mogelijk is om dit netwerk per datum van inwerkingtreding van de nieuwe verordening operationeel te hebben, is besloten om elektronische uitwisseling pas per 1 mei 2012 verplicht te stellen.

De Nederlandse instellingen die een rol spelen bij de uitvoering van EG-Verordening nr.883/04 zijn, in samenwerking met de Stichting RINIS, betrokken bij de voorbereidingen van de invoering van de uitwisseling en zullen met vijf andere EU-landen een rol spelen in de testfase van het netwerk.

De SVB neemt intensief deel aan de fora die zijn ingesteld om de uitvoering van de verplichtingen die in de nieuwe Verordeningen worden voorgeschreven in goede banen te leiden. Er wordt intensief overlegd met de Nederlandse ketenpartners en de betrokken ministeries om de samenwerking binnen Nederland zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

Dit geldt niet alleen voor de elektronische uitwisseling van gegevens, maar ook voor de beleidsafstemming tussen de betrokken Nederlandse instanties over de interpretatie van de nieuwe wetgeving. Dit laatste gebeurt bijvoorbeeld binnen de Commissie Verzekeringsaangelegenheden.

De wijzigingen in de Verordeningen hebben grote gevolgen voor de verzekeringspositie van bijzondere groepen als grensarbeiders, transportwerknemers, ambtenaren en post-actieven. De voorlichting aan deze groepen staat in 2010 centraal. Medewerkers van de SVB worden bijgeschoold om uitkeringen en verzekeringsperiodes rechtmatig vast te stellen.

Gegevensuitwisselingen

In het kader van de efficiënte en klantvriendelijke uitvoering van de wetten die door de SVB worden uitgevoerd, wordt onderzocht in hoeverre de inzet van de huidige handhavinginstrumenten (formulieren levensbewijs, inkomensonderzoek en leefvorm) voor de in het buitenland wonende gerechtigden aan een herijking toe zijn, qua inhoud maar ook qua periodiciteit van verzending. Een alternatief voor het versturen van gegevens kan het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen de SVB en een zusterorgaan zijn. Met name uitwisselen van gegevens in verband met het overlijden van uitkeringsgerechtigden leent zich goed voor een dergelijke uitwisseling en kan leiden tot het verminderen of zelfs volledig stopzetten van het verzenden van formulieren levensbewijs naar landen waarmee een succesvolle uitwisseling is opgezet. Dit betekent winst voor de SVB (minder formulieren dus minder papier, porto en handling door medewerkers) en voor de gerechtigden (niet meer jaarlijks een formulier levensbewijs inzenden).

Pensioen- en Uitkeringsraad

Verwacht wordt dat de SVB per 1 januari 2011 de uitvoerende taken van de PUR zal gaan overnemen. De eerste aanvragen zullen worden behandeld door een apart toelatingsorgaan. Op 12 augustus 2009 is door de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht over het betreffende concept wetsvoorstel. In 2010 zal nadere invulling worden gegeven aan de overgang van de werkzaamheden. Dit zal gebeuren in goed overleg met de huidige uitvoerder van de PUR.

Remigratiewet

Het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) heeft het voornemen geuit om aanpassingen van de Remigratiewet te willen doorvoeren in relatie tot de in december 2008 door de Tweede Kamer aangenomen motie Heroverweging Remigratiewet. Deze aanpassingen kunnen, nadat zij in wetgeving zijn omgezet, gevolgen hebben voor de uitvoeringlasten en uitvoeringskosten van de Remigratiewet. De omvang van de wijzigingen en de financiële gevolgen daarvan zijn nu nog niet bekend.

Pensioenregister

Door de SVB is in september 2009 een uitvoeringstoets uitgebracht ten behoeve van het concept-wetsvoorstel Pensioenregister. De SVB is op twee manieren betrokken bij het Pensioenregister. Ten eerste als mede-ontwikkelaar en participant in de Stichting Pensioenregister. Ten tweede als de organisatie die zorgt voor de beschikbaarstelling van AOW-informatie aan het Pensioenregister. De uitvoeringstoets heeft betrekking op het laatste. De beoogde invoeringsdatum van het Pensioenregister is 1 januari 2011. Medio 2010 sluit de SVB al aan als de grootste leverancier van pensioengegevens aan het Pensioenregister. Op de site van het Pensioenregister komt onder meer een overzicht van de opgebouwde AOW-verzekeringloopbaan. Hiermee wordt in belangrijke mate in de informatiebehoefte van burgers aangaande opgebouwde pensioenaanspraken voorzien.

MVO/Duurzaam Inkopen

Zoals bekend heeft het kabinet als doelstelling gesteld dat het Rijk in 2010 voor 100% duurzaam zal inkopen en zal de 100%-doelstelling voor 2010 ook voor de SVB gaan gelden.

De gestelde norm tracht de SVB al in 2009 te realiseren, voor die productgroepen waar al criteria voor ontwikkeld zijn door SenterNovem op het moment van de aanvang van een inkoopproces. Dit betekent dat de SVB voornemens is om begin 2010 de eerste resultaten aan te leveren betreffende de gestelde norm, gemeten over het jaar 2009.

Bij alle aanbestedingen zal expliciet stil worden gestaan of en zo ja welke MVO criteria gehanteerd worden bij de aanbesteding.

Voor 2010 staan circa 16 Europese aanbestedingen op het programma. De criteria voor sommige van de producten/diensten die ingekocht worden zijn ontwikkeld door SenterNovem en klaar voor toepassing. Ook zijn er producten/diensten die in het jaar 2010 ingekocht worden waar nog geen criteria voor ontwikkeld zijn. Voor deze groep producten/diensten gaat de SVB, met de projectleiders van de aanbestedingen, op zoek naar de meest geschikte MVO criteria, zonder het resultaat van de aanbesteding daarmee in gevaar te brengen.

De maatregelen die genomen worden om de gestelde norm, "100% duurzaam inkopen", in 2010 te realiseren zijn:

- tijdig starten met de marktconsultatie;
- kennis delen met andere uitvoeringsorganisaties (RBB Groep);
- ontwikkelingen van criteria van SenterNovem nauwkeurig volgen en de relevante site vóór elke aanbesteding raadplegen;
- geleerde lessen op het MVO gebied over wat wel en wat niet werkt in een bepaalde situatie, uit het jaar 2009 (testjaar) meenemen bij de aanbestedingen van 2010.

De eerste resultaten van het jaar 2010 worden begin 2011 verwacht.

2.2 Missie, Ambities, Beleidsdoelstellingen en speerpunten 2010

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

Vanuit deze missie zijn vier ambities geformuleerd, die zijn doorvertaald in drie speerpunten. In dit hoofdstuk worden per ambitie de doelstellingen en de speerpunten voor 2010 aangegeven.

2.2.1 Ambitie 1: Een voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht

Doelstellingen

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

2.2.2 Ambitie 2: Excellente dienstverlening aan de klant

Doelstellingen

- Als excellente uitvoerder van persoonsgebonden financiële regelingen van de overheid willen we burgers een logische combinatie van producten en diensten aanbieden. Burgers krijgen met zo weinig mogelijk moeite waar zij recht op hebben.
- Alle burgers zijn klant van de SVB, niet alleen zij die een uitkering ontvangen, maar ook de burgers die informatie wensen. Daarbij richten we ons op het hele financiële dossier van de klant, in sociale zekerheid en zorg. Vanuit de burgerpolis-gedachte bieden we burgers transparantie over waar zij wel en niet recht op hebben. Om te beginnen ten aanzien van de regelingen die de SVB uitvoert. Met andere woorden: de volksverzekerden.
- Onderscheiden klantengroepen in binnen- en buitenland, per internet, telefoon, brief of bij de balie, beoordelen de dienstverlening van de SVB richting een 8.
- De SVB zet de standaard voor dienstverlening van de overheid door de combinatie van innovatieve technologie met de persoonlijke maat.

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

Doelstelling

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

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

Doelstellingen

- Samenwerken betekent kennis delen. De SVB zal stapsgewijs groeien van een organisatie met één product (betalingen) en één opdrachtgever naar een organisatie die in ketens of netwerken regelingen inregelt.
- In het stelsel van de basisregistraties is de SVB de bron voor het administreren van tijdvakken van volksverzekeringen en actuele volksverzekerden. De SVB deelt die kennis met andere overheidsorganisaties.
- De SVB ontwikkelt een visie op wie haar stakeholders zijn, (naast opdrachtgevers, klanten, leveranciers en medewerkers) en hoe zij de relatie met die stakeholders wil ontwikkelen en onderhouden.

2.2.5 Speerpunten voor 2010

Voor het jaar 2010 wordt de focus gelegd op medewerkers, imago en duurzame SVB.

Naast de nieuwe ontwikkelingen waar de SVB aan werkt, is er natuurlijk blijvende aandacht voor going concern. Indien de SVB op een onderdeel van de uitvoering niet goed scoort in 2010, dan zal dit onderdeel van de bedrijfsvoering automatisch een verbeterpunt, of speerpunt worden.

Ook het Programma SVB Tien, Programma Verzekeren en Programma WWB 65+ zijn van strategisch belang voor de SVB. Van belang is de invloed van deze programma's op de organisatie. Ook voor de programma's geldt dat indien bij de uitvoering van het programma of onderdelen daarvan de resultaten niet goed zijn, dit kan leiden tot verbeter- of bijstuuracties of tot een speerpunt.

De onderstaande speerpunten zijn naast going concern en de programma's onderdeel van het Jaarplan 2010. Met inachtneming van de voortreffelijke uitvoering van onze primaire opdracht en de programma's vormen de onderstaande speerpunten de tactische vertaling van de ambities van de SVB voor 2010.

De SVB:

1. heeft inzicht in hoeverre ambities en competenties van de medewerkers passen bij de ambities van de SVB. De medewerkers van de SVB zijn zich bewust van hun eigen kwaliteiten en ontwikkelpunten om externe en interne (integrale) dienstverlening optimaal vorm te geven.
2. investeert in de toekomst. Duurzaamheid en innovatie zijn opgenomen in de bedrijfsvoering.
3. is geruisloos én zichtbaar en aanspreekbaar. De RvB en directeuren zijn bewust vertegenwoordigers van de SVB en dragen in hun gedrag, contacten en presentatie actief bij aan de positionering van de SVB.

2.3 Programma SVB Tien

De doelen, uitgangspunten en aanpak van het programma SVB10 zijn ongewijzigd ten opzichte van het Jaarplan 2009.

De doelen van het Programma SVB Tien zijn:

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

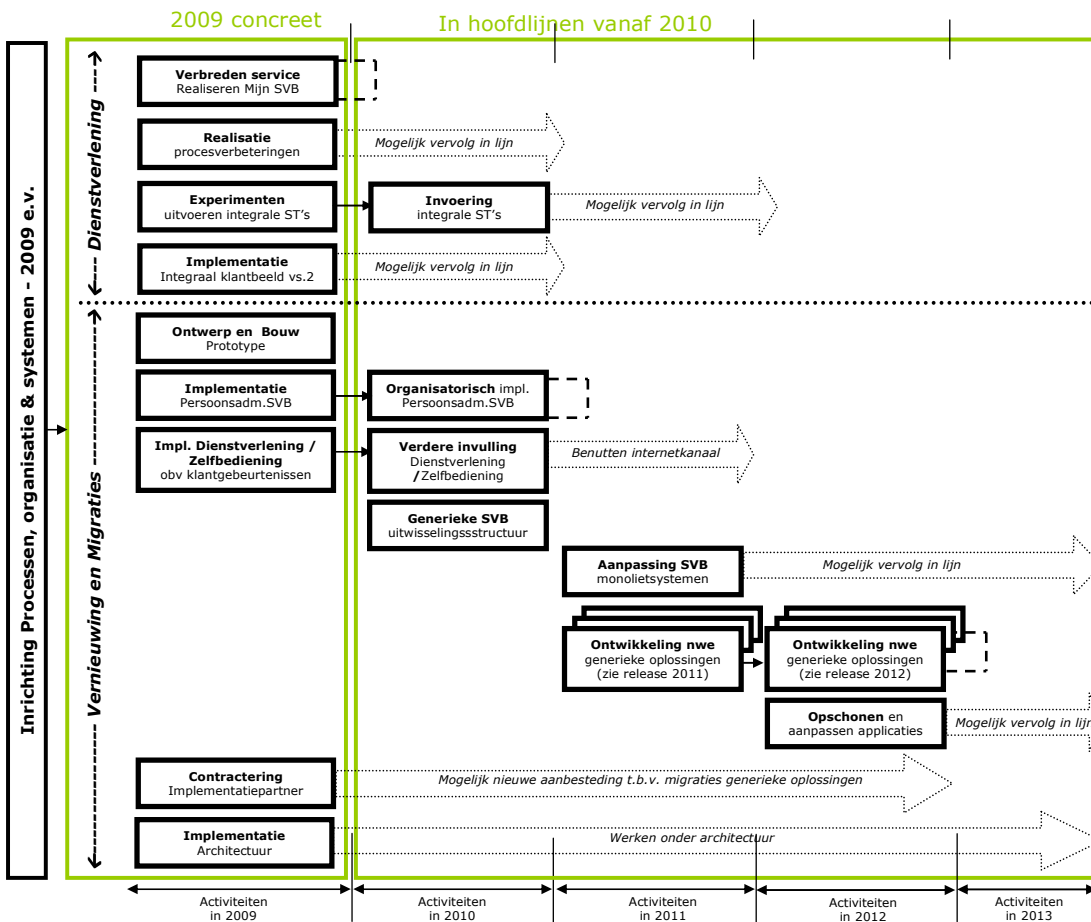
In 2010 richt het programma zich op:

1. verbetering van de dienstverlening op basis van de inrichting en ontwikkeling van integrale serviceteams en optimalisering van de handmatig uit te voeren onderdelen van de processen (cluster 1);
2. verdere doorvoering geleidelijke en gefaseerde vernieuwing van de systemen en applicaties die de gevalsbehandeling en andere taken van de SVB ondersteunen (cluster 2). De vernieuwing van de systemen vindt plaats op basis van de streefarchitectuur SVB.

Het programma wordt in gefaseerde en beheersbare stappen uitgevoerd, zodanig dat er altijd een terugvalscenario beschikbaar is. De continuïteit van de uitvoering van de taken van de SVB is leidend. Heroverwegingen met daarop aangepaste planningen tijdens het traject zijn mogelijk.

Het Programma SVB Tien werkt met een voortrollende planningshorizon: 6 maanden concreet, 1 jaar zo concreet mogelijk en het meerjarenperspectief in hoofdlijnen. Elk half jaar wordt de planning voor het eerstvolgende jaar gedetailleerd.

In de voortrollende detailplanning kan vervolgens op jaarbasis rekening worden gehouden met de ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de ontwikkeling van de speerpunten van de SVB. In figuur 1 worden de activiteiten en mijlpalen in hoofdlijnen omschreven.



figuur 1 Hoofdlijnen SVB Tien

Het meerjarenplan 2010-2013 SVB-Tien is opgesteld op basis van de nu bekende inzichten, zoals neergelegd in het Programmaplan 2.0 van 12 december 2008. In het tweede tertaal 2009 is gestart met een update van het programmaplan SVB-Tien. Het doel hiervan is in een meerjarenperspectief te schetsen welk mijlpalen dienen te worden gerealiseerd. Het meerjarenperspectief zal regelmatig worden aangepast aan de omstandigheden en de context van de ontwikkelingen binnen de SVB. Dit onverlet latend de doelen die met SVB-Tien dienen te worden gerealiseerd.

De half jaarlijkse update is enigszins vertraagd doordat in het tweede tertaal veel energie gestoken is in het opzetten van het samenwerkingsverband met de ImplementatiePartner. De ImplementatiePartner is in mei gestart met zijn werkzaamheden. En er is een start gemaakt met de kernregistratie Persoonsadministratie SVB (PAS). Kijkend naar de voorgang wordt op dit moment in samenwerking met de ImplementatiePartner release 2010 (stap 2 van de migratie) voorbereid. De update van het programmaplan zal hierop worden aangepast en in het derde tertaal 2009 worden geleverd.

Het door presentaties periodiek informeren van SZW en IWI vergroot het inzicht in de complexiteit van de migratie naar een ICT-omgeving die is ingericht op basis van klantgebeurtenissen. Het wordt zichtbaar met welke zorgvuldigheid het programma wordt uitgevoerd. We zijn voornemens om dergelijke presentaties ook in 2010 te verzorgen.

Uiteraard is het zo dat niet te lang wordt doorgegaan met trajecten die bij heroverweging niet tot succes kunnen leiden. Dit is in de sturing op het proces verankerd. Kwaliteit en beheersing van de financiële-, continuïteits- en andere risico's gaan boven de planning.

Cluster 1: Dienstverlening door middel van organisatorische vernieuwingen en optimalisatie processen

In het kader van cluster 1 zijn de volgende activiteiten/projecten voorzien:

Een verzameling aan verbeteractiviteiten gericht op internet en het verminderen van de administratieve lasten voor de burger. Deze zijn (deels) gestart in 2007 en zijn in hoofdlijnen in 2009 afgerond. De aanvragen voor uitkeringen kunnen nagenoeg volledig via internet worden ingediend. Verder is de dienstverlening aan niet-ingezetenen uitgebreid door webdiensten in andere talen aan te bieden en toegang te bieden via DigiD. En tevens is het voor klanten mogelijk gemaakt via de website digitaal documenten op te sturen naar de SVB. Het traject van zelfbediening heeft inmiddels een niveau van volwassenheid bereikt en biedt mogelijkheden om verder uit te groeien. In 2010 en volgende jaren zullen successievelijk alle aanvragen voor door de SVB uit te voeren regelingen via het internetkanaal kunnen plaatsvinden. De belangrijkste informatiestromen tussen de burgers en de SVB worden door middel van internetdienstverlening ondersteund. De SVB is inmiddels aangesloten op de overheidsberichtenbox, zodat het geleidelijk mogelijk wordt papieren uitvoer te vervangen door elektronische uitvoer.

Het project "Mijn SVB" wordt in 2010 geconsolideerd, nieuwe zelfbedieningsfunctionaliteit wordt ontwikkeld in nauwe samenwerking met de implementatiepartner.

Tevens worden aanvullende besparingen door middel van optimalisatie van de handmatige onderdelen van processen gerealiseerd. Dit vergt een continue aanpak in de uitvoering met een voortdurende alertheid op efficiencyverbeteringen. Processen worden tegen het licht gehouden en waar nodig geoptimaliseerd. En bij de ontwikkeling en implementatie van projecten is er oog voor het realiseren van besparingen. Hier ligt ook een duidelijke relatie met de vernieuwing van systemen en processen van Cluster 2.

Het traject van procesoptimalisatie dient eind 2013 een substantiële bijdrage te hebben geleverd aan besparingen in de uitvoering. Het doorontwikkelen van de integrale serviceteams en de implementatie van het dienstverleningsconcept dient eind 2011 een substantiële bijdrage te hebben geleverd aan besparingen in de uitvoering.

Het dienstverleningsconcept wordt methodisch doorontwikkeld in de lijn van het integraal Bedrijfsvoeringsmodel¹ (iBVM).

Het betreft hier de omschakeling naar integrale serviceteams. Het doorontwikkelen van de serviceteams sluit aan bij het SVB speerpunt dat de SVB de burger bedient met verschillende producten en diensten in integrale serviceteams. De doorontwikkeling, zo is de verwachting, zal ook leiden tot een hogere productiviteit per medewerker op basis van minimaal dezelfde kwaliteit van de dienstverlening en zo mogelijk een verdere verbetering. In 2009 is een aantal pilots gehouden met integrale serviceteams (IST). De volledige uitrol binnen de SVB wordt in 2010 en 2011 verwacht, mits de pilots ultimo 2009 positief worden geëvalueerd.

Per 1 mei 2009 is een tweede versie van het integraal klantbeeld in gebruik genomen. Met deze versie is een basis integraal klantbeeld aanwezig voor de SVB.

¹ In het iBVM is de ontwikkelrichting van de SVB neergelegd.

Het integraal klantbeeld in deze benadering wordt ingebouwd in de huidige informatie-architectuur van de SVB en heeft tot doel het leerproces in de boven vermelde pilots ten behoeve van de ontwikkeling naar integrale serviceteams te ondersteunen. De versies worden steeds organisatiebreed ter beschikking gesteld.

In cluster 2 komt het integraal klantbeeld terug als onderdeel van de (technische) vernieuwing van de werkstromen van de SVB op basis van klantgebeurtenissen.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
Optimaliseren processen				
1	Realisatie optimalisatieslagen	Januari 2009	December 2013	Continu proces in organisatie om efficiënter te werken; mogelijk vanaf 2010 belegd in de lijn.
Doorontwikkelen integrale serviceteams				
2	Invoering integrale serviceteams	Januari 2010	December 2011	Integrale serviceteams in SVB organisatie volledig ingevoerd. Verdere ontwikkeling in de lijn.

Tabel 1: Dienstverlening

Cluster 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen

Het vernieuwingstraject volgt het scenario van vernieuwing in 'beheersbare' stappen. Deze aanpak is gebaseerd op een uitgewerkte architectuur en realisatie in jaarlijkse releases.

Met de keuze van een implementatiepartner is er voor de SVB een nieuwe fase aangebroken. In 2008 is de streefarchitectuur van de SVB vastgesteld en dat beeld wil de SVB de komende jaren gaan realiseren. Met de implementatiepartner zal de SVB de plannen voor de ICT-streefarchitectuur concreter maken en vervolgens -ook samen- gaan uitvoeren.

De planning voor 2009 (implementatie stap 1 van de streefarchitectuur) is ambitieus, het is dus mogelijk dat enkele resultaten die voor 2009 gepland waren, afgerond zullen worden in 2010.

De volgende releases 2010 tot en met 2013 zijn voorzien:

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen				
1	Implementatie release 2010	Januari 2010	December 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisatorische implementatie Persoonsadministratie SVB (PAS) gereed; 2. Dienstverlening/Zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen voor 80% geïmplementeerd; 3. Basisregistratie verzekeringen beschikbaar / ingevoerd;

				4. Generieke gegevensuitwisselingsstructuur operationeel.
2	Implementatie release 2011	Januari 2011	December 2011	1. Generieke component Productdefinities operationeel; 2. Generieke component Productuitvoering operationeel; 3. Elektronisch dossier operationeel; 4. Monolietsystemen opgeschoond / aangepast op het punt van persoons- en verzekeringsplichtgegevens.
3	Implementatie release 2012	Januari 2012	December 2012	1. Generieke component Financieel Afhandelen operationeel; 2. Generieke component Bruto-netto operationeel; 3. Applicaties opgeschoond / aangepast op verwerking met generieke componenten.
4	Implementatie release 2013	Januari 2013	December 2013	1. Applicaties opgeschoond / aangepast op verwerking met generieke componenten.

Tabel 2: Vernieuwing processen en migratie ICT-systemen

Organisatorische implementatie pakket Persoonsadministratie SVB (PAS) in 2010

Als één van de eerste implementatietrajecten wordt in 2010 gestart met de organisatorische implementatie van het in 2009 ontwikkelde PAS.

PAS kan dan worden gebruikt door de bestaande applicaties, hetzij direct, hetzij indirect via een vorm van replicatie of synchronisatie. De precieze invulling hangt af van de oplossing die de in 2009 geselecteerde implementatiepartner gaat aanbieden. Om die reden zal de releaseplanning 2010 in de loop van 2009 nader worden ingevuld.

De SVB-streefarchitectuur onderscheidt zowel een kernregistratie voor persoonsgegevens (PAS) als een basisregistratie voor de verzekeringsplicht (VVA). Het zijn twee kernregistraties die zeer nauw op elkaar zijn afgestemd. PAS moet steeds in samenhang worden gezien met de realisatie van een volledige volksverzekerenadministratie (VVA).

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Testen en accepteren	Januari 2010	Maart 2010	Acceptatietest afgerond
2	Voorbereiden dataconversies	Januari 2010	Maart 2010	Technische voorbereiding afgerond
3	Dataconversies	Maart 2010	September 2010	Dataconversies werken en zijn 'foutvrij'
4	Implementatie en afronding	September 2010	December 2010	PAS in productie genomen

Tabel 3: Persoonsadministratie SVB (PAS)

Basisadministratie volksverzekeringen (BAV).

In 2009 heeft het Programma Verzekeren de basisregistratie volksverzekeringen initieel gevuld op basis van een integrale gegevensuitwisseling met de GBA. De basisregistratie volksverzekeringen is vorm gegeven door middel van integratie in het AA-systeem en wordt aangeduid als BAV-systeem. De streef- cq. referentiearchitectuur gaat uit van het concept dat basis- of kernregistraties niet geïntegreerd worden met specifieke functionaliteit maar ten bate staan van alle primaire processen van een organisatie. Gegeven de keuze voor een nieuwe, meer toekomstgerichte en toekomstvaste oplossing is het gewenst de basisadministratie volksverzekeringen in te richten overeenkomstig de gekozen architectuuropzet. Het voornemen is om in 2010 de basisregistratie volksverzekeringen op basis van de nieuwe opzet te realiseren. De organisatorische implementatie en invoering zal dan daarna plaatsvinden in 2011. Besluitvorming hieromtrent is in voorbereiding.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Ontwerp basisregistratie volksverzekeringen	Januari 2010	Maart 2010	Ontwerp afgerond
2	Realisatie	april 2010	September 2010	Technische voorbereiding afgerond
3	Dataconversies	Oktober 2010	December 2010	Dataconversies werken en zijn 'foutvrij'
4	Implementatie en invoering	Januari 2011	Juli 2011	Basisregistratie volksverzekeringen in productie genomen

Tabel 4: Basisadministratie volksverzekeringen

Implementeren dienstverleningsconcept op basis van klantgebeurtenissen

Het dienstverleningsconcept van de SVB zal verder worden vormgegeven door het uitbouwen van de website 'Mijn SVB'. Het verbreden en verdiepen van de service zal geschieden door de implementatie van zelfbediening op basis van klantgebeurtenissen, werkstroom-besturing, integraal klantbeeld en intelligentie in de processen.

Met deze zelfbediening via internet kunnen klanten hun gegevens zoveel mogelijk zelf aanpassen en aanvragen initiëren. Daarnaast zullen de van ketenpartners ontvangen klantmutaties automatisch worden verwerkt in de SVB-systemen. Hierdoor hoeft de burger zijn gegevens maar één keer aan 'de overheid' door te geven.

Hiermee wordt de dienstverlening verbeterd en worden de processen efficiënter, waardoor besparingen in de uitvoering kunnen worden gerealiseerd. Bovendien worden de integrale serviceteams door deze ontwikkelingen beter ondersteund. Het gebruik van internet zal in de komende jaren expliciet verder worden gestimuleerd door een gerichte communicatie naar de SVB-klant. Het doel is dat eind 2010 circa 80% van de SVB-klantgebeurtenissen die via internet lopen automatisch kunnen worden afgehandeld. Aan de integrale serviceteams is in eerste aanleg een integraal klantbeeld ter beschikking gesteld op basis van de huidige informatie-architectuur. Vervolgens wordt door middel van vernieuwing van systemen (in cluster 2) een integraal klantbeeld gebouwd als onderdeel van de nieuwe streefarchitectuur. Functioneel worden hierin de eerste ervaringen van de serviceteams meegenomen. In technische zin zal gebruik worden gemaakt van nieuwe componenten.

Mijlpaal	Projectfase	Start	Eind	Bereikt resultaat
1	Implementatie processen release 2010	Januari 2010	December 2010	Volledig operationeel
2	Benutten	Januari 2011	December 2011	Meer benutten / stimuleren van internetkanaal door klanten: minimaal 50%

Tabel 5: Implementeren dienstverleningsconcept op basis van klantgebeurtenissen

Investerings en structurele besparingen 2010-2013

Met SZW zijn afspraken gemaakt over het programma SVB Tien en de bijbehorende kosten en baten. Dit levert het volgende beeld op:

Investerings

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Kosten	7,1	14,9	18,5	13,0	13,0	5,9
Cumulatief	13,3	28,2	46,7	59,7	72,7	78,6

Investering SVB10 loonprijspeil 2009

Besparings

De meerjaren raming van de baten is op basis van de met SZW overeengekomen taakstellende realisatie als volgt over de jaren verdeeld:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Baten	8,0	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2
Cumulatief	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1

loonprijspeil 2009

2.4 Programma Verzekeren

De verzekerdenadministratie die de SVB vanouds voerde, was gebaseerd op het vastleggen van personen die een uitzondering vormden op de algemene regel: “mensen die wonen in Nederland zijn verzekerd voor de volksverzekeringen”. In de afgelopen jaren heeft zich het gedachtegoed ontwikkeld, dat een volledige verzekerdenadministratie met daarin de actuele en historische volksverzekeringsstatus van alle burgers beter past bij de rol die gevraagd wordt van de SVB als ketenpartner in het overheidsdomein en tevens een bijdrage kan leveren aan de excellente dienstverlening en de efficiënte inrichting van werkprocessen die door de SVB worden nagestreefd.

Doel en structuur van Programma Verzekeren

Het programma tuigt daartoe een volledige en actuele “Basisadministratie Volksverzekeringen” op en moderniseert een groot aantal verzekeringsprocessen van de SVB. Daarmee kan de SVB efficiënt en klantvriendelijk inspelen op de groeiende internationale mobiliteit en regelgeving en op bovengenoemde wetswijzigingen.

De nieuwe eisen aan de verzekerdenadministratie zijn aanleiding geweest om met ingang van 2009 een *Programma Verzekeren* in te richten. Qua besturing en begroting is het programma ingedeeld in twee clusters

⇒ Programmacluster A: Inhaalslag VVA

⇒ Programmacluster B: Actuele Basisadministratie Volksverzekeringen.

Met ingang van 2010-2011 zullen vier wetswijzigingen nieuwe eisen stellen aan de SVB verzekerden- administratie en de uitvoering daarvan.

Wetswijzigingen

Programma Verzekeren bereidt de SVB voor op vier wetswijzigingen:

- ⇒ De wet “Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet” zal op 1 mei 2010 van kracht worden (dit was oorspronkelijk 1 januari 2010).
- ⇒ De EG Verordening 883/2004 zal op 1 mei 2010 van kracht worden (dit was oorspronkelijk 1 januari 2010), met een nieuw invoeringsmoment in 2011 voor de EESSI infrastructuur.
- ⇒ Artikel 51 van de Pensioenwet treedt 1 januari 2011 in werking. Stichting Pensioenregister heeft vanaf oktober 2010 de SVB nodig voor testen en aansluiten van 700 andere uitvoerders;
- ⇒ De toezegging in de wet "Uitvoering WWB65+ door de SVB en enige andere wijzigingen in sociale zekerheidswetten" dat migranten met ingang van 1-1-2010 gemaïld zullen worden.

Programmacluster A: Inhaalslag VVA (Volledige Verzekerden Administratie)

Om zo veel mogelijk historische verzekeringsfeiten uit de beperkte registratie definitief beoordeeld en vastgesteld te krijgen, is in 2008 het project Inhaalslag VVA gestart. Klanten AOW met onverzekerde tijdvakken wordt gevraagd of zij mee willen werken aan het vaststellen van een pensioenoverzicht.

Met ingang van 2009 verzorgt de 'Inhaalslag VVA' alle handmatige gevalsbehandelingen die binnen het Programma Verzekeren nodig zijn om oude verzekeringsfeiten binnen te halen, te beoordelen en vast te stellen.

In 2010 zal de SVB voor het eerst te maken krijgen met handmatige gevalsbehandelingen die ontstaan door de AWBZ taak die voortkomt uit het wetsvoorstel "Opsporing en verzekering onverzekerden Zorgverzekeringswet". Allereerst kan er uitval ontstaan bij de grootschalige gegevensuitwisseling met het CVZ. Verder zal de SVB te maken krijgen met vragen en bezwaren van klanten over hun AWBZ verzekeringsstatus. Programma Verzekeren zal deze gevalsbehandelingen waar mogelijk combineren met het vaststellen van de actuele verzekeringsstatus en het pensioenoverzicht door de Inhaalslag VVA.

De verwachting is dat in 2010 minder mensjaren voor de Inhaalslag VVA worden gereserveerd (ca.150 fte) dan in 2009 (ca.196 fte). Dit heeft te maken met de volgende factoren. De operaties voor vulberichten zijn beperkter van omvang. Het vaststellen van pensioenoverzichten zal beter ondersteund worden vanuit de bedrijfssystemen en webdiensten van de SVB en zal vaker halfautomatisch of volautomatisch afgehandeld kunnen worden. Dit komt de productiviteit ten goede.

We verwachten dat de einddatum die voor de Inhaalslag aan SZW is afgegeven (2017) en de kostenschattning voor de totale operatie (€ 60 mln.)gehandhaafd blijven.

Programma Verzekeren, programmacluster A: Inhaalslag VVA										
Meerjarenkostenraming 2009 t/m 2017 (bedragen maal € 1.000,-)										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Totaal
Indicatie omvang in fte's	177	150	150	110	110	110	110	100	70	
Personeelskosten	9.345,6	7.920,0	7.920,0	5.808,0	5.808,0	5.808,0	5.808,0	5.280,0	3.696,0	57.393,6
Mailingkosten	540,0	500,0	500,0	250,0	250,0	250,0	250,0	250,0		2.790,0
Totaal directe kosten	9.885,6	8.420,0	8.420,0	6.058,0	6.058,0	6.058,0	6.058,0	5.530,0	3.696,0	60.183,6
SVB raming dd jan 2009:	11.160,0	8.520,0	8.520,0	6.358,0	6.358,0	6.358,0	4.237,2	4.237,2	4.237,2	59.985,6

Nb. prijspeil 2009

Programmacluster B: Basisadministratie Volksverzekeringen

Programmacluster B realiseert in de periode 2009-2011 de inrichting van een actuele en volledige Basisadministratie Volksverzekeringen en de modernisering van SVB verzekeringsprocessen. Tegelijkertijd worden nieuwe taken en werkwijzen die samenhangen met de hierboven genoemde wetswijzigingen, opgepakt.

Het einddoel is een verzekerdenadministratie die volledig, actueel, klantvriendelijk en efficiënt is. Op elk moment moet het mogelijk zijn om voor iedere burger de actuele verzekeringsstatus en de historische verzekeringsloopbaan af te leiden en deze aan de klant of een ketenpartner ter beschikking te stellen.

Begin mei 2010 moet de basisadministratie zover klaar zijn, dat deze niet alleen de uitvoering van de AOW en Anw ondersteunt, maar ook de uitvoering van de AWBZ. Dan krijgt de SVB namelijk een nieuwe taak als gevolg van wijzigingen in de AWBZ en de Zorgverzekeringswet. Serviceteamedewerkers moeten in staat zijn om verzoeken en bezwaren van burgers over de actuele volksverzekeringsstatus af te handelen. In de tweede helft van 2010 zal de SVB ook twee omvangrijke bestanden van verzekerden (ons eigen bestand en dat van de zorgverzekeraars) vergelijken en aan het CVZ gegevens van mensen leveren die wellicht ten onrechte geen zorgpolis hebben.

Deze bestandsvergelijking en de daaruit voortvloeiende samenwerking met het CVZ worden daarna verder ingeregeld, zodat dit in de jaren daarna jaarlijks herhaald en voortgezet kan worden.

In de loop van 2010 wordt de basisadministratie verder uitgebreid en beter aangesloten op andere uitvoeringsprocessen binnen en buiten de SVB. Voor de AOW, de Anw, het Pensioenregister en de dienstverlening aan migranten gaat het om een afronding van het aansluitproces dat in 2009 al grotendeels vorm heeft gekregen.

Voor de AKW en de gegevensuitwisseling via het EESSI netwerk gaat het om een aansluitproces dat naar alle waarschijnlijkheid pas in 2010 zal starten en een groot deel van 2010 in beslag zal nemen.

Mede in verband met deze aansluitprocessen zal de toedeling van klanten aan SVB kantoren in de Basisadministratie Volksverzekeringen beter worden geoptimaliseerd.

In 2010 worden ook de SVB processen rond migranten, schuldige nalatigheid en arbeid en studie over de grenzen geïnnoveerd om te komen tot een verbetering van dienstverlening en efficiëntie en tot optimale samenwerking met de Basisadministratie Volksverzekeringen.

De SVB schat thans in dat de eenmalige kosten in 2010 € 4,4 miljoen zullen bedragen op een totaal van ca. € 14 miljoen.

Programma Verzekeren, programmacluster B: Actuele basisadministratie				
Meerjarenkostenraming 2009 t/m 2011 (bedragen maal € 1.000,-)				
	2009	2010	2011	Structurele kosten jaarlijks miv 2012
Totale kosten	6.536,8	4.398,3	3.085,0	1.800,0

Nb. prijspeil 2009.

2.5 Overzicht prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren		Streefwaarden %		Realisatie %	
			2010	2009	2008	2007
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Rechtmatigheid	AOW, Anw, AKW	99	99	99,9	99,9
	Handhaving*	Bekendheid met regels	>60	>60	>60	>60
		Afdoeningspercentage	95	95	98	99
	Nationale tijdigheid	AOW	98	98	100	99
		Anw	96	96	99	97
		AKW	96	96	99	99
	International tijdigheid	AOW	96	96	99	98
		Anw	96	96	99	96
		AKW	96	96	96	96
	Klantgerichtheid	Klanttevredenheid **	Telefonisch	90	90	90
Internet			90	90	-	-
Schriftelijk			85	85	86	-
Klachtenmanagement		Tijdigheid afhandeling	95	95	98	96
		Tevredenheid afhandeling ***	85	85		
Efficiency	Kosten per klant	AOW, Anw, AKW	Volgt maximaal loon- en prijsindex			

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

** 2-jaarlijks onderzoek

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

De streefwaarden voor 2010 zijn gelijkgesteld aan 2009. De bestaande indicatoren borgen een uitstekend niveau van dienstverlening. De SVB heeft de ambitie om de eerder afgegeven indicatoren minimaal te halen en liefst te overtreffen, ook in een periode waarin veel in beweging is en een groot beroep wordt gedaan op het aanpassingsvermogen van de organisatie, terwijl taakstellingen elkaar opvolgen.

2.6 SVB Onderzoeksplan 2010

2.6.1 Inleiding

Het is voor de SVB van belang dat ontwikkelingen in de uitvoering hun weerslag vinden in het beleid. Veel onderzoek vloeit daardoor voort uit de problematiek die zich voordoet in de interne omgeving. Hierbij valt te denken aan onderzoeken naar klanttevredenheid en op het gebied van handhaving. Maar het is tevens belangrijk te onderkennen dat ontwikkelingen in de externe omgeving het takenpakket of de wijze van functioneren van de SVB in belangrijke mate beïnvloeden. Daarnaast wil de SVB graag haar kennis over de uitvoering van wet en regelgeving in de sociale zekerheid inbrengen in het maatschappelijk debat. Vanuit deze gedachten heeft de SVB in 2004 het initiatief genomen voor het opzetten van een periodiek terugkomend visiedebat. In december 2009 is het thema van het zesde visiedebat de toekomst van de volksverzekeringen onder de titel 'Uitvoering geven aan moderne volksverzekeringen'.

Het onderwerp voor het visiedebat voor 2010 zal zijn: Dienstverlening. De insteek van het onderwerp is breed.

Het gaat zowel om het laten zien aan anderen hoe wij onze dienstverlening hebben georganiseerd als om het inventariseren welke mogelijke dienstverlening van de SVB wordt en mag worden verwacht. Daarbij gaat het niet alleen om dienstverlening aan onze klanten, maar ook de onderlinge dienstverlening met de ketenpartners. Het is bij dit onderwerp de bedoeling om ook buiten het eigen domein te kijken: zowel naar de dienstverlening van onze zusterorganen in het buitenland als naar de dienstverlening in andere branches.

De onderzoeken voor het visiedebat nemen een belangrijke plaats in in het onderzoeksplan.

Het voorliggende onderzoeksplan bevat een korte beschrijving van elk onderzoek zoals nu voorzien binnen de SVB voor 2010. De onderzoeken zijn daarbij onderverdeeld naar:

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

In het onderzoeksplan voor 2010 worden de strategische en innoverende onderzoeken per thema gepresenteerd. Deze thema's zijn gekozen omdat zij belangrijk zijn voor de toekomst van de sociale zekerheid en de toekomst van de SVB. Deze strategische thema's zijn:

1. Buitenland
2. Toekomstscenario's sociale zekerheid
3. Zorg/vergrijzing
4. Ketensamenwerking
5. Elektronische overheid

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

2.6.2 Strategische en innoverende onderzoeken

1 Buitenland

Toenemende internationalisering is een belangrijke trend. Medio 2009 woonden 320.000 klanten van de SVB (AOW, ANW en AKW tezamen) in het buitenland en dit aantal is structureel groeiende. Ook de immigratie en het toegenomen verkeer van werknemers binnen de uitgebreide EU is een belangrijke oorzaak van de toenemende internationalisering. Dit schept nieuwe vragen en verwachtingen, waarop de SVB als uitvoeringsorganisatie zo goed mogelijk wil inspelen.

Dienstverlening bij buitenlandse zusterorganen

Wat kan de SVB leren van de manier waarop dienstverlening is georganiseerd door zusterorganen van de SVB? Zijn er elders best practices te benoemen waar de SVB haar voordeel mee kan doen? Deze vragen gelden zowel voor de dienstverlening aan de klant als voor de dienstverlening binnen de keten.

Doelgroep: SVB, SZW, uitvoeringsorganisaties
Planning: November 2009 – Juni 2010
Mogelijke partners: ISSA, verbindingsorganen
Publicatie: Externe rapportage, conferentie

Indexering buitenlandse uitkeringen

De SVB betaalt veel uitkeringen uit aan klanten in het buitenland. De minister voor Jeugd & Gezin is voornemens om voor kinderen buiten de EU de hoogte van de kinderbijslag afhankelijk te maken van de koopkracht in het betreffende woonland. In dit onderzoek wordt verkend wat de opties zijn voor uitkeringen naar koopkracht (inclusief periodieke indexatie) en wat de voor- en nadelen van de verschillende opties zijn voor de klant en voor de efficiëntie van de uitvoering, rekening houdend met wisselkoersrisico en bankkosten. Hierbij kunnen we ook kijken naar bestaande betalingen naar buitenlandse klanten. Bij sommige regelingen die de SVB uitvoert voor buitenlandse klanten zijn de bedragen ook aangepast aan het prijspeil in het woonland.

Doelgroep: SVB, SZW, uitvoeringsorganisaties
Planning: nader te bepalen
Mogelijke partners: Belastingdienst, CVZ
Publicatie: Externe rapportage

2 Toekomstscenario's sociale zekerheid

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

Klantverwachtingen over dienstverlening

Er is een veelheid aan onderzoeken geweest over de wensen van klanten over dienstverlening. Door middel van deskresearch willen wij deze onderzoeken bestuderen en daarmee de volgende vragen beantwoorden:

- Wat verwacht de burger van overheidsdienstverlening, alleen informatie of ook met hem meedenken en advisering?
- Wil de burger ook zelf inzicht hebben en wijzigingen aanbrengen in zijn gegevens?
- Welke eisen stelt de burger aan de informatie die hij krijgt?
- Welke verwachtingen heeft de burger over de bejegening die hij krijgt?
- Welke wensen heeft de burger over ketendienstverlening? Wat verwacht hij voor de toekomst over informatie-uitwisseling tussen uitvoeringsorganisaties?
- Verschilt de toekomstige klant qua verwachtingen van de huidige klant?
- Wat is de relatie tussen medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid?
- Hoe kunnen high tech en high touch samengaan in de dienstverlening?

Als er vragen niet beantwoord kunnen worden met deskresearch, dan zullen we beoordelen of we aanvullend kwantitatief of kwalitatief onderzoek zullen doen.

Doelgroep: SVB, SZW, uitvoeringsorganisaties
Planning: Oktober 2009 - September 2010
Mogelijke partners: ICTU, Ministerie van BZK, Manifestgroep, Rijksbrede Benchmark
Publicatie: Externe rapportage, conferentie

3 Zorg/vergrijzing

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

Gebruik van labels en defaults op pensioengebied

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

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

Doelgroep: SVB, SZW, pensioenfondsen, wetenschap
Planning: 2005 - 2011
Mogelijke partners: Netspar
Publicatie: Dissertaties en masterscripties

Niet-gebruik WWB 65+

Vanaf 2010 voert de SVB de WWB 65+ integraal uit. Een van de doelstellingen hiervan is om het niet-gebruik terug te dringen. In eerder onderzoek is echter gebleken dat het niet goed mogelijk was om via een eenvoudige bestandsvergelijking het niet-gebruik in de WWB 65+ te bepalen. Dit willen we daarom via een promotieonderzoek veel fundamenteeler aanpakken. Doel van het onderzoek is om te meten wat het effect is van de overdracht van de uitvoering van de WWB 65+ van gemeenten aan de SVB. Daarvoor is het nodig om een instrument te ontwerpen waarmee het niet-gebruik van de WWB 65+ kan worden gemeten. Allereerst zal een theoretisch kader worden geformuleerd voor het meten van niet-gebruik in zijn algemeenheid. Dit kader wordt vervolgens geconfronteerd met (potentieel) beschikbare gegevens om tot een goed onderbouwd meetinstrument te komen. Daarmee kan de SVB zich verantwoorden over de terugdringing van het niet-gebruik zoals beoogd door de overdracht van de uitvoering van de gemeenten aan de SVB.

Doelgroep: SVB, SZW, gemeenten, uitvoeringsinstellingen, wetenschap
Planning: Oktober 2009 – Juli 2013
Mogelijke partners: Nader te bepalen universiteit
Publicatie: Dissertatie

Minimavoorzieningen voor 65-plussers

Bij de uitvoering van de WWB65+ heeft de SVB met gemeenten afspraken gemaakt over de dienstverlening van de SVB in het kader van het gemeentelijk minimale leid.

De SVB voegt bijvoorbeeld aan de toekenningsbeschikking van een bijstandsuitkering een folder toe over de minimaregelingen van de gemeente waaronder de klant valt. Ook na de invoering van de WWB65+ als wettelijke taak (vanaf 2010: 'aanvullende inkomensvoorziening voor ouderen') zal de SVB deze afspraken nakomen en (indien nodig) verder verfijnen. Hierbij is zicht op het gemeentelijk minimabeleid van belang. Omdat het minimabeleid per gemeente verschilt, bestaat behoefte aan een inventarisatie van het gemeentelijk minimabeleid voor ouderen. Het gaat daarbij niet alleen om minimavoorzieningen die specifiek zijn gericht op ouderen, maar om alle minimavoorzieningen waarvoor 65-plussers in aanmerking kunnen komen. Het onderzoek resulteert in een beschrijvend overzicht van gemeentelijke minimaregelingen voor 65-plussers met een aanvullende bijstandsuitkering of 65-plussers met volledige AOW-uitkering zonder andere financiële middelen.

Doelgroep: SVB, gemeenten
Planning: Nader te bepalen
Mogelijke partners: Stimulansz, IWI
Publicatie: Externe rapportage

4 Ketensamenwerking

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

Aanpassing van het bestuursrecht aan ketensamenwerking

In het kader van ketensamenwerking worden gegevens over burgers in steeds meer overheidsregistraties opgenomen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het jaarverslag van de Nationale ombudsman 'De burger in de ketens' en het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP). Wat betekent deze ketensamenwerking voor de rechtsbescherming van de burger? Wanneer en bij welk orgaan kan de burger bezwaar maken tegen een bepaalde registratie? Maakt het uit of deze registratie een feit vastlegt of een bepaald feit kwalificeert? Heeft de burger de mogelijkheid om correcties aan te brengen? In dit onderzoek wordt eerst geïnventariseerd welke rechtsbescherming de burger nu geniet. Daarna wordt geanalyseerd op welke punten deze rechtsbescherming zou kunnen worden verbeterd. Dit zou kunnen uitmonden in een voorstel om het bestuursrecht aan te passen.

Doelgroep: SVB en ketenpartners
Planning: December 2009 – September 2010
Mogelijke partners: College bescherming persoonsgegevens en de Manifestgroep
Publicatie: Externe rapportage, conferentie

Dienstverlening in andere branches

Wat kunnen we leren van dienstverlening in andere branches? Bijvoorbeeld in de zorg of commerciële marketingactiviteiten? De SVB heeft in haar dienstverlening al eerder ideeën vanuit andere branches overgenomen, zoals het op verzoek sms'jes versturen als de kinderbijslag is gestort. Dit onderzoek vindt plaats door middel van desk research.

Daarmee willen we de volgende vragen beantwoorden:

- Welke concepten spelen in de dienstverlening van andere branches een rol?
- Hoe geven andere branches invulling aan ketensamenwerking?
- Wat zijn daarin succesfactoren?
- Wat kan een organisatie als de SVB (overheidsorganisatie) daar wel en niet van toepassen?
- Leidt samenwerking tussen ketenpartners tot betere dienstverlening?

Doelgroep: SVB en ketenpartners
Planning: December 2009 – September 2010
Mogelijke partners: geen
Publicatie: Externe rapportage, conferentie

5 Elektronische overheid

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

Rechtsbescherming van de burger bij dienstverlening zonder tussenkomst van de burger

In het kader van de verbetering van de dienstverlening aan de burger wordt steeds vaker ambtshalve toegekend of worden aanvragen bevorderd. Maar wat is de positie van de burger als dit niet goed loopt? Had de burger alert moeten zijn en met het uitvoeringsorgaan contact moeten opnemen? Of mag de burger erop vertrouwen dat alles ‘vanzelf’ goed gaat? Krijgt hij de uitkering dan met een volledige terugwerkende kracht zodra de fout wordt geconstateerd? In dit onderzoek wordt eerst een inventarisatie gemaakt van de situaties waarin uitvoeringsorganen een dienst aan de burger garanderen zonder zijn tussenkomst (zoals ambtshalve toekennen en het bevorderen van aanvragen). Daarna wordt de rechtsbescherming van de burger in deze situaties geanalyseerd.

Doelgroep: SVB, SZW, ketenpartners/Manifestgroep
Planning: Oktober 2009 - November 2010
Mogelijke partners: Ketenpartners, Manifestgroep
Publicatie: Externe rapportage, conferentie

2.6.3 Aan de primaire processen gerelateerde onderzoeken

1. Klanttevredenheidsonderzoek

1.1 Centraal Klanttevredenheidsonderzoeken

De SVB wil weten in hoeverre de klant tevreden is over haar dienstverlening. Daarom wordt vanaf 2000 iedere twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Eind 2009 zal wederom een dergelijk onderzoek plaatsvinden. Het daaropvolgende onderzoek vindt plaats in 2011. Het onderzoek resulteert in een rapportage.

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

1.2 Decentrale Klanttevredenheidsonderzoeken

Daarnaast is besloten ook decentraal, per SVB Vestiging, klanttevredenheidsonderzoeken te verrichten. Deze dienen als feedback voor de medewerkers van de serviceteams. Ook in 2010 zullen deze decentrale onderzoeken worden uitgevoerd. Over de resultaten wordt niet concernbreed gerapporteerd.

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

2. Onderzoeken/rapportages handhaving

2.1 Rapportage kwantificering risico's

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

2.2 Rapportage handhaving SVB

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

2.3 Onderzoek bekendheid met plichten

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

2.4 Onderzoeken Turkije, Marokko, Suriname en Spanje

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

2.5 Controleteam Buitenland (CTB)

Het CTB is sinds oktober 2001 actief en heeft twee opdrachten: het doen van rechtmatigheidsonderzoeken onder gerechtigden in het buitenland en het monitoren van de in bepaalde landen overeen gekomen validatiemethode. In de onderzoeken besteedt het CTB ook aandacht aan de dienstverlening aan klanten en voert het zonedig overleg met zusterorganen. Van de onderzoeken verschijnt een rapport met conclusies en aanbevelingen die binnen de organisatie worden uitgezet.

Voor 2010 zijn de volgende onderzoeken gepland:

- Portugal (februari 2010)
- Polen (april 2010)
- Kroatië (juni 2010)
- Oostenrijk (september 2010)
- Nederlandse Antillen (november 2010, als duidelijk is wat de nieuwe structuur is die vanaf 2011 gaat gelden voor de eilanden die tot 2011 de Nederlandse Antillen vormen).

3. Overige aan het primaire proces gerelateerde onderzoeken

Analyse uitkomsten TOG-keuringen

In verband met toekomstige ontwikkelingen in de TOG-regeling is het van belang om te analyseren hoe de verdeling is van de scores van de keuring van TOG-kinderen door ClientFirst. Maar ook welke diagnoses er worden gesteld. Als de criteria worden aangescherpt of inhoudelijk worden gewijzigd, dan kunnen we aan de hand van de analyse bepalen welke gevolgen dit heeft voor het aantal kinderen met recht op TOG. Dit onderzoek bouwt voort op ons onderzoek “Verschillen in beroep op TOG”.

Doelgroep: SVB, SZW
Planning: Oktober 2009 – Februari 2010
Mogelijke partners: ClientFirst
Publicatie: Interne rapportage

Betrouwbaarheid woonlandgegevens

In de uitvoering is het de vraag of we erop mogen vertrouwen dat mensen die volgens het GBA in Nederland wonen, dat ook daadwerkelijk doen. Dat is niet alleen van belang voor de verzekeringsopbouw van de AOW en de Anw, maar heeft tevens consequenties voor de uitvoering als mensen al een uitkering ontvangen (als het gaat om het recht op pensioen/uitkering en op de toe te passen administratieve procedures). Dit onderzoek past ook in het NUP.

Doelgroep: SVB, gemeenten en ketenpartners
Planning: Oktober 2010 – December 2010
Mogelijke partners: Ministerie van BZK
Publicatie: Interne rapportage

Beleidsregels versus ongepubliceerd beleid

De SVB publiceert minimaal eenmaal per jaar beleidsregels. Naast deze gepubliceerde beleidsregels kent de SVB instructies en werkafspraken (in dit voorstel ongepubliceerd beleid genoemd). Deze niet-gepubliceerde vormen van beleid zijn onder meer te vinden in Paradoxs, het Kenniskruispunt buitenland en op de intranetsites van de vestigingen. In dit onderzoek wordt een inventarisatie gemaakt van het ongepubliceerde beleid van de SVB. Daarbij wordt bekeken welke soort informatie in het ongepubliceerde beleid is opgenomen: gaat het vooral om praktische werkafspraken, een nadere uitwerking van de gepubliceerde beleidsregels van de SVB, of beide?

Doelgroep:	SVB
Planning:	Nader te bepalen
Mogelijke partners:	Vakgroep Bestuursrecht en Bestuurskunde van de Rijksuniversiteit Groningen
Publicatie:	Interne rapportage / afstudeerscriptie

Juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling

Voor 2010 staat minimaal 1 onderzoek naar de juridische kwaliteit van de gevalsbehandeling op het programma. De afgelopen 2 jaar is ingezoomd op de kwaliteit van de bezwaarafhandeling in het kader van de AKW, AOW, Anw, TOG en Rem. Het ligt in de rede om wederom op deze wetten in te zoomen, teneinde na te gaan of ingezette verbeteracties positieve resultaten hebben gebracht. Mocht de beschikbare capaciteit het toelaten, dan staat ook een onderzoek naar het primaire proces op het programma, en wel naar de kwaliteit van de afdoening van herzieningen, terugvorderingen en sanctie-opleggingen.

Doelgroep:	VK's
Planning:	Mei – December 1 2010
Partners:	FEZ, VK's
Publicatie:	Interne rapportage

2.7 Huisvestingskader

De huisvesting van de SVB is voortdurend onder de aandacht, waarbij geldt dat er een balans moet zijn tussen personele, strategische en efficiency-overwegingen. Eind 2007 is een beleidskader vastgesteld en opgenomen in het Meerjarenplan 2008-2012. Dit blijft vooralsnog ongewijzigd.

Vanuit de SVB wordt er naar gestreefd zoveel mogelijk van de overmaat te verhuren. Dit is in lijn met de aanbevelingen van de Rijksgebouwendienst. Daarvoor heeft de SVB in augustus 2009 een hernieuwde zoekopdracht uitgezet (loopt tot eind 2010) om de overmaat van de SVB in de markt te zetten en actief op zoek te gaan naar huurders.

Voor de SVB locaties geldt:

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

Ten aanzien van de verhuur van overmaat is de volgende aanvulling van belang.

De PUR gaat per 1-1-2011 naar vestiging Leiden en ook VVA, WWB65+ en de uitbreiding van SSP in 2010 zorgen ervoor dat een gedeelte van de overmaat van de SVB verdwijnt. Tevens wordt binnen de SVB in extra huisvesting voorzien t.b.v. een mogelijke uitbreiding van de SVB-Academie. In augustus 2009 is het FVP gehuisvest in het hoofdkantoor te Amstelveen. Daarmee is de overmaat op deze locatie nihil.

De kredietcrisis heeft in de eerste helft van 2009 geleid tot afname van de vraag naar kantoorruimte. Partijen maken andere (goedkopere) keuzes of stellen een investeringsbeslissing uit. De verhuuractiviteiten hebben daarom tot nu toe weinig resultaten opgeleverd. In de 2^e helft van 2009 zijn er wel nieuwe bezoeken afgelegd voor bezichtiging van de SVB-panden en is er weer om huurvoorstellen gevraagd. Minder gunstige signalen zijn, dat elders in de markt de incentives worden opgevoerd om huurders binnen te halen.

De SVB voert de intensiteit van de reclame-uitingen op en vraagt meer aandacht voor de beschikbare vrije verhuurbare vierkante meters, om daarmee de kansen op het vinden van een huurder te vergroten.

3 Definitieve Begroting 2010

3.1 Kerngegevens

Uitvoeringskosten

Aansluiting augustusbrief 2010 met begroting 2010

1 = € 1 mln

Regulier kader l/p 2009	1)	220,28
Flexibilisering AOW		2,18
Overheveling taken naar SIOD		0,32-
Kwalificatieplicht AKW en Anw		0,10-
Kader incl nieuw beleid l/p 2009		222,03
Doorwerking volumina juninota		0,14
Kosten SVB Tien l/p 2009		18,50
Dekking vanuit bestemmingsfonds		10,03-
Baten SVB Tien	2)	-
Baten SVB Tien polisadministratie	3)	-
Nog in te vullen taakstelling	4)	2,39-
Totaal kader l/p 2009 (conform meibrief 2010)		228,25
Correctie loon/prijs 2009		2,24-
Voorschot Loon/prijs 2010		1,18
Totaal kader l/p 2010		227,19
Bestemmingsfonds SVB Tien	5)	10,03
Programma Verzekeren cluster A	6)	-
Bestemmingsfonds Programma Verzekeren cluster A	6)	3,00
EU verordening 883/2004		pm
EESSI		pm
WWB 65+		pm
Overig nieuw beleid		pm
Totaal SV kader		240,22
Niet SV		41,67
Totaal concernbegroting		281,89

1) na mutaties conform correctie indices 2008 en indices 2009

2) Baten SVB Tien zijn opgenomen in het regulier kader jaarplan

3) Voor 2012 en 2013 staat bij SZW nog € 4,1 mln per jaar mbt baten SVB Tien polisadministratie ingeboekt. Er dient nader overleg plaats te vinden tussen SVB en SZW over het inboeken, het bedrag en het ingangsjaar van deze besparing tot 2015

4) Dit kan worden ingevuld vanuit de bestemmingsreserve PGB

5) Om het totale SV kader in beeld te brengen wordt het vanuit het bestemmingsfonds te financieren deel van SVB Tien hier bijgeteld

6) Voor programma Verzekeren versnelling VVA (cluster A) is voor 2010 € 8,5 mln begroot. De financiering vindt voor een deel plaats vanuit de reguliere begroting en voor een deel vanuit het bestemmingsfonds. Uitgangspunt is dat € 3 mln uit het bestemmingsfonds wordt gefinancierd. Dit wordt bij het kader opgeteld.

NB: Omdat gerekend is met meer dan 2 decimalen, is er in de tabel sprake van afrondingsverschillen

Volumina

Wet/regeling	Prognose	Prognose	Prognose	Aantal aanvragen
	gerechtigden (ultimo 2009)4)	gerechtigden (ultimo 2010)	nieuwe gerechtigden	
<u>Sv</u>				
AOW	2.813.500	2.878.500	191.900	194.000
Anw 1)	110.500	101.200	10.000	15.400
AKW 2)	1.906.500	1.909.800	107.200	107.900
TOG -regeling	65.000	67.800	9.350	18.000
TAS-regeling	310	300	300	415
WKB	10.000	10.000		nb
WWB65+	20.550	37.500	nb	nb
Bijstand Buitenland	315	270	0	nb
<u>Niet -sv</u>				
FVP	52.000	93.600	39.799	nb
SSP AWBZ	25.540	26.030	3.800	nb
SSP WMO	4.560	4.770	630	nb
Remigratiewet 3)	4.680	4.530	1.110	1.500
Postact.ambt.	58.900	0	0	nb
Mantelzorg	400.000	335.000	335.000	nb
TNS-regeling	100	60	60	60

1) excl. wezen

2) betreft het jaargemiddelde

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

4) bron jaarplan 2009 (FEZU08.0153)

Overzicht per Wet

	1 = € 1.000							
	real.* 2008	begr. 2009	begr. 2010	2010 st org	2010 svb 10	2010 svb 10	2010 pr vz cl a	2010 pr vz cl b
<i>Sv</i>				<i>totaal</i>	<i>szw kader</i>	<i>szw kader</i>	<i>bestem fds</i>	<i>bestem fds</i>
AOW	117.181	128.063 **	127.651	113.909	4.916	5.826	3.000	
Anw	23.508	28.547	25.401	25.023	173	205	-	
AKW	66.305	78.072	78.686	71.559	3.262	3.865	-	
TOG (uitvoeringskosten excl keuringskosten)	3.042	3.135	5.783	5.530	115	138	-	
TAS	760	903	1.067	1.067				
Pensioenverevening	236	-	-	-				
Bijstand Buitenland	141	362	340	340				
WKB	2.817	2.748	1.300	1.300				
WKO	-	267	-	-				
WWB 65+ (incl programma wwv)	-	2.500	pm	pm				
<i>Subtotaal</i>	213.990	244.597	240.228	218.728	8.466	10.034	3.000	-
<i>Niet -sv</i>								
FVP	6.362	7.199	7.364	7.364				
SSP / incl pgb oud	8.514	9.964	10.873	10.873				
WMO	2.485	2.861	3.081	3.081				
Mantelzorg	776	2.688	3.234	3.234				
Remigratiewet	1.431	1.382	2.352	2.352				
TOG keuringskosten	3.637	4.218	5.533	5.533				
TNS	419	400	344	344				
WWB 65+	4.078	4.808	-	-				
CPA	89	150	-	-				
Boekentoeslag	1.007	-	-	-				
VZA	-	7.163	4.398	-				4.398
Overige derden	4.940	4.426	4.492	4.492				
<i>Subtotaal</i>	33.738	45.259	41.670	37.272	-	-	-	4.398
<i>totaal</i>	247.728	289.856	281.898	256.000	8.466	10.034	3.000	4.398

* exclusief dotaties

** bg 2009 incl bestemmingsfonds vva

Nieuwe kostentoerekeningsmethodiek

De SVB heeft een nieuwe kostentoerekeningsmethodiek ontwikkeld. De begroting voor 2010 is op basis van deze methodiek opgesteld. Aanleiding voor het ontwikkelen van een nieuwe methodiek is de complexe en arbeidsintensieve uitvoering van de huidige methodiek. Het uitgangspunt is om de kostentoerekening zo eenvoudig en transparant mogelijk te houden. In de nieuwe methodiek worden de overhead- en indirecte kosten van het hoofdkantoor op basis van het aantal gerechtigden aan de wetten en regelingen toegerekend.

Doordat het aantal gerechtigden als één van de kostenverdeelsleutels wordt gehanteerd, sluit de nieuwe methodiek beter aan op het cost accounting- en lightmodel* dat samen met SZW is ontwikkeld. Omdat niet iedere wet en regeling even arbeids- en kostenintensief is, worden de gerechtigden van de wetten en regeling waar nodig door wegingcoëfficiënten gecorrigeerd, zodat de toerekening nog beter aansluit bij de werkelijkheid.

De overhead- en indirecte kosten van de vestigingen worden evenals in de oude methodiek toegerekend op basis van productie-fte's van de vestigingen.

* Het Cost Accounting model en het Lightmodel SVB zijn berekeningsmodellen die gebruikt worden voor de berekening van het meerjarige financiële kader van de uitvoeringskosten SVB. Het model vloeit voort uit de afspraken die in het kader van Symphony tussen SZW en SVB zijn gemaakt.

Het totale kostenniveau van het sv-cluster neemt door de nieuwe methodiek niet toe ten opzichte van de huidige methodiek. Op wet- en regeling niveau treden wel verschuivingen op.

De oude kostentoerekeningsmethodiek werkt met een gelaagdheid in de administratie. Om tot de kostentoerekening te komen worden de kostenplaatsen in een bepaalde volgorde (rij) geplaatst, te beginnen met de hulpkostenplaatsen. Via een vooraf vastgestelde verdeelsleutel worden de kosten van een (hulp)kostenplaats toegerekend aan een kostenplaats die verder in de rij staat, óf rechtsreeks aan een kostendrager. Uiteindelijk worden alle kosten van de kostenplaatsen doorbelast aan een kostendrager (dit proces wordt de waterval genoemd). De complexiteit en bewerkelijkheid van deze methodiek is door de toename van het aantal regelingen sterk toegenomen.

Invulling tweede deel taakstelling Coalitieakkoord

De SVB heeft goedkeuring ontvangen voor de uitvoering van de PGB AWBZ voor VWS. In dat kader is besloten dat € 25,8 miljoen van de bestemmingsreserve PGB kan worden ingezet voor de invulling van het tweede deel van de taakstelling Coalitieakkoord. Deze toestemming is verleend in de Augustusbrief. Omdat de taakstelling een structureel karakter heeft, zal de besparing uiteindelijk structureel binnen de organisatie moet worden gevonden. Hoe de € 25,8 miljoen de komende jaren zal worden ingezet, zal nog nader worden uitgewerkt en aan SZW worden gecommuniceerd.

3.2 Kosten per klant

	real. 2008	begr. 2009	1 = € 1 begr. 2010
AOW	43	42	40
Anw	204	241	247
AKW	34	39	37
TOG (exclusief keuringskosten)	51	42	82
TAS	2.492	2.913	3.557

*) Kosten per klant 2009 exclusief kosten SVB Tien / exclusief nieuw beleid en Prog.Verz.

***) Kosten per klant 2010 exclusief kosten SVB Tien / exclusief nieuw beleid en Prog.Verz.

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

Uitvoeringskosten staande organisatie naar categorie (sv)

1 = € 1.000

	begr. 2008	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
Personeelskosten	154.208	150.689	149.027	155.680
Huisvestingskosten	19.822	19.121	22.154	20.968
Automatiseringskosten	15.424	13.463	16.395	15.663
Bureaunkosten	13.584	13.296	13.205	13.715
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	21.036	14.005	12.256	12.702
Totaal	224.074	210.574	213.037	218.728

Uitvoeringskosten staande organisatie naar categorie (niet-sv)*

1 = € 1.000

	begr. 2008	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
Personeelskosten	20.492	19.625	22.474	21.146
Huisvestingskosten	5.293	4.798	5.148	5.028
Automatiseringskosten	332	554	383	633
Bureaunkosten	1.889	1.745	2.245	1.547
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	3.917	3.418	7.846	8.918
Totaal	31.923	30.140	38.096	37.272

*) incl keuringskosten

Uitvoeringskosten staande organisatie naar categorie (sv en niet-sv)

1 = € 1.000

	begr. 2008	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
Personeelskosten	174.700	170.314	171.501	176.826
Huisvestingskosten	25.115	23.919	27.302	25.996
Automatiseringskosten	15.756	14.017	16.778	16.296
Bureaunkosten	15.473	15.041	15.450	15.262
Diensten en diversen (dotatie voorzieningen)	24.953	17.423	20.102	21.620
Totaal	255.997	240.714	251.133	256.000

3.3.1 Personeelskosten

Bij het opstellen van de begroting 2010 is met de volgende uitgangspunten rekening gehouden:

- voor 2010 wordt conform de Augustusbrief een initiële loonstijging van 0 % begroot voor sv;
- de voor 2009 geldende percentages voor sociale lasten, tabellen en overige kengetallen zijn gebruikt voor de berekening van de bezoldigingskosten 2010;
- de begroting 2010 is berekend met een salarisberekenningsmodel waarin wordt gewerkt met gemiddelde bezoldigingskosten per salarisschaal met een differentiatie naar diverse organisatieonderdelen;
- de invulling van vacatures is, waar nodig, berekend tegen de te verwachten salarisschaal bij aanstelling.

In 2009 zijn de kosten van programma Verzekeren Cluster A, in tegenstelling tot 2010, uit de kosten van de staande organisatie gehaald. Hierdoor lijken de personeelskosten van de staande organisatie in 2010 hoger dan in 2009. Hiervoor gecorrigeerd zijn de begrote personeelskosten 2010 lager dan in 2009. Dit is in lijn met de gepresenteerde formatieafname.

In onderstaand formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2010 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2008 en 2009.

Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

	Formatie	Formatie	Formatie	verschil
	2008	2009	2010	2010/2009
vestigingen	2.102	1.945	1.870	1) 75-
vestigingen vva		180	135	45-
kantoor verzekeringen	249	221	214	7-
kantoor verzekeringen vva		16	12	4-
servicecentrum pgb	136	131	155	24
kantoor fvp	61	63	58	5-
kantoor centraal	137	133	143	10
hoofdkantoor	564	599	601	2
	3.249	3.288	3.188	100-

1) De formatie WWB is in de cijfers 2010 opgenomen, ofschoon het definitieve budget nog niet is toegekend

Toelichting staande organisatie

In 2010 is sprake van een formatieafname. De afname is onder andere een gevolg van SVB Tien. De toename bij Kantoor Centraal komt voor rekening van Cluster 2.

3.3.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bestaan voornamelijk uit rente en afschrijving en onderhoudskosten. De inrichting van de kantoren is verouderd en voor het grootste deel afgeschreven en zal daarom gemoderniseerd moeten worden. De investeringen hierin zijn geraamd op circa € 31,7 mln. Deze zullen over twee jaar worden gespreid.

De rente en afschrijvingskosten van deze investeringen zijn in 2010 begroot op circa € 2,1 mln. Dit is inclusief een desinvestering van circa € 1,4 mln. betreffende systeemwanden bij de locatie Amstelveen. In 2011 verwachten we dat de rente en afschrijvingskosten ruim € 2,0 mln. bedragen.

In verband met de modernisering zullen medewerkers tijdelijk elders ondergebracht moeten worden. Hiervoor zijn huurkosten opgenomen ad € 1,1mln. in zowel 2010 als 2011.

3.3.3 Automatiseringskosten

Een groot gedeelte van de kosten wordt bepaald door het contract tussen de SVB en de implementatiepartijen voor de outsourcing van de hardware van de primaire systemen.

3.3.4 Bureaunkosten

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

3.3.5 Diensten en diversen

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

3.3.6 Programma SVB Tien

De totale kosten en besparingen van het programma blijven binnen de in 2005 gemaakte afspraak. De structurele besparingen bedragen circa € 30 mln. (excl. polisadministratie)³. Daarbij realiseert de SVB, conform de brief van minister Donner dd. 15 juni 2007, ook de met de Taakstelling Coalitieakkoord opgelegde extra besparing.

Hieronder wordt nader ingegaan op de begroting van het Programma SVB Tien.

In 2009 zijn productielicenties aangeschaft die oorspronkelijk pas in 2010 waren begroot. In de begroting 2010 is hier rekening mee gehouden.

De totale kosten in 2010 worden geschat op 18,5 miljoen euro. Deze inschatting is gebaseerd op de ervaringen binnen het programma tot nu toe.

Over de opbouw van de kosten is nog niets concreets te zeggen. Dit heeft te maken met de volgende factoren. In tegenstelling tot de implementatie van release 2009 die uitging van een totaalofferte zal het programmamanagement SVB Tien voor 2010 geen totaalofferte vragen aan de ImplementatiePartner, maar offertes voor de uit te voeren projecten/activiteiten. De offertes worden aangevraagd zodra de specificaties definitief zijn.

Voorts vindt eind september 2009 de SVB jaarplanconferentie plaats waarin besloten wordt over de uit te voeren projecten in 2010. Er wordt een update van het Programmaplan SVB Tien, versie 3.0, voorzien in het laatste tertaal 2009 met een verdere doorkijk naar 2010.

Meerjarenkostenraming SVB Tien

Investerings

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Kosten	7,1	14,9	18,5	13,0	13,0	5,9
Cumulatief	13,3	28,2	46,7	59,7	72,7	78,6

Investering SVB10 loonprijspeil 2009

Meerjarenbesparingen SVB Tien

Tot en met 2009 zijn de uitvoeringskosten structureel met een bedrag van circa € 18 mln. verlaagd. In 2010 zullen de procesverbeteringen en de overige besparingen naar verwachting in totaal circa € 3,2 mln. aan extra baten opleveren. Dit brengt de totale cumulatieve baten tot en met 2010 op € 21,4 mln. Ten opzichte van de afspraak met SZW, resteert nog € 8,7 mln. aan te realiseren baten.

De meerjaren raming van de baten is op basis van de met SZW overeengekomen taakstellende realisatie als volgt over de jaren verdeeld:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Baten	8,0	6,4	3,2	2,2	3,3	3,2
Cumulatief	11,8	18,2	21,4	23,6	26,9	30,1

loonprijspeil 2009

³ Conform nota SVB dd. 21 november 2007 par.6

3.4 De producten: wetten en regelingen

3.4.1 AOW

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

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	113.322	116.937	113.909
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
SVB Tien	3.859	8.126	10.742
VVA		3.000	3.000
	117.181	128.063	127.651

3.4.2 Anw

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

Met de invoering van de Anw zijn de criteria om in aanmerking te komen voor een uitkering stringenter geworden.

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

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	22.623	26.684	25.023
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
SVB Tien	885	1.863	378
	23.508	28.547	25.401

3.4.3 AKW

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

Wijziging AKW (en Anw) vanwege de invoering kwalificatieplicht

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

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	64.159	73.554	71.559
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
SVB Tien	2.146	4.518	7.127
	66.305	78.072	78.686

3.4.4 TOG- regeling

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

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	2.855	2.742	5.530
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
SVB Tien	187	393	253
	3.042	3.135	5.783

Op basis van de afgenomen instroom van aanvragen die we hebben kunnen waarnemen in de laatste negen kwartalen voorafgaande aan het tweede kwartaal van 2009, wordt ervan uitgegaan dat in 2010 18.000 aanvragen in behandeling zullen worden genomen; deze prognose is 1.200 hoger dan het aantal aanvragen dat voor 2009 in de oktoberbegroting van 2008 was opgenomen.

Keuringskosten TOG

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	3.637	4.218	5.533
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	3.637	4.218	5.533

In 2010 zullen naar verwachting circa 17.000 keuringen (begroting 2009: 16.800) en circa 15.100 herkeuringen (begroting 2009: 12.800) plaatsvinden.

Als gevolg hiervan wordt verwacht dat de kosten van de indicatiestelling zullen uitkomen op circa € 5,5 miljoen (begroting 2009: € 4,2 miljoen). Hierbij is geen rekening gehouden met de prijsindex. Deze kosten worden in rekening gebracht bij VWS.

3.4.5 TAS- regeling

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

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	760	903	1.067
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	760	903	1.067

In de begroting 2010 wordt ervan uitgegaan dat in 2010 circa 415 aanvragen zullen worden ingediend. Voor advieskosten (kosten van het Instituut Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) wordt voor 2010 een bedrag van € 670.000 begroot.

3.4.6 TNS- regeling

De Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom (TNS) is van kracht vanaf 1 december 2007. In de geactualiseerde raming 2009 en in de begroting 2010 wordt uitgegaan van 60 aanvragen.

Voor advieskosten (kosten van het Instituut voor Asbestslachtoffers toegerekend aan de SVB) is voor 2010 circa € 160.000 begroot.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	419	400	344
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	419	400	344

3.4.7 Kindgebonden budget (WKB)

Het kindgebonden budget bestaat sinds 1 januari 2009 en is in de plaats gekomen van de kindertoeslag.

De SVB heeft een beperkte en vooral ondersteunende rol in de uitvoering van het kindgebondenbudget. De uitvoering van deze wet ligt primair bij de Belastingdienst/Toeslagen. De SVB voorziet de Belastingdienst van AKW-gegevens. Als het internationale verbindingsorgaan op het terrein van de kinder- en gezinsbijslagen informeert de SVB buitenlandse zusterorganen over betaalde gezinsbijslagen zoals het kindgebonden budget. Daarnaast betaalt de SVB aanvullende bedragen in geval van samenloop met buitenlandse rechten, waarbij Nederland aanvult. Hierbij past de SVB anticumulatieregels toe. Uit de EU verordening 1408/71 volgt dat de aanvullende bedragen per kind dienen te worden berekend.

Circa 1,2 miljoen personen die in Nederland wonen, ontvangen een Kindgebonden budget van de Belastingdienst/Toeslagen, mede op basis van de gegevens die de SVB aanlevert.

Per 1 januari 2010 zal het kindgebonden budget ook de tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten voor ouders volgens de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS) omvatten.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	2.817	2.748	1.300
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	2.817	2.748	1.300

De daling van de uitvoeringskosten wordt veroorzaakt door de nieuwe kostentoerekeningsmethodiek.

3.4.8 Kinderopvangtoeslag (WKO)

Krachtens de wet kinderopvang kunnen ouders een toeslag krijgen als compensatie voor de gemaakte kosten van kinderopvang. De Belastingdienst/Toeslagen voert de kinderopvangtoeslag uit.

De kinderopvangtoeslag valt internationaal onder regelgeving ter voorkoming van dubbele uitbetaling van gezinsbijslagen. Bij een aantal gerechtigden zal sprake zijn van samenloop met een buitenlands recht.

De beoordeling hiervan en de uitwisseling van de benodigde gegevens met Belastingdienst/Toeslagen en zusterorganen in het buitenland wordt verzorgd door de SVB. In 2009 heeft de SVB geen aanvragen Kinderopvangtoeslag kunnen behandelen omdat de uitwisseling van gegevens met de Belastingdienst/Toeslagen nog niet heeft kunnen plaatsvinden. Vanaf 1 januari 2010 verwachten we dat deze uitwisseling wel kan plaatsvinden.

3.4.9 Bijstand Buitenland

De regeling Bijstand Buitenland wordt ingaande januari 2009 uitgevoerd door de SVB. Het is een aflopende regeling, er kunnen geen nieuwe klanten tot deze regeling toetreden. Daardoor zal het aantal uitkeringsgerechtigden geleidelijk afnemen. Het aantal klanten is sinds het opstellen van de begroting 2009 (315) inmiddels afgenomen tot 280 (2^e tertaal 2009). Bij het opstellen van de begroting 2010 is uitgegaan van 270 gerechtigden. De raming uitkeringslasten bedraagt € 1,5 miljoen.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	-	-	340
staande organisatie nieuw beleid	141	362	-
	141	362	340

3.4.10 SVB Servicecentrum PGB

Sinds 1 januari 2008 voert de SVB, in opdracht van het College voor zorgverzekeringen (CVZ), ondersteunende taken uit in het kader van de PGB-regeling. Deze taken bestaan sinds 1 april 2003 uit het bieden van ondersteuning bij (werkgevers)taken aan de houders van een op grond van de AWBZ toegekend persoonsgebonden budget (PGB).

Het SVB Servicecentrum PGB (SSP) neemt van de houders van een PGB een groot deel van de administratieve lasten uit handen. Zo kunnen ruim 110.000 budgethouders rekenen op arbeidsrechtelijk advies, arbodienstverlening voor hun zieke zorgverlener en verzekeringen voor rechtsbijstand en wettelijke aansprakelijkheid. Ook keert het SVB Servicecentrum PGB een vergoeding uit voor het loon dat de budgethouder aan zieke zorgverleners moet doorbetalen. Het SSP verzorgt voor ruim 20.000 budgethouders de loonadministratie.

Het persoonsgebonden budget is een instrument waarmee vraagsturing in de zorg wordt bevorderd. Het PGB kent een groeiende populariteit; vanuit de zorgvragers en vanuit de beleidsmakers. In 2008 sprak het SER-advies zich positief uit over de rol van het PGB in de toekomst van de AWBZ (18 april 2008). In navolging hiervan neemt de staatssecretaris diverse maatregelen die het PGB toekomstbestendig moeten maken. De SVB volgt deze ontwikkelingen. Het is voor de SVB een uitdaging om ondersteunende diensten voor zoveel mogelijk budgethouders toegankelijk te maken en te houden. Zo kan de SVB voorzien in een essentiële randvoorwaarde voor het succes van het PGB.

Op 1 januari 2007 is met de invoering van de WMO het PGB voor huishoudelijke hulp een zaak van de gemeenten geworden.

Ook de houders van het WMO-PGB hebben behoefte aan administratieve ondersteuning. Een (nog steeds) groeiend aantal gemeenten maakt daarom gebruik van het aanbod van de SVB om deze administratieve ondersteuning voor hun burgers te verzorgen. Waar in 2007 nog ongeveer 350 gemeenten bij de SVB waren aangesloten, heeft de SVB begin 2009 de 388e gemeente mogen begroeten.

Per 1 januari 2008 is de pilot Participatiebudget ‘Werk en zorg’ van start gegaan. Deze pilot wordt onder verantwoordelijkheid van de ministeries van VWS en SZW uitgevoerd. In de pilot wordt het PGB vanuit de AWBZ samengevoegd met een nieuwe PGB-variant vanuit de WIA. De budgethouder krijgt een PGB die vrij kan worden besteed aan zorg en/of WIA-werkzaamheden.

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

- a. de keuzevrijheid voor de cliënt vergroot;
- b. de administratieve lasten voor de cliënt vermindert;
- c. de re-integratiedoelstelling van de werkvoorzieningen bereikt.

Het SSP biedt de eerder genoemde ondersteuning ook aan de pilot-deelnemers. De oorspronkelijke looptijd van de pilot is tot 1 januari 2011. Vanwege het geringe aantal deelnemers wordt de mogelijkheid van het eerder beëindigen van de pilot (1 januari 2010) binnenkort besproken.

Ingaande van de tweede helft van 2007 voert SSP ook de regeling “waardering mantelzorgers (mantelzorgcompliment)” uit (zie 3.4.13).

SSP AWBZ

1 = € 1.000			
	real.	begr.	begr.
	2008	2009	2010
staande organisatie bestaand beleid	8.514	9.964	10.873
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	8.514	9.964	10.873

SSP WMO

1 = € 1.000			
	real.	begr.	begr.
	2008	2009	2010
staande organisatie bestaand beleid	2.485	2.861	3.081
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	2.485	2.861	3.081

3.4.11 FVP

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

In december 2008 heeft het bestuur van Stichting FVP besloten de FVP-bijdrageregeling te verlengen tot 1 januari 2011. Dat besluit is onder andere gebaseerd op de ramingen van het CPB van begin december 2008. Het CPB heeft sindsdien zijn ramingen tweemaal bijgesteld. In de meest recente ramingen van de economische ontwikkelingen voorziet het CPB een sterk oplopende werkloosheid. Dat heeft een groot negatief effect op het vermogen van Stichting FVP.

Het bestuur verwacht daarom gebruik te moeten maken van zijn bevoegdheid de FVP-bijdrage aan te passen voor de groep werknemers die in 2010 werkloos wordt. Vooralsnog ziet het bestuur geen aanleiding om voor werknemers die vóór 1 januari 2010 werkloos zijn geworden een korting op de FVP-bijdrage toe te passen.

Als voorzorgsmaatregel voor een eventueel tekort van het vermogen is besloten om de betalingen van de FVP-bijdrage van werknemers die in 2010 werkloos worden op te schorten tot uiterlijk 2013. Indien blijkt dat volledige uitbetaling per ultimo 2013 leidt tot een negatief vermogen, dan zal het bestuur van Stichting FVP voor deze groep de FVP-bijdrage niet voor 100% toekennen, maar daarop een korting toepassen.

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

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	6.362	7.199	7.364
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	6.362	7.199	7.364

3.4.12 Remigratiewet

Bij het opstellen van de begroting is uitgegaan van ongewijzigd beleid. Er wordt vanuit gegaan dat in 2010 circa 1.500 aanvragen zullen worden ingediend, deze prognose is gelijk aan de prognose voor het jaar 2009. Voor 2010 worden voor de directe uitvoering circa 17 fte's begroot, dit is overeenkomstig aan hetgeen voor 2009 is begroot.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	1.431	1.382	2.352
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	1.431	1.382	2.352

3.4.13 Mantelzorgcompliment

Het kabinet heeft in 2006 op verzoek van de Tweede Kamer, besloten om mantelzorgers, onder bepaalde voorwaarden, als blijk van waardering een mantelzorgcompliment van € 250 toe te kennen. In afwachting van de afhandeling van de benodigde wet- en regelgeving heeft de Staatssecretaris van VWS de SVB gevraagd de conceptregeling uit te voeren. De SVB voert sinds 2007 de Mantelzorgregeling uit. In 2008 is de Tweede Kamer akkoord gegaan om de regeling binnen de Wmo-wetgeving op te nemen.

In zowel 2007 als 2008 zijn er minder mantelzorgcomplimenten toegekend dan oorspronkelijk beoogd was toen de regeling werd ingevoerd. Het is bekend dat er veel meer mantelzorgers in Nederland zijn, dan dat er mantelzorgcomplimenten zijn uitgekeerd.

Om deze reden heeft de Staatssecretaris van VWS eind 2008 de wens uitgesproken om in 2009 de criteria te verruimen, waardoor meer mantelzorgers voor de regeling in aanmerking kunnen komen.

De SVB is vanaf november 2008 nauw betrokken geweest bij de wijziging van deze regeling.

In samenwerking met VWS is gewerkt aan een nieuwe stijl van de regeling waardoor meer mantelzorgers het mantelzorgcompliment kunnen krijgen. De SVB heeft in overleg met het CIZ en de MO-Groep⁴ een uitwisselingsprotocol opgesteld zodat de regeling goed uitgevoerd kan worden. De regeling is per 1 augustus 2009 aangepast. Evenals in 2007 en in 2008 worden de meeste mantelzorgcomplimenten op 10 november uitbetaald, op de Dag van de Mantelzorg. Omdat de nieuwe stijl van de regeling pas per 1 augustus 2009 is ingegaan, is het effect hiervan voornamelijk pas in 2010 zichtbaar.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	776	2.688	3.234
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	776	2.688	3.234

3.4.14 WWB 65+

De reguliere uitvoeringskosten voor 2010 zijn PM begroot.

1 = € 1.000			
	real. 2008	begr. 2009	begr.* 2010
staande organisatie bestaand beleid	4.078	4.808	-
staande organisatie nieuw beleid	-	-	PM
	4.078	4.808	PM

* In 2010 voor het eerst als SV kosten

3.4.15 Programma Verzekeren

Hiervoor verwijzen we naar § 2.4.

3.4.16 Handhaving

Doelstelling

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

⁴ De MO-Groep is de brancheorganisatie die alle BJZ kantoren vertegenwoordigt

Is er meer dan € 10.000 teveel betaald, dan doen onze sociaal rechercheurs opsporingsonderzoek.

Activiteiten

Om de doelstelling te bereiken, verricht de SVB ook in 2010 de volgende activiteiten:

Preventie:

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

Detectie:

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

Correctie en sanctionering:

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

Preventie

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

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

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

Detectie

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

Uit de resultaten van handhavingsactiviteiten en aanvullend onderzoek kan de mate van naleving worden afgeleid. In overleg met SZW is vastgesteld hoe het nalevingsniveau moet worden berekend.

Het resultaat van de berekening wordt als kengetal in het SVB jaarverslag opgenomen. Voor de AOW en Anw betreft dit het melden van een gezamenlijke huishouding (samenwonen).

Voor de Anw betreft dit ook het melden van inkomen.

Sanctionering

Ieder jaar wordt in het Handhavingsarrangement SZW- OM afspraken vastgelegd met betrekking tot de opsporing van sociale zekerheidsfraude. De SVB zal, conform de afspraken in het voor 2010 geldende arrangement, aangifte doen van fraude-zaken.

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

Internationale handhaving

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

3.4.17 Derden

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

1 = € 1.000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
staande organisatie bestaand beleid	4.940	4.426	4.492
staande organisatie nieuw beleid	-	-	-
	4.940	4.426	4.492

Huuropbrengsten

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

Overige opbrengsten

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

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

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

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

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

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

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

3.5 Investeringsbegroting

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

Automatisering gerelateerde investeringen

1 = € 1000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
Mainframes	146	1.480	1.617
Werkplekapparatuur	2.898	5.073	2.697
Netwerken	297	925	2.700
	3.341	7.478	7.014

Mainframes

In de komende jaren zal naar verwachting veel in software (pakketten) worden geïnvesteerd voor ondersteuning en de bedrijfsvoering. Jaarlijks wordt hiervoor € 0,5 mln. begroot. Het gaat ondermeer om ontwikkelsoftware, beveiligingssoftware, remote access en dergelijke. Het betreft geen pakketten voor de primaire dienstverlening.

In de loop van 2010 wordt een begin gemaakt met de aanschaf van een Document Management Systeem (licenties gebruikersgroepen, inrichting, uitrol en opleiding). Het gaat hierbij om centrale opslag, beheer en ontsluiting van digitale documenten (€ 0,5 mln.). Dit bedrag kan oplopen tot € 3,0 mln. over drie jaar. De aanschaf van het Facilitair Management Informatiesysteem (FMIS) ad € 342.000 is van 2009 verschoven naar 2010.

Werkplekapparatuur

Het betreft vervangingsinvesteringen in Pc's, beeldschermen, printers, servers e.d.

Netwerken

Hieronder vallen investeringen voor het netwerk van de SVB, waaronder telefooncentrales en LAN/WAN. In 2010 is de vervanging van de telefooncentrales voorzien tot een bedrag van € 2,5 mln.

Huisvesting gerelateerde investeringen

1 = € 1000

	real. 2008	begr. 2009	begr. 2010
Gebouw	-	-	-
Verbouwingen	737	1.860	5.433
Installaties	61	1.320	4.583
Meubilair/stoffering	1.258	12.192	9.092
	2.056	15.372	19.108

In het kader van het nieuwe werkplekconcept zullen over de jaren 2010 en 2011 de nodige investeringen worden gedaan in bouwkundige voorzieningen (o.a. systeemplafonds, systeemwanden), installaties, meubilair en stoffering. De investeringen zijn gelijk over twee jaren verdeeld. Naast deze investeringen vinden ook reguliere vervangingsinvesteringen plaats.