

Bijlage 2

Prestatie-indicatoren SVB

SVB	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie 2009	Realisatie eerste vier maanden 2009	Norm 2010
Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking					
1. Rechtmatigheid					
a AOW	100%	100%	99,9%	Nvt	99%
b Anw	99,9%	99,7%	99,9%		99%
c AKW	99,9%	99,8%	99,9%		99%
2. Nationale tijdigheid					
a AOW	99%	100%	100%	99,7%	98%
b Anw	97%	99%	98%	99,0%	96%
c AKW	99%	99%	100%	99,7%	96%
d AIO	nvt	nvt	nvt	97,7%	95%
3. Internationale tijdigheid					
a AOW	98%	99%	99%	99,0%	96%
b ANW	96%	99%	97%	97,7%	96%
c AKW	96%	96%	98%	98,1%	96%
Resultaatgebied 2: klantgerichtheid					
4. Klanttevredenheid					
schriftelijk	-	86%	87%	Nvt	85%
telefonisch		90%	91%		
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	96%	98%	100%	98%	95%
Resultaatgebied 3: efficiency					
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	5,0%	3,3%	1,9%	Binnen Budget	Binnen budget
7. Kosten per klant per wet		< loon/prijs	deels	Nvt	< loon / prijs

Groen = de norm is behaald

Rood = de norm is niet behaald

Blauw = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

Toelichting

Ad 1 Rechtmatigheid

De SVB zal in de tweede tussentijdse rapportage 2010 rapporteren over rechtmatigheid.

Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

Over de eerste vier maanden 2010 heeft de SVB voor zowel de nationale als de internationale tijdigheid alle gestelde normen gehaald. Ook bij de nieuwe prestatieindicator tijdigheid AIO wordt de norm ruimschoots gehaald.

Ad 4 Klanttevredenheid

De SVB zal in het jaarverslag 2010 rapporteren over klanttevredenheid.

Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In de eerst vier maanden 2010 heeft de SVB 98% van de klachten binnen zes weken afgehandeld.

Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. Over de eerste vier maanden van 2010 is de SVB binnen de gestelde kaders gebleven.

Ad 7 Kosten per klant per wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer. De SVB zal hierin het jaarverslag 2010 over rapporteren.