

SUWI Jaarverslag 2018



Sociale Verzekeringsbank

Amstelveen

Publiekrechtelijk Rechtspersoon

Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO)

KvK nummer: 343660086

Het SUWI jaarverslag 2018 is op 13 maart 2019 door de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Inhoudsopgave

Voorwoord raad van bestuur.....	5
1 Bestuursverslag.....	7
1.1 Goede dienstverlening.....	7
1.1.1 Volgens de bedoeling van de wet.....	7
1.1.2 Innovatielab Novum.....	7
1.1.3 Inzicht dankzij data.....	7
1.1.4 Persoonlijke dienstverlening.....	8
1.1.5 Schuldenproblematiek.....	8
1.1.6 Digitale overheid.....	9
1.2 Intensiveren van de ketensamenwerking.....	10
1.2.1 Gegevensuitwisseling.....	10
1.2.2 Gezamenlijk de dienstverlening verbeteren.....	11
1.2.3 Nieuwe kansen voor ketensamenwerking.....	11
1.2.4 Samenwerkingsverbanden.....	12
1.3 Continuïteit en wendbaarheid.....	13
1.3.1 Mobiliteit.....	13
1.3.2 Agile.....	14
1.3.3 Huisvesting.....	14
1.3.4 Ziekteverzuim.....	15
1.3.5 Een toekomstbestendige ICT-omgeving.....	15
1.3.6 Informatiebeveiliging.....	17
1.3.7 Privacy (inclusief AVG).....	18
1.3.8 Brexit.....	18
1.4 Governance.....	19
1.4.1 Adviesorganen.....	20
1.4.2 Risicomanagement.....	23
1.4.3 Aanbestedingen, inkoop en Social return.....	26
1.4.4 Arbeidsparticipanten.....	27
1.5 Bedrijfsvoering inclusief uitvoeringskosten.....	28
1.5.1 Doelmatigheid.....	28
1.5.2 Efficiency.....	29
1.5.3 Instrumenten van interne beheersing.....	30
1.5.4 Kosten per klant per wet.....	32
1.5.5 Invulling taakstelling door SVB.....	33
1.5.6 Ontwikkeling uitvoeringskosten naar verschillende domeinen.....	33

1.5.7	Realisatie per kostencategorie.....	35
1.6	Kerncijfers en indicatoren.....	39
1.6.1	Tijdigheid.....	42
1.6.2	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)	43
1.6.3	Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein	46
1.6.4	Handhaving	55
1.6.5	Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving zorgdomein.....	57
1.6.6	Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving V&O.....	59
2	Jaarrekening.....	60
2.1	Balans per 31 december 2018	60
2.2	Staat van baten en lasten over 2018	61
2.3	Kasstroomoverzicht	62
2.4	Algemene toelichting.....	63
2.5	Waarderingsgrondslagen.....	63
2.6	Toelichting op de balans per 31 december 2018.....	73
2.7	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2018.....	84
2.8	Toelichting kasstroomoverzicht.....	94
2.9	Accountantshonoraria	94
2.10	Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT	95
2.11	Bestemming saldo van baten en lasten	103
2.12	Gebeurtenissen na balansdatum	103
2.13	Ondertekening van de jaarrekening	104
3	Overige gegevens.....	105
3.1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	105
3.2	Verwerking saldo baten en lasten	109
3.3	Statutaire zeggenschap raad van bestuur	109
3.4	Adressen.....	109
4	Bijlagen.....	110
	Bijlage 1 Organogram SVB	110
	Bijlage 2 Wikivisie.....	111
	Bijlage 3 Personalia	112
	Bijlage 4 Afkortingen.....	114

Voorwoord raad van bestuur

De basis op orde houden en blijven vernieuwen: dat zijn de belangrijkste opgaven voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Ook 2018 stond voor de SVB in het teken van het toekomstbestendig maken van de organisatie. De succesvolle implementatie van het project vAKWerk - het bijeenbrengen van de kinderbijslag en de AOW in één systeem - was daarin een mijlpaal. Het markeert een belangrijke stap in de consolidering en de vernieuwing van onze IT-systemen.

Onze dienstverlening is op orde. Onze klanten zijn daar tevreden over. De uitkeringen zijn rechtmatig vastgesteld, de betalingen zijn correct uitgevoerd en worden op de afgesproken momenten gedaan. In onze dienstverlening staat de klant als vanouds centraal. Het grootste deel van onze dienstverlening verloopt inmiddels geautomatiseerd; onze webdiensten en de automatisch aangemaakte brieven uit onze digitale processen ervaren onze klanten als persoonlijke dienstverlening. Maar als de situatie dat vereist of de klant er niet uit komt, zorgen we voor maatwerk. We voeren onze taken uit volgens de letter van de wet én naar de geest ervan. Dat noemen wij 'werken vanuit de bedoeling'. Ons streven is de klant altijd snel en in één keer goed te helpen en daar slagen we doorgaans goed in.

Tegelijkertijd heeft het afgelopen jaar ook laten zien dat onze dienstverlening complexer wordt en vooral op het groeiende internationale vlak arbeidsintensiever. Dit heeft zijn weerslag op de prestaties. Dit is in het bijzonder te zien aan de cijfers voor de afhandeltermijnen bij de kinderbijslag internationaal. Naast de continue inzet bij het op orde houden van de prestaties, blijven we daarom zoeken naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren. Dat doen we door in onze ontwikkeltaken steeds meer agile te werken en door extra te investeren in vakbekwaamheid, waardoor we duurzaam beter worden. Om hieraan verder richting te geven, moderniseren we onze dienstverleningsstrategie.

De toekomstbestendigheid van de SVB valt of staat met de beschikbaarheid van medewerkers die voor hun taak zijn toegerust. Van zowel medewerkers als leidinggevendenden verlangen we dat ze de toenemende complexiteit van de taken het hoofd bieden. Maar we zien dat daarbij spanning ontstaat, vanwege een in omvang krimpende organisatie, gecombineerd met een hoog ziekteverzuim en een toename in de uitstroom van juist die medewerkers die we nodig hebben. Een strategisch personeelsplan zal richting gaan geven aan onze organisatie- en personeelsontwikkeling met een balans tussen instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Dit houdt in dat er een meerjarige personele transitie nodig is bij de SVB, die extra middelen vereist.

Naast onze dienstverlening moeten ook de prestaties in de bedrijfsvoering beter. Het onderhoud en beheer van onze IT-systemen alsmede de activiteiten om te voldoen aan de verscherpte eisen op het vlak van informatiebeveiliging en privacybescherming vergen substantiële capaciteit van onze IT-organisatie. Mede daardoor is vertraging ontstaan in de realisatie van ons IT-portfolio en moest er een herprioritering van het portfolio worden gemaakt. Overigens zullen aanvallen op onze bedrijfssystemen en op de miljoenen data in de komende jaren kunnen blijven voorkomen: dit vergt dat we moeten blijven investeren in de bescherming van onze bedrijfssystemen (cyber resilience). In 2018 zijn voorts de eerste stappen gezet in een meer effectieve planning- & control-cyclus.

De dienstverlening van de SVB reikt over de landsgrenzen heen. Ook voor de SVB speelt de Brexit en de voorbereiding op de mogelijke gevolgen daarvan een belangrijke rol. In de media en politiek is afgelopen jaar aandacht geweest voor vermogensonderzoeken in het buitenland. De SVB werkt, in afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), nauw samen met Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) om de dienstverlening aan gemeenten over die vermogensonderzoeken te intensiveren en te verbeteren. Op het gebied van handhaving richten we ons ook meer en meer op data-analyse en risicogestuurd handhaven. In 2018 hebben we, evenals

in voorgaande jaren, onze handhaving versterkt door intensivering van preventie en detectie. Een voorbeeld hiervan is de oprichting van een nieuw handhavingsteam voor de aanpak van schijnconstructies bij grensoverschrijdende werkzaamheden.

Al met al blikken we terug op een jaar waarin hard gewerkt en veel bereikt is. Dit is te danken aan de inzet van al onze medewerkers. In een tijd waarin de organisatie en het werk verandert, blijven zij zich voortdurend inzetten om de dienstverlening te verbeteren. Zij zorgen dat onze organisatie blijft doen wat we moeten doen. We zijn dan ook trots op hen en de prestaties die zij in 2018 hebben verricht. We werken en bouwen samen verder aan een toekomstbestendige SVB.

Amstelveen, 13 maart 2019



Drs. S.T. Sibma, voorzitter raad van bestuur

1 Bestuursverslag

1.1 Goede dienstverlening

We vinden het belangrijk om onze dienstverlening aan te laten sluiten bij de wensen en de behoeften van onze klanten. Niet alleen zorgt de SVB dat klanten op tijd krijgen waar zij recht op hebben. We kijken ook of de uitvoering van de regeling het gewenste effect heeft en bijdraagt aan de bestaanszekerheid van mensen.

We constateren dat de SVB blijft doen wat zij moet doen. We scoren goed op tijdigheid van betalingen aan klanten en dat willen we zo houden. Onze dienstverlening wordt door ingewikkelde (internationale) wet- en regelgeving en maatschappelijke vraagstukken rondom bijvoorbeeld schuldenproblematiek steeds complexer en daardoor arbeidsintensiever. Dit zet de prestaties onder druk. We blijven daarom zoeken naar manieren om onze dienstverlening steeds beter te maken. Snel en geautomatiseerd waar het kan, maar als de situatie dat vereist of de klant er niet uit komt, zorgen we voor maatwerk.

1.1.1 Volgens de bedoeling van de wet

De SVB heeft in 2018 ingezet op het in de organisatie inbedden van het ‘werken vanuit de bedoeling’. Door te werken vanuit de bedoeling dragen we bij aan bestaanszekerheid en vergroten we de eigen regie voor de burger. We voeren de wet uit, zoals deze bedoeld is, waarbij we ook de situaties herkennen en erkennen waarin burgers onbedoeld benadeeld raken (‘Dit kan toch niet de bedoeling zijn?’) én weten hoe dan te handelen.

In 2018 ontplooiden we binnen het werken vanuit de bedoeling verschillende activiteiten. Zo is de ‘garage De Bedoeling’ ingezet binnen de eigen organisatie, bij ketenpartners en bij departementen en op het festival ‘De Bedoeling’. Ook waren er trainingssessies, netwerkbijeenkomsten, masterclasses en training voor externe belangstellenden. Eind 2019 verwachten we een aantoonbare stap te hebben gezet naar het ontwikkelen van verantwoordingsindicatoren voor het ‘werken vanuit de bedoeling’. Dat doen we in samenwerking met departementen, onderzoeksinstituten en ketenpartners.

1.1.2 Innovatielab Novum

In 2018 waren er veel experimenten door het innovatielab Novum. Zo ging een kleine groep klanten met het eenvoudigere digitale levensbewijs aan de slag. Dit biedt buitenlandse klanten een eenvoudiger manier om periodiek aan te tonen dat zij nog in leven zijn. De resultaten waren dusdanig positief, dat is besloten om het product verder te ontwikkelen. Ook ontwikkelden we een portal voor klanten in het buitenland die digitaal willen communiceren met de SVB, maar dit niet kunnen omdat ze geen DigiD hebben. In samenwerking met Nuffic¹ ontwikkelden we een gepersonaliseerd informatieproduct voor studenten over zaken die geregeld moeten worden bij een studie in het buitenland.

1.1.3 Inzicht dankzij data

De SVB ontwikkelt zich naar een meer datagedreven organisatie. Het gebruik van data geeft de SVB nu en in de toekomst meer inzicht in specifieke klantsituaties. In 2018 is het project Data Initiatief opgestart. Daar brengen we de afzonderlijke data-activiteiten samen en ligt de focus op het versterken van de kwaliteit van onze data. Deze data gebruikt de SVB om de dienstverlening aan klanten te verbeteren, te sturen en te verantwoorden, wendbaar te zijn en de interoperabiliteit en samenwerking in de keten te optimaliseren.

¹ Nederlandse organisatie voor internationalisering in onderwijs.



1.1.4 Persoonlijke dienstverlening

Naast het automatiseren van de klantprocessen, investeert de SVB in dienstverlening op maat. Persoonlijk contact is voor een aantal klantgroepen van grote toegevoegde waarde. Zo neemt de SVB deel aan de pilot Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie, een initiatief vanuit het Kloosterhoeveberaad. In deze pilot heeft de SVB samen met vijf gemeenten, vier andere uitvoeringsinstanties en het Juridisch Loket een balie geopend in de stadskantoren van de deelnemende gemeenten. Hiermee wil de SVB de kwetsbare burger beter bereiken en bedienen. In de pilot is één op de zeven klanten succesvol doorverwezen naar een andere deelnemende organisatie. Het Kloosterhoeveberaad heeft besloten om de pilot voort te zetten in 2019.

1.1.5 Schuldenproblematiek

Na een pilot op de SVB-locatie Utrecht startten in 2018 alle locaties van de SVB met een Werkplaats Problematische Schulden (WPS). Vanuit deze werkplaats worden verschillende activiteiten opgepakt in het kader van schuldenaanpak. Signalen die kunnen wijzen op problematische schulden zijn bijvoorbeeld beslagen van derden op een lopende uitkering. Als we dat soort signalen krijgen, wordt contact opgenomen met de klant. In het verleden werden deze beslagen alleen administratief verwerkt.

De SVB heeft lang niet van elke klant een actueel telefoonnummer. In dat geval sturen we een handgeschreven kaartje met het verzoek om contact op te nemen. Een handgeschreven kaartje blijkt een succesvol middel om klanten te verleiden contact met ons op te nemen. Dit is ook als best practice genomineerd door de Rijksbrede Benchmarkgroep (RBB) voor de RBB-award 2018.

Niet-gebruik AOW en AIO

In de schuldenwerkplaats is ook het niet-gebruik van de AOW en de AIO (inkomensvoorziening ouderen) aangepakt. Van 1.440 personen is vastgesteld dat ze recht hebben op AOW, maar dat deze (nog) niet is aangevraagd. Met deze klanten zochten we op verschillende manieren contact, om hen de AOW alsnog te laten aanvragen.

De SVB is in 2018 verder gegaan met het verbeteren van het aanvraagproces, de voorlichting aan en communicatie met de AIO-doelgroepen. Vanaf 1 oktober is een dedicated agile team hiermee aan de slag gegaan. De SVB werkt hier nauw samen met gemeenten en organisaties als het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten.

Schulden inzichtelijk op mijnsvb.nl

Voor schuldenaren en hulpverleners is het vaak moeilijk om inzicht in bestaande schulden te verkrijgen. Vanaf 2018 is op mijnsvb.nl voor klanten inzichtelijk wat hun actuele lopende schulden bij de SVB zijn. Het is de bedoeling dat op termijn de schulden bij alle grote uitvoerders eenvoudig inzichtelijk worden gemaakt. De SVB herijkt beleid en processen die betrekking hebben op het opleggen van boetes. Onderzocht wordt of in situaties kan worden voorkomen dat boetes worden opgelegd. Hierdoor proberen we de stapeling van schulden aan te pakken. Dit leidt in 2019 mogelijk tot aanpassing van processen en beleid.

Vereenvoudigd derdenbeslag

De SVB maakt vanaf 2018 gebruik van de bevoegdheid tot het zelf leggen van vereenvoudigd derdenbeslag. Dit houdt in dat wij voortaan zonder een gerechtsdeurwaarder in te schakelen zelf een dwangbevel ten uitvoer brengen via vereenvoudigd loonbeslag. Het levert een besparing van kosten voor de burger en de SVB op en stelt ons in staat om zelf regie te houden, maatwerk te leveren en de klant sneller te helpen en te ondersteunen.

Vereenvoudigen beslagvrije voet en verbreding beslagregister

In 2017 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet aangenomen. Een aantal onderdelen van de wet, die nog in moet gaan, wordt nader geregeld in een besluit en een regeling beslagvrije voet. Op 5 februari 2018 bracht de SVB een uitvoeringstoets uit op concepten van het besluit en de regeling.

In 2018 zijn ook de eerste stappen gezet in het interdepartementale project ‘verbreding beslagregister’, later omgedoopt tot project ‘gegevensuitwisseling derdenbeslag’, dat in 2017 van start ging onder de coördinatie van het ministerie van SZW en met het DGO-schulden² als opdrachtgever. Doel van het project is om zo spoedig mogelijk de eerste fase van de doorontwikkeling van een beslagregister te realiseren.

Beide trajecten moeten door veel overheidspartijen in samenhang worden geïmplementeerd. Om die reden is een samenhangend overheidsbreed implementatieprogramma gestart met het ministerie van SZW als opdrachtgever. In 2018 zijn de eerste voorbereidingen hiervoor getroffen. De implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is vertraagd en wordt nu per 2021 voorzien; de gegevensuitwisseling derdenbeslag zal mogelijk nog wat langer op zich laten wachten.

De SVB is goed aangehaakt bij de voorbereiding en implementatie van beide trajecten. We zijn vertegenwoordigd in de landelijke stuurgroep, de brede projectgroep en in een aantal werkgroepen. Eind 2018 is een interne organisatie voor de implementatie ingericht.

1.1.6 Digitale overheid

De belangrijkste wetswijzigingen in 2018 op het gebied van de digitale overheid kwamen voort uit Europese verordeningen. Zo is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. De SVB voldoet aan alle eisen van de AVG, als het gaat om de rechten van klanten. Burgers kunnen de gegevens die wij verwerken inzien, dit heet het ‘inzagerecht’.

Voor de burgers met een erkend Europees inlogmiddel die ook al bekend zijn in de Basisregistratie Personen (BRP), wordt inloggen op mijnsvb.nl mogelijk gemaakt. Ook is er een impactanalyse uitgevoerd voor de aanpassingen die we als SVB zullen invoeren om aan EU-burgers in het Engels onze digitale informatie en diensten te kunnen bieden. Hierin trekt de SVB gezamenlijk op met de andere uitvoerders door kennis en vraagstukken te delen. In samenwerking met het ministerie van Algemene Zaken werken we aan vormgeving van een overheidsbrede checklist over levensgebeurtenissen. Er zijn inmiddels vijftien onderwerpen live op overheid.nl en de SVB biedt ook op svb.nl de gezamenlijke levensgebeurtenis ‘overlijden’ aan. De SVB is op meerdere terreinen nauw betrokken bij nieuwe wetgeving over de digitale overheid.

² Periodiek overleg van de diverse Directeuren generaal over de problematiek rondom schulden.

1.2 Intensiveren van de ketensamenwerking

Onze samenwerkingspartners zijn vaak uitvoeringsorganisaties en overheden, zoals gemeenten. We willen samen één digitale overheid vormen voor de klant. Hiermee regelt de klant al zijn of haar zaken in principe digitaal. Voor burgers die minder goed kunnen omgaan met de digitale mogelijkheden, biedt de SVB maatwerkoplossingen.

1.2.1 Gegevensuitwisseling

We gebruiken kennis, gegevens en informatie uit de keten, ook internationaal. Klanten hoeven hun gegevens maar één keer aan te leveren. Deze ‘eenmalige uitvraag’ en meervoudig gebruik van de informatie over ketens heen zijn belangrijk om de klanten zo geruisloos mogelijk van dienst te zijn. We stellen duidelijke eisen aan de kwaliteit van de data en informatiebeveiliging bij het uitwisselen van gegevens.

Suwinet

De SVB is zowel leverancier als afnemer van gegevens via Suwinet (het systeem van gegevensuitwisseling in de keten van werk en inkomen). De uitwisseling vindt plaats met zowel SUWI- als niet-SUWI partijen. In 2018 is veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van nieuwe inlogpagina's voor de SVB-medewerkers. In deze nieuwe Suwinet-omgeving is ook een aanvullende functionaliteit verwerkt (white-listing), waarmee de toegang tot persoonsgegevens verder wordt beperkt met het oog op informatiebeveiliging en privacybescherming.

Toekomst gegevensuitwisseling SUWI

De visie op ‘toekomst gegevensuitwisseling’ is inmiddels vertaald in de eerste contouren voor een nieuwe stelselopzet waarbij burgerregie een cruciale plek krijgt. In dit traject heeft de SVB in 2018 bijgedragen aan klantonderzoek, demo's, architectuurverkenning en aan de opzet van een pilot in dienstverlening en programmaplaning van het geheel.

Gegevensuitwisseling met zusterorganen in Europa – EESSI

Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) is een IT-systeem dat sociale zekerheidsorganen uit de hele EU helpt om sneller en veilig informatie uit te wisselen, zoals vereist door de EU-regels over de coördinatie van de sociale zekerheid. Begin 2018 zijn de activiteiten van het SAFE-consortium (Social Agencies for Europe) afgesloten waarin de SVB, samen met uitvoeringsinstellingen uit verschillende Europese lidstaten, een belangrijke bijdrage leverde aan het testen van EESSI-componenten. We hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Duitsland en Polen om voor gezinsbijslagen de door de SVB ontwikkelde ‘eenvoudige variant’ (EV) van EESSI te gaan gebruiken. Voor de domeinen toepasselijke wetgeving en pensioenen vinden hierover nog gesprekken plaats met andere instanties (in België en Polen). Onder leiding van het ministerie van SZW en in samenspraak met de andere ketenpartners - UWV, het Centraal Administratiekantoor (CAK) en de Belastingdienst - heeft de SVB op Europees niveau aandacht gevraagd voor de complexiteit van EESSI en voor het risico van een ‘big bang scenario’ per juli 2019. De invoering van EESSI gaat extra druk leggen op zowel de verdere automatisering als op de medewerkers. De complexiteit van de implementatie wordt verder in paragraaf 1.3.5 uiteengezet.

Overige gegevensuitwisselingen buitenland

De uitwisselingen van overlijdensgegevens met België en Groot-Brittannië zijn gereed, waarmee teveelbetalingen worden voorkomen en we klanten minder hoeven te belasten met de jaarlijkse opvraag van het levensbewijs. De voorbereidingen voor de uitwisselingen met Spanje, Italië en Polen zijn in de afrondende fase. Er zijn onderhandelingen geïnitieerd met Frankrijk, Zwitserland en Kroatië. Er is goede hoop dat in 2019 de besprekingen met Turkije weer worden hervat.

1.2.2 Gezamenlijk de dienstverlening verbeteren

Om haar maatschappelijke effect te vergroten, werkt de SVB veel samen met gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties. Soms op eigen initiatief, daarnaast ook vanuit de Manifestgroep, het Kloosterhoevebeeraad of de Taskforce Samen Organiseren. In deze samenwerkingsinitiatieven worden klanten sneller en -waar nodig- meer op maat geholpen. Enkele voorbeelden van initiatieven die zijn uitgevoerd in 2018 waaraan de SVB heeft bijgedragen zijn de re-integratie van Anw-gerechtigden in het arbeidsproces, het terugdringen van het niet-gebruik AIO, de pilot Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie, het opstellen van een plan voor ondersteuning aan niet digitaal vaardige klanten in bibliotheken en de ontwikkeling van een risicoscan voor de aanpak van fraude bij persoonsgebonden budgetten.

1.2.3 Nieuwe kansen voor ketensamenwerking

De SVB kijkt vooruit naar trends en ontwikkelingen die, naar verwachting, de komende jaren onze bedrijfsvoering en dienstverlening beïnvloeden. Het gaat hierbij vooral om meedoen met externe ontwikkel- en onderzoekstrajecten in veelal lang(door)lopende activiteiten. Zo investeerden we in 2018 in het versterken van de positie van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) door de kwaliteit van de gegevens naar een hoger niveau te brengen en informatie over de verzekeringsstatus te ontsluiten voor meer partijen die deze informatie nodig hebben voor hun taakuitvoering.

SVB als verbindingsorgaan

In 2019 onderzoekt de SVB of zij haar rol als verbindingsorgaan zou kunnen uitbreiden door in die rol ook data uit het buitenland te verzamelen die voor ketenpartners zouden kunnen bijdragen aan een completere uitvoering van hun taken, bijvoorbeeld op het gebied van overlijdensgegevens ten behoeve van UWV en pensioenfondsen.



1.2.4 Samenwerkingsverbanden

De SVB neemt actief deel in diverse samenwerkingsverbanden om kennis en ervaring uit te wisselen. In 2018 is besloten de samenwerking met het Network for studies on Pensions, Aging and Retirement te continueren voor de periode 2019-2023.

De International Social Security Association (ISSA) is wereldwijd dé organisatie voor sociale zekerheidsorganen. De ISSA bevordert het excellent presteren in het sociale zekerheidsdomein door het delen van professionele richtlijnen, expertise, service en ondersteuning. Voor Nederland is alleen de SVB lid. De SVB is voor Nederland binnen de EU het National Contact Point (NCP) for Fraud and Error en maakt deel uit van dit virtuele platform. Op dit platform delen de NCP's van de EU best practices, stellen vragen en informeren elkaar over ontwikkelingen op dit terrein in eigen land.

1.3 Continuïteit en wendbaarheid

De SVB voert een steeds groter deel van haar werk uit met behulp van IT. Stabiliteit en betrouwbaarheid van de IT zijn allesbepalend voor de uitvoering van onze werkzaamheden. Verstoringen zijn direct merkbaar voor de burger en gezichtsbepalend voor de dienstverlening. We streven er dan ook voortdurend naar om een organisatie te zijn die continuïteit van de dienstverlening vooropstelt, maar tegelijk wendbaar op ontwikkelingen van wet- regelgeving reageert. We investeren in de wendbare en veilige IT-infrastructuur en moderniseren onze IT-systemen stapsgewijs. Het onderhoud en de vernieuwing, maar ook de beveiliging van onze IT-systemen en de miljoenen digitale data tegen cyber-aanvallen vergen veel van onze IT-organisatie.

In 2018 is hard gewerkt aan de vernieuwing van onze organisatie en systemen. De succesvolle implementatie van vAKWerk was daarin zoals reeds gemeld een mijlpaal. De succesvolle datamigratie van miljoenen kinderbijslaggegevens van het oude naar het nieuwe systeem markeerde een belangrijke stap in de consolidering en vernieuwing van onze IT-systemen. Aan de invoering van vAKWerk per 3 april 2018 waren twee jaren van intensieve voorbereidingen (inclusief een positief afgeronde toetsingsprocedure door het Bureau ICT-toetsing - BIT) voorafgegaan. Klanten hebben van de grote systeemwijziging niets gemerkt. De eerste massabetalingen van de kinderbijslagen via het nieuwe systeem verliepen in 2018 vlekkeloos. Wel kostte het veel van onze serviceteammedewerkers na invoering van vAKWerk moeite om zich de nieuwe systematiek en aangepaste werkwijzes eigen te maken. Daarom zijn in 2018 extra opleidingen georganiseerd.

1.3.1 Mobiliteit

Om de wendbaarheid van de organisatie verder te vergroten, investeert de SVB niet alleen in haar IT-omgeving. De wendbaarheid wordt voor een groot deel bepaald door de mate waarin medewerkers meebewegen met de ontwikkelingen die de organisatie en de omgeving doormaken. Om dat mogelijk te maken, moeten we extra aandacht besteden aan de inzetbaarheid van onze medewerkers. Daarbij maken we gebruik van het programma Continu Leren en Verbeteren. In 2018 is ook geïnvesteerd in het op het gewenste niveau krijgen van duurzame mobiliteit. We investeren in onze medewerkers om op tijd de slag te maken naar ander werk en we begeleiden onze medewerkers naar andere functies binnen en buiten de SVB.

Waar de mobiliteitsaanpak in 2017 een meer generiek karakter had en interventies werden ingezet voor iedereen, kenmerkt 2018 zich door een meer doelgroepgerichte aanpak waarbij interventies gericht worden ingezet voor verschillende doelgroepen in de organisatie.

De mobiliteitsaanpak is daarbij echter op gespannen voet komen te staan met de capaciteitsplanning in het primaire proces, waardoor voorraden in het werk opliepen. Dit blijkt ook uit de in 2018 door de medezeggenschap uitgevoerde enquête over mobiliteit: 51% van de respondenten gaf aan dat zij harder moesten werken omdat collega's met mobiliteit bezig waren. De hoge werkdruk was ook een onderwerp waar in de open vragen de meeste zorg over uitgesproken werd. Dit vraagt om een meer gerichte aanpak en passende interventies om te zorgen voor een evenwichtige instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers. Daarmee is de focus van de mobiliteitsaanpak verschoven naar optimale inzetbaarheid. Voor de meerjarige personele transitie bij de SVB zijn wel extra middelen nodig.

De mobiliteitsaanpak heeft ook in 2018 tot veel beweging geleid. Net als in 2017 was voor 2018 een mobiliteitspercentage van tien procent als doelstelling geformuleerd.

Tabel 1.1 Mobiliteitspercentages 2018

	Percentage	Aantal medewerkers
Doorstroom	9,5 %	291
Uitstroom	6,2 %	188
Totaal	15,7 %	479

Totaal is een mobiliteitspercentage van 15,7 procent gerealiseerd, waarvan 1,1 procent is gerelateerd aan het niet verlengen van tijdelijke contracten. Daarmee haalden we de doelstelling. In 2018 nam het aantal vrijwillige loopbaanadviestrajecten toe ten opzichte van 2017: meer dan 220 medewerkers startten in 2018 een vrijwillig traject. Verschillende leergangen gingen in 2018 van start, waaronder de leergang 'Informatiebeveiliging & Privacy' en de leergang 'Wmo-consulent'. Medewerkers worden opgeleid voor een andere functie binnen of buiten de SVB. Met 22 medewerkers zijn in 2018 maatwerkafspraken (arrangementen) gemaakt die tot ander werk buiten de SVB leidden. Daarbij wordt gekeken naar wat iedere individuele medewerker nodig heeft om een stap naar buiten te kunnen en durven zetten. Doelstelling van een arrangement is altijd om de stap naar ander werk te maken buiten de SVB.

Het mobiliteitsbeleid leidde het afgelopen jaar tot een aanzienlijke afname van de instroom in de voorzieningen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit jaar zijn 30 personen ingestroomd in de voorziening ten opzichte van gemiddeld 119 personen per jaar in de afgelopen vijf jaar. De sterke focus op het begeleiden van werk naar werk zorgde er mede voor dat de instroom een stuk lager is ten opzichte van eerdere jaren. Tegelijk zijn 158 personen uitgestroomd uit de voorziening.

Begin 2019 wordt de strategische personeelsplanning afgerond. De strategische personeelsplanning stelt de organisatie in staat om gericht te sturen op de gewenste instroom, doorstroom en uitstroom. Wij verwachten voor de komende jaren op het vlak van de mobiliteit dat de ingezette personele transitie zal moeten worden doorgezet. Hiervoor zijn wel extra middelen nodig.

1.3.2 Agile

Het vergroten van onze wendbaarheid is een van de strategische doelstellingen. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat de SVB snel en adequaat reageert op hun wensen en behoeften. Voor het vergroten van deze gevraagde wendbaarheid hebben we, voor onze ontwikkeltaken, gekozen voor agile werken, waar in de dienstverlening lean werken wordt toegepast. In de agile werkwijze staan multidisciplinaire teams centraal, die in nauwe samenwerking met de interne klant kort cyclisch resultaten opleveren. Deze werkwijze geeft de mogelijkheid tot tussentijdse wijzigingen en heeft focus op het leveren van maximale waarde voor de klant. Door in elke cyclus ook de nadruk te leggen op leren van de cyclus ervoor, worden we continu beter. Sprekende voorbeelden van in 2018 geleverde klantwaarde via agile werken zijn de werkplaats Problematische Schulden (zie paragraaf 1.1.5.) en het project Data Initiatief (zie paragraaf 1.1.3).

De transformatie naar de agile werkwijze kenmerkt zich door proberen en leren. Stap voor stap kijken of iets werkt, dat dan evalueren en waar nodig aanpassen. Vanuit die gedachte startte in 2018 de waardeestroom Ouderen als experiment. Het idee achter een waardeestroom is dat multidisciplinaire teams zijn gebundeld die, onder eenduidige aansturing van een waardeestroomleider, werken aan waarde voor een specifieke klantgroep. Daarbij bestaan omwille van effectiviteit en efficiency zo min mogelijk afhankelijkheden van andere organisatieonderdelen. Het werken in waardestromen, met een klantgroepgerichte focus, is de stip aan de horizon waar we als SVB organisch naartoe werken.

1.3.3 Huisvesting

De ontwikkelingen in de dienstverlening, de toenemende digitalisering en de eisen van financiële doelmatigheid zijn aanleiding geweest om de huisvestingstrategie te vernieuwen. De SVB is primair geen vastgoedeigenaar. We hebben als gevolg van automatisering de komende jaren minder personeel nodig en dus ook minder huisvesting. Daarom gaan we onze panden geleidelijk verkopen en huren we de kantoorruimte die we nodig hebben. In 2018 hebben we dit verder afgestemd met de ondernemingsraad en het ministerie van SZW.

Ook zijn we in 2018 in goed overleg (tussentijdse) verlengingen overeengekomen met huurders voor de locaties Breda en Deventer. Na diverse onderhandelingen is met een nieuwe partij een meerjarige

huurovereenkomst gesloten voor onze locatie in Rotterdam, van oorsprong al bedoeld tot gedeeltelijke verhuur aan de markt. Nadat door verhuurder de huurovereenkomst van locatie Eendrachtlaan in Utrecht is opgezegd, is een nieuwe centrale huurlocatie gezocht en gevonden voor alle medewerkers in de dienstverlening aan burgers met een persoonsgebonden budget aan de Papendorpseweg te Utrecht. Na het sluiten van de flexibele huurovereenkomst, is het pand volledig opnieuw ingericht en zijn de collega's van DPGB in april verhuisd.

Huidige bezetting beschikbare SVB-kantoorruimte

Op dit moment kennen we een teveel aan kantoorruimte van bijna 39 procent. Hiervan wordt bijna 31 procent verhuurd aan derden. De totale leegstand is hierdoor 8 procent van het totaal beschikbaar vloeroppervlak.

Tabel 1.2 Overzicht huisvesting 2017/2018

	2018		2017	
	m2	%	m2	%
m2 VVO				
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0%	97.256	100,0%
Huisvestingsbehoefte	59.574	61,3%	60.636	62,3%
Teveel aan kantoorruimte in m2 VVO	37.681	38,7%	36.620	37,7%
- verhuurd aan derden	29.736	30,6%	27.290	28,1%
- niet verhuurde overtollige	7.945	8,2%	9.330	9,6%

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

1.3.4 Ziekteverzuim

In 2018 is het sturen op een gedragsmatige aanpak van ziekteverzuim geïntensiveerd. Belangrijk uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker. Zelf regie nemen, zowel in de preventie van verzuim als in het verzuimproces, staat centraal. Leefstijl, mentale gezondheid, weerbaarheid en inzetbaarheid worden gespreksonderwerpen tussen leidinggevende en medewerker. Om het 'eigen regiemodel' verder vorm te geven, vindt er een uitrol van het gedragsmodel plaats door middel van de verzuimtrainingen van Falke & Verbaan. Er is een visie met betrekking tot de SVB als vitale organisatie opgesteld. Dit wordt de kapstok waarbinnen de onderwerpen Arbo, verzuim, gezond en veilig werken, mobiliteit en duurzame inzetbaarheid een plek krijgen. Het gemiddelde verzuimpercentage voor 2018 is SVB breed 5,6 procent en ligt daarmee nog boven de norm van 4,1 procent.

1.3.5 Een toekomstbestendige ICT-omgeving

Het IT-plan 2018-2020 vormde de leidraad voor de IT-activiteiten in 2018. Een belangrijk onderdeel daarvan is het toekomstbestendig maken van de IT. De eerste vier maanden van het jaar stonden vooral in het teken van het realiseren van vAKWerk en het afmaken van een aantal kleinere projecten die, onder andere vanwege de focus op vAKWerk, niet meer in 2017 afgerond konden worden.

In de loop van het jaar bleek dat niet alle voor 2018 geplande projecten gerealiseerd konden worden. Deze vertraging maakte een herziene planning noodzakelijk. We legden de focus op lopende projecten. Nog niet gestarte projecten zijn doorgeschoven naar 2019. De SVB heeft met het ministerie van SZW afgesproken dat het IT-plan (2018-2020) over meer jaren wordt gespreid en dat in de toekomst jaarlijks een rolling forecast voor de komende drie jaar wordt gemaakt.

Voor ontwikkeling, beheer en monitoring van onze infrastructuur willen we in de toekomst gebruik maken van marktpartijen. De strategie is om de beschikbare capaciteit vooral te concentreren op de primair dienstverlenende systemen. Dit draagt bij aan de borging van de continuïteit van de IT.

Veilige en betrouwbare infrastructuur

Een veilige en betrouwbare technische infrastructuur vormt een basis voor een goede dienstverlening aan de burger, nu en in de toekomst. In het meerjaren IT-plan is een groot aantal activiteiten opgenomen om de veiligheid en continuïteit van onze infrastructuur ook voor de toekomst te garanderen. Tezamen zorgen deze voor de inhaalslag op de IT-infrastructuur op het gebied van capaciteit, stabiliteit, veiligheid, uniformiteit en beheersbaarheid.

PGB-systemen

In 2018 is met de keten gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw ICT-systeem voor de uitvoering van het Trekkingsrecht (PGB2.0). Op 18 juni 2018 startte een pilot met de budgethouders van zorgverzekeraar DSW en de gemeente Westland. De pilot draait naar tevredenheid van de budgethouders, maar het systeem bevat voor de SVB nog teveel workarounds en is daardoor nog niet geschikt voor een uitrol naar de totale populatie. Totdat alle budgethouders werken met het nieuwe PGB2.0, blijft het huidige ICT-landschap van de SVB in gebruik. Uitgangspunt bij implementatie is dat zorgvuldigheid voor snelheid gaat. De overdracht van het PGB2.0, van zorgverzekeraar DSW naar de tijdelijke beheerorganisatie (TBO) onder regie van het ministerie van VWS, is gestart op 1 januari 2019 en wordt in april 2019 afgerond. De SVB participeert in deze TBO.

Daarnaast is in 2018 gewerkt aan de versteviging van de huidige PGB-applicatie Treks en worden er continu verbeteringen aangebracht voor de budgethouder, verstrekker en medewerkers van de SVB.

vAKWerk: één systeem voor Kinderbijslag en AOW

In april 2018 is vAKWerk, een groot project om AKW- en AOW-gegevens bijeen te brengen in één systeem, succesvol ingevoerd. De voorbereidingen van dit grote en complexe project, waarvoor het BIT in 2016 een positief toetsingsadvies had afgegeven, hebben in totaal twee jaar in beslag genomen. In het paasweekend van 2018 zijn, zonder dat klanten hier iets van merkten, de miljoenen kinderbijslaggegevens uit het oude AKW-systeem overgezet naar het nieuwe gemengde vAKWerk-systeem. Na deze geslaagde datamigratie konden onze medewerkers zowel AOW- als AKW-gegevens raadplegen en verwerken via één IT-systeem. Het kostte veel medewerkers die afscheid moesten nemen van het oude AKW-systeem, vaak wel enige moeite om de nieuwe systematiek en werkwijzen onder de knie te krijgen. In de nazorgperiode van het project zijn daarom nog extra opleidingen georganiseerd. De eerste grote massa-uitbetalingen van de kinderbijslagen en uitkeringen verliepen gelukkig vlekkeloos. Het project vAKWerk is in het najaar van 2018 formeel afgesloten waarbij kan worden gememoreerd dat dit meerjarige project binnen de afgesproken bandbreedtes van tijd en budget is gebleven.

De volgende belangrijke ontwikkelingen in dit domein zijn het afbouwen van het oude kinderbijslagsysteem, het realiseren van een landelijke administratie en modernisering van het AA³-systeem.

EESSI

Zoals eerder beschreven, is EESSI het Europese systeem voor digitale berichtenuitwisseling in het sociale domein, dat volgens het EU-plan 3 juli 2019 live gaat. EESSI wordt in principe verplicht voor alle informatie-uitwisseling in het sociale domein. De SVB is groot voorstander van digitalisering van de uitwisseling en participeert al jaren in de Europese planontwikkeling. Ontwikkeling van andere vormen van digitale uitwisseling is door de SVB in afwachting van EESSI getemporiseerd. De EESSI-oplossing, zoals die door de EU ontwikkeld en uitgerold wordt, is ingewikkeld. We concluderen dat de functionele complexiteit van EESSI in zijn geheel zeer groot is (naast technische uitdagingen rond het

³ Geïntegreerd systeem AOW en AKW.

EESSI-netwerk). Er zijn veel verschillende berichten (zogenaamde SEDs⁴) gedefinieerd en er zijn dwingende workflows (zogenaamde BUCs⁵), die moeilijk te synchroniseren zijn met de workflowsystemen als ons AA-systeem. Ook worden er bijlagen, zoals pdf's, toegestaan die moeilijk geautomatiseerd te verwerken zijn. De implementatie van de volledige EESSI-infrastructuur (de Complete Variant) kost de SVB veel extra menskracht. Deze werd in 2017 al begroot op ongeveer 100 fte.

Om deze redenen is volledige invoering per 3 juli 2019 al in januari 2018 “onuitvoerbaar” verklaard door de raad van bestuur. De SVB heeft daarop de al zogenoemde ‘eenvoudige variant’ ontwikkeld. Door slechts het meest relevante deel van de EESSI-functionaliteit te gebruiken, kunnen veel van de bovengenoemde nadelen voorkomen worden. Het betekent wel dat één-op-één afspraken met partnerinstituten in het buitenland noodzakelijk zijn. Daarnaast is een andere oplossing nodig voor de niet-EU-instituten.

WagwEU

De Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) is een implementatie van de Europese handhavingsrichtlijn die op 18 juni 2016 in werking is getreden. Arbeidskrachten die tijdelijk in Nederland komen werken, hebben met de komst van deze wet in ieder geval recht op de belangrijkste arbeidsvoorwaarden die de Nederlandse wet voorschrijft, de zogenoemde ‘harde kern’ arbeidsvoorwaarden. De SVB heeft de opdracht van het ministerie van SZW aangenomen om als verwerker, de registratie en administratie van de meldplicht WagwEU te verzorgen. Het project WagwEU heeft in december 2018 het grootste deel van de applicatie opgeleverd en wordt in het eerste kwartaal 2019 afgerond en getest. De applicatie zal in 2019 in productie worden genomen.

Overige activiteiten en resultaten

De vanuit vorig jaar doorgeschoven projecten zijn grotendeels afgerond. Zo is een nieuw systeem voor ‘Vrijwillig Verzekeren’ in gebruik genomen, waarmee de medewerkers hun werkzaamheden makkelijker kunnen uitvoeren. Ook is het gebruiksgemak van het AA-systeem verbeterd.

Op onze website zijn twee onderwerpen (Gemoedsbezwaren en Asbest) live gezet. Daarnaast is ook de technische infrastructuur neergezet om de interactieve sites (onder andere mijnsvb.nl) te kunnen moderniseren. Stap voor stap worden onze webkanalen vernieuwd.

De vervanging van de hardware voor de werkplekken van de SVB-medewerkers is gestart, maar heeft vertraging opgelopen, waardoor de uitrol van de laptops voor de medewerkers in de eerste helft van 2019 zal worden afgerond.

1.3.6 Informatiebeveiliging

Dit jaar heeft de SVB stappen gemaakt naar een hoger volwassenheidsniveau van informatiebeveiliging. Door het uitvoeren van een succesvol omscholingstraject van eigen medewerkers is de eigen Informatiebeveiliging- en Privacy Beschermingsorganisatie aanzienlijk uitgebreid met meer dan tien medewerkers. Dat stelde de SVB ook in staat om de volwassenheid op bijna alle gerelateerde deelgebieden naar een hoger niveau te brengen en die trend te continueren.

Toch is de SVB op het gebied van informatiebeveiliging nooit klaar. Het onderwerp Informatiebeveiliging is door de voorzitter van de raad van bestuur prominent op de agenda gezet en de statusrapportages worden maandelijks in zowel de raad van bestuur als het directieteam besproken en meegenomen in de besluitvorming.

⁴ Structured Electronic Document.

⁵ Business Use Case.

Het uitvoerige en continu awareness- en trainingsprogramma, bestaande uit algemene en afdelingsgerichte activiteiten, heeft de overige SVB-medewerkers op een hoger kennisniveau gebracht. Deze aanpak zal het komend jaar worden voortgezet.

De in het IT-plan genoemde projecten voor Informatiebeveiliging zijn in één programma samengevoegd onder de naam Arend. De resultaten zijn, gezien de doorlooptijd van de meeste deelprojecten in Arend, nog niet overal zichtbaar, maar worden nauwgezet op maandbasis gevolgd door het directieteam van de SVB.

De digitale weerbaarheid is vergroot door het professionaliseren van het Cyber Incident Response proces en de bijbehorende organisatie, zoals ook het Business Continuity Management proces. Daarmee is de potentiële impact van incidenten aanzienlijk gereduceerd. Meerdere oefeningen zijn inmiddels uitgevoerd.

Aan het einde van 2018 is een zogenaamde Red Team test uitgevoerd. Daarbij is het feitelijke beveiligingsniveau getest. Deze test heeft tevens duidelijk gemaakt dat het met het oog op mogelijke toekomstige cyberaanvallen en de voortschrijdende digitale inbraaktechnieken ook in de komende jaren van groot belang is om waakzaam te blijven en te blijven investeren in maatregelen ter beveiliging van onze IT-systemen en onze miljoenen data. De ervaring en de leerpunten zijn meegenomen in de plannen voor 2019 en verder.

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

- Het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP; waarvan de Chief information security officer - CISO- in het managementteam zit).
- Het Information Security Forum (ISF).
- Het Rijks-Information Sharing and Analysis Centre (Rijks-ISAC: waarvan de CISO van de SVB vicevoorzitter is).

1.3.7 Privacy (inclusief AVG)

Verwerking van persoonsgegevens

De SVB verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van haar taken die bij de Wet-SUWI of krachtens een andere wet aan haar zijn opgedragen. Bij de verwerking van persoonsgegevens neemt de SVB de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht. De AVG is vanaf 25 mei 2018 van kracht. De SVB implementeert de AVG volgens het kader dat is ontwikkeld door het CIP. Centraal uitgangspunt van de implementatie bij de SVB is grotere transparantie voor de burger, waar het de verwerking van zijn gegevens betreft.

Datalekken

Met het van kracht worden van de AVG is er ook een update uitgevoerd op het proces van datalekken. Het aantal gemelde datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens is in 2018 toegenomen, totaal 157. In bijna alle gevallen gaat het om datalekken waarbij een brief in verkeerde handen is terechtgekomen. De toename komt vooral door een verhoogde bewustwording. Incidenten worden namelijk eerder dan voor de invoering van de AVG als datalek herkend.

1.3.8 Brexit

Het afgelopen jaar heeft de SVB, op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, informatie gegeven over de mogelijke gevolgen van een Brexit voor de door de SVB uitgevoerde regelingen. We brachten hiervoor twee achtereenvolgende uitvoeringstoetsen uit, waarin verschillende scenario's in kaart werden gebracht. De SVB werkt actief mee aan de voorbereidingen voor een noodregeling, in geval van een Brexit zonder akkoord met het Verenigd Koninkrijk (VK). In overleg met het ministerie zal de SVB de klanten die in het VK wonen hierover schriftelijk informeren. De SVB bereidt een helpdesk voor die ten tijde van en na de Brexit informatie verschaft aan uitkeringsgerechtigden in Nederland en het VK over lopende AOW-, Anw- en AKW- uitkeringen en nieuwe aanvragen.

1.4 Governance

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

Interne besluitvorming

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

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

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

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

Per 1 april 2018 is dhr. drs. S.T. (Simon) Sibma benoemd als nieuwe voorzitter van de raad van bestuur. Hij volgt hiermee dhr. drs. M.R. (Maarten) Schurink op.

In verband met de langdurige ziekte van dhr. mr. R. (Ruud) van Es zijn de aandachtsgebieden IT en DSV verdeeld over dhr. Sibma (IT) en dhr. (Coen) Van de Louw (DSV).

Handvest Publiek Verantwoorden (HPV)

Het HPV is begin 2018 opgegaan in het Netwerk Publieke Dienstverleners. De SVB maakt deel uit van dat netwerk via het lidmaatschap van de Manifestgroep en de Rijksbrede Benchmark. Met de feitelijke opheffing van het HPV is ook het onderschrijven van de Code Goed Bestuur vervallen. De inhoudelijke aspecten van deze code worden binnen het netwerk opgepakt via een zogenaamde bestuurderstafel. Het Netwerk Publieke Dienstverleners komt circa vier keer per jaar bijeen om met elkaar thema's te bespreken over publieke dienstverlening.

Toezicht, verantwoording en verslaglegging

De staatssecretaris van het ministerie van SZW houdt, conform de portefeuillevverdeling voor deze kabinetsperiode, toezicht op de SVB. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen.

Inhoudelijk is tussen het ministerie van SZW en de SVB afgesproken om meer gezamenlijk en transparant te sturen op 'hogere doelen'. Het gaat dan vooral om de achterliggende 'bedoeling' van regelgeving. Bezien wordt, in elke fase van het beleidsproces, of de beoogde effecten (vermoedelijk) worden gerealiseerd en bijdragen aan de oorspronkelijke bedoeling van het beleid. Dit proces heeft geleid tot een aantal concrete producten, waaronder een codificatie van de betrokken rollen

(opdrachtgever, opdrachtnemer en eigenaar) en een handreiking over de uitvoeringstoetsen. Bij uitvoeringstoetsen wordt *vooraf* getoetst aan het “doenvermogen” van burgers en of de doelen effectief bereikt kunnen worden. Door middel van de zogenaamde signaleringsmemo voeren we met het ministerie van SZW het gesprek over zaken uit de uitvoeringspraktijk, die volgens de SVB haaks staan op de bedoeling van vigerend beleid. Feitelijk is dit een toets *achteraf* op het “doenvermogen” van burgers en op de vraag of de doelen effectief bereikt kunnen worden.

Als onderdeel van de verdere ontwikkeling van de sturingsrelatie worden prestatie-indicatoren meer aangesloten op de strategische doelen van de SVB. Deze hebben betrekking op goede dienstverlening, optimale samenwerking in de keten, het waarborgen van de continuïteit en het vergroten van de wendbaarheid. Deze indicatoren bevatten naast kwantitatieve ook meer kwalitatieve informatie over de uitvoering, zoals onderzoeken en evaluaties.

De SVB vindt het daarnaast belangrijk om verantwoording af te leggen aan haar klanten en aan de samenleving. Zij werkt volgens een klantcommunicatiebeleid en heeft een zorgvuldige klachtenregeling. De SVB startte in 2018 met een meer kort cyclische vorm van klanttevredenheids- en klantbehoefteonderzoek om inzichtelijk te maken wat de behoeftes van haar klanten zijn, zodat zij haar dienstverlening hierop kan aanpassen. Periodiek wordt daarnaast een groot klanttevredenheidsonderzoek gedaan, waarover gerapporteerd wordt in de verantwoordingsinformatie met een rapportcijfer.

Financiële verslaglegging

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

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

1.4.1 Adviesorganen

De raad van bestuur kent een aantal adviesorganen die in deze paragraaf worden uiteengezet.

Raad van advies

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

In deze paragraaf brengt de raad van advies zelf verslag uit van haar besprekingen en bevindingen in 2018.

De raad van advies is dit jaar vier keer bijeen geweest. De voorzitter van de raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de raad van bestuur actuele ontwikkelingen door. De vier speerpunten van advisering dit jaar waren:

- De uitvoering van het trekkingsrecht PGB.
- Het Jaarplan SVB 2019.
- De invoering van vAKWerk.
- De organisatieanalyse: ‘Vernieuwen vanuit eenvoud en verbinding’.

De uitvoering van het trekkingsrecht PGB is ook in 2018 op orde. Toch heeft de raad in 2018 regelmatig advies gegeven op dit dossier. Belangrijk aandachtspunt hierbij was de ontwikkeling van het PGB2.0

en de in dat kader uit te voeren pilot. Daarbij is gesproken over hoe de SVB haar positie in het besluitvormingsproces het best zou kunnen markeren.

Ook adviseerde de raad van advies over het Jaarplan SVB 2019. De raad liet zich daarbij niet alleen uit over de te kiezen insteek op een aantal inhoudelijke thema's, maar keek ook nadrukkelijk naar de opbouw en toonzetting van het document. Dit om het stuk zo duidelijk mogelijk de boodschap over te laten brengen die de SVB wil uitdragen en de opgaven waar zij voor staat.

Verder is de invoering van vAKWerk besproken: de integratie van het IT-systeem voor de uitvoering van de AKW in het IT-systeem voor AOW en Anw. De raad vroeg daarbij aandacht voor het goed inregelen van opties voor een terugval op het oude systeem, wanneer problemen zich bij implementatie zouden voordoen en het adequaat organiseren van mogelijkheden tot validatie van eigen conclusies.

De raad van advies adviseerde daarnaast over de organisatieanalyse: 'Vernieuwen vanuit eenvoud en verbinding', die door de voorzitter van de raad van bestuur is opgesteld. Bij de bespreking van de analyse met de raad van bestuur is onder andere aandacht geweest voor de voorgenomen wijziging van de topstructuur van de organisatie, met daarbij de invoering van een bedrijfsvoeringskolom, de personele consequenties die hieruit voortvloeien, de uitdaging om een goed evenwicht te vinden tussen 'de basis op orde houden' en 'blijven vernieuwen' en de wens om de medewerker centraal te stellen en daarbij het vakmanschap te vergroten.

De werkrelatie met de raad van bestuur is goed. De raad van advies onderschrijft de wijze waarop de raad van bestuur de vernieuwing van de organisatie in 2018 heeft doorgetrokken, bezig is met werken vanuit 'de bedoeling' en hoe zij haar bijdrage wil leveren aan maatschappelijke issues, zoals de schuldenproblematiek. Dit alles leidt naar de mening van de raad op termijn tot een sterkere bijdrage van de SVB binnen de sociale zekerheid en volksgezondheid.

De raad van advies stelt ook vast dat de SVB over 2018 een behoorlijk positief financieel resultaat heeft geboekt. De raad geeft hier het advies om het overschot aan baten over 2018 beschikbaar te houden voor de vitalisering en verduurzaming van de organisatie in de komende jaren. De meerjarige personele transitie die bij de SVB nodig is, kost extra geld en middelen waarvoor de reguliere SVB-budgetten naar verwachting niet toereikend zullen zijn. De raad beveelt de SVB én haar eigenaar aan om het positieve resultaat over 2018 te benutten voor de financiering van de organisatie- ontwikkeling en de personele frictiekosten die hiermee gepaard gaan.

Tot slot; de raad van advies prijst de medewerkers van de SVB voor het elke dag weer hun uiterste best doen om hun werk naar tevredenheid van de klant uit te voeren en gestelde doelen te behalen, maar de raad is tevens van mening dat door de organisatie kritisch gekeken moet worden naar de realiseerbaarheid van de ambities. De raad signaleert dat de behoefte om de eigenaar en opdrachtgever tevreden te stellen groot is. Hierdoor bestaat het risico dat problemen onvoldoende worden uitgesproken. De raad adviseert het gesprek hierover aan te gaan. Dit vraagt naar de opvatting van de raad om een andere, meer zakelijke, relatie met de eigenaar en opdrachtgever dan nu het geval is.

Samenstelling raad van advies

De raad van advies bestond in 2018 uit: dhr. B.E.M. Wientjes (voorzitter), dhr. J. van der Werf, dhr. P.A.M. Boomkamp, mevr. S.M.J.G. Gesthuizen en dhr. F.J. Paas.

Vergoedingen raad van advies

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

Audit Committee

Sinds 2015 is de SVB op instigatie van het departement van SZW en als gevolg van het gewijzigd toezichtbeleid van het ministerie van SZW, gestart met een Audit Committee. De Audit Committee bestaat uit drie externe leden, waarvan een lid tevens lid is van de raad van advies. Eén van de leden wordt voorgedragen door het ministerie van SZW. Qua verantwoordelijkheden staat de Audit Committee los van de raad van advies van de SVB. De leden worden bezoldigd, conform de richtlijnen van het rijk ten aanzien van topinkomens en leden van toezichthoudende organen (WNT), analoog aan de vergadervergoeding die gehanteerd wordt bij de raad van advies.

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

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

De Audit Committee is in 2018 vier keer bij elkaar gekomen. De volgende onderwerpen zijn in 2018 besproken: Jaarplan 2019, jaarverantwoordingen 2017 inzake SUWI, PGB en V&O, diverse uitkomsten van uitgevoerde audits, keuze voor een externe accountant, externe tertaalrapportages, risicodashboard en interne maandrapportages.

Samenstelling Audit Committee

De Audit Committee bestaat uit externe leden. Dit waren in 2018 dhr. J.G. van der Werf (voorzitter), mevr. J.P. Bahlman en mevr. M. Verhoef. Tevens wonen de voorzitter van de raad van bestuur, portefeuillehouder raad van bestuur en directie AD en F&C de bijeenkomsten van de Audit Committee bij.

Vergoedingen Audit Committee

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

IT-Committee

Ook in 2018 adviseerde de IT-Committee de raad van bestuur over diverse onderwerpen. De IT-Committee komt normaliter vier maal per jaar bijeen, in 2018 drie keer wegens personele wisselingen. Chris Verhoef heeft de IT-Committee verlaten, vanwege andere – mogelijk conflicterende – werkzaamheden, terwijl Hans Cleton de rol van CIO/directeur IT a.i. bij de SVB op zich heeft genomen. Er zijn vier nieuwe leden (externe deskundigen) geworven. Vanwege de nieuwe leden is tijd besteed aan oriëntatie op de SVB-IT, zoals de HR-strategie met betrekking tot het IT-personeel van de SVB, analyse van de IT-directie van dhr. H. Cleton, de stand van zaken met betrekking tot informatiebeveiliging, een door Gartner uitgevoerde technology scan, en de door de raad van bestuur vastgestelde SVB-architectuurprincipes.

Samenstelling IT-Committee

De IT-Committee bestaat nu uit dhr. P.A.M. Boomkamp (voorzitter), dhr. E. Martens, dhr. R. Freijters, dhr. F.J. Coster, dhr. P.F. Verhaar en mevr. J. de Ruig-Baloo.

Vergoedingen IT-Committee

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

Klantenadviesraad (voorheen Cliëntenraad)

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

Conform planning had de Klantenadviesraad in 2018 vier keer formeel overleg met de raad van bestuur. Onderwerpen van gesprek waren onder meer:

- Actualiseren reglement inclusief wijziging van naam Cliëntenraad in Klantenadviesraad.
- Vergoeding voor Klantenadviesraadswerk.
- Correspondentie van de SVB na overlijden.
- Privacy versus gegevensverzameling.
- Klantonderzoeken.

De diverse commissies van de Klantenadviesraad voerden overleg en lieten zich vaak informeren met en door diverse onderdelen van de SVB. De Klantenadviesraad nam actief deel aan de managementdag in de Jaarbeurs in Utrecht op 13 november 2018 en ging op 14 november op bezoek bij de locatie Rotterdam. Ook bij de Hackathon 2018 was een afvaardiging van de Klantenadviesraad aanwezig. Daarnaast werd in 2018 ruimte gemaakt voor ondersteuning van een sessie van de Nieuwe School, het jaarlijks terugkerend congres van de Landelijke Cliëntenraad en het jaarlijkse overleg met de ondernemingsraad.

1.4.2 Risicomanagement

Relatie met doelstellingen

Risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van de planning- & controlcyclus en wordt ingezet als hulpmiddel om de strategische, publieke en maatschappelijke doelstellingen van de SVB te realiseren. Het levert een bijdrage aan het waarborgen van de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening, het beheersen van de veranderingen van deze dienstverlening, het beheersen van de risico's en het beschermen van het imago en het publieke vertrouwen.

Risicomanagement is een vast onderdeel in het managementcontract, waarin tussen de raad van bestuur en de verschillende directies afspraken worden gemaakt. In het managementcontract zijn de resultaatdoelstellingen van de directie opgenomen, die gerelateerd zijn aan de strategische doelstellingen van de SVB als geheel. Op basis van een top-down Control & Risk Self Assessment (CRSA) worden de (strategische) risico's geïdentificeerd die de resultaatdoelstellingen bedreigen en worden er beheersmaatregelen getroffen die de kansen op en de effecten van niet-geaccepteerde risico's reduceren.

CRSA's creëren awareness, betrokkenheid en verantwoordelijkheid en worden daarom ook bottom-up ingezet, bijvoorbeeld bij de implementatie van een wet, een nieuw project of veranderingen in de organisatie. De gedachte hierbij is dat veranderingen vaker onbekende risico's in zich dragen dan

reguliere activiteiten. In principe bepalen de business en staf zelf welke (operationele) risico's zij wel en niet willen lopen bij de realisatie van haar doelstellingen en dus welke beheersmaatregelen er worden ingezet om risico's te reduceren.

Governance en cultuur

Risicomanagement is een zaak van alle niveaus binnen de SVB en is ingericht volgens het "three lines of defence" besturingsmodel (een verdeling van de organisatie in drie verdedigingslinies om de gewenste beheersing van de risico's optimaal te borgen). De raad van bestuur is eigenaar van het risicomanagement. Samen met het directieteam is de raad van bestuur verantwoordelijk voor het managen van de (strategische) risico's en het creëren van een gezamenlijke, risicobewuste cultuur. De lijn- en de projectmanagers dragen zorg voor het beheersen van de operationele risico's. Business controllers, de concern risicomanager en andere tweedelijns functionarissen ondersteunen de directies en de raad van bestuur bij het uitvoeren van het risicomanagementproces en bewaken of de eerste lijn zijn verantwoordelijkheden neemt. De Audit Committee, ondersteund door de Audit Dienst, ziet onafhankelijk toe op de opzet en uitvoering van het risicomanagement en de uitkomsten daarvan.

Terug- en vooruitkijkend

In 2018 is een vervolg gegeven aan de in 2017 geschetste contouren om het risicomanagement te verbeteren: meer aandacht voor de risico's die een bedreiging vormen voor het bereiken van de strategische doelstellingen van de SVB, het 'scherper' definiëren van de risico's en het versterken van de relatie tussen de diverse niveaus en gebieden van risicomanagement. Ter verdere versterking staan voor 2019 de volgende punten geagendeerd:

- Het expliciteren, verankeren en monitoren van de risk appetite.
- Het verstevigen en vergroten van het inzicht in het interne beheersingsraamwerk van de SVB, onder andere door het toetsen van de werking van de als relevant geïdentificeerde beheersmaatregelen (de zogenaamde key controls) te integreren in de bestaande planning- & controlcyclus.
- Het verder versterken van de risicodialoog tussen management, risicomangers en overige medewerkers.

Ontwikkeling risico's

Hieronder worden de belangrijkste risico's die de SVB onderkent uiteengezet.

Tijdigheid dienstverlening DSV

De digitale dienstverlening van de SVB is op orde. De tijdigheid van de handmatige afhandeling is echter een zorgpunt. De afgesproken normen zijn in 2018 niet voor alle SV-wetten gerealiseerd. Lean teams brachten de grondoorzaken in kaart en verschillende maatregelen geïmplementeerd, waaronder intensivering van de monitoring en sturing in prestatiedialogen, coaching van teamleiders, lokale ondersteuning door Operational Control medewerkers en aanvullende opleidingen voor medewerkers. Dit leidde ertoe dat de tijdigheid van de wetten AOW, AIO en Anw sinds eind 2018 weer op- of boven de norm is. Voor de AKW (met name voor de aanvragen AKW-internationaal) zal dit, gezien de complexiteit van het werk en de afhankelijkheid van het buitenland, nog enige tijd vergen.

Vergroten voorspelbaarheid prestaties

De afgelopen jaren zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de planning- & controlcyclus en bijbehorende producten om te zorgen dat de realisatiecijfers tijdig, betrouwbaar en inzichtelijk zijn. Om tot betrouwbare verantwoordings- en stuurinformatie te komen, is het van belang om het prognosticeren verder te verbeteren, onder andere door meer rekening te houden met schommelingen en relevante ontwikkelingen gedurende het jaar. Het risico op het niet realiseren van de eigen prognoses of het niet doelmatig besteden van middelen wordt hiermee gereduceerd.

Belangrijke onderhanden zijnde maatregelen zijn het vervolmaken van het uitvraagmodel, het controleren van de verschillende prognoses op onderlinge consistentie, het aanspreken op verantwoordelijkheden, kritische collegiale toetsing en een tijdig en transparant monitorings- en begrotingsproces.

- *Informatiebeveiliging*

Cyber risico's vormen een groeiende bedreiging. Door de intensivering van de samenwerking met ketenpartners, de toenemende digitalisering van diensten en de algemene toename van cybercriminaliteit, nemen de risico's op operationele verstoringen en op onbevoegde toegang tot privacygevoelige gegevens toe. Belangrijke maatregelen zijn het verder professionaliseren van het SVB security operations center (SOC) en het SVB Cyber Security Incident Response Team (CSIRT), het voorbereiden op een forensisch onderzoek, het oplossen van kwetsbaarheden in de ICT-infrastructuur en continu de bewustwording en kennis in de gehele organisatie op peil houden. De ontwikkeling van cyber risico's dreigt soms sneller te gaan dan dat preventieve en repressieve maatregelen geïmplementeerd kunnen worden. Gezien deze ontwikkelingen en het feit dat implementatie van de maatregelen deels nog doorloopt, blijven cyberaanvallen en ICT-disrupties belangrijke risico's die continu om aandacht en tegenmaatregelen vragen, maar waarbij de praktijk leert dat deze risico's nooit volledig kunnen worden weggenomen.

- *Datalekken*

Als verantwoordelijke verwerker van persoonsgegevens is de SVB extra alert op het voorkomen van datalekken. Ondanks deze alertheid hebben we in 2018 157 datalekken moeten melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Het gros van de datalekken ontstaat door menselijke fouten, bijvoorbeeld doordat een medewerker een brief of bijlage verstuurt naar de verkeerde klant of naar een onjuist adres. In 2019 zal de focus daarom liggen op het vergroten van de awareness van medewerkers. Een belangrijke maatregel ter voorkoming van datalekken is het centraal printen van brieven. Naar verwachting zal dit in de loop van 2019 bij de SVB worden ingevoerd.

- *Onvoldoende realisatiekracht*

Er zijn meer wensen dan beschikbare IT-(verander)capaciteit om de veranderingen te realiseren. Deze wensen komen voort uit de gewenste vernieuwing en de borging van beschikbaarheid van de huidige systemen. Hierbij is sprake van een inhaalslag. Gebleken is dat de ambities uit het IT-plan (2018-2020) niet kunnen worden waargemaakt. Het projectportfolio SVB zal nog wel volledig worden uitgevoerd, maar dan meer verspreid over de jaren (tot en met 2022).

- *Rechtmatigheid trekkingsrecht PGB / voortgang verbeterde ondersteuning ICT*

De SVB hecht groot belang aan het verbeteren van de ICT, ter ondersteuning van het trekkingsrecht PGB. Gezien de gevoeligheid van de doelgroep en eerdere kritische publiciteit rondom het PGB2.0 loopt de SVB een aanzienlijk reputatierisico. De verbetering is noodzakelijk, omdat daarmee de budgethouder de mogelijkheid wordt geboden om een betere zelfregie te voeren op zijn budget, de rechtmatigheid toe gaat nemen tot aan de norm en de kosten van de uitvoering worden verlaagd. De gefaseerde landelijke uitrol van PGB2.0 staat gepland voor 2020, maar is nog niet definitief vastgesteld. Vandaar dat de SVB ook inzet op het verder ontwikkelen van (delen van) de huidige systemen. De verwachting is dat de rechtmatigheid hierdoor toeneemt en het probleem van de werving van medewerkers minder urgent wordt. Aanvullend voeren we herstelacties uit op omissies, die zijn ontstaan in het verleden, en worden er controles uitgevoerd door een kwaliteitsteam.

- *Krapte op de arbeidsmarkt*

De SVB heeft te maken met een krappe arbeidsmarkt en deze wordt de komende periode naar verwachting voor een aantal doelgroepen nog krappere. De schaarste doet zich vooral voor bij specialistische IT (gerelateerde) functies en juridische expertise in het domein van privacy en de elektronische overheid, maar ook voor andere directies is de spanning op de arbeidsmarkt merkbaar. De SVB stelt strategische personeelsplannen op - in 2019 gereed - om goede medewerkers te behouden en toekomstige vacatures te kunnen vervullen. Voor het binnenhalen van (tijdelijk) schaars personeel zetten we in op gerichte arbeidsmarktcommunicatie, waarbij de SVB wordt gepositioneerd als een aantrekkelijke werkgever, en op andere manieren van werving. Om beter in staat te zijn (jonge) medewerkers een werkplek te bieden, waarin zij zich kunnen ontwikkelen en ontplooien, geven we extra aandacht aan het boeien en binden van medewerkers en wordt het creëren van een hoogwaardige employee journey verder uitgewerkt.

- *Brexit*

De SVB heeft zich voorbereid op het uittreden van het Verenigd Koninkrijk uit de EU door, in samenspraak met het ministerie van SZW en andere departementen, alle mogelijke Brexit-scenario's (inclusief het cliff-edge scenario) en de gevolgen voor betrokken klanten in kaart te brengen. Waar mogelijk, zijn maatregelen getroffen om burgers goed te informeren en te zorgen voor een correcte grensoverschrijdende uitvoering en overgangsmaatregelen om zo de nadelige effecten voor klanten te beperken.

1.4.3 Aanbestedingen, inkoop en Social return

Europese aanbesteding

De SVB voert haar inkoop en aanbestedingen uit conform de geldende wet- en regelgeving. In 2018 is sprake van een onrechtmatigheid van in totaal circa € 1,2 miljoen. Voor € 1,1 miljoen komt deze onrechtmatigheid voort uit de lasten van vier bestaande contracten. Een nieuwe aanbesteding, die als resultaat zou hebben dat twee van deze bestaande overeenkomsten het afgelopen jaar zouden vervallen, is nog niet afgerond.

Zbo Inkoop Netwerk

De SVB sluit aan bij rijksaanbestedingen, daar waar mogelijk en zinvol. Zo hebben we dit jaar geparticipeerd in EASP2018, de aanbesteding van het Rijk voor de inkoop van Software. Daarnaast vindt verdere professionalisering plaats door samenwerking met het ZBO Inkoop Netwerk.

Social Return

De SVB weegt het sociale aspect mee in haar inkoopprocessen door sociale voorwaarden, eisen en wensen in een aanbestedingstraject op te nemen. Na het sluiten van de overeenkomst stemt de SVB de afspraak af en monitort zij die op uitvoer. Hiermee dragen we via onze inkoop- en contractmanagement bij aan arbeidsparticipatie en het bereiken van social effect.

De Social Return verplichting uit de aanbestedingen in 2018 met de leveranciers heeft een waarde van circa € 1,1 miljoen. Daarvan is ruim € 400.000 via afspraken ingevuld. Ook realiseert de SVB social impact door bij de operationele inkoop gebruik te maken van sociale ondernemingen. Zo maakt de SVB bijvoorbeeld gebruik van sociale ondernemingen voor het bestellen van bloemen en het aanschaffen van boeken.

Ook sloot de SVB met een sociaal ondernemer een overeenkomst, waarbij we afgeschreven ICT-apparatuur doneren. De apparatuur wordt opgeknapt door jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij kunnen op deze manier werkervaring opdoen.

De overeenkomst die de SVB met de leverancier van vertaalopdrachten sloot, maakt het mogelijk dat drie voormalig vluchtelingen een baan als tolk bij het vertaalbureau kregen.

Milieu

Eind 2018 vonden de eerste gesprekken plaats om in 2019 een nieuwe visie en ambitie op duurzaamheid te ontwikkelen, die in lijn is met de rijksbrede ontwikkelingen op dit gebied.

1.4.4 Arbeidsparticipanten

In het Sociaal Akkoord van 11 april 2013 spraken het kabinet en sociale partners (werkgevers en werknemers) af om extra banen te realiseren voor mensen met een arbeidsbeperking (verder: arbeidsparticipanten). De Wet banenafpraak en quotumheffing arbeidsparticipanten wil arbeidsparticipanten een baan geven en monitoren of werkgevers de extra banen daadwerkelijk hebben gerealiseerd. Het voor de SVB in 2018 wettelijk vastgestelde quotumpercentage bedraagt een realisatie van 85,9 banen van 25,5 uur per week. Eind 2018 werken er 31 arbeidsparticipanten bij de SVB. Dit betekent dat de SVB een forse (inhaal)opdracht heeft om de doelstellingen te halen. Hoewel de praktijk leert dat het lastig is om banen te creëren voor arbeidsparticipanten, en de eerder vastgestelde quotumheffing komt te vervallen, ziet de SVB het creëren van banen voor arbeidsparticipanten als een morele verplichting. We streven er dan ook naar om het vastgestelde percentage te halen. Daartoe werken we samen met de werkgeversservicepunten in de arbeidsmarktregio's, waarin de SVB gevestigd is. Ook wordt de mogelijkheid onderzocht om een externe partij werkgever te maken, die vervolgens plaatsing en begeleiding verzorgt. Daarnaast zijn er samenwerkingsovereenkomsten tussen UWV en de SVB gemaakt om meer samen te werken op het terrein van de arbeidsparticipanten en we introduceren jobcarving (maatwerk). Als het de SVB lukt om via de eerder genoemde samenwerkingen de beoogde resultaten te realiseren, verwachten we dat we de vastgestelde wettelijke norm, en in ieder geval de helft daarvan, in de toekomst behalen.

1.5 Bedrijfsvoering inclusief uitvoeringskosten

In dit deel van het verslag wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit gebeurt door een toelichting op de doelmatigheid, ontwikkeling van het budget, toelichting op de efficiency, kosten per klant en prestatie-indicatoren die zijn afgesproken met de eigenaar (het ministerie van SZW) en de opdrachtgevers van de SVB. Voor de toelichting inzake rechtmatigheid verwijzen wij naar paragraaf 1.6.2

1.5.1 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig als er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de ingezette middelen. De voor 2018 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn grotendeels uitgevoerd of opgestart. Van het totale SV-budget (excl. incidentele baten) van € 254,9 miljoen⁶ is € 245,2 miljoen besteed (inclusief dotaties aan voorzieningen). Dit is een uitputting van 96 procent. Deze onderuitputting komt door de temporisering van het IT-plan. Voor de berekening van de doelmatigheid zijn de incidentele middelen, als gevolg van de schikking met Capgemini, buiten beschouwing gelaten. Dit om te voorkomen dat er een vertekend beeld ontstaat over de geleverde prestaties door de SVB over 2018.

Tabel 1.3 Ontwikkeling middelen SV (bedragen x € 1 miljoen)

Omschrijving	2018	2017	2016	2015
Budget SV regulier	224,5	209,0	205,5	214,8
Projectgelden	23,4	13,8	8,4	5,6
	248,0	222,8	213,9	220,5
Balanspost Vakwerk		1,9		
		224,7		
Opbrengsten derden*	27,1	5,4		
Totaal	275,1	230,1	213,9	220,5
Mutaties regulier SV budget in % tov vorig jaar	7%	2%	-4%	-10%
Mutatie bestaat uit:				
- Taakstellingen	-2,8	-4,7	-3,9	-7,0
- Volume mutaties	-0,2	-0,4	0,8	0,3
- Wet en regelgeving	18,6	6,4	-9,4	-17,4
- Technische mutaties	-1,9	4,1	3,1	-0,5
- Opbrengsten derden*	21,7	5,4	-	-
- Projectgelden	9,6	5,4	2,8	5,6
	45,0	16,2	-6,6	-19,0
Realisatie **	245,2	227,3	213,8	215,0
Kosten mutatie in % tov vorig jr	8%	6%	-1%	-11%
Saldo totaal	29,8	2,8	0,1	5,5

* Hierin zijn de incidentele middelen opgenomen van de schikking met Capgemini van € 20,2 mln.

** Inclusief dotatie/vrijval voorzieningen.

⁶ In de tabel zijn de totale SV-middelen gepresenteerd (€ 275,1 miljoen). Om te voorkomen dat een vertekend beeld ontstaat over de prestaties van de SVB is in de analyse gecorrigeerd voor de incidentele middelen als gevolg van de schikking met Capgemini (€ 20,2 miljoen).

Kwantitatieve doelmatigheid

De in de bovenstaande tabel opgenomen totale middelen voor het SV-domein zijn ten opzichte van 2017 met circa 20 procent gestegen. Deze stijging is vooral het gevolg van de middelen door schikking met Capgemini in 2018 en de beschikbare middelen voor projecten zoals I-plan, AVG en EESSI. Het reguliere budget is ten opzichte van 2017 met 7 procent gestegen. Dit is het gevolg van aanvullend budget voor I-plan voor de jaren 2018-2020.

In de tabel is ook een balanspost vAKWerk van € 1,9 miljoen in 2017 opgenomen. Dit betreft een overheveling van de middelen via de balans van 2016 naar 2017.

In paragraaf 1.6 Kerncijfers en indicatoren is toegelicht welke resultaten zijn behaald in de dienstverlening. De tijdigheid van de betalingen en de rechtmatigheid blijven binnen de norm. De tijdigheid van beschikkingen stond in 2018 wel onder druk. Bij de arbeidsintensieve en complexe regelingen AOW/Anw/AKW internationaal en AKW nationaal is de beoogde norm niet gehaald. De oorzaak hiervoor ligt enerzijds in de inzet op de mobiliteit en anderzijds in de inbouw van de AKW in het AOW-systeem (vAKWerk). Daarnaast zorgde de noodzakelijke doorvoering van een nieuwe front end ervoor dat medewerkers tijd en capaciteit nodig hadden om zich het nieuwe systeem eigen te maken. Hierdoor viel de routine en de snelheid tijdelijk weg, wat in de beginperiode tot langere doorlooptijden en een lagere tijdigheid heeft geleid.

Kwalitatieve doelmatigheid

Om het niveau van de kwalitatieve dienstverlening te bepalen wordt, naast de rechtmatigheid en tijdigheid, ook een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd en afspraken gemaakt over de serviceniveaus. In het vierde kwartaal in 2018 is het jaarlijkse (periodieke) KTO voor het SV-domein uitgevoerd. Dit onderzoek is gehouden onder klanten van de AOW, AKW, Anw en AIO. Deze klantgroepen waarderen de dienstverlening van de SVB in het algemeen gemiddeld met een rapportcijfer 8,0. Dit is gelijk aan onze doelstelling. Het KTO werd voorheen tweejaarlijks uitgevoerd, maar zal voortaan jaarlijks plaatsvinden. In 2014 en 2016 was het rapportcijfer voor de dienstverlening een 7,7. In 2018 zien we de positieve trend in het klanttevredenheidsniveau dus bestendigd. De serviceniveaus, zoals de beschikbaarheid van onze websites en de bezwaar- en klachtenintensiteit lieten in 2018 geen significante trendbreuken zien ten opzichte van afgelopen jaren en waren conform of boven de afgesproken normen. Echter, de tijdigheid van de klachtenafhandeling is ten opzichte van 2017 gedaald en scoort onder de norm. Deze verslechtering is het gevolg van het wegwerken van de oplopende werkvoorraad en de invoering van vAKWerk, waardoor de afhandeling van de klachten iets langer duurde dan onze klanten gebruikelijk van ons gewend zijn.

1.5.2 Efficiency

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

1. Efficiency is het verschil tussen het kostenniveau 2018 en 2017 op basis van dezelfde uitgevoerde taken, volumes en kostenpeil. De gerealiseerde kosten 2017 gecorrigeerd voor de hiervoor genoemde effecten levert een verwacht kostenniveau 2018 op. De incidentele en bijzondere posten, zoals de dotaties aan voorzieningen en kosten voor nieuwe projecten voor het SV-domein die met een doeluitkering worden gefinancierd, worden uit de vergelijking gehouden om een efficiency cijfer te presenteren dat te vergelijken is met eerdere jaren. Deze tabel presenteert hierdoor een deel van de projectkosten. Dit is daarom niet te vergelijken met de opgenomen middelen voor projecten in de tabel hierboven.
2. Volume-effecten in de uitvoering worden gecorrigeerd door middel van de veranderingen in het aantal gerechtigden van de uitgevoerde regelingen, te vermenigvuldigen met de kosten, gecorrigeerd voor incidentele baten, per klant per regeling. Als volume-effect gelden ook de kosten die zijn gemaakt voor nieuw beleids- en wetswijzigingen.

3. Inzake de correctie voor het kostenpeil geldt dat de CPB-index voor loon- en prijsontwikkeling, minus de werkelijk ontvangen loon- en prijscompensatie (lpo), wordt berekend.

In onderstaande tabel zijn de efficiencymetingen sinds 2015 opgenomen. De SVB is in staat gebleken om tot 2016 boven de doelstelling (zijnde maximaal de gemiddelde prijs- en loonindex voor de overheid) uit te komen. In 2016 en 2017 is de doelstelling niet gerealiseerd.

Tabel 1.4 Efficiencypercentage

Bedragen x € 1 miljoen	2018	2017	2016	2015
Genormeerd SV budget t-1*	226,8	208,9	200,8	
Projectkosten t-1	5,2	1,1	-	
SV budget 2017 excl projectkosten	221,6	207,8	200,8	
Correcties:				
- volume effect	-0,2	-0,4	0,3	
- prijsbeleid	5,5	4,1	5,6	
- nieuw beleid	9,6	4,7	2,3	
Verwacht kostenniveau *	236,4	216,3	208,9	
Werkelijke kosten t*	244,3	226,8	208,9	
Kosten nieuwe projecten t	8,2	5,2	-	
Werkelijke kosten 2018 excl projectkosten	236,0	221,6	208,9	
Efficiency	0,2%	-2,5%	0,0%	3,5%

* Exclusief dotatie/vrijval voorzieningen

In 2018 bedraagt de efficiency 0,2 procent en daarmee is niet voldaan aan de norm die gesteld is op 2,0 procent. Uit de tabel hierboven is af te lezen dat het sinds 2016 moeilijker is geworden om de efficiency te realiseren. In 2018 was het kostenniveau nagenoeg gelijk aan het verwachte kostenniveau op basis van de kosten in 2017. Deels wordt dit veroorzaakt doordat de beoogde besparingen van de investeringen in IT nog niet het beoogde structurele niveau hebben bereikt.

1.5.3 Instrumenten van interne beheersing

Interne sturing

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruik gemaakt van een interne planning- en controlcyclus. De te realiseren strategische doelstellingen worden in het jaarplan vastgesteld. Deze doelstellingen worden vertaald naar tactische en operationele doelstellingen en in de managementcontracten opgenomen. Een managementcontract is hiermee de resultaatafspraak die de verantwoordelijke directeur maakt met de raad van bestuur.

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

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

Bij deze instrumenten spelen kritieke prestatie-indicatoren (kpi's) een belangrijke rol. Op 16 februari 2017 zijn deze in het bestuurlijk overleg vastgesteld en deze zijn per 1 januari 2018 ingegaan. Per abus is in het meerjarenplan 2018 - 2020 een verkeerde streefwaarde opgenomen. Dit is in de eerste

tertaalrapportage 2018 aan het ministerie van SZW gemeld. We hebben in 2018 op de streefwaarden gestuurd, zoals deze in de Meibrief 2018 zijn opgenomen. In het bestuursverslag is aangesloten op de kpi's zoals in de tertaalrapportages zijn opgenomen.

Financieel beheer

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

Omdat bij het jaarverslag 2017 de wettelijk gestelde opleverdatum van 15 maart 2018 niet is gehaald, is intern een evaluatie uitgevoerd. Deze evaluatie leidde tot een rapportage, inclusief managementrespons, die met het ministerie van SZW is gedeeld en besproken. Op basis hiervan is door F&C een actieplan uitgewerkt voor de aanpak en planning van de twee tertaalrapportages en het jaarverslag 2018. Belangrijk doel hiervan is het dynamiseren van eerste-, tweede- en derdelijns werkzaamheden. Dit actieplan is met het ministerie van SZW besproken en bij het opstellen van de tertaalrapportages en het jaarverslag toegepast.

Kwaliteitsborging informatievoorziening

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

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

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

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

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

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

1.5.4 Kosten per klant per wet

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

Tabel 1.5 Kosten per klant per wet per jaar (exclusief voorzieningen)

Bedragen x € 1	2018	2017	2016	2015
AOW	36,7	33,5	30,0	30,5
AKW	36,3	38,2	34,0	29,5
Anw	423,1	277,4	298,0	277,1
AIO*	602,2	499,5	513,0	531,9
WKB**	720,0	594,3	521,0	476,1
TAS	2.815,6	3.372,4	2.391,0	2.748,1
Overbruggingsregeling AOW	488,5	393,1	425,0	509,2
Remigratie	223,4	210,0	211,0	273,9
Bijstand Buitenland	1.570,9	1.622,4	1.031,0	897,7

* AIO: dit betreft de kosten per huishouden

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

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

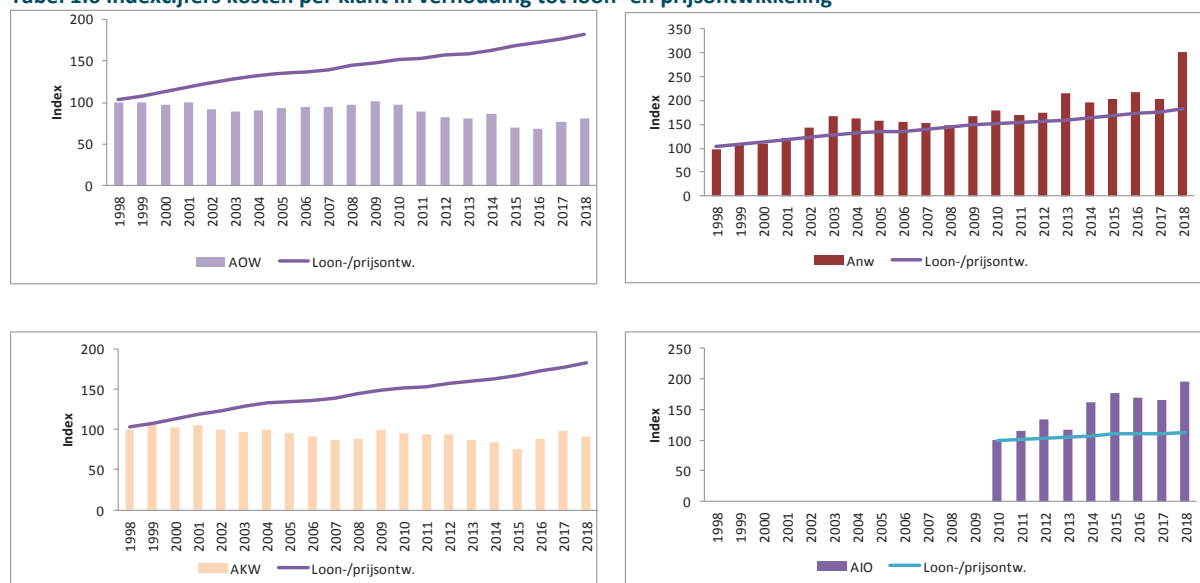
De hoogte van de kosten per klant wordt beïnvloed door een aantal ontwikkelingen:

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

Directe- en indirecte kosten hebben ook een tegengesteld effect. Door verhoging van de automatiseringskosten stijgen veelal de indirecte kosten, maar nemen de directe kosten af door minder handmatig werk. Per saldo wordt veelal een kostendaling bereikt, maar bij sterke volumedalingen gaan de indirecte kosten relatief zwaarder wegen en kan er zelfs een stijging van de kosten per klant optreden. Dit is het sterkste zichtbaar bij kleine regelingen.

De stijging van de kosten bij de AOW wordt met name veroorzaakt door extra kosten voor de projecten AVG, EESSI, WagwEU en het IT-plan. Bij de AKW is de realisatie lager dan in 2017. Dit komt voornamelijk doordat in 2017 de kosten voor AKW als gevolg van vAKWerk extra hoog zijn uitgevallen. In 2018 zijn deze kosten deels weggevallen waardoor de realisatie voor de AKW lager is uitgekomen dan in 2017. Daarnaast worden de baten van de invoering van vAKWerk zichtbaar waardoor de uitvoering van de AKW goedkoper wordt. De kosten komen hoger uit dan in 2016. Dit wordt veroorzaakt door de kosten voor het I-plan, AVG en EESSI. Deze komen voor een deel ook voor rekening van de AKW.

Tabel 1.6 Indexcijfers kosten per klant in verhouding tot loon- en prijsontwikkeling



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

De kosten van de AIO stegen vanaf 2014 sterk en komen uit boven de loon- en prijsontwikkeling. Dit wordt veroorzaakt door investeringen in de directe ICT-kosten ten behoeve van de geautomatiseerde afhandeling, respectievelijk door de invoering van de kostendelerswet.

1.5.5 Invulling taakstelling door SVB

De SVB heeft invulling gegeven aan de realisatie van de taakstellingen vanuit de kabinetten Rutte I en II. Deze liepen op van € 3,9 miljoen in 2016 tot € 11,4 miljoen in 2018 ten opzichte van de begroting van 2015. Tot en met vorig jaar was in totaal een bedrag van € 8,6 miljoen ingevuld. Het resterende deel van de taakstelling van in totaal € 2,8 miljoen is dit jaar gerealiseerd.

1.5.6 Ontwikkeling uitvoeringskosten naar verschillende domeinen

In tabel 1.7 is de realisatie van 2018 weergegeven ten opzichte van het actuele SV budget voor 2018. Dit budget is conform de beschikkingen van het ministerie van SZW. De in onderstaande tabel opgenomen budgetten voor het niet-SV domein sluiten aan bij de formele beschikkingen van de verschillende opdrachtgevers.

Tabel 1.7 Ontwikkeling baten en lasten naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Baten			
SV	248,0	248,0	222,8
Balanspost SV	-	-	1,9
Niet-SV	13,1	13,1	13,8
PGB	66,9	66,9	74,1
Balanspost PGB	0,8	0,8	
Totaal baten	328,8	328,8	312,6
Derden	27,4	7,2	7,1
Totaal baten incl derden	356,2	336,0	319,7
Lasten naar domein			
SV	245,2	253,3	227,3
Niet-SV	13,1	13,3	13,2
PGB	63,2	69,3	70,5
Totaal lasten	321,5	336,0	311,0
Saldo van baten en lasten	34,7	-	8,7

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Personeelskosten*	253,0	254,9	247,0
Huisvestingskosten	17,6	19,9	17,2
Automatiseringskosten	29,0	36,4	26,1
Bureaunkosten	4,9	5,7	4,9
Diensten en Diversen	15,3	19,1	14,9
Dotatie/vrijval voorzieningen	1,6	-	0,9
Totaal uitvoeringskosten	321,5	336,0	311,0

*Personeelskosten zijn bezoldigingskosten, kosten uitzendkrachten en kosten externe inhuur.

Toelichting totaal

Het totale budget voor de SVB bedroeg € 356,2 miljoen. De kosten zijn uitgekomen op € 321,5 miljoen. De kosten worden op totaalniveau toegelicht. Omdat de kosten worden toegerekend aan domeinen, gelden deze verklaringen voor alle domeinen.

SVB-breed is 2018 afgesloten met een positief saldo van € 34,7 miljoen. Het resultaat is als volgt verdeeld over de verschillende domeinen:

- SV-regelingen: Batig saldo van € 29,8 miljoen (zie jaarrekening tabel 2.23). Voor een deel wordt dit toegevoegd aan de egaliseringsreserve (inclusief € 4,5 miljoen doorschuif van IT middelen naar de jaren 2021 en 2022). Het resterende deel zal door SZW worden afgeroomd, dit is overeenkomstig de wens van het ministerie dat de incidentele baten uit de schikking met Capgemini worden overgedragen aan het ministerie.
- Dienstverlening PGB: Batig saldo van € 4,5 miljoen. Omdat de maximale norm van de egaliseringsreserve bij de PGB, met de toevoeging in 2017, bereikt is, wordt het saldo in 2018 met het ministerie van VWS afgerekend.

- Niet-SV: de belangrijkste regeling betreft V&O met een saldo van € 0,5 miljoen. Het overige saldo komt voort uit de hogere advieskosten TNS (-/- € 0,2 miljoen). Het resultaat Niet-SV wordt via nacalculatie met opdrachtgevers aferekend.

Tabel 1.8 Realisatie naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018*	Realisatie 2017
Resultaat SV	29,8	2,8
Resultaat Niet-SV	0,3	0,8
Resultaat PGB	4,5	5,1
Saldo van baten en lasten	34,7	8,7

* Door afronding kunnen verschillen in de telling ontstaan.

Toelichting ontwikkeling budget SV

- Het SV-budget is sinds 2017 (budget 2017: € 222,8 miljoen) toegenomen met € 25,2 miljoen. De grootste mutatie betreft aanvullende middelen in het kader van het IT-plan (€ 10 miljoen). Daarnaast kwamen er middelen beschikbaar voor de AVG (€ 6,97 miljoen), EESSI (€ 3,4 miljoen), loon- en prijscompensatie (€ 1,4 miljoen), uitvoeringstoetsen (WagwEU/eIDAS/ Besluit Politiegegevens Boa's) € 2,1 miljoen en overig € 1,4 miljoen.
- De incidentele baat van € 20,2 miljoen als gevolg van de schikking met Capgemini is onder de post derden opgenomen.
- In de tabel is ook een balanspost vAKWerk van € 1,9 miljoen in 2017 opgenomen. Dit betreft een overheveling van de middelen via de balans van 2016 naar 2017.

Toelichting budget PGB

- Dienstverlening PGB: Het budget is € 67,7 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten en projectbudget voor het F-domein voor het PGB2.0 systeem. Het totaal PGB-budget is inclusief de overheveling van € 0,8 miljoen via de balans 2017 voor het PGB2.0 systeem.
- De uiteindelijke kosten voor de uitvoering van PGB komen uit op € 63,2 miljoen.

Toelichting budget niet-SV overig

- Niet-SV Overig: het budget (exclusief de toedeling van de opbrengsten derden) is € 13,1 miljoen. Het budget is grotendeels voor V&O/VZA, € 12,8 miljoen. Het overige deel is bestemd voor TNS/BOPR, te weten € 0,3 miljoen.
- De uiteindelijke kosten voor niet-SV komen uit op € 13,1 miljoen.

1.5.7 Realisatie per kostencategorie

In deze paragraaf wordt per kostencategorie een toelichting gegeven.

Personeelskosten SVB

De totale personeelskosten (SV, PGB en niet-SV, internen en externen) bedragen € 253,0 miljoen (exclusief dotaties/vrijval aan voorzieningen). Dit bestaat (afgerond) uit:

- Bezoldiging € 181,5 miljoen.
- Inhuur externen € 43,5 miljoen.
- Inlenen uitzendkrachten € 15,4 miljoen.
- Overige personeelskosten € 12,7 miljoen.

Bezoldiging

Ten opzichte van de begroting 2018 is er € 10,4 miljoen minder uitgegeven. Er zijn twee effecten die dit veroorzaken:

- Volume effect. Ten opzichte van de begroting is de bezetting van het aantal interne medewerkers 202 fte lager. Dit leidt tot een lagere uitgave van € 13,3 miljoen.
- Het prijseffect betreft € 3,0 miljoen nadelig. De gemiddelde bezoldigingskosten per interne fte zijn uitgekomen op € 65.611 (begroot was € 64.392). Het verschil wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de pensioenpremies hoger uitkwamen dan aanvankelijk in 2017 was begroot voor 2018.

De gemiddelde personeelsbezetting (regulier: internen en externen) komt over 2018 uit op 3.329 fte. De actuele begroting gaat uit van een formatie van 3.445 fte. Totaal was er een onderbezetting van 116 fte. Dit is vooral opgetreden bij de uitvoeringsdirecties DSV en DPGB.

Tabel 1.9 A Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Omschrijving	Bezetting 2018	Personeelskosten per fte 2018	Internen	Externen	Uitzendkrachten	Formatie 2018	Bezetting 2017	Personeelskosten per fte 2017
Dienstverlening DSV	1.793		1.730	33	29	1.870	1.884	
Dienstverlening PGB	599		324	30	244	622	715	
Hoofdkantoor (excl IT)	447		408	26	13	480	451	
IT	466		283	182	1	465	409	
Overig	24		22	2	-	8	30	
Totaal	3.329	76.286	2.767	274	288	3.445	3.488	71.046

Tabel 1.9 B Formatie-/bezettingsoverzicht naar domein (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Omschrijving	Bezetting 2018	Personeelskosten per fte 2018	Internen	Externen	Uitzendkrachten	Formatie 2018	Bezetting 2017	Personeelskosten per fte 2017
SV domein	2.484		2.246	201	38	2.558	2.562	
PGB domein	737		420	70	246	778	837	
Niet SV domein	108		102	2	4	108	89	
Totaal	3.329	76.286	2.767	274	288	3.445	3.488	71.046

Kosten externe inhuur

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2018 € 43,5 miljoen. Dat is 17 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur zijn ten opzichte van 2017 gestegen met € 14,3 miljoen. Het aantal externen kwam hoger uit dan werd begroot. Dit wordt veroorzaakt doordat bij IT extra inzet van externen nodig is geweest in het kader van projecten als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en vanwege moeilijk vervulbare interne vacatures.

Kosten uitzendkrachten

De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2018 € 15,4 miljoen en zijn ten opzichte van 2017 met € 3,9 miljoen gedaald. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de afname van de uitzendkrachten binnen het PGB domein en is in lijn met de ingezette daling.

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bedragen € 17,6 miljoen. Ten opzichte van de realisatie 2017 stegen de huisvestingskosten met € 0,4 miljoen.

Ten opzichte van de begroting 2018 is er een onderbesteding van € 2,3 miljoen. De oorzaken zijn divers. De SVB hanteert de volgende categorieën binnen de huisvestingskosten:

- 1) Rente- en afschrijvingskosten: Deze kosten zijn € 0,3 miljoen minder dan begroot.
- 2) Onderhoudskosten: Aan onderhoud is € 0,2 miljoen meer besteed dan begroot.
- 3) De overige huisvestingskosten zijn in totaal € 2,2 miljoen lager dan begroot. Voor een bedrag van € 0,5 miljoen wordt dit verklaard door lagere energiekosten. Daarnaast zijn de kosten voor de verhuizing van PGB € 0,9 miljoen lager uitgekomen dan begroot. Dit komt doordat van de oorspronkelijke begroting voor de verhuiskosten een belangrijk deel als investering werd aangemerkt en deze daarom op de balans is geactiveerd. Daarnaast is een investeringsbijdrage voor 2018 ontvangen van € 0,2 miljoen van de verhuurder. De overige € 0,5 miljoen is het saldo van de verschillende plussen en minnen op deze kostenpost.

Tabel 1.10 Huisvesting gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Gebouwen/Verbouwingen	2,1	0,3	0,1
Installaties	1,2	1,3	0,3
Meubilair/stoffering	1,3	1,5	0,6
Wagenpark	0,1	0,1	0,1
Totaal	4,7	3,2	1,0

Huisvesting gerelateerde investeringen

De realisatie op de huisvesting gerelateerde investeringen is € 1,5 miljoen hoger dan begroot wegens de investeringen die betrekking hebben op de verhuizing van de directie PGB. Deze waren niet in de investeringsbegroting opgenomen.

Automatiseringskosten

Tabel 1.11 IT op kostensoort

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Kosten eigen personeel	24,0	27,2	23,9
Inhuur personele capaciteit	28,3	22,7	21,0
Hardware	2,4	3,8	3,5
Software	7,2	6,9	9,4
Spraak en dataverbinding	1,9	1,5	2,1
Uitbestede diensten ICT leveranciers	18,6	22,7	11,1
Totaal	82,4	84,7	71,0

Ten opzichte van de begroting 2018 is er € 2,3 miljoen minder besteed aan automatisering. Er trad een verschuiving op tussen de materiële componenten (onderbesteding van € 4,7 miljoen) naar de personele componenten (overschrijding van € 2,5 miljoen). De oorzaak hiervoor is voornamelijk het lagere investeringsniveau ten opzichte van de begroting en hogere inzet van externe inhuur dan aanvankelijk was begroot.

Tabel 1.12 Automatisering gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
hardware / wpa	6,1	7,3	2,8
software / licenties	0,5	1,2	-
Infrastructuur	0,1	0,6	1,1
Automatiseringsapparatuur	6,7	9,0	3,9

Automatisering gerelateerde investeringen

De investeringen voor automatisering zijn € 2,3 miljoen lager dan de begroting, omdat de investering in werkplekapparatuur grotendeels is doorgeschoven naar 2019 en als gevolg van de temporisering van het IT-plan. Met het ministerie is afgesproken om de realisatie van het IT-plan te verschuiven van drie naar vijf jaar.

Overige kosten*Bureaunkosten*

De bureaunkosten voor 2018 bedragen € 4,9 miljoen. Ten opzichte van 2017 bleven de kosten gelijk. Ten opzichte van de begroting is er sprake van een onderbesteding van € 0,8 miljoen.

Diensten en diversen

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2018 bedraagt € 15,3 miljoen. Dit is € 0,4 miljoen hoger dan 2017. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 3,8 miljoen lager uit. Het verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door een reservering voor kosten die zich niet hebben voorgedaan.

Dotatie/vrijval aan voorzieningen

Er is in 2018 in totaal per saldo € 1,6 miljoen gedoteerd aan de voorzieningen. Dit is het saldo van een dotatie van € 8,8 miljoen en een vrijval van € 7,2 miljoen. Voor de toelichting wordt verwezen naar de jaarrekening.

1.6 Kerncijfers en indicatoren

Tabel 1.13 Kerncijfers

AOW	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	38.601	37.412	36.941	35.814
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	0	0,0	0,0	0,1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	126.484	114.595	102.806	102.956
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	126,5	114,6	102,8	103,0
Aantal klanten	3.444.930	3.422.100	3.397.634	3.371.258
Kosten per klant (x € 1)	37	33	30	31
Uvk in % van Ukl	0,33	0,31	0,28	0,29

AKW	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.348	3.330	3.310	3.216
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	69.177	72.893	65.562	56.384
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	69,2	72,9	65,6	56,4
Aantal klanten	1.904.151	1.908.350	1.916.900	1.909.669
Kosten per klant (x € 1)	36	38	34	30
Uvk in % van Ukl	2,07	2,19	1,98	1,75

Anw	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	394	392	442	473
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	7	7	7	8
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	12.474	8.721	10.052	10.002
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	12,5	8,7	10,1	10,0
Aantal klanten	29.479	31.442	33.770	36.101
Kosten per klant (x € 1)	423	277	298	277
Uvk in % van Ukl + Tgk	3,12	2,19	2,24	2,08

AIO	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	289	267	246	233
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	28.477	22.654	22.168	21.916
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	28,5	22,7	22,2	21,9
Aantal huishoudens	47.287	45.357	43.180	41.207
Kosten per huishouden (x € 1)	602	499	513	532
Uvk in % van Ukl	9,84	8,48	9,01	9,42

TOG	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	-	-	-	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	-
Aantal klanten	-	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	-	-

Kindgebonden budget	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	8	10	16	14
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	4.294	4.442	5.026	5.270
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	4,3	4,4	5,0	5,3
Aantal klanten	5.964	7.474	9.654	11.069
Kosten per klant (x € 1)	720	594	521	476
Uvk in % van Ukl	53,05	42,32	32,28	38,81

Wko	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	-
Aantal huishoudens	352	318	253	505
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-	-	-

TAS	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	5	4	4	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	1.101	1.187	966	1.058
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,1	1,2	1,0	1,1
Aantal klanten	391	352	404	385
Kosten per klant (x € 1)	2.816	3.372	2.391	2.748
Uvk in % van Ukl	23,21	28,01	23,36	27,68

MKOB	2018	2017	2016	2015
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-	-	-	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	-	-	-	-
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-	-	-
Aantal klanten	-	-	-	-
Kosten per klant (x € 1)	-	-	-	-
Uvk in % van Tgk	-	-	-	-

Overbruggingsregeling AOW	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	4	4	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	469	579	648	1.212
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,5	0,6	0,6	1,2
Aantal huishoudens	961	1.473	1.523	2.380
Kosten per huishouden (x € 1)	488	393	425	509
Uvk in % van Ukl	11,49	13,46	16,36	28,43

Remigratiewet	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	42	42	42	43
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	1.588	1.511	1.527	1.797
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,6	1,5	1,5	1,8
Aantal huishoudens	7.109	7.192	7.266	7.302
Kosten per huishouden (x € 1)	223	210	211	274
Uvk in % van Ukl	3,80	3,58	3,64	4,64

Bijstand Buitenland	2018	2017	2016	2015
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1.000)	214	240	167	158
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,2	0,2	0,2	0,2
Aantal klanten	136	148	162	176
Kosten per klant (x € 1)	1.571	1.622	1.031	898
Uvk in % van Ukl	17,53	18,79	12,50	10,54

Tabel 1.14 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicator	Realisatie 2018	Streefwaarde	Realisatie 2017
Klantgerichte uitvoering			
Klanttevredenheidsonderzoek*	8	8	Niet gemeten
Tijdigheid klachtafhandeling**	93%	95%	96%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking			
Nationale tijdigheid			
- AOW	98%	96%	99%
- AKW	92%	96%	98%
- Anw	97%	96%	95%
- AIO	96%	96%	98%
- TAS	100%	96%	100%
- Overbruggingsregeling AOW	99%	96%	97%
- REM	97%	96%	97%
Internationale tijdigheid***			
- AOW	92%	96%	94%
- AKW	63%	94%	79%
- Anw	90%	96%	92%
Rechtmatigheid****	100%	99%	100%

* Klanttevredenheidsonderzoek: zie paragraaf 1.6.3.

** Klachtafhandeling: zie paragraaf 1.6.3.

*** Nationale en internationale tijdigheid: zie paragraaf 1.6.1.

**** Rechtmatigheid: zie paragraaf 1.6.2.

Tabel 1.15 Bedrijfsvoering kerncijfers

Omschrijving	2018	2017	2016	2015
Realisatiecijfer uitvoeringskosten * (x € 1 mln)	321	311	315	312
Realisatiecijfer uitvoeringskosten SV (x € 1 mln)	245	227	214	215
Realisatiecijfer uitvoeringskosten niet-SV (x € 1 mln)	76	84	101	97
Gerealiseerde efficiency SV**	0,2%	-2,5%	0,0%	3,50%
Totale bezetting***	3.329	3.488	3.747	3.623
Externe inhuur	24,5%	20,7%	24,5%	27,8%
Ziekteverzuim	5,64%	5,04%	4,77%	5%
Uitstroom	6,20%	7,60%		
Doorstroom ****	9,50%	7,60%		
Overmaat huisvesting (in vvo's in m ²) *****	7.945	9.330	1.668	

* Zie nadere toelichting paragraaf 1.5.6

** Zie nadere toelichting paragraaf 1.5.2.

*** Gemiddeld aantal fte's op jaarbasis: totale bezetting per jaar. Zie verder tabellen 1.11A en 1.11B.

**** Zie nadere toelichting paragraaf 1.3.1 Mobiliteit.

***** Zie nadere toelichting paragraaf 1.3.3 Huisvesting.

1.6.1 Tijdigheid

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

In 2018 zijn de streefwaarden voor de tijdigheid AOW internationaal, AKW nationaal, AKW internationaal en Anw internationaal niet gehaald. De tijdigheid AIO bevond zich over 2018 op de norm (afgerond) en wordt derhalve niet nader toegelicht.

Tabel 1.16 Percentage tijdig afgehandeld

Wet/regeling	Streefwaarde 2018	2018	2017
AOW nationaal	96%	98%	99%
AOW internationaal	96%	92%	94%
AKW nationaal	96%	92%	98%
AKW internationaal	94%	63%	79%
Anw nationaal	96%	97%	95%
Anw internationaal	96%	90%	92%
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	96%	96%	98%
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	96%	100%	100%
Overbruggingsregeling AOW	96%	99%	97%
Remigratiewet	96%	97%	97%

In 2018 stond er veel druk op de tijdigheid, met name op de complexere en arbeidsintensievere regelingen AOW/Anw/AKW internationaal. Enerzijds kwam dit door onze inzet op mobiliteit (doorstroom en uitstroom van medewerkers), anderzijds kwam dit door de inbouw van de AKW in het AOW-systeem (vAKWerk). Dit is in april succesvol geïmplementeerd. In dezelfde periode hebben we in ons systeem een nieuw front-end doorgevoerd. Deze vernieuwing aan ons systeem was noodzakelijk en betekent voor onze medewerkers een forse verandering. Het eigen maken van het nieuwe systeem vraagt van onze medewerkers veel tijd en capaciteit. De routine en snelheid valt tijdelijk weg, wat met name in de beginperiode leidde tot langere doorlooptijden en een lagere tijdigheid. Dit was in de beginperiode inherent aan zo'n grote systeemaanpassing. Vanaf het tweede tertaal hebben we geschoven met capaciteit van de AOW naar de AKW om met name de medewerkers AKW internationaal in staat te stellen om het nieuwe systeem (vAKWerk) goed eigen te maken. Dat ging ten koste van de tijdigheid in de volle breedte (AIO/AOW/Anw), maar met name op de regeling AOW internationaal. De druk op de tijdigheid liep door in het derde tertaal, omdat het werk dat reeds over de norm was in het derde tertaal voor een belangrijk deel afgehandeld moest worden.

Naast de bovengenoemde effecten, als gevolg van invoering van vAKWerk, speelde ook het verwerken van de uitval van datamigratie. Dit leidde ertoe dat met name voor de uitvoering van de AKW de doorlooptijden fors opliepen en meer dossiers buiten de tijdigheidsnorm werden afgesloten. Er zijn prioriteiten gesteld voor de afhandeling, waardoor er geen achterstanden ontstonden in de betalingen.

In het eerste en tweede tertaalverslag is aangegeven dat de handmatige vastlegging van opschorten en verlengen in het systeem veel fouten bevatte, waardoor de (ongecorrigeerde) cijfers uit ons geautomatiseerd systeem afwijken. De tijdigheidscijfers zijn op basis van een steekproef (met een vertekening) gecorrigeerd. Bij met name de AKW internationaal en Anw internationaal was dit effect

significant. Het onderzoek naar de grondoorzaken is in 2017 afgerond. Voor deze oorzaken zijn oplossingen geformuleerd en opgenomen in de prioritering van de changes.

In het derde tertaal startten alle locaties met leercirkels. Er is een stuurgroep opgericht die het hele proces bewaakt en bijstuurt. De set berichtsoorten die gekoppeld is aan de tijdigheidsnorm is herijkt en inmiddels ingevoerd. Deze zal bijdragen aan een betrouwbaarder tijdigheidscijfer. Ook bij de andere regelingen zien we een stijging in de vertekening. Deze wordt veroorzaakt door het niet altijd synchroon lopen van de afsluitdatum in het systeem en de aanbidding ter postbezorging.

In het tweede tertaal is het procesoptimalisatietraject op het aanvraagproces AOW/Anw internationaal afgerond. De verbetervoorstellen zijn gedeeld en worden gefaseerd doorgevoerd. We zijn gestart met de voorstellen, waar we relatief snel effect kunnen realiseren c.q. waarde kunnen toevoegen. Tevens zetten we zwaar in op de procesoptimalisatie van de levensbewijzen AOW/Anw internationaal, door middel van een gegevensuitwisseling overlijden met buitenlandse zusterorganen. Met Duitsland en België is deze uitwisseling reeds gerealiseerd (circa een derde van ons buitenlandse klantenbestand). Andere landen volgen in 2019 en 2020. Beide trajecten zullen ertoe leiden dat het aantal handmatige processtappen vermindert en de doorlooptijden verkorten. Ze kwamen voort uit de doorlichting AOW/Anw internationaal en zijn afgestemd met het ministerie van SZW. Het aanvraagproces AKW internationaal wordt nu geanalyseerd, met als doel de doorlooptijden te verkorten.

Op de locaties zijn het afgelopen jaar diverse acties ingezet om de doorlooptijden te verkorten, de tijdigheid te verbeteren en de kwaliteit/rechtmatigheid op het vereiste niveau te houden. Op de locaties vond een inventarisatie plaats, waarbij per medewerker maatwerkafspraken zijn gemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van een aanvullende training op kennis en/of vaardigheden. Ook zijn medewerkers (tijdelijk) ingezet op een vast werkpakket om op die wijze snel routine en kennis op te bouwen, de liggende voorraad te verminderen en de doorlooptijden te verlagen. Tevens organiseerden we gerichte kennissessies en leercirkels om ervaringen te delen en specifieke kennis en vaardigheden snel binnen de teams te verbreden. In de laatste maanden van 2018 zien we dat de voorraad AOW/Anw (internationaal) zich aan het herstellen is, zowel qua omvang als samenstelling (ouderdom neemt af en er was minder openstaand werk buiten de norm). De verwachting is, dat dit zichtbaar wordt in de tijdigheidscijfers over het eerste tertaal van 2019.

De tijdigheid AKW internationaal zal over het eerste tertaal 2019 nog geen verbetering laten zien. In het derde tertaal 2018 werd vooral ingezet op verlaging van de voorraad. Het afsluiten van de dossiers, die al te laat waren, geven tijdelijk een beeld van lagere tijdigheidscijfers. We werken naar een beheersbare voorraad en verwachten dat in het tweede tertaal van 2019 de tijdigheidscijfers voor AKW internationaal een verbetering laten zien.

1.6.2 Rechtmatigheid (inclusief M&O⁷-beleid)

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

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

⁷ Misbruik en oneigenlijk gebruik.

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

Bij het uitvoeren van wetten en regelingen is het ons doel om onze klanten te geven waar zij recht op hebben. Om dit te borgen spraken we af om te voldoen aan rechtmatigheidsnormen. Op basis van de SUWI-wet geldt voor de SVB als geheel een rechtmatigheidsnorm van 99 procent. De rechtmatigheidsscore voor 2018 was 99,965 procent.

De rechtmatigheid wordt bepaald op basis van een risicogerichte steekproef. De steekproef richt zich met name op risicovolle mutaties en wordt kort na het afsluiten van een periode uitgevoerd.

De onderstaande tabel toont de onrechtmatigheidsscores, gebaseerd op recente fouten in procenten per wet. Ook zijn de percentages voor 2016 en 2017 in de tabel opgenomen. Hieruit blijkt dat de SVB op totaalniveau structureel ruim aan de wettelijke norm voldoet.

Tabel 1.17 Onrechtmatigheidsscores (1 = 1%)

Wet en regeling	2018	2017	2016
Algemene Ouderdomswet	0,005	0,046	0,012
Algemene Kinderbijslagwet*	0,194	0,228	0,107
Algemene nabestaandenwet	1,195	0,182	0,374
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	0,402	2,191	0,290
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0	0	0
Overbruggingsregeling AOW	0,383	0,262	1,477
Remigratiewet	0,376	0,243	0,238
Bijstand Buitenland	0,681	0,491	0,194
Totaal SVB	0,035	0,076	0,026

* Inclusief Wet op het kindgebonden budget en Wet Kinderopvang.

Toelichting

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onrechtmatigheidsscores, exclusief onzekerheden van alle wetten, binnen de afgesproken norm van één procent liggen, met uitzondering van de Anw. Het totale onrechtmatigheidspercentage voor alle SUWI-wetten gezamenlijk lag over 2018 onder de afgesproken norm. De meest opvallende resultaten zijn hieronder per wet uiteengezet.

AKW

De onrechtmatigheid bedraagt 0,194 procent (totaal inclusief onzekerheden 0,422 procent). Met de invoering van vAKWerk in april 2018 zijn alle uitkerings- en betaalgegevens uit het AKW-systeem naar het AOW-systeem gemigreerd.

Anw

De onrechtmatigheid bedraagt 1,195 procent (totaal inclusief onzekerheden in de afgewezen aanvragen 1,531 procent). De Anw voldoet hiermee niet aan de gestelde onrechtmatigheidsnorm van een procent. In vergelijking met het vorige controlejaar daalde de rechtmatigheid. De fouten zijn voornamelijk foutieve vaststellingen van het inkomen, leefsituatie en het met onvolledige terugwerkende kracht toekennen van klantbetalingen. In navolging van de AIO is in januari 2019 ook voor de Anw een intervisiebijeenkomst gehouden. We verwachten dat deze ook tot een verbetering van de rechtmatigheid leidt.

AIO

Het onrechtmatigheidspercentage bedraagt 0,402 procent (totaal inclusief onzekerheid 0,657 procent). De fouten zijn grotendeels veroorzaakt door een onjuiste vaststelling van het inkomen. De onzekerheden zijn het gevolg van het niet deugdelijk onderzoeken van het vermogen.

In september is een intervisiebijeenkomst gehouden, waarbij alle locaties en ondersteunende afdelingen, zoals de academie en functioneel beheer, zijn aangesloten. Tijdens deze bijeenkomst zijn de meest voorkomende fouten in het inkomen en vermogen besproken en maatregelen ter voorkoming van deze fouten bedacht. In de laatste maanden van 2018 verbeterde de rechtmatigheid zichtbaar.

Bijstand Buitenland (BBL)

De onrechtmatigheid bedraagt 0,681 procent (totaal inclusief onzekerheden 0,998 procent). Door het herstellen van een aantal eerder geconstateerde onrechtmatigheden, heeft de afdeling het onrechtmatigheidspercentage verbeterd.

Rechtmatigheidsverklaring 2018

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2018 berekend op 0,038 procent van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,026 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores blijven op totaalniveau ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen. Op grond van het overall-onrechtmatigheidspercentage stelt de raad van bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2018 rechtmatig was.

De SVB verklaart dat er beleid aanwezig is ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De niet-financiële informatie is in het jaarverslag ordelijk, controleerbaar en deugdelijk tot stand gekomen is.

Recente onzekerheden

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

Tabel 1.18 Recente onzekerheden (1 = 1%)

Wet en regeling	2018	2017	2016
Algemene Ouderdomswet	0,004	0,007	0,001
Algemene Kinderbijslagwet*	0,228	0,370	0,003
Algemene nabestaandenwet	0,336	0,034	0,067
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	0,255	0,028	0,076
Tegemoetkoming asbestslachtoffers	0	0	0
Overbruggingsregeling AOW	0	0,642	0
Remigratiewet	0,005	0,371	0,077
Bijstand Buitenland	0,317	0,188	0,462
Totaal SVB	0,026	0,037	0,002

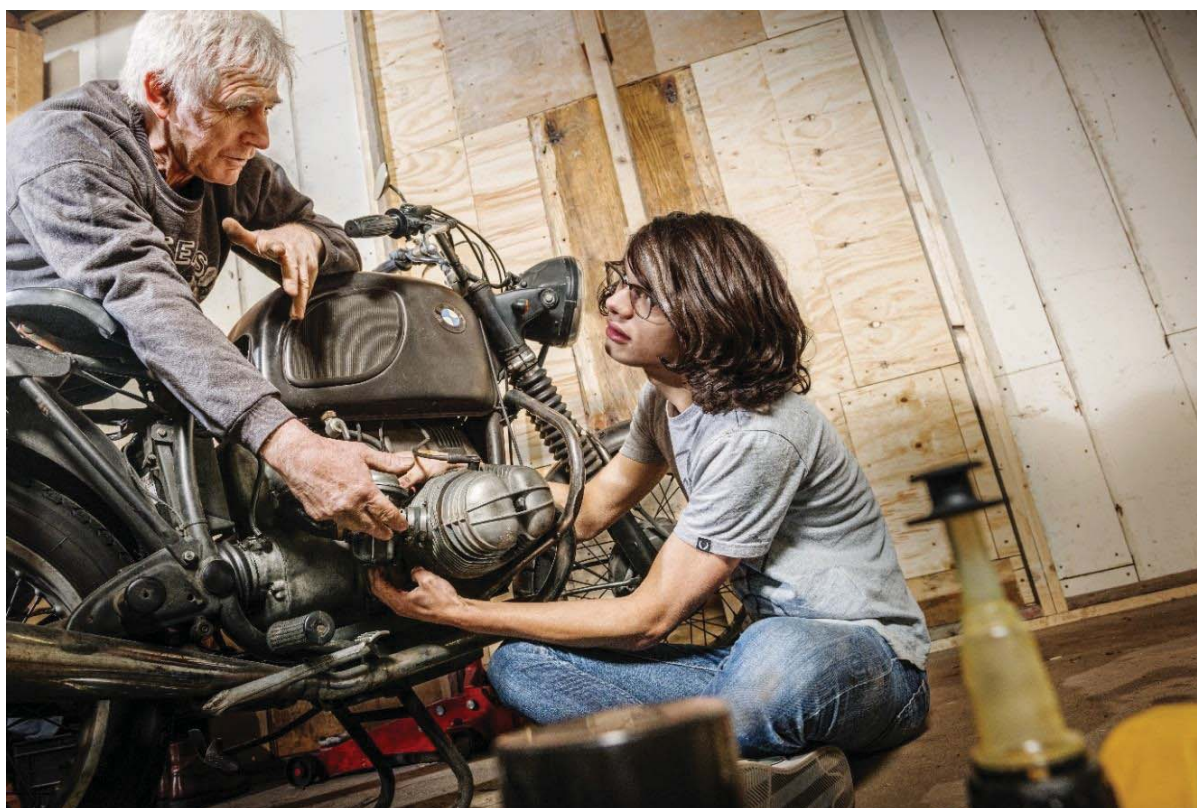
* Inclusief Wet op het kindgebonden budget en Wet Kinderopvang.

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

1.6.3 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving SV-domein

Algemene Ouderdomswet (AOW)

Eind 2018 ontvingen ruim 3,4 miljoen mensen maandelijks het AOW-pensioen. De hoogte van het pensioen wordt bepaald door het aantal jaren dat iemand in Nederland verzekerd is geweest en is afhankelijk van de leefsituatie van de gerechtigde. Per jaar dat iemand in Nederland verzekerd is geweest, wordt twee procent AOW-pensioen opgebouwd. Alleenstaanden ontvangen maximaal zeventig procent van het wettelijk minimumloon. Een gehuwde of samenwonende ontvangt maximaal vijftig procent van het wettelijk minimumloon.



Leeftijdsverhoging AOW

Sinds januari 2013 gaat de AOW-leeftijd omhoog. Met ingang van 1 januari 2018 steeg de pensioengerechtigde leeftijd met drie maanden (Wet verhoging AOW- en pensioenrechtleeftijd) naar de 66-ste verjaardag. Vanaf 2022 wordt de AOW-leeftijd gekoppeld aan de levensverwachting. In november 2018 werd bekend dat de AOW-leeftijd in 2024 gelijk blijft aan de AOW-leeftijd in 2022: zevenenzestig jaar plus drie maanden.

Inkomensondersteuning AOW

De inkomensondersteuning AOW is een bedrag van maximaal € 24,93 bovenop de AOW. De hoogte hiervan is afhankelijk van het aantal jaren dat de gerechtigde verzekerd was voor de AOW.

De inkomensondersteuning AOW is in 2015 geïntroduceerd als vervanger van de Mogelijkheid koopkrachttegemoetkoming oudere belastingplichtigen (MKOB). Dit was een vast bedrag bovenop het AOW-pensioen. Tegen de afschaffing van de MKOB zijn veel bezwaren ingediend. De SVB hield deze bezwaren aan, in afwachting van het geheel doorlopen van juridische procedures. In november 2017 verklaarde de Centrale Raad van Beroep de hoger beroepszaken tegen het vervangen van de MKOB door de inkomensondersteuning AOW ongegrond. De SVB begon eind 2017 met het afhandelen van alle 4.456 aangehouden bezwaarzaken. In maart 2018 zijn alle klanten geïnformeerd over de afwijzing van hun bezwaar.

Algemene nabestaandenwet (Anw)

Het aantal burgers dat recht heeft op een Anw-uitkering neemt de afgelopen jaren af. In 2018 ontvingen 29.479 klanten een Anw-uitkering; in 2017 waren dat er 31.442. De afname van het aantal gerechtigden heeft niet alleen effect op de uitkeringslasten, maar ook op de kosten per klant. Deze blijven daardoor stijgen.

Pilot Nabestaanden

In 2017 en 2018 werkte de SVB samen met de gemeente Oss om te bepalen of zij meer kunnen betekenen voor mensen met een nabestaandenuitkering. De Anw-uitkering kent voor klanten een beperkte looptijd. Voor de meeste mensen betekent dit dat de uitkering stopt wanneer het jongste kind 18 jaar wordt. In de praktijk blijkt dat mensen na het stopzetten van de Anw regelmatig aanspraak maken op de bijstand. Dat kan zorgen voor een behoorlijke daling van het inkomen. Met deze kleinschalige pilot onderzochten de gemeente Oss en de SVB of zij meer kunnen betekenen voor de klant. In 2018 is de pilot uitgebreid naar zeven grotere gemeenten. De resultaten en evaluatie verwachten we in 2019.

Algemene Kinderbijslagwet (AKW)

Met de kinderbijslag betaalt de overheid mee aan de kosten, die horen bij de opvoeding van een kind. Wie in Nederland woont of werkt en minderjarige kinderen heeft, heeft recht op kinderbijslag. De hoogte van deze uitkering is afhankelijk van het aantal kinderen, hun leeftijd en het eventuele werk of inkomen van de kinderen zelf. In 2018 ontvingen 1,9 miljoen huishoudens kinderbijslag, voor 3,4 miljoen kinderen. Dit aantal nam ten opzichte van 2017 iets af.

Doorlichting Kindregelingen

Het ministerie van SZW startte in 2018 met de Doorlichting Kindregelingen en het resultaat is eind 2018 naar de Tweede Kamer verzonden. De SVB leverde een bijdrage aan het traject, onder meer door het beschikbaar stellen van signalen vanuit de uitvoering. De inkomenseis voor zestien- en zeventienjarigen is onderwerp van gesprek. In 2019 wordt verder duidelijk of, en zo ja tot welke wijzigingen dit zal leiden in de AKW.

Internationale uitvoering AKW

De SVB is het Nederlandse verbindingsorgaan voor de uitvoering van het hoofdstuk 'gezinsbijslagen' uit verordening, (EG) nr. 883/2004. In dat kader geeft de SVB uitvoering aan de regels ter voorkoming van een samenloop van Nederlandse gezinsbijslagen (kinderbijslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag) met gezinsbijslagen uit andere lidstaten. Deze taak ligt vast in de Wet SUWI. In 2018 is er intensief gesproken met Belastingdienst Toeslagen, het ministerie van Financiën en het ministerie van SZW als opdrachtgever over het uitvoeringsproces rondom de gezinsbijslagen, in het bijzonder over het voorkomen van hoge terugvorderingen WKB. In 2019 wordt gezamenlijk gezocht naar verbeteringen in het uitvoeringsproces.

Het contact met zusterorganen in Europa, zoals de 'Familienkasse' in Duitsland, is geïntensiveerd. Door elkaars processen beter te begrijpen en deze op elkaar aan te sluiten, kunnen we de internationale klant beter bedienen.

Dubbele kinderbijslag voor inwonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte

Het thuis verzorgen van een kind met een intensieve zorgvraag is een grondslag voor het ontvangen van dubbele kinderbijslag. Voor de uitvoering van dit proces ontvangt de SVB een advies van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In 2018 zijn gesprekken gevoerd over het verbeteren van de informatievoorziening aan ouders. Sinds medio 2018 ontvangen ouders ook schriftelijk het advies van het CIZ, in plaats van alleen telefonisch.

AKW+

Ouders die het hele jaar een thuiswonend kind met een intensieve zorgvraag hebben en daarvoor dubbele kinderbijslag ontvangen, kunnen in specifieke situaties in aanmerking komen voor een extra bedrag aan kinderbijslag, de AKW+. Alleenstaande ouders komen hiervoor in aanmerking zonder extra voorwaarden. Voor mensen met een fiscaal partner geldt een inkomenseis. De SVB startte in 2017 het overleg met het departement voor de groep mensen die een deel van het jaar een fiscaal partner hebben, en een deel van het jaar alleenstaand zijn. In 2018 heeft het ministerie van SZW besloten dat deze specifieke klantgroep ook zonder een inkomenseis aanspraak kan maken op AKW+.

Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)

Vermogensonderzoeken in het buitenland

In de media en de politiek is volop aandacht geweest voor vermogensonderzoeken in het kader van de bijstand/AIO in het buitenland en in het bijzonder Turkije. De staatssecretaris heeft aangegeven met een nieuwe handreiking voor gemeenten te komen over het doen van vermogensonderzoeken. De werkgroep vermogensonderzoeken, waaraan de SVB deelneemt, is sinds mei 2018 aan de slag met deze handreiking en maakt een plan van aanpak voor de intensivering van de samenwerking bij vermogensonderzoeken. De nieuwe handreiking is in 2019 beschikbaar voor gemeenten.

Een belangrijke samenwerking bij vermogensonderzoeken is die met het Internationaal Bureau Fraude (IBF) van UWV. De SVB verricht in samenwerking met IBF vermogensonderzoeken in het buitenland voor gemeenten en voor de SVB zelf. In Marokko, Turkije, Suriname en Spanje maken beide gebruik van de bureaus voor sociale zaken aldaar. In andere landen wordt door beiden een netwerk opgebouwd van lokale vertrouwenspersonen. UWV en de SVB werken samen, in afstemming met het ministerie van SZW, om de taken van beide organisaties beter te bundelen om versnippering van kennis en ervaring en een overlap van activiteiten te voorkomen.

In 2018 startte de SVB een pilot om de mogelijkheden te verkennen voor invordering van teveel betaalde AIO, vanwege de ontdekking van verzwegen vermogen in het buitenland, door beslag te leggen op dat vermogen (meestal onroerend goed). Drie zaken (in Marokko, Turkije en Suriname) zijn geselecteerd en uitgezet bij de bureaus voor sociale zaken in de betreffende landen. De bureaus zullen daarbij samenwerken met een plaatselijke advocaat.

Asbestregelingen

De SVB voert de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS) uit. Het aantal toegekende voorschotten/tegemoetkomingen voor de ziekte mesothelioom voor beide regelingen ligt dit jaar boven het aantal toegekende voorschotten/tegemoetkomingen in vergelijking met 2017. Het proces dat slachtoffers moeten doorlopen, verloopt in de meeste gevallen betrekkelijk vlot. De meeste slachtoffers ontvangen de tegemoetkoming bij leven.

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

Bewerkssovereenkomst

In de samenwerkingsovereenkomst tussen het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) en de SVB zijn bepalingen opgenomen over informatiebeveiliging en bescherming van de persoonsgegevens. Het IAS besteedt een groot deel van de werkzaamheden uit aan BSA Schaderegeling. Tussen de SVB en het IAS en tussen het IAS en BSA zijn bewerkssovereenkomsten afgesloten.

Klantreis

In 2018 is, in samenwerking met het IAS en BSA, een onderzoek bij asbestslachtoffers gedaan. Asbestslachtoffers gaven punten door die voor verbetering vatbaar waren. Het IAS, BSA en de SVB stemden vervolgens hun correspondentie beter op elkaar af en onderzoeken of asbestslachtoffers beter ondersteund kunnen worden bij het in kaart brengen van hun arbeidsverleden.

Overbruggingsregeling AOW (OBR)

De Overbruggingsregeling AOW (OBR) is ingevoerd om mensen in een kwetsbare financiële positie te compenseren voor het zogenaamde AOW-gat, de periode tussen de vijftenzestigste verjaardag en de nieuwe AOW-ingangsdatum. Iedereen die niet voldoet aan de criteria van de OBR wordt geacht zelf het AOW-gat te kunnen overbruggen. In 2018 is in totaal aan 1.552 gerechtigden een overbruggingsuitkering uitgekeerd. Dat is een afname ten opzichte van 2017. In dat jaar werd aan 2.021 gerechtigden een Overbruggingsregeling AOW uitgekeerd.

Om het niet-gebruik van de regeling tegen te gaan, is het sinds oktober 2016 mogelijk om met terugwerkende kracht OBR toe te kennen. In 2018 is in 157 gevallen OBR met terugwerkende kracht toegekend.

Remigratiewet

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

In 77 landen maken meer dan 14.000 klanten aanspraak op een uitkering krachtens de Remigratiewet. In 2018 zijn er 14.094 remigratievoorzieningen, inclusief nihil uitkeringen, toegekend.

Bijstand buitenland

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

Eind 2018 zijn er nog 136 gerechtigden (148 in 2017), die wonen in achttien verschillende landen. Deze mensen krijgen via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de mensen woont in Indonesië, Brazilië of Spanje.

Verzekeringsactiviteiten

Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV)

De SVB kijkt vooruit naar trends en ontwikkelingen die, naar verwachting, de komende jaren onze bedrijfsvoering en dienstverlening beïnvloeden. Het gaat hierbij vooral om meedoen met externe ontwikkel- en onderzoekstrajecten in veelal lang(door)lopende activiteiten. Zo investeerden we in 2018 in het versterken van de positie van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) door de kwaliteit van de gegevens naar een hoger niveau te brengen (onder andere door de uitwisseling gegevens met zorgverzekeraar CZ te verbeteren en de positie van buitenlandse studenten beter te registreren) en informatie over de verzekeringsstatus te ontsluiten voor meer partijen die deze informatie nodig hebben voor hun taakuitvoering.

Vrijwillige verzekering

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

De vrijwillige AOW-verzekering kent twee varianten: De inkoopmogelijkheid en de voortzettingmogelijkheid. De laatste mogelijkheid kan worden gecombineerd met de vrijwillige Anw-verzekering. In 2018 waren 8.511 klanten vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw. Dat is een daling van 890 klanten ten opzichte van 2017. In 2018 is een nieuwe uitvoeringsapplicatie in gebruik genomen voor de ondersteuning van het VV-proces.

Verklaring toepasselijke wetgeving (detacheringsverklaring)

Het aantal klanten dat met een Verklaring toepasselijke wetgeving (detacheringsverklaring) in het buitenland werkt, was in 2018 77.761. Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB in 2018 uit het buitenland ontving voor klanten die in Nederland kwamen werken, was 203.658, een toename van 23.430 ten opzichte van 2017.

Registratie verzekerden verplichte zorgverzekering

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

In 2018 heeft de SVB 22.656 aanvragen (20.288 in 2017) voor onderzoek naar de Wlz verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat hierover ontvangen is, bedraagt 268 stuks. Het aantal beroepszaken steeg. Van de 38 nieuwe zaken zijn er 33 afgehandeld.

Administratie geregistreerde gemoedsbezwaren

Een gemoedsbezwaarde is iemand die vanuit zijn levensovertuiging onoverkomelijke bezwaren heeft tegen elke vorm van verzekering. Een gemoedsbezwaarde kan zich bij de SVB laten registreren en ontheffing van premieplicht aanvragen voor de volksverzekeringen en de werknemersverzekeringen. In plaats van verzekeringspremies betalen deze mensen een vervangende inkomsten- of loonbelasting. In totaal gaat het om 12.247 klanten (12.380 in 2017). De SVB houdt een administratie bij van deze gemoedsbezwaarden en levert gegevens over de verleende ontheffingen aan andere organisaties, zoals UWV, de Belastingdienst en het ZiNL.

Ontheffing verzekeringsplicht

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

De SVB verwerkte in 2018 in totaal 939 aanvragen (1.014 in 2017). Voor de ontheffing van de Wlz zijn er 404 ontheffingen in 2018 verstrekt (451 in 2017). Voor de overige volksverzekeringen zijn er 535 ontheffingen verstrekt (563 in 2017).

Premiebetaling volksverzekeringen

Wie verzekerd is voor de volksverzekeringen en inkomen ontvangt, is premies volksverzekeringen verschuldigd. Deze worden niet altijd betaald. De verschuldigde premie wordt vastgesteld en geïnd door de Belastingdienst. Als de Belastingdienst de premie niet kan innen, informeert de Belastingdienst de SVB. Op basis van voordrachten van de Belastingdienst, beoordeelt de SVB of iemand heeft nagelaten premies te betalen, terwijl dat wel had moeten.

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

Uitspraak Centrale Raad van Beroep (CRvB)

De CRvB deed in mei 2016 uitspraak in een zaak waarin op aanslag inkomsten belasting geen AOW premie verschuldigd was. De CRvB oordeelde dat er dan geen grondslag voor schuldig nalatigheid (SN) kan zijn. Gebleken is dat er meerdere vergelijkbare situaties waren. Als gevolg van deze uitspraak van de CRvB volgen er twee herstelacties. De eerste heeft reeds plaatsgevonden, de tweede nog niet.

Eerste herstelactie

De SVB besloot alle SN-verklaringen die zijn afgegeven ná de uitspraak van de CRvB te herbeoordelen in het licht van die uitspraak. De Belastingdienst heeft de gevallen in de eerste herstelactie opnieuw beoordeeld in het licht van de uitspraak van de CRvB. Bij 3.952 voordrachten ontbrak een AOW-premieschuld. Alle onterechte SN-verklaringen die zijn afgegeven na de uitspraak van de CRvB, zijn in 2018 ingetrokken. Betrokkenen zijn hierover geïnformeerd. In deze groep zaten een handvol AOW-gerechtigden, met meerdere SN-kortingsjaren. De correctie van deze groep is aangehouden in afwachting van de tweede herstelactie.

Tweede herstelactie

Sinds belastingjaar 2001 zijn voordrachten gedaan die tot een onterechte SN-verklaring kunnen hebben geleid. Daarom besloot de SVB ook alle SN-verklaringen die zijn afgegeven vóór de uitspraak van de CRvB door de Belastingdienst opnieuw te laten beoordelen. Uit een nadere gegevensuitwisseling met de Belastingdienst bleek dat ca. 37.000 schuldig nalatig verklaringen (van ca. 30.000 personen) ingetrokken moeten worden. Personen die reeds AOW-gerechtigd zijn worden met voorrang gecorrigeerd. Dit betreft ruim 1300 AOW'ers. De ten onrechte toegepaste SN-korting op de AOW zal met terugwerkende kracht worden gecorrigeerd tot mei 2016, de datum van uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. In 2019 worden de onterecht afgegeven SN-verklaringen ingetrokken en de AOW gecorrigeerd.

De SVB zal de schuldig-nalatig verklaring van personen die (bijna) AOW gerechtigd zijn met voorrang intrekken. De AOW wordt in die gevallen met terugwerkende kracht hersteld en voorkomen wordt dat een onterechte korting op de AOW wordt toegepast. Vervolgens worden de schuldig-nalatig verklaringen ingetrokken van personen die nog niet de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt.

Personen wiens schuldig-nalatig verklaring wordt ingetrokken ontvangen hiervan bericht, tenzij de SVB niet beschikt over een bekend adres. Van de personen die schuldig-nalatig zijn verklaard woont ca. 65% in Nederland, ca. 15% in het buitenland en ca. 20% is vertrokken onbekend waarheen.

Opnieuw uitwisselen gegevens met de Belastingdienst

Naast het herstellen van oude SN-verklaringen, dient de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst opnieuw te worden opgestart. Sinds januari 2017 is deze gegevensuitwisseling stilgelegd om fouten

in de uitvoering te voorkomen. Naar aanleiding van de uitspraak van de CRvB moet de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst aangepast worden. In 2019 wordt de uitwisseling hervat.

Vaststelling verzekeringsloopbaan

Voor (buitenlandse) klanten en buitenlandse instellingen op het gebied van sociale zekerheid (zusterorganen) stelt de SVB opgebouwde verzekeringstijdvakken voor de AOW vast. Hiermee wordt de hoogte van de te zijner tijd te ontvangen AOW-uitkering inzichtelijk. De klant krijgt in een dergelijk geval een pensioenoverzicht. Een zusterorgaan in het buitenland ontvangt de verzekeringsloopbaan van de klant in de vorm van een standaardformulier. In totaal zijn in 2018 25.336 verzekeringsoverzichten verzonden.

Ten onrechte verzekerd (Tover)

Tover staat voor 'Ten onrechte verzekerd'. Dit betreft de groep mensen die niet verzekerd is voor de Wlz en daarmee ook niet in Nederland Zvw-verzekeringplichtig kan zijn. Het blijkt nodig om hier nieuwe wetgeving voor te ontwikkelen. Daar is samen met het ministerie van VWS aan gewerkt. Tover zal naar verwachting op 1 januari 2020 ingevoerd worden.

Subsidieregeling voor medisch noodzakelijke zorg aan onverzekerden (voorheen 'verwarde personen')

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

Bureau Belgische Zaken en Bureau Duitse zaken

Dienstverlening aan grensarbeiders

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

Elektronische dienstverlening

De elektronische dienstverlening verloopt vooral via de website www.grensinfo.nl. Nadat de website in 2016 geheel was vernieuwd, hebben ook in 2018, mede op basis van feedback van bezoekers, verdere verbeteringen plaats gevonden. De website wordt de laatste jaren steeds vaker bezocht, de eerste drie kwartalen van 2018 in totaal door 257.931 unieke bezoekers. De website is een initiatief van de Nederlandse overheid en opgezet door de SVB (BBZ/BDZ), in nauwe samenwerking met de Belastingdienst, UWV en het CAK.

Persoonlijke dienstverlening

Voor de persoonlijke informatievoorziening is in 2018, in overleg met de grensregio's, gewerkt aan de verdere totstandkoming van een structuur met regionale frontoffices (grensinformatiepunten) voor face-to-face-dienstverlening. Deze worden ondersteund door een centrale backoffice met specialistische vakinhoudelijke expertise voor complexe vragen en kennisondersteuning (BBZ en BDZ voor sociale zekerheid en de Belastingdienst voor fiscale aspecten). In 2018 is, na een evaluatie van de totale grensinformatiestructuur, door het ministerie van SZW een voorstel ontwikkeld voor duurzame financiering van de ontwikkelde structuur. Naar aanleiding hiervan besloot de staatsecretaris van SZW dat de kosten voor de backofficetaken vanaf 2019 structureel volledig voor rekening van de Rijksoverheid blijven.

Attachés voor sociale zaken

In Marokko, Spanje, Suriname en Turkije zijn bureaus voor sociale zaken die verbonden zijn aan de Nederlandse ambassades. Deze bureaus hebben onder andere het geven van voorlichting, het onderhouden van contacten met de zusterorganisaties en het verrichten van onderzoeken naar de rechtmatigheid van uitkeringen in het betreffende land, tot taak. Aan het hoofd staat een attaché sociale zaken (met uitzondering van Suriname).

Met het zusterorgaan in Marokko vond een intensivering van de contacten plaats. Een CAK- en SVB-delegatie organiseerden, respectievelijk in december 2017 en mei 2018, regionale voorlichtingsbijeenkomsten, samen met het zusterorgaan in Marokko (CNSS). In november bezocht een UWV-delegatie Marokko voor een evaluatie met betrekking tot de ingebruikname van een tweede locatie voor keuringen. De evaluatie was op alle onderdelen positief, waarmee de pilotperiode ten einde kwam en de tweede locatie regulier wordt. Met de Marokkaanse pensioen- en uitkeringsinstantie voor ambtenaren in Marokko (La Caisse Marocaine des Retraites, CMR) hebben drie expertmeetings plaatsgevonden over verschillende strategische thema's.

Politiek gezien was 2018 in Turkije een ingewikkeld jaar. Het jaar is afgesloten met het accepteren door het zusterorgaan Social Security Institution (SGK) om in maart 2019 'verbindingsorgaanoverleg' te houden. Nederlandse deelnemers zijn de SVB, UWV en het CAK.

In Spanje en Suriname was het business 'as usual'. Buiten de controle-onderzoeken die daar worden verricht en de (telefonische) dienstverlening, zijn er geen speciale activiteiten te melden.

Klantsignalen

Klantonderzoeken/klanttevredenheid

Voor de SVB is klantwaarde leidend. Inzicht in de beleving, wensen en behoeften van de klant is een vereiste. Klantinzicht stelt de SVB in staat aan te sluiten en te anticiperen op behoeften van burgers.

Sinds september 2017 is er binnen de SVB een team klantonderzoek opgesteld, dat regie voert op klantonderzoek en zorgt voor het organisatie breed delen en borgen van klantinzichten. Er zijn sindsdien verschillende vormen van strategisch, tactisch en operationeel klantonderzoek geïntroduceerd. Naast traditionele instrumenten, zoals survey-onderzoek, worden interactieve en kwalitatieve tools ingezet. Daarnaast wordt er geëxperimenteerd met kort-cyclisch onderzoek.

In 2018 is een succesvolle pilot met directe feedback op telefonische dienstverlening uitgevoerd, een online AOW-klantcommunity ingericht, usability-onderzoek uitgevoerd naar digitale producten en diensten, klantbelevingsonderzoek opgestart naar de processen Klachten en Bezwaar, een klantreisonderzoek uitgevoerd onder klanten die gebruik maken van de TAS/TNS regeling en gedragswetenschappelijk onderzoek gedaan ten behoeve van het naleven van plichten. In het vierde kwartaal van 2018 is een periodiek klanttevredenheidsonderzoek van het ministerie van SZW

uitgevoerd, waarvan de resultaten in het eerste kwartaal van 2019 met het ministerie worden gedeeld.

Onze klanten hebben een hoorbare stem gekregen binnen de SVB. Klantproducten zoals brieven, formulieren en de website worden in co-creatie met klanten ontwikkeld. Klantinzicht wordt gebruikt om processen te verbeteren en medewerkers ontvangen directe klantfeedback op hun telefonische dienstverlening.

Klachten

De SVB registreert een uiting van ongenoegen als klacht. Snelle en persoonlijke behandeling staat voorop in onze klachtenprocedure. Wanneer een klant niet tevreden is en een klacht indient, nemen wij binnen één dag telefonisch contact op om tot een oplossing te komen en het ongenoegen weg te nemen. Wanneer de klant een schriftelijke behandeling wenst of wanneer het niet lukt er op informele wijze uit te komen, dan wordt de formele procedure gevolgd en reageert de SVB schriftelijk op de klacht. Dit biedt de klant ook de mogelijkheid om bij het Bureau Nationale ombudsman een vervolg te geven aan de klachtbehandeling.

In 2018 zijn 1.847 klachten geregistreerd. Daarvan zijn 1.237 klachten informeel en 610 formeel behandeld. De meeste klachten hadden betrekking op de AOW, de grootste klantgroep van de SVB. De grootste toename ten opzichte van 2017 is zichtbaar op het onderwerp tijdigheid. Deze stijging is het gevolg van de oplopende werkvoorraad en de verslechterde tijdigheid rond de invoering van vAKWerk.

Klanten laten de SVB met een klacht weten wat voor hen belangrijk is. Door hen alsnog goed te helpen, kunnen wij de relatie met de klant en het vertrouwen in de SVB herstellen. Klachten leveren bovendien waardevolle informatie op ter verbetering van de dienstverlening en onze klantproducten. De focus ligt daarom niet zozeer op het verminderen van het aantal klachten, maar op leren en verbeteren.

Bezwaar

In 2018 zijn er 9.454 bezwaren afgehandeld. Hiervan waren er 2.534 gegrond. Dit jaar hebben we bij de AOW klantcommunity onze reactiebrief op bezwaar laten toetsen. Onze klanten waarderen de brief met een kleine zeven en gaven concrete verbeter signalen, waar we mee aan de slag zijn gegaan. Begin 2019 voeren we een klanttevredenheidsonderzoek uit over het bezwaarproces, zodat we nog scherper krijgen welke aspecten belangrijk zijn voor de klanttevredenheid en welke verbetermogelijkheden er zijn.

Digitale dienstverlening/kanaalsturing

In 2018 is hard gewerkt aan de bouw van de vernieuwde SVB-website. De eerste twee regelingen (gemoedsbezwaren en asbestregeling) zijn in vernieuwde vorm in productie gegaan. In 2019 volgen de andere regelingen. Doel is om alle teksten geschikt te maken voor laaggeletterden en mijnsvb.nl, svb.nl en svbabn.nl met elkaar in één omgeving te integreren. Daarnaast gaan we onze dienstverlening sneller en makkelijker maken én het percentage volledig geautomatiseerde afgehandelde transacties verhogen.

Klanten maken meer gebruik van social media om klantvragen te stellen. In 2018 hadden we een proef met livechat op svb.nl. Op steeds wisselende pagina's is de klant de gelegenheid geboden om een chatgesprek met de SVB te voeren. Deze proef was succesvol. De klanten waarderen deze service gemiddeld met een 9,0. We gaan de chatfunctie daarom in 2019 definitief toevoegen aan onze klantkanalen.

Met UWV, de Belastingdienst, DUO, het CAK en het CJIB hebben we afspraken gemaakt om de klant meer inzicht te bieden in openstaande schulden die zij bij deze organisaties hebben. Op mijnsvb.nl is

een nieuw item “schuldoverzicht” toegevoegd, waarin we klanten met een schuld bij de SVB het totaalbedrag en het openstaande bedrag laten zien. Hiermee hopen we een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de schuldenproblematiek in Nederland.

Sinds augustus 2018 kunnen klanten digitale aanvragen voor AOW, Anw, OBR en AKW tussentijds opslaan. Dit voorkomt dat klanten het gehele formulier opnieuw moeten invullen, wanneer het niet lukt om de transactie binnen twintig minuten af te ronden. Ook is in 2018 het uploaden van documenten in MijnSVB gemakkelijker gemaakt. Verder is het aanvraagformulier ‘onderzoek Wlz-verzekering’ sterk vereenvoudigd. Hierdoor kunnen meer aanvragen digitaal worden afgehandeld.

Berichtenbox

Het aantal gebruikers van de Berichtenbox van MijnOverheid groeide in 2018 naar 7,5 miljoen. Van de burgers die een Berichtenbox activeren, kiest 77 procent (5,9 miljoen personen) ervoor om post van de SVB digitaal te ontvangen. Dit betekent dat steeds meer SVB-post digitaal naar de Berichtenbox wordt gestuurd. De invulformulieren van de SVB worden geschikt gemaakt voor de Berichtenbox. Klanten kunnen in mijnsvb.nl zelf zien of zij hun Berichtenbox aan of uit hebben staan voor berichten van de SVB.

Gebruik van de belangrijkste webdiensten: aanvraag AOW en AKW

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

Tabel 1.19 Percentage aanvragen AOW en AKW aangevraagd via mijnsvb.nl

Wet	2018	2017	2016	2015	2014
AOW	71%**	85%	82%	80%	64%*
AKW	87%***	99%	98%	99%	98%

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

** Bij de AOW heeft de selectieprocedure bevorderde aanvraag AOW over augustus 2018 tot en met december 2018 niet gedraaid.

*** In 2018 zijn cijfers bij AKW negatief beïnvloed door implementatie vAKWerk.

1.6.4 Handhaving

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

Businesscase intensivering toezicht SVB

De SVB maakte gebruik van de door het kabinet geboden mogelijkheid om voorstellen in te dienen om de handhaving te versterken. Dit resulteerde in de ‘businesscase intensivering toezicht SVB’, die in maart 2015 is goedgekeurd en een looptijd van vier jaar heeft. De businesscase voorziet met name in de intensivering van preventie en detectie, mede ook door een professionalisering van de risicoanalyse. De tabel hieronder bevat het resultaat in 2018 van de businesscase.

Tabel 1.20 Resultaat van de businesscase intensivering toezicht (1 = €1)

Opbrengsten	Terugvorderingen en sancties	Toekomst besparingen	Totaal
Nationaal	1.838.701	9.112.772	10.951.473
Internationaal	142.214	770.059	912.273
Totaal	1.980.915	9.882.831	11.863.746
- kosten			7.330.000
Saldo			4.533.746

In overleg met het ministerie van SZW heeft de SVB een begrotingsclaim opgesteld om elementen uit de businesscase op te nemen in de reguliere begroting van de SVB.

Resultaten handhaving

De drie volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van alle SVB handhavingsactiviteiten in 2018, inclusief de businesscase intensivering toezicht SVB. Sancties zijn niet alleen boetes maar ook maatregelen die geen financiële consequentie hebben.

Tabel 1.21 Sancties (*bedragen x € 1.000)

	AOW		AKW		ANW		AIO		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Aantal	3.873	4.641	6.951	12.280	215	279	2.576	2.743	13.615	19.943
Bedrag*	691	789	339	571	123	170	337	516	1.490	2.046

Tabel 1.22 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd (*bedragen x € 1.000)

	AOW		AKW		ANW		AIO		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Aantal	728	908	2.206	1.307	91	101	858	1.212	3.883	3.528
Bedrag*	2.571	3.087	1.457	997	780	807	1.165	1.904	5.973	6.795

Tabel 1.23 Aangiften (*bedragen x € 1.000)

	AOW		AKW		ANW		AIO		Totaal	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Aantal	10	6	-	-	6	4	18	6	34	16
Bedrag*	539	240	-	-	561	408	833	352	1.933	1.000

Het totale bedrag van de handhavingsresultaten is gedaald van € 9,8 miljoen in 2017 naar € 9,4 miljoen in 2018. Opvallend is de daling van het aantal AKW-sancties, terwijl het aantal AKW-terugvorderingen met een sanctie juist is gestegen. Wij onderzoeken nog hoe dit komt.

Kosten

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

Tabel 1.24 Kosten handhaving (bedragen x € 1.000)

Activiteiten	2018	2017
Coördinatie en uitvoering handhavingsbeleid	450	450
Controle	1.250	1.650
Toezicht en opsporing	5.950	6.350
Totaal	7.650	8.450

De kosten van handhaving vielen in 2018 lager uit dan in 2017. Bij de controle op leefvorm en inkomen zijn minder handmatige verwerkingen nodig. Bij toezicht is verloop in de formatie beperkt opgevuld in afwachting van ontwikkelingen met betrekking tot de opnemings van businesscase budget in de reguliere begroting.

Bekendheid met plichten

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

Controle in het buitenland

In 2018 verrichtte het Controleteam Buitenland 879 AOW/Anw onderzoeken in België, Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Thailand, Portugal, Roemenië, Polen, Verenigde Staten, Hongarije en Italië. Bij 181 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zitten, waardoor er teveel werd uitgekeerd.

De AIO controle in het buitenland gaat over controle op verblijf, vermogen en pensioen in het buitenland. De SVB heeft een integrale controle op verblijf en vermogen ingericht. Deze controle loopt nog tot en met het jaar 2019. In 2018 heeft de controle geleid tot vermogensonderzoeken in de Nederlandse Antillen (35), Polen (35), Portugal (10) en Roemenië (20). Aanvullend aan de integrale controle doet de SVB in individuele gevallen ook vermogensonderzoek in het buitenland als daar een concrete aanleiding toe is, zoals een tip of regelmatig langdurig verblijf in het buitenland.

De SVB controleerde in 2018 in Marokko of AKW kinderen die daar wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. Er zijn 160 kinderen gecontroleerd, waarvan 11 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn en 1 niet meer woonachtig in Marokko. Door een afnemend aantal gerechtigden neemt het aantal onderzoeken jaarlijks af. Door de Wet herziening Exportbeperking Kinderbijslag is de export van kinderbijslag naar Turkije en diverse andere landen gestopt.

Toepasselijke Wetgeving (TPW)

Vanaf september 2018 is er een nieuw handhavingsteam samengesteld dat zorgt voor een intensivering van de preventieve en repressieve handhaving op toepasselijke wetgeving. Het gaat hierbij om de aanpak van schijnconstructies waarbij door werkgevers, ingeval van grensoverschrijdende werkzaamheden, misbruik van A1-verklaringen wordt gemaakt, met als doel om te besparen op de personeelskosten. Een onterechte A1-verklaring leidt bijvoorbeeld tot afdracht van premies in een 'goedkoop' land of het tewerk kunnen stellen van goedkope buitenlandse arbeidskrachten in Nederland. De SVB heeft structureel 13 fte ingezet en onderzoekt mogelijke schijnconstructies in binnen- en buitenland. Daardoor vindt premieafdracht in het juiste land plaats en zijn de werknemers in het juiste land sociaal verzekerd. Misbruik van A1-verklaringen gaat vaak gepaard met uitbuiting van werknemers (onder andere onderbetaling en slechte huisvesting) en raakt de gehele sociale keten, waardoor samenwerking met ketenpartners zoals de Belastingdienst en Inspectie SZW in 2018 geïntensiveerd is.

De in 2018 ingezette activiteiten worden in 2019 voortgezet. Met het ministerie is de afspraak gemaakt dat we in juni 2019 een fraude signaleringsbrief aan de Minister van SZW sturen. In deze brief geven we aan welke fraudefenomenen we onderkennen, en welke maatregelen we daar op nemen. Ook zal in deze brief worden aangegeven wat we doen met de fraudesignalen die we binnen krijgen.

1.6.5 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving zorgdomein

i-PGB

De pilot i-PGB (Integrale Persoonsgebonden Budgetten) is positief geëvalueerd door de deelnemers uit de gemeenten Woerden, Delft en Meppel. In 2018 is de samenwerking voortgezet en is gewerkt aan een nieuw experiment: i-Budget. Het experiment gaat op 1 januari 2019 van start. De SVB heeft een uitvoeringstoets uitgevoerd op de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) voor het nieuwe experiment. In de uitvoeringstoets is aangegeven dat de SVB een geleidelijke opschaling van deelnemers aan dit experiment kan ondersteunen. In nauw overleg met het ministerie van VWS en de deelnemende partijen (gemeenten, zorgkantoren) wordt dit verder uitgewerkt.

Rechtmatigheid

Over 2018 is de doelstelling dat minstens 97% van de uitbetalingen rechtmatig is. Het gaat hierbij om de vermijdbare rechtmatigheid. De rechtmatigheidsdoelstelling voor 2018 wordt niet gehaald. De SVB heeft in november 2018 gemeenten en zorgkantoren hierover geïnformeerd met een brief, waarin wordt uitgelegd waardoor de onrechtmatigheid wordt veroorzaakt. De SVB zet continu in op verbeteren en herstelacties om de rechtmatigheid te verhogen. Voorts is ingezet op verdere verbetering van de dienstverlening richting de budgethouders. Zo is in de loop van 2018 een nieuwe modelzorgovereenkomst in gebruik genomen. Het nieuwe model is minder foutgevoelig en gebruiksvriendelijker voor de budgethouders.

De SVB zet zich continu in om de rechtmatigheid te verbeteren. De interne acties om de rechtmatigheid te verhogen hebben nog niet het gewenste resultaat gehad, vandaar dat er in het tweede tertaal 2018 aanvullende maatregelen zijn genomen. Zo is er een afzonderlijk kwaliteitsteam gevormd dat oorzaak analyses uitvoert die gericht zijn op het verbeteren van de rechtmatigheid. Met deze extra maatregelen wordt getracht de onrechtmatigheid verder terug te dringen.

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

Met ingang van 1 januari 2018 is de Wet minimumloon en minimum vakantietoeslag (Wml) ook van kracht op de overeenkomsten van opdracht. De SVB heeft de implementatie in 2018 uitgevoerd. Voor een specifieke doelgroep met informele zorg heeft het ministerie van VWS in 2018 een structurele oplossing ontwikkeld. Dit houdt in dat vanaf mei 2019 twee nieuwe maatregelen worden geïntroduceerd: de symbolische vergoeding en onkostenvergoeding. De SVB heeft in de zomer van 2018 hier een uitvoeringstoets op uitgebracht. Inmiddels is de implementatie van deze nieuwe maatregelen in samenwerking met het ministerie en de ketenpartijen van start gegaan.

Het ministerie van SZW heeft voor een specifieke doelgroep met informele zorg eind 2018 middels een AMvB een uitzondering gemaakt voor de toepassing van de Wml op deze doelgroep. De uitzonderingspositie voor deze groep budgethouders wordt verlengd tot 1 mei 2019. Vanaf januari 2019 gaat de SVB handhaven op de zorgovereenkomsten waarvan budgethouders nog niet hebben aangegeven dat de vakantiebijslag inclusief is.

Bestrijding van oneigenlijk gebruik en misbruik

In 2018 is de samenwerking met de ketenpartijen op het gebied van de bestrijding van oneigenlijk gebruik en misbruik verder versterkt. Zo zijn gesprekken gevoerd met de Inspectie SZW, is actief deelgenomen aan het bestuurlijk en beleidsoverleg Taskforce Integriteit Zorgfraude (TIZ) en wordt deelgenomen aan een leercirkeloverleg waarin alle TIZ-partners zijn vertegenwoordigd.

De SVB heeft een risicoscan ontwikkeld waarmee verstrekkers meer inzicht in de eigen populatie van budgethouders, vertegenwoordigers en zorgverleners krijgen. Met gemeenten en het ministerie van VWS wordt de scan in het voorjaar van 2019 uitgevoerd bij enkele gemeenten.

Naast de meer extern gerichte activiteiten heeft de SVB organisatorische maatregelen genomen. Zo is de capaciteit op uitvoerend niveau opgeschaald en wordt bij de opleiding van nieuwe medewerkers meer aandacht besteed aan oneigenlijk gebruik en misbruik.

In de keten zijn de diverse acties uitgevoerd:

- In 2018 heeft de SVB een frauderisicoscan ontwikkeld. Deze scan creëert meer inzicht in de eigen populatie van budgethouders, vertegenwoordigers en zorgverleners. Met gemeenten en het ministerie van VWS wordt de scan in het voorjaar van 2019 uitgevoerd bij gemeenten.
- Detachering van vier handhavers van de SVB bij de gemeente Utrecht en de gemeente Tytsjerksteradiel is afgerond. Er wordt een evaluatie opgesteld.

- Pilot project LSI (Landelijke Stuurgroep Interventieteams) PGB, die wordt uitgevoerd door de gemeente Tilburg in opdracht van de stuurgroep LSI, verkeert in de afrondende fase. De uitkomsten van deze pilot en de vervolgstappen zijn in de stuurgroep van 20 december 2018 vastgesteld.

KWK⁸-toeslag

In 2018 is de SVB gevraagd of zij vanaf 1 januari 2019 de kwaliteitstoeslag wooninitiatieven kan uitbetalen. De SVB heeft hier een uitvoeringstoets op uitgevoerd en heeft geconcludeerd dat dit uitvoerbaar is. De voorwaarden daarvoor zijn besproken met het ministerie van VWS. Het betreft een tijdelijke regeling voor de duur van een jaar.

Derdenbeding

In 2018 zijn de budgethouders met een Wlz budget en één of meerdere niet actuele zorgovereenkomsten benaderd omdat daarin het derdenbeding niet was opgenomen. Van de circa 85.000 zorgovereenkomsten die vervangen moeten worden zijn er zo'n 60.000 al vervangen. De overige zorgovereenkomsten moeten voor 1 juli 2019 zijn vervangen.

1.6.6 Resultaten en ontwikkelingen beleid en regelgeving V&O

In 2018 heeft de uitvoering van de vijf wetten en twee regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen regulier plaatsgevonden. Daarnaast is in 2018 de Uitkeringsregeling Backpay in opdracht van VWS geëvalueerd. In afwachting van deze evaluatie zijn in overleg met het ministerie van VWS aanvragen die de SVB heeft ontvangen tot 1 juli 2018 inhoudelijk beoordeeld en afgehandeld, ondanks dat de Uitkeringsregeling formeel is verlengd tot 1 januari 2018.

De samenhang in de uitvoering van de wetten en regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) en de uitvoering van de Sociale Verzekeringswetten (SV) komt met name tot stand in de koppeling en uitwisseling van gegevens. Voor cliënten hoeft er bijvoorbeeld voor de uitvoering van de SV- en de V&O-wetten slechts één keer een levensbewijs te zijn. Behalve voor de mogelijke informatie-uitwisseling met betrekking tot persoons- en inkomensgegevens, geldt de samenhang voor het beter benutten van geautomatiseerde systemen en facilitaire voorzieningen.



⁸ Kwaliteitskaderverpleeghuiszorgtoeslag.

2 Jaarrekening

2.1 Balans per 31 december 2018

Tabel 2.1 Balans per 31 december 2018 (na bestemming van het saldo van baten en lasten)

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Activa			
Vaste activa			
1	Materiële vaste activa	122,9	119,6
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
	Totaal vaste activa	971,2	967,9
Vlottende activa			
3	Vorderingen	6.709,2	6.501,8
4	Liquide middelen	0,0	0,7
	Totaal vlottende activa	6.709,2	6.502,5
	Totaal activa	7.680,4	7.470,4
Passiva			
Fondsen			
5	Fondsvermogen AOW/Anw	3.588,9	3.789,8
6	Bestemmingsreserves	2,1	2,1
7	Egalisatiereserve	11,0	2,9
	Totaal fondsen	3.602,0	3.794,8
8	Voorzieningen	34,2	42,1
9	Langlopende schulden	1,3	1,3
10	Kortlopende schulden	4.042,9	3.632,2
	Totaal passiva	7.680,4	7.470,4

2.2 Staat van baten en lasten over 2018

Tabel 2.2 Staat van baten en lasten over 2018

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
	Baten premie gefinancierd			
11	Algemene Ouderdomswet	38.734,6	38.689,0	36.073,2
11	Algemene nabestaandenwet	239,6	299,0	180,9
	Baten budget gefinancierd			
12	Kindregelingen *	3.433,2	3.464,4	3.419,9
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	317,9	285,3	289,7
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,8	5,3	5,4
13	Overbruggingsregeling AOW	4,6	4,1	4,9
14	Remigratiewet	43,4	44,7	43,6
14	Regeling bijstand buitenland	1,4	1,6	1,5
	Baten sv-taken	42.780,5	42.793,4	40.019,1
	Baten niet-SV taken	76,3	82,8	84,6
	Totaal baten	42.856,8	42.876,2	40.103,8
	Lasten premie gefinancierd			
11	Algemene Ouderdomswet	38.731,9	38.907,8	37.996,7
11	Algemene nabestaandenwet	413,3	403,8	431,7
	Lasten budget gefinancierd			
12	Kindregelingen *	3.433,3	3.464,4	3.419,9
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	317,9	285,3	289,7
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,8	5,3	5,4
13	Overbruggingsregeling AOW	4,6	4,1	4,9
14	Remigratiewet	43,4	44,7	43,6
14	Regeling bijstand buitenland	1,4	1,6	1,5
	Lasten sv-taken	42.951,6	43.117,0	42.193,4
	Lasten niet-SV taken	76,3	82,8	84,6
	Totaal lasten	43.027,9	43.199,8	42.278,0
	Saldo van baten en lasten	-171,1	-323,6	-2.174,3

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

2.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 2.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen	Ref.	2018	2017
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Ontvangsten	15		
Premies		25.976,3	25.834,8
Financiering door het Rijk		17.639,1	15.953,9
Overige ontvangsten		99,6	110,1
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten		807,5	1.318,2
		44.522,5	43.217,0
Uitgaven	16		
Uitkeringen		-42.657,3	-42.006,7
Uitvoeringskosten		-315,4	-313,1
Overige uitgaven		-0,2	-2,5
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten		-654,2	-992,7
		-43.627,1	-43.315,1
Kasstroom uit operationele activiteiten		895,4	-98,1
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Investerings in materiële vaste activa	1	-11,2	-4,8
Desinvesterings in materiële vaste activa		-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-11,2	-4,8
Kasstroom uit financieringsactiviteiten			
Mutatie rekening courant Rijk	3	-884,9	102,9
Interest rekening courant Rijk		-	0,2
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-884,9	103,1
Afname geldmiddelen in 2018		-0,7	0,2
Specificatie netto-kasstroom			
Stand liquide middelen 1 januari*	4	0,7	0,5
Stand liquide middelen 31 december	4	-	0,7
Mutatie liquide middelen		-0,7	0,2
Totaal		-0,7	0,2

* Stand betreft saldo van liquide middelen en schulden aan kredietinstellingen

2.4 Algemene toelichting

Vestigingsadres, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

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

In hoofdstuk 3 is een overzicht opgenomen van alle locaties van de Sociale Verzekeringsbank.

2.5 Waarderingsgrondslagen

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De jaarrekening is conform bijlage VIII 'informatieproducten van de SVB' van de Regeling SUWI opgesteld. De jaarrekening van de SVB omvat de sociale verzekeringswetten (SV-wetten) uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de exploitatiekosten voor de gehele bedrijfsvoering van de SVB. De verantwoording over de Niet-SV-geadministreerde regelingen geschiedt via separate verantwoordingen, ten behoeve van het desbetreffende ministerie of ander verantwoordelijk orgaan. De jaarrekening van de SVB wordt gepresenteerd in euro's, dit is tevens de functionele valuta.

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

- De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten en uitkeringslasten naar wet/regeling wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten en in de toelichting wordt deze indeling gehanteerd. Dit wijkt af van de categoriale indeling.
- De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten verantwoord wordt op kostensoort niveau. Hierdoor worden de afschrijvingskosten niet separaat verantwoord en toegelicht, maar opgenomen onder de kostensoort huisvestings- en automatiseringskosten. Dit wijkt af van de categoriale indeling.
- De SVB hanteert als waarderingsgrondslag, conform de Regeling SUWI, voor de premiebat en premievorderingen de EMU-definitie. De EMU-definitie hanteert daarbij een afwijkende verslagjaar namelijk 1 februari van het verslagjaar t/m 31 januari van het jaar dat volgt op het verslagjaar. Een nadere toelichting van de EMU-definitie wordt bij de waarderingsgrondslag van de vorderingen gegeven.
- Voor het bepalen van de egalisatiereserve wordt in de jaarrekening SVB uitgegaan van de voorwaarden zoals gesteld in de Regeling SUWI. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de egalisatiereserve.
- Bepaling van het norm/fondsvermogen vindt plaats op basis van de Regeling SUWI. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op het fondsvermogen en normvermogen.

De SVB stelt haar jaarrekening op, op basis van de continuïteitsveronderstelling. De verslagperiode is gelijk aan een kalenderjaar en loopt van 1 januari t/m 31 december 2018.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn gewijzigd ten opzichte van het voorgaande boekjaar als gevolg van een stelselwijziging in de waarderingsgrondslagen voor voorzieningen. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de stelselwijziging.

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

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

Dienstverlening en bedrijfsvoering

In de verantwoording worden de baten en lasten nader onderscheiden in dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening gaat over alle baten en lasten van de uitkeringen en daarmee gepaard gaande financiering met betrekking tot de uitvoering van SV en niet-SV regelingen. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering en organisatie van de SVB. Hiermee wordt verwezen naar tabellen 2.22 en 2.23.

Financiële instrumenten

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

Schattingen

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

Stelselwijziging

De SVB voert jaarlijks (groot) onderhoud uit aan haar vaste activa. Tot en met 2017 heeft de SVB, conform RJ 212.445, de kosten via de staat van baten en lasten verantwoord. Vanaf 2019 worden de verslaggevingsregels voor het verwerken van onderhoudskosten gewijzigd. Hierna is het niet meer toegestaan om de onderhoudskosten direct via de staat van baten en lasten te verantwoorden. De SVB heeft gekozen om vanaf 2018 de huidige ontwerprichtlijn toe te passen inzake de verwerking van het groot onderhoud met betrekking tot de bouwkundige kosten en deze via een voorziening groot onderhoud te verantwoorden. Dit heeft geleid tot het vormen van een voorziening primo 2017 van € 5,1 miljoen welke als netto vermogensmutatie wordt gepresenteerd. De beginstand van de voorziening wordt gecorrigeerd voor de mutatie in de voorziening over 2017 met € 0,6 miljoen (verschil tussen dotatie en onttrekking). Dit is terug te zien in tabellen 2.4 en 2.5.

Het verloopoverzicht met betrekking tot de voorziening groot onderhoud, zou er over 2017 retrospectief naar aanleiding van de stelselwijziging als volgt uitzien:

Tabel 2.4 Verwerking stelselwijziging voorziening groot onderhoud

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening groot onderhoud
Stand per 1 januari 2017	-
Dotatie i.v.m. netto vermogensmutatie	5,1
Stand per 1 januari 2017	5,1
Dotatie	0,7
Onttrekking	0,1
Stand per 31 december 2017	5,7

Door het vormen van de voorziening resulteert dit in een aanpassing van het vermogen en resultaat over 2017 dat, in overeenstemming met RJ 140, als volgt verwerkt is:

Tabel 2.5 Verwerking stelselwijziging in de egalisereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisereserve
Stand per 1 januari 2017	5,8
Netto vermogensmutatie	-5,1
Stand per 1 januari 2017	0,7
Oorspronkelijke toevoeging 2017	2,8
Correctie mutatie voorziening groot onderhoud *	-0,6
Stand per 31 december 2017	2,9

* Verschil tussen dotatie en onttrekking voorziening groot onderhoud

Activa

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen en eventuele bijzondere waardeverminderingen. Voorwaarde voor activering is dat de aanschafwaarde per object minimaal € 0,05 miljoen (2017: € 0,05 miljoen) bedraagt. Er wordt jaarlijks rekening gehouden met eventuele bijzondere waardeverminderingen.

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

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

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

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

Er is geen sprake van een verplichting tot herstel na afloop van het gebruik van een gebouw. Voor de toekomstige kosten van groot onderhoud aan de bedrijfsgebouwen is een voorziening voor groot onderhoud gevormd.

Financiële vaste activa

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

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

Bijzondere waardevermindering vaste activa

Jaarlijks wordt per balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid, waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. Een bijzonder waardeverminderingsverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

Vorderingen

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

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

Liquide middelen

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

Passiva

Fondsvermogen

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

Normvermogen

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

Vermogenoverschot/-tekort

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

Bestemmingsreserve

De bestemmingsreserve is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de raad van bestuur bepaalde specifieke bestemming. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in het SV-domein geen bestemmingsreserves worden gevormd zonder toestemming van het ministerie van SZW. Voor de fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijft de mogelijkheid bestaan om een bestemmingsreserve te vormen.

Egalisatiereserve

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

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

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

Voorzieningen

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

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen per balansdatum die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde. Voor een inhoudelijke toelichting per voorziening wordt verwezen naar paragraaf 2.6 onderdeel 8 “Voorzieningen”.

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

Voorwaarde voor het vormen van een voorziening, is dat de totale verplichting meer dan € 0,3 miljoen moet bedragen. De grondslagen per voorziening betreffen:

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

- de voorziening ‘afname activiteiten V&O’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten;
- de voorziening ‘Pensioenregister’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte;
- de omvang van de voorziening ‘Toeslagen op pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is van 1,0 procent (2017: 1,0 procent). De disconteringsvoet voor 2018 is gebaseerd op de EONIA (Euro OverNight Index Average) en een opslag voor de actuele spread tussen de eenjaars en de vijfjaars Nederlandse staatsobligatie. De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de AG-prognosetafels 2018⁹. Dit zijn de meest actuele prognosetafels;
- de waardering van de voorziening Jubileumgratificaties wordt bepaald op basis van de individueel vastgestelde rechten bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. Hierbij wordt er rekening gehouden met de blijfkans waarbij de contante waarde van de verplichting wordt bepaald. De disconteringsvoet in 2018 is bepaald op 1,0 procent. Er wordt rekening gehouden met toekomstige loonstijgingen;
- De waardering van de voorziening ‘Groot onderhoud’ wordt bepaald op basis van het geschatte bedrag van het groot onderhoud met betrekking tot de bouwkundige kosten en de periode tussen de werkzaamheden. De SVB hanteert hierbij een cyclus van 25 jaar voor de dakvervanging en 6 jaar voor het schilder/stuc werk. De voorziening wordt bepaald aan de hand van een meerjaren onderhoudsraming met een looptijd van 10 jaar. Voor het bepalen van de toekomstige verplichting wordt jaarlijks rekening gehouden met een marktconforme indexatie. Voor 2019 wordt er een stijging verwacht van 4,5% en vanaf 2020 een jaarlijkse stijging van 2,5%.
- de waardering van de voorziening ‘Juridische procedures’ volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures, inclusief de kosten van juridisch advies en proces gerelateerde kosten, voor uitspraak van een rechter;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap ZW’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de Ziektewet.

Schulden

Langlopende schulden

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

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

⁹ AG-prognosetafels 2018: Publicatie van de meest recente inschatting van de toekomstige sterfte voor de Nederlandse bevolking door het Actuarieel Genootschap.

Kortlopende schulden

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

Bepaling saldo van baten en lasten

Toerekening van baten en lasten

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

Premies

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

Financiering door het Rijk

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

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

Uitvoeringskosten

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

Leasing

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

Interesttoerekening

De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet geïntegreerd middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het Rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. Als gevolg van de op 21 november 2017 doorgevoerde renteharmonisatie zijn per 1 januari 2018 de van toepassing zijnde rentepercentages gewijzigd. Het dag-percentage is met ingang van die datum zowel voor debetsaldi als voor creditsaldi de EONIA (Euro OverNight Index Average, zijnde de door de ECB dagelijks vastgestelde rente waartegen in de geldmarkt voor één dag kan worden geleend zonder onderpand). Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend met een gemiddeld maandpercentage. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is gebaseerd op EONIA voor respectievelijk creditsaldi en debetsaldi. Negatieve rentepercentages worden in de Regeling schatkistbankieren op nul gesteld.

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

Bestemming saldo van baten en lasten

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

Personeelsbeloningen

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

Pensioenregeling

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

De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2018 97,0 procent (bron: website ABP 24 januari 2019). Per 31 december 2017 was dit 104,4 procent (bron: website ABP 30 januari 2018).

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

Financiële baten en lasten

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

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Voor de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT) zijn de 'beleidsregels toepassing WNT' van toepassing. De SVB maakt, op verzoek van het ministerie van SZW, gebruik van de modelverantwoording zoals deze door het ministerie van BZK ter beschikking wordt gesteld. In paragraaf 2.10 worden de bezoldigingen van de topfunctionarissen weergegeven.

Kasstromen

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

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

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

Afrondingsverschillen

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

Leeswijzer

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

2.6 Toelichting op de balans per 31 december 2018

Activa

1. Materiële vaste activa

Tabel 2.6 Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
Stand per 1 januari 2018						
Aanschafwaarde	42,1	125,1	62,9	42,9	11,3	284,3
Bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Cumulatieve afschrijvingen	2,5	61,6	57,3	36,6	6,1	164,1
Boekwaarde 1 januari 2018	39,6	62,9	5,6	6,3	5,2	119,6
Investerings	-	2,1	1,2	6,7	1,4	11,4
Aanschafwaarde desinvesteringen	-	6,4	6,3	0,4	-	13,1
Afschrijvingen desinvesteringen	-	6,4	6,3	0,4	-	13,1
Afschrijvingen	0,1	3,3	0,7	3,0	1,0	8,1
Boekwaarde 31 december 2018	39,5	61,7	6,1	10,0	5,6	122,9
Stand per 31 december 2018						
Aanschafwaarde	42,1	120,8	57,8	49,2	12,7	282,6
Bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Cumulatieve afschrijvingen	2,6	58,5	51,7	39,2	7,1	159,1
Boekwaarde 31 december 2018	39,5	61,7	6,1	10,0	5,6	122,9

In 2018 is de boekwaarde van de panden getoetst aan de marktwaarde. Daarbij is gebruik gemaakt van beschikbare informatie en actuele marktontwikkelingen. Uit de toetsing in 2018 kwam naar voren dat er geen aanleiding bestaat voor een bijzondere waardevermindering noch voor een terugneming van de in 2017 verwerkte waardevermindering. Deze verwerkte bijzondere waardevermindering leidt voor het betreffende pand (tot het eventuele moment van terugneming van de waardevermindering) in 2018 tot een lagere periodieke afschrijving, omdat er geen indicaties zijn voor een verkorting van de gebruiksduur.

De computer-installaties investeringen hebben betrekking op het project 'digitale werkomgeving van de SVB'. Hiermee is de Sociale Verzekeringsbank gestart met het moderniseren van haar werkplekken om beter in te kunnen spelen op de vraag naar tijd- en plaatsonafhankelijk werken.

Tegelijkertijd heeft er in 2018 een opschoonactie plaatsgevonden van diverse activa die niet meer gebruikt wordt. Dit heeft geresulteerd dat de historische aanschafwaarde / cumulatieve afschrijvingen, van activa met een boekwaarde van nul euro, met in totaal € 13,1 miljoen is opgeschoond.

2. Financiële vaste activa

Tabel 2.7 Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslag wet	Aanvullende inkomens voorziening ouderen	Wet op het kindgebonden budget	Regeling bijstand buitenland	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2018	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3
Ontvangsten	-	-	-	-	-
Boekwaarde 31 december 2018	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2018 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

3. Vorderingen

Tabel 2.8 Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Dienstverlening		
Te vorderen premies Belastingdienst	1.124,6	1.651,1
Vordering premiebatens Belastingdienst	2.581,0	2.731,0
Uitstaande middelen bij het Rijk	2.890,6	2.005,7
Uitkeringsdebiteuren	98,3	98,9
Overige vorderingen	4,6	0,7
Overlopende activa	3,0	3,1
Rekening-courant niet-SV regelingen	0,5	0,2
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	-	4,0
Totaal dienstverlening	6.702,6	6.494,7
Bedrijfsvoering		
Debiteuren	0,3	0,4
Overige vorderingen	0,3	0,7
Overlopende activa	6,0	6,0
Totaal vorderingen	6,6	7,1
Totaal vorderingen	6.709,2	6.501,8

Van de totale vorderingen heeft € 6.708,9 miljoen (2017: € 6.501,3 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 0,3 miljoen (2017: € 0,5 miljoen) een looptijd langer dan een jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan een jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel en vooruitbetaalde facturen waarbij de diensten in de toekomst geleverd worden. Voor de leningen verstrekt aan het personeel hanteert de SVB de nominale rente zoals jaarlijks wordt vastgesteld door de Belastingdienst. Voor 2018 bedroeg dit vier procent (2017: drie procent).

Te vorderen premies Belastingdienst

Tabel 2.9 Te vorderen premies Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdoms wet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebaten	2.076,6	12,6	2.089,2
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2016	-496,9	-11,6	-508,5
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2014	-462,9	33,4	-429,5
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2013	-24,8	-1,4	-26,2
Te ontvangen met betrekking herberekening loonheffing 2016	-0,4	0,0	-0,4
Te vorderen premies Belastingdienst	1.091,6	33,0	1.124,6

De te vorderen premies Belastingdienst bestaan uit premies die de Belastingdienst int in december en verrekeningen tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen over twee jaar voor het verslagjaar en verrekeningen tussen inkomensheffing en premies volksverzekeringen over vier jaar voor het verslagjaar. De loonbelasting is over het jaar 2016 afgerekend en de inkomensheffing over de jaren 2013 en 2014. De te vorderen premies van eind 2018 zijn lager dan de te vorderen premies eind 2017, omdat er met betrekking tot de afrekeningen meer betaald moet worden aan de Belastingdienst dan vorig jaar. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar tabel 2.34 Premiebaten.

Vordering premiebaten Belastingdienst

Dit zijn de premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2019 over 2018 en eerder. De omvang van de vordering is stabiel en afhankelijk van de loonheffing die werkgevers in januari afdragen en de verdeelsleutels die zijn afgesproken voor loonbelasting en premies AOW, Anw en Wlz.

Uitstaande middelen bij het Rijk

Het middelenbeheer van de SVB berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. Deze vordering op het Rijk is in 2018 gestegen ten opzichte van 2017. Dat wordt mede veroorzaakt door de gunstige economische ontwikkelingen in 2018, waardoor de premiebaten in 2018 hoger zijn.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. In 2018 bedroeg deze voorziening € 4,5 miljoen (2017: € 4,7 miljoen). De opgenomen voorziening is volledig toe te rekenen aan de AIO regeling. Deze groep klanten betreft vooral een financieel kwetsbare groep in de samenleving en kent een beperkte afloscapaciteit. De vordering is stabiel gebleven ten opzichte van voorgaand jaar.

Overige vorderingen dienstverlening

De overige vorderingen bestaan grotendeels uit invorderingsrente op de door de belastingdienst geïnde premies AOW en ANW, boetes en uit maatregelen die de SVB heeft opgelegd aan klanten.

Overlopende activa dienstverlening

Tabel 2.10 Overlopende activa dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Te ontvangen wegens vrijwillig te betalen premie	3,0	2,9
Vordering inzake regres	0,0	0,2
Totaal overlopende activa dienstverlening	3,0	3,1

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

Overlopende activa bedrijfsvoering

Tabel 2.11 Overlopende activa bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Vooruitbetaalde kosten	5,9	5,9
Sociaal Attachees	0,1	0,1
Totaal overlopende activa bedrijfsvoering	6,0	6,0

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde licentiekosten, huur serviceruimte, ov-abonnementen en dergelijke.

4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

Passiva

5. Fondsvermogen AOW/Anw

Tabel 2.12 Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Fondsvermogen per 1 januari 2018	7,8	3.782,0	3.789,8
Normvermogen			
Normvermogen 1 januari 2018	1.138,0	10,0	1.148,0
Mutatie normvermogen	-159,0	-1,0	-160,0
Normvermogen per 31 december 2018	979,0	9,0	988,0
Vermogenstekort/-overschot			
Vermogenstekort/-overschot 1 januari 2018	-1.130,2	3.772,0	2.641,8
Mutatie normoverschot	159,0	1,0	160,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	-27,2	-173,7	-200,9
Vermogenstekort/-overschot 31 december 2018	-998,4	3.599,3	2.600,9
Totaal fondsvermogen per 31 december 2018	-19,4	3.608,3	3.588,9

Het AOW-fonds is ultimo 2018 afgesloten met een licht positief saldo van baten en lasten van € 2,6 miljoen (zie tabel 2.33 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet). Dit saldo is aan het fondsvermogen toegevoegd.

Het fondsvermogen bestaat uit het normvermogen en het vermogenstekort /-overschot. Jaarlijks stelt de SVB het normvermogen vast. Het streven is om het vermogenstekort /-overschot jaarlijks op nihil te hebben.

In het vermogenstekort /-overschot is in 2018 een verrekening van de afrekening van oude jaren met de Belastingdienst verwerkt. Dit zorgt bij de AOW voor een tekort ultimo 2018.

Het saldo vermogenstekort van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de Rijksbijdragen verrekend. Daarmee wordt het vermogenstekort het komende jaar aangevuld door het Rijk.

De afname van het fondsvermogen bij de Anw komt omdat in 2018 de inkomsten uit premies, welke bewust lager worden vastgesteld door de overheid, lager zijn dan de uitkeringslasten en uitvoeringskosten. In 2017 is het premietarief door de Belastingdienst verlaagd met als doel om het overschot in het fondsvermogen geleidelijk af te bouwen door middel van een jaarlijks tekort. Dit is te zien in de tabel 2.33 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

6. Bestemmingsreserves

Tabel 2.13 Bestemmingsreserve

Bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning
Stand 1 januari 2018	2,1
Toevoeging	-
Onttrekking	-
Stand 31 december 2018	2,1

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

De reserve is gevormd ter dekking van liquidatiekosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betreft een niet-SV regeling. De bestemming is in 2014 door de raad van bestuur verruimd; de reserve kan nu ook worden ingezet ter dekking van onvoorziene kosten bij de uitvoering van de Trekkingsrecht PGB. Er hebben in 2018 geen mutaties plaatsgevonden in de reserve.

7. Egalisatiereserve

Tabel 2.14 Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisatiereserve
Stand per 1 januari 2018*	2,9
Toevoeging	8,1
Onttrekking	-
Stand 31 december 2018	11,0

* Deze stand is de aangepaste stand na verwerking van de stelselwijziging. Zie tevens paragraaf 2.5.

Het saldo tussen de uitvoeringskosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het SV-domein is, conform de SUWI-richtlijnen, toegevoegd aan de egalisatiereserve. Voor 2018 is er een positief resultaat gerealiseerd van € 29,8 miljoen. Het positief resultaat is grotendeels toe te

schrijven aan de schikking die in 2018 plaats heeft gevonden van € 20,2 miljoen. De overige € 9,6 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door een vrijval van de schuld à € 3,2 miljoen vanwege de schikking, daarnaast is € 0,5 miljoen uit de voorziening vrijgevallen, vanwege de juridische afwikkeling van de schikking in 2018. Het restant van € 5,9 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt door onderbesteding bij projecten. De egalisatiereserve mag, conform goedkeuring van het ministerie van SZW (conform artikel 52 van de Wet SUWI), in 2018 maximaal € 11,0 miljoen bedragen. Als gevolg hiervan is de toevoeging aan de egalisatiereserve gemaximeerd tot € 8,1 miljoen en is het overige deel van het saldo van baten en lasten als schuldpositie opgenomen aan het ministerie van SZW, voor een bedrag van € 21,7 miljoen.

8. Voorzieningen

Tabel 2.15 Voorzieningen

Bedragen x 1 € miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Inzake organisatiewijzigingen	15,7	23,2
Overige voorzieningen	18,5	18,9
Totaal voorzieningen	34,2	42,1

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De voorzieningen worden toegerekend aan de wetten en regelingen. In 2018 zijn de inschattingen van het plaatsingsbeleid van de voorzieningen aangepast aan de actuele situatie. De verhoging van de verplichting door deze gewijzigde inschatting voor de voorzieningen inzake organisatiewijzigingen bedroeg in 2018 € 1,5 miljoen (2017: € 2,3 miljoen).

Tabel 2.16 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal personen*	Stand per 1-1-2018	Dotatie	Ontrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2018
Sociaal Plan en Fricatiekosten	79	10,7	1,6	3,2	1,0	8,1
Sociaal Plan 2015-2017	17	2,1	0,7	1,0	0,7	1,1
Kosten Sociaal Plan en WW	76	4,4	2,1	2,2	1,7	2,6
FVP	22	2,4	0,3	0,7	0,2	1,8
D-PGB	41	2,1	1,2	0,7	1,5	1,1
Reorganisaties SVB**	9	0,6	-	0,2	-	0,4
Afname activiteiten V&O	4	0,3	-	0,1	-	0,2
Pensioenregister	3	0,6	0,3	0,2	0,3	0,4
Totaal	251	23,2	6,2	8,3	5,4	15,7

* Betreft aantal personen per 31 december 2018

** Is inclusief de wachtgelden voorziening

Voorziening sociaal plan- en frictiekosten

In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien en de efficiencytaakstellingen 2012-2015, die in 2011 zijn opgelegd. De voorziening gaat over kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, salaris gedurende boventalligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 1,0 miljoen plaats als gevolg van plaatsingen van personeel in 2018. Tegelijkertijd voorzien we een verslechtering van het aantal plaatsingen c.q. bemiddelbaarheid in 2019, waarop de inschatting van het verwachte gebruik is aangepast. Als gevolg van deze arbeidsmarktontwikkeling heeft er in 2018 een dotatie plaatsgevonden van € 1,6 miljoen. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 2,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening sociaal plan 2015-2017

Met de reductie van staf en ondersteuning volgt de SVB de opgelegde taakstelling van Rutte I en II. Dit heeft geleid tot een voorziening sociaal plan 2015-2017. De voorziening betreft kosten voor loopbaanbegeleiding, opleidingen, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 0,7 miljoen plaats als gevolg van plaatsingen van personeel in 2018. De dotatie heeft vooral betrekking op de verslechterde bemiddelbaarheid van de personen die geplaatst moeten worden. De voorziening is opgebouwd voor € 1,0 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,1 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

Voorziening kosten sociaal plan en WW

In deze voorziening zijn de kosten die voortvloeien uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De vrijval is grotendeels het gevolg van de plaatsingen van personeel in 2018. Ook hier geldt dat de dotatie voornamelijk betrekking heeft op de verslechterde bemiddelbaarheid van de personen die geplaatst moeten worden. De voorziening is opgebouwd voor € 1,2 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 1,4 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

Voorziening FVP

In oktober 2009 heeft het bestuur van de Stichting FVP besloten de FVP-regeling niet meer te verlengen. Dit heeft erin geresulteerd dat de meeste werkzaamheden met ingang van 2014 werden beëindigd. Voor de afvloeiingskosten (salariskosten, de kosten voor WW (+) en begeleidingskosten) is door de Stichting FVP een voorziening gevormd. De Stichting FVP heeft in 2014 de personele gevolgen van de liquidatie van het kantoor FVP afgekocht. De financiële afwikkeling ervan is daarmee overgedragen aan de SVB. De voorziening neemt af door de jaarlijkse onttrekkingen. Er vindt geen instroom meer plaats. De dotatie van € 0,3 miljoen is toe te schrijven aan de verwachte verslechtering van het aantal plaatsingen in 2019. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 0,8 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening Dienstverlening PGB

Als gevolg van de afname van het werkaanbod bij Dienstverlening PGB is de SVB begonnen met het afbouwen van het werknemersbestand. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. De dotatie van € 1,2 miljoen betreft enerzijds de instroom van SVB-medewerkers (€ 0,5 miljoen) als gevolg van de verdere afbouw in 2018 en anderzijds de verwachte verslechtering van de bemiddelbaarheid (€ 0,7 miljoen). De vrijval van € 1,5 miljoen heeft grotendeels betrekking op de geplaatste deelnemers in 2018. De voorziening bestaat voor € 0,9 miljoen uit een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,2 miljoen uit een looptijd langer dan een jaar.

Voorziening reorganisaties SVB

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

Voorziening afname activiteiten V&O

Als gevolg van de afname van het aantal cliënten was het werkaanbod gekrompen, waardoor in het verleden boventalligheid is ontstaan. De voorziening bestaat voor € 0,1 miljoen uit een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,1 miljoen uit een looptijd langer dan een jaar.

Voorziening Pensioenregister

In juni 2016 heeft de SVB besloten om het contract met het Pensioenregister per 31 december 2016 aangaande de beheeractiviteiten niet te verlengen. Dit leidt tot boventalligheid bij de SVB-medewerkers die voor het Pensioenregister werkten. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen

uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. De voorziening heeft een kortlopend karakter van € 0,4 miljoen.

Tabel 2.17 Overige voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Stand per 1-1-2018	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2018
Eigen Risicodragerschap WIA	7,1	0,7	0,4	-	7,4
Toeslagen op pensioenen	0,6	-	0,1	-	0,5
Jubileumgratificaties	3,4	1,2	0,2	0,6	3,8
Groot onderhoud	5,7	0,7	-	-	6,4
Juridische procedures	2,1	-	0,5	1,2	0,4
Totaal	18,9	2,6	1,2	1,8	18,5

Voorziening eigen risicodragerschap WIA

De SVB is eigen risicodragers voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Binnen de WIA betreft dit de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Die voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). In 2018 is het begrip staartlastvermogen ingevoerd, daardoor heeft het UWV de financiering van de WIA verplichting van drie personen op zich genomen. Hierdoor heeft de SVB voor een bedrag van € 0,7 miljoen minder verplichting in het kader van de WIA. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 1,0 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten die voortvloeien uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet uit 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De voorziening is gevormd ter voorkoming van deze pensioenbreuk. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed aan Loyalis. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen van de prognosetafel 2018 (2017: prognosetafel 2016) van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistieken van het CBS. De voorziening zelf heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,1 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening jubileumgratificaties

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. In 2018 is er in totaal € 0,2 miljoen uitgekeerd. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening groot onderhoud panden

In 2018 heeft de SVB een voorziening gevormd voor groot onderhoud. In 2018 waren er geen onttrekkingen. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 0,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar. Voor een verdere toelichting over de stelselwijziging wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen in paragraaf 2.5.

Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures. De vrijval bestaat uit juridische kosten die niet meer nodig zijn in verband met de schikking in de arbitragezaak Capgemini. De voorziening heeft een kortlopend karakter van € 0,4 miljoen.

9. Langlopende schulden

Tabel 2.18 Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Remigratiewet	1,2	1,2
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	0,1	0,1
Totaal langlopende schulden	1,3	1,3

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2018 hebben er geen mutaties voorgedaan.

10. Kortlopende schulden

Tabel 2.19 Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Dienstverlening		
Te betalen uitkeringen	2.365,6	2.361,9
Rekening-courant niet-SV regelingen	1.122,6	968,9
Af te dragen loonheffing en premies	271,3	254,8
Overige schulden	186,9	-
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	27,5	-
Totaal dienstverlening	3.973,9	3.585,6
Bedrijfsvoering		
Crediteuren	10,1	10,2
Overige schulden	41,0	17,7
Belastingen en sociale premies	9,9	9,8
Te betalen pensioenpremie	2,4	2,2
Overlopende passiva	5,6	6,7
Totaal bedrijfsvoering	69,0	46,6
Totaal kortlopende schulden	4.042,9	3.632,2

Te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantiegeld aanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2018 tot en met december 2018. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de AKW over het vierde kwartaal van 2018, die in het eerste kwartaal van 2019 is uitbetaald.

Rekening-courant niet-SV-regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 1.122,6 miljoen die de SVB als schuld heeft staan is € 1.116,9 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 5,7 miljoen betreft grotendeels een schuldpositie met V&O.

Af te dragen loonheffing en premies

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW, Anw en AIO. Ultimo 2018 is er een stijging van het saldo ten opzichte van 2017. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van het aantal AOW-gerechtigden ten opzichte van vorig jaar en door de indexatie van de uitkeringsbedragen op jaarbasis. De jaarlijkse indexatie van 2018 bedroeg 1,9 procent (2017: 1,8 procent).

Overige schulden Dienstverlening

Ultimo 2018 is de SVB een bedrag verschuldigd van € 186,9 miljoen aan het ministerie van SZW inzake teveel ontvangen BIKK.

Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

De verschuldigde € 27,5 miljoen betreft de afrekening van de budget gefinancierde regelingen met SZW. In de volgende tabel is de afrekening per wet gespecificeerd.

Tabel 2.20 Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakoosten			Uitvoeringskosten			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wet of regeling	2018	2018	2018	2018	2018	2018	afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.348,3	3.351,8	-3,5	61,8		61,8	58,3
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen	289,1	290,4	-1,3	25,4		25,4	24,1
Wet op het kindgebonden budget buitenland*	8,1	9,4	-1,3	3,8		3,8	2,5
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	1,1	1,2	-0,1	-		-	-0,1
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	4,7	4,7	-	1,1		1,1	1,1
Overbruggingsregeling AOW	4,1	4,0	0,1	0,4		0,4	0,5
Remigratiewet	41,8	42,0	-0,2	1,4		1,4	1,2
Regeling bijstand buitenland	1,2	1,2	-	0,2		0,2	0,2
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					115,3	-115,3	-115,3
Totaal nog te verrekenen	3.698,4	3.704,7	-6,3	94,1	115,3	-21,2	-27,5

Crediteuren

In 2018 heeft de SVB een schikking getroffen met Capgemini, wat resulteerde in een vrijval van de schuld à € 3,2 miljoen. Deze daling wordt gedempt door de stijging van de kosten van de inhuur externen in 2018, wat per saldo tot een iets lagere crediteurenpositie leidt per balansdatum.

Overige schulden Bedrijfsvoering

Bij de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden vooral uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld van € 6,1 miljoen (2017: € 6,1 miljoen) en nog niet opgenomen verlofuren € 9,6 miljoen (2017: € 9,5 miljoen). Daarnaast heeft de SVB een overschrijding gerealiseerd op de egaliseringsreserve van € 21,7 miljoen. Conform de regeling SUWI is het bedrag als schuld opgenomen. Voor een verdere toelichting wordt verwezen naar tabel staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering in paragraaf 2.7.

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

Belastingen en sociale premies

De belastingen en sociale premies hebben betrekking op de personeelsgerelateerde nog af te dragen loonheffingen en premies over de maand december.

Te betalen pensioenpremie

De te betalen pensioenpremie heeft betrekking op de pensioenafdrachten voor de maand december.

Overlopende passiva

De overlopende passiva zijn in lijn met vorig jaar. In de overlopende passiva zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

Tabel 2.21 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2018	31-12-2017
Korter dan / gelijk aan 1 jaar	15,5	15,4
1 tot en met 5 jaar	12,3	6,7
Langer dan 5 jaar	0,2	-
Totaal	28,0	22,1

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 28,0 miljoen (2017 € 22,1 miljoen).

De stijging van de verplichtingen wordt grotendeels veroorzaakt doordat er een nieuwe overeenkomst is afgesloten met de cateraar, met een langere looptijd dan in de verplichtingen van 2017 zijn verantwoord. Ook is er een nieuwe huurovereenkomst afgesloten in verband met het huur van een nieuwe kantoorpand voor DPGB. Op het IT-gebied zijn diverse contracten vernieuwd c.q. nieuw afgesloten als gevolg van de diverse projecten op het gebied van wet en regelgeving.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa inzake fondsen

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

2.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2018

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle baten en lasten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende sub-paragrafen staan de:

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

Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

In de totale staat van baten en lasten SVB dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van de SV fondsen vermeld.

Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf Premie gefinancierde regelingen en naar paragraaf Budget gefinancierde regelingen.

Tabel 2.22 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Baten			
Premies	25.167,2	27.295,4	23.900,3
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.165,4	2.226,0	2.114,1
Financiering door het Rijk	15.139,9	13.024,0	13.740,6
Financiering tegemoetkoming	-	-	6,6
Overige baten	27,5	-	25,0
Totaal baten	42.500,0	42.545,4	39.786,6
Lasten			
Uitkeringen	42.694,2	42.863,0	41.956,5
Tegemoetkomingen	6,5	6,0	6,9
Totaal uitkeringen	42.700,7	42.869,0	41.963,4
Overige lasten	0,2	-	0,3
Totaal lasten	42.700,9	42.869,0	41.963,7
Saldo van baten en lasten	-200,9	-323,6	-2.177,1
Bestemming saldo van baten en lasten			
Vermogenoverschot	-40,9	-398,6	-2.322,1
Normvermogen	-160,0	75,0	145,0
Saldo van baten en lasten	-200,9	-323,6	2.177,1

Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

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

Tabel 2.23 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Baten			
Premies	132,6	132,6	120,4
Financiering door het Rijk	115,3	115,3	104,3
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	76,3	82,8	83,7
Opbrengsten Derden	27,5	7,2	7,1
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-0,4	-1,9	-1,7
Vrijval voorzieningen *	7,2	-	3,3
Totaal baten	358,5	336,0	317,1
Lasten			
Personeelskosten	252,9	254,9	246,9
Huisvestingskosten	17,7	19,9	17,2
Automatiseringskosten	29,0	36,4	26,2
Bureaunkosten	4,9	5,7	4,9
Diensten en Diversen	15,3	19,1	14,9
Totaal uitvoeringskosten *	319,8	336,0	310,1
Dotatie voorzieningen *	8,9	-	4,2
Totaal lasten	328,7	336,0	314,3
Saldo van baten en lasten	29,8	-	2,8
Bestemming saldo van baten en lasten			
Egalisatiereserve	8,1	-	2,8
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	21,7	-	-
Saldo van baten en lasten	29,8	-	2,8

* Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV en niet-SV in totaliteit € 321,5 miljoen (2017: € 311,0 miljoen).

Opbrengsten derden

De opbrengsten derden hebben betrekking op de reguliere huuropbrengsten en de incidentele baten van € 20,2 miljoen als gevolg van de schikking met Capgemini. Deze opbrengsten worden verdeeld over de SV-fondsen en zijn opgenomen onder de categorie opbrengsten derden.

Uitvoeringskosten

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

Tabel 2.24 Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Personeelskosten	192,5	189,7	181,9	61,4	65,2	65,9	253,9	254,9	247,8
Huisvestingskosten	14,5	13,0	11,9	3,9	6,9	5,3	18,4	19,9	17,2
Automatiseringskosten	24,2	31,5	19,6	4,8	4,9	6,6	29,0	36,4	26,2
Bureaunkosten	3,6	4,2	3,6	1,3	1,5	1,3	4,9	5,7	4,9
Diensten en Diversen	10,4	14,8	10,3	4,9	4,3	4,6	15,3	19,1	14,9
Totaal	245,2	253,2	227,3	76,3	82,8	83,7	321,5	336,0	311,0

Personeelskosten

Tabel 2.25 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2018	2018	2017
Lonen en salarissen	142,0	145,8	148,2
Sociale lasten	18,4	21,5	18,5
Pensioenen	21,0	24,5	19,5
Uitzendkrachten	15,4	16,9	19,3
Externe inhuur	43,5	27,2	29,1
Overige	13,6	19,0	13,2
Totaal	253,9	254,9	247,8

De totale personeelskosten bedragen € 253,9 miljoen. Ten opzichte van de begroting is er € 1 miljoen minder uitgegeven. Op de bezoldigingskosten (lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenen) hebben we een onderuitputting van € 10,4 miljoen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de bezetting 116 fte lager is dan begroting. Daartegenover staat een stijging van de kosten inhuur externen als gevolg van moeilijk vervulbare vacatures bij IT en voor het opvangen van interne capaciteit dat beschikbaar is gesteld voor projecten zoals vAKWerk, EESSI etc. Daarnaast zien we ook een afname van de uitzendkrachten van € 1,5 miljoen. De afname is in lijn met de ingezette daling van de inzet van uitzendkrachten binnen het PGB domein.

Tabel 2.26 Bezettingsoverzicht 2018 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Afdeling	Bezetting 2018	Bezetting 2017
Dienstverlening SV	1.793	1.884
Dienstverlening PGB	599	715
Hoofdkantoor (excl. IT)	447	451
IT	466	409
Algemene dienst	24	30
Totaal	3.329	3.488

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

Bezoldiging adviesorganen

In 2018 zijn er voor de raad van advies, Audit Committee en IT-Committee de volgende vergoedingen ten laste van de organisatie gekomen (exclusief reiskosten).

Tabel 2.27 Raad van advies

Naam	Functie	Vergoeding 2018 (Bedragen x €1)
De heer B.E.M. Wientjes	Voorzitter	€ 6.595
De heer F.J. Paas	Lid	€ 3.297
Mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen	Lid	€ 3.297
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Lid	€ 3.297
De heer J.G. van der Werf	Lid	€ 3.297

Tabel 2.28 Audit Committee

Naam	Functie	Vergoeding 2018 (Bedragen x €1)
De heer J.G. van der Werf	Voorzitter	€ 3.297
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid	€ 3.297
Mevrouw M. Verhoef	Lid	€ 3.297

Tabel 2.29 IT-Committee

Naam	Functie	Vergoeding 2018 (Bedragen x €1)
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Voorzitter	€ 3.297
De heer ing. E. Martens	Lid	€ 3.297
Mevrouw J. de Ruig - Baloo	Lid (vanaf 1 juli 2018)	€ 1.649
De heer drs. ing. F.J. Coster	Lid (vanaf 1 juli 2018)	€ 1.649
De heer R. Freijters	Lid (vanaf 1 juli 2018)	€ 1.649
De heer P.F. Verhaar	Lid (vanaf 1 juli 2018)	€ 1.649

Uitvoeringskosten

Tabel 2.30 Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Staande organisatie	298,6	309,6	295,3
Projecten	22,9	26,4	15,7
Totaal	321,5	336,0	311,0

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

Staande organisatie

De realisatie van de staande organisatie is € 11,0 miljoen lager dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn de personeelskosten gedaald, dit wordt grotendeels veroorzaakt door een daling in het aantal fte's. Daarnaast zien we een daling van de kosten uitzendkrachten als gevolg van de daling van de inzet van uitzendkrachten binnen het PGB domein. De huisvestingskosten zijn lager uitgevallen dan begroot, dit wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere overige huisvestingskosten (energie, schoonmaak en beveiliging). Daarnaast zijn de automatiseringskosten lager uitgevallen dan begroot, enerzijds doordat afschrijvingen IT lager zijn uitgevallen doordat het ingebruikname van investeringen

in werkplekapparatuur grotendeels zijn doorgeschoven naar 2019. Anderzijds heeft er een verschuiving van prioritering plaatsgevonden van de staande organisatie naar de projecten en vanwege doorgeschoven werkzaamheden uit 2017. Hierdoor zijn niet alle geplande activiteiten in 2018 uitgevoerd, maar doorgeschoven naar 2019.

Projecten

De realisatie van de projecten bedraagt € 22,9 miljoen. Dit is € 3,5 miljoen lager dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat de kosten van het project AVG lager zijn uitgevallen dan initieel was begroot. Daarnaast zijn een deel van de kosten voor het project WagwEU doorgeschoven naar 2019.

Tabel 2.31 Uitvoeringskosten niet-SV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	63,2	69,3	70,5
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	9,2	9,8	10,1
Overig	3,9	3,7	3,1
Totaal	76,3	82,8	83,7

De niet-SV-kosten tonen een onderschrijding op de begroting. Deze onderschrijding is grotendeels toe te rekenen aan de onderschrijding van de uitvoering PGB en wordt voornamelijk veroorzaakt door het sneller afbouwen van het personeelsbestand binnen de directie PGB en verbetering van het capaciteitsmanagement. Hierdoor zijn de uitvoeringskosten € 1,1 miljoen minder. Tegelijkertijd zijn de automatiseringskosten (€ 1,6 miljoen) en IT kosten (€ 1,7 miljoen) lager uitgevallen. Enerzijds doordat de afschrijvingen lager zijn uitgevallen dan begroot als gevolg van een latere uitrol van het project 'digitale werkomgeving van de SVB' en anderzijds doordat er minder aan het huidige applicatielandschap wordt gewerkt vanwege de ontwikkeling van PGB2.0.

Totaal gefinancierd SV

Tabel 2.32 Totaal gefinancierd SV

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2018	R 2017	R 2018	R 2017	R 2018	R 2017
Baten						
Premies	25.299,8	24.020,7	0,0	0,0	25.299,8	24.020,7
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.165,4	2.114,1	0,0	0,0	2.165,4	2.114,1
Financiering door het Rijk	11.462,6	10.083,6	3.792,6	3.761,2	15.255,2	13.844,8
Financiering tegemoetkoming	0,0	6,6	0,0	-	0,0	6,6
Vrijval voorzieningen	3,7	1,6	1,8	0,9	5,5	2,5
Opbrengsten derden	15,6	3,2	11,5	2,2	27,1	5,4
Overige baten	27,1	24,3	0,4	0,7	27,5	25,0
Totaal Baten	38.974,2	36.254,1	3.806,3	3.765,0	42.780,5	40.019,1
Lasten						
Uitkeringen	38.995,3	38.295,8	3.698,9	3.660,6	42.694,2	41.956,4
Tegemoetkomingen	6,5	6,9	0,0	-	6,5	6,9
Uitvoeringskosten	139,0	123,3	105,2	103,4	244,2	226,7
Dotatie voorzieningen	4,3	2,1	2,2	1,0	6,5	3,1
Overige lasten	0,2	0,3	0,0	-	0,2	0,3
Totaal lasten	39.145,3	38.428,4	3.806,3	3.765,0	42.951,6	42.193,4
Saldo van baten en lasten	-171,1	-2.174,3	-	-	-171,1	-2.174,3

Premie gefinancierde regelingen

11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Tabel 2.33 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Baten						
Premies	25.062,7	27.129,0	23.847,9	237,1	299,0	172,8
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.165,4	2.226,0	2.114,1	-	-	-
Financiering door het Rijk	11.462,6	9.334,0	10.083,6	-	-	-
Financiering tegemoetkoming	-	-	-	-	-	6,6
Vrijval voorzieningen	3,4	0,0	1,5	0,3	0,0	0,1
Opbrengsten derden	14,4	0,0	3,0	1,2	0,0	0,2
Overige baten	26,1	0,0	23,1	1,0	0,0	1,2
Totaal Baten	38.734,6	38.689,0	36.073,2	239,6	299,0	180,9
Lasten						
Uitkeringen	38.601,4	38.786,0	37.880,0	393,9	387,0	415,8
Tegemoetkomingen	0,0	0,0	0,0	6,5	6,0	6,9
Uitvoeringskosten	126,5	121,8	114,6	12,5	10,8	8,7
Dotatie voorzieningen	4,0	-	1,9	0,3	-	0,2
Overige lasten	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,1
Totaal Lasten	38.732,0	38.907,8	37.996,7	413,3	403,8	431,7
Saldo van baten en lasten	2,6	-218,8	-1.923,5	-173,7	-104,8	-250,8

Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies worden gefinancierd. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de waarderingsgrondslagen. In de premiebaten van 2018 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Tabel 2.34 Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2018	R 2017	R 2018	R 2017
Premies loonheffing	24.947,5	24.804,0	164,2	166,1
Premies inkomstenbelasting	1.073,2	-402,4	51,6	-14,3
Premies	26.020,7	24.401,6	215,8	151,8
Afrekeningen				
Loonheffing 2015	-	-878,9	-	-41,9
Loonheffing 2016	-496,9	-	-11,6	-
Inkomstenbelasting 2013	-24,8	296,4	-1,4	62,0
Inkomstenbelasting 2014	-462,9	-	33,4	-
Herberekening loonheffing 2015	-	17,4	-	0,7
Herberekening loonheffing 2016	15,9	-	0,7	-
Totaal afrekeningen	-968,7	-565,1	21,1	20,8
Vrijwillige premies	10,7	11,4	0,2	0,2
Totaal premiebaten	25.062,7	23.847,9	237,1	172,8

In 2018 zijn de loonheffing 2016, inkomstenbelasting 2013 en 2014 en herberekening loonheffing 2016 afgerekend met de Belastingdienst. Per saldo heeft het Rijk € 968,7 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 21,1 miljoen ten gunste van het Anw-fonds. De afrekeningen zijn een gevolg van een afwijking in de voorlopige verdeling, die voorafgaand aan het belastingjaar is vastgesteld en de gerealiseerde verdeling bij het opstellen van de afrekening. Als de economie sneller groeit dan verwacht, dan valt een groter deel dan verwacht in de hogere belastingschijven waarover geen premies AOW en Anw wordt geheven. Hierdoor is een te groot deel van de heffing betaald aan de fondsen AOW en Anw. Dit leidt tot een nabetaling ten laste van de fondsen. De nabetalingen met betrekking tot de AOW worden verrekend met de financiering.

Bijdrage in de kosten van kortingen

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de AOW en de Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) compenseert de fondsen AOW en Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in zowel in 2017 als 2018 bij de Anw van toepassing.

Financiering door het Rijk

De premiebaten en de bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het rijk een aanvullende financiering ontvangen. De hoogte van deze aanvullende financiering is afhankelijk van het geraamde vermogenstekort. In 2018 bedroeg de aanvullende financiering € 11.462,6 miljoen.

Overige baten

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

Uitkeringen

In 2018 is de AOW-leeftijd verhoogd van 65 jaar en negen maanden naar 66 jaar. Door deze verhoging bleef de stijging van de uitkeringslasten beperkt tot € 721,4 miljoen (2017: € 478,0 miljoen). De uitkeringen AOW zijn inclusief een bijdrage van € 476,6 miljoen (2017: € 467,6 miljoen) aan het Zorgverzekeringsfonds, als vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet. Daarnaast zit in de AOW-uitkeringen een bedrag van € 929,6 miljoen (2017: € 946,1 miljoen) aan inkomensondersteuning AOW.

Sinds in 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) is vervangen door de Anw, komen minder nabestaanden in aanmerking voor een uitkering en daalt het aantal gerechtigden geleidelijk. Nu hebben alleen nog nabestaanden met kinderen jonger dan 18 jaar en arbeidsongeschikte nabestaanden recht op Anw. In 2018 zijn de Anw-uitkeringen gedaald met € 21,9 miljoen (2017: € 26,5 miljoen). Hiermee liggen deze in lijn met de begroting.

Budget gefinancierde regelingen

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

12. Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Tabel 2.35 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Kindregelingen*			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Baten						
Financiering door het Rijk	3.423,2	3.464,4	3.416,9	314,5	285,3	288,9
Vrijval voorzieningen	1,8	-	0,9	-	-	-
Opbrengsten derden	8,1	-	1,7	3,2	-	0,5
Overige baten	0,2	-	0,4	0,2	-	0,3
Totaal Baten	3.433,3	3.464,4	3.419,9	317,9	285,3	289,7
Lasten						
Uitkeringen	3.357,7	3.376,9	3.341,6	289,4	262,0	267,1
Uitvoeringskosten	73,5	87,5	77,3	28,5	23,3	22,6
Dotatie voorzieningen	2,1	-	1,0	0,0	-	-
Overige lasten	0,0	-	-	0,0	-	-
Totaal Lasten	3.433,3	3.464,4	3.419,9	317,9	285,3	289,7
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

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

Tabel 2.36 Uitsplitsing Kindregelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Algemene Kinderbijslagwet	3.348,5	3.364,0	3.330,0	69,2	83,2	72,9
Wet kinderopvang	1,1	1,0	1,1	-	-	-
Wet op het kindgebonden budget	8,1	11,9	10,5	4,3	4,3	4,4
Saldo van baten en lasten	3.357,7	3.376,9	3.341,6	73,5	87,5	77,3

Kindregelingen

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

De uitkeringslasten AKW zijn inclusief de AKW+. De AKW+ betreft een aanvullende bijdrage voor ouders met een of meer thuiswonende kinderen die intensieve zorg nodig hebben. In 2018 zijn de kinderbijslagbedragen geïndexeerd met de prijsindex van de gezinsconsumptie. Per 1 januari 2018 is de AKW met 0,23 procent geïndexeerd en per 1 juli met 0,59 procent. Dit verklaart de lichte stijging in de uitkeringslasten ten opzichte van 2017. Er zijn meer kinderen dan geraamd. De raming van het aantal kinderen nemen we grotendeels over van de bevolkingsprognose van het CBS. Het CBS hield rekening met een lichte daling van het aantal kinderen in 2018. Uiteindelijk was er een lichte stijging

van de uitkeringslasten. Deze stijging wordt verklaard doordat er meer immigratie is van kinderen naar Nederland, dan het CBS had geraamd.

De uitkeringslasten van de Wet Kinderopvang (Wko) zijn nagenoeg gelijk aan voorgaand jaar. Het gemiddeld aantal kinderen waarvoor in 2018 Wko betaald is, is iets hoger dan in 2017. De SVB betaalt WKO aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. Het bedrag dat uitgekeerd wordt, is van veel factoren afhankelijk onder andere van het inkomen.

De uitkeringslasten Wet op het kindgebonden budget (WKB) liggen lager dan begroot. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat in Polen in 2018 opnieuw, na aanpassing in 2017, de kinderbijslagregeling is aangepast en een groot deel van ons klantenbestand uit Polen bestaat. Doordat de nieuwe Poolse kinderbijslagregeling hoger uitvalt, betaalt de SVB minder uit aan de klant. Anderzijds fluctueren regelingen met internationale verrekeningen (zoals de WKB, maar ook de Wko) sterk. Dit wordt veroorzaakt door een wisselend gemiddeld uitgekeerd bedrag per kind. De SVB betaalt WKB aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan.

Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) liggen hoger dan voorgaand jaar doordat het aantal gerechtigden toeneemt, er stromen vooral minder gerechtigden uit de AIO dan verwacht. De uitkeringslasten zijn hierdoor ook hoger dan begroot. De hoogte van de uitkeringslasten wordt beïnvloed door drie factoren namelijk het aantal gerechtigden, de hoogte van het bruto normbedrag en hoeveel op het normbedrag wordt gekort vanwege andere inkomsten van gerechtigden. Daarnaast werd er in 2018 minder gekort op het normbedrag dan waar in de begroting rekening mee was gehouden.

In 2018 is tevens het bruto normbedrag met 0,6% gestegen ten opzichte van 2017. Het aantal huishoudens ultimo 2018 is licht gestegen met 1.930.

13. Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW

Tabel 2.37 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Overbruggingsregeling AOW		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Baten						
Financiering door het Rijk	5,8	5,3	5,4	4,5	4,1	4,9
Vrijval voorzieningen	0,0	-	-	0,0	-	-
Opbrengsten derden	0,0	-	-	0,1	-	-
Overige baten	0,0	-	-	0,0	-	-
Totaal Baten	5,8	5,3	5,4	4,6	4,1	4,9
Lasten						
Uitkeringen	4,7	4,3	4,2	4,1	3	4,3
Uitvoeringskosten	1,1	1,0	1,2	0,5	1,1	0,6
Dotatie voorzieningen	0,0	-	-	0,0	-	-
Overige lasten	0,0	-	-	0,0	-	-
Totaal Lasten	5,8	5,3	5,4	4,6	4,1	4,9
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

Sinds 1 april 2014 is de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS) uitgebreid en kunnen, naast mensen met mesotheliom, ook mensen met asbestose een aanvraag indienen. De uitkeringslasten van de TAS zijn hoger dan oorspronkelijk begroot. Het aantal toegekende TAS-vergoedingen fluctueert sterk als gevolg van de onvoorspelbaarheid rondom de aanvraag van een TAS uitkering. Het is moeilijk in te schatten, wanneer er een aanvraag plaatsvindt. Door het relatief hoge uitkeringsbedrag bij de TAS zorgen kleine afwijkingen in de aantallen al voor grote fluctuaties in de uitkeringslasten.

Overbruggingsregeling AOW

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW (OBR) zijn hoger dan begroot. Het gemiddeld uitgekeerde bedrag was weliswaar in lijn met de begroting, maar het aantal betalingen was hoger dan waarmee was rekening gehouden in de begroting. Het aantal klanten is moeilijk in te schatten omdat dit afhangt van zowel de prepensioenregeling, het inkomen als het vermogen. Hierdoor kan het aantal klanten dat per maand voldoet aan de voorwaarden van de OBR en waarvan het inkomen en vermogen onder de grensbedragen zitten sterk afwijken van het aantal betalingen waarmee rekening is gehouden in de begroting.

14. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Tabel 2.38 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand buitenland		
	R 2018	B 2018	R 2017	R 2018	B 2018	R 2017
Baten						
Financiering door het Rijk	43,2	44,7	43,6	1,3	1,6	1,5
Opbrengsten derden	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
Totaal Baten	43,4	44,7	43,6	1,4	1,6	1,5
Lasten						
Uitkeringen	41,8	42,5	42,1	1,2	1,3	1,3
Uitvoeringskosten	1,6	2,2	1,5	0,2	0,3	0,2
Dotatie voorzieningen	0,0	-	-	-	-	-
Overige lasten	0,0	-	-	-	-	-
Totaal Lasten	43,4	44,7	43,6	1,4	1,6	1,5
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Remigratieregeling

De uitkeringslasten liggen iets lager dan in de begroting geraamd. De uitkeringslasten zijn ook licht gedaald ten opzichte van 2017. Het gemiddeld uitgekeerde bedrag is in 2018 lager dan geraamd. Het bedrag dat gerechtigden uit andere uitkeringen krijgen wordt van de remigratie-uitkeringen afgetrokken. Er zijn meer uitkeringen met de remigratie-uitkering verrekend dan geraamd.

Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten zijn iets lager dan begroot doordat er iets meer gerechtigden zijn uitgestroomd dan geraamd. Er kunnen geen gerechtigden meer instromen in de Bijstand Buitenland.

2.8 Toelichting kasstroomoverzicht

15. Ontvangsten

De AOW- en Anw-premies worden periodiek afgerekend met de Belastingdienst. De SVB ontvangt de premieopbrengsten op de rekening-courant met het Rijk. Deze inkomende kasstroom is € 141,5 miljoen hoger dan voorgaand jaar.

De financiering door het Rijk betreft de bevoorschotting en afrekening van SV-wetten die de SVB ontvangt voor de uitvoering van haar wettelijke taken. De toename van € 1.685,1 miljoen in deze kasstroom kan worden verklaard door de gunstige economische ontwikkelingen.

De overige ontvangsten betreffen alle inkomende kasstromen die geen betrekking hebben op premies en financiering. Dit is inclusief de eenmalige bate van € 20,2 miljoen met betrekking tot de schikking met Capgemini.

De bevoorschotting van het niet-SV-domein vindt plaats op de rekening-courant met het ministerie van Financiën. De geldstroom van externe opdrachtgevers naar deze rekening-courant bestemd voor het niet SV-domein wordt in deze post weergegeven. Deze kasstroom van € 807,5 miljoen (2017: € 1.318,2) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein. Dit is € 510,7 miljoen lager en wordt grotendeels veroorzaakt door de afrekeningen van de PGB-regelingen over 2016 en 2017 in 2017.

16. Uitgaven

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 650,6 miljoen wordt met name veroorzaakt de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie (+ 1,9 procent).

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein en zijn licht gestegen ten opzichte van 2017.

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

De ontvangen bevoorschotting voor het niet-SV-domein wordt overgeheveld uit het SV-domein naar de niet-SV wetten. Deze uitgaande kasstroom van € 654,2 miljoen (2017: € 992,7 miljoen) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein.

2.9 Accountantshonoraria

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht. In 2017 heeft de SVB geen externe accountant gehad. In 2018 heeft er een aanbesteding plaatsgevonden en is voor het jaar 2018 voor een termijn van drie jaar een nieuwe externe accountant benoemd.

In de staat van baten en lasten zijn als accountantshonoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 143.109 (2017: € 37.471) opgenomen. Voor andere niet-controlediensten zijn in 2018 nihil (2017: € nihil) aan kosten gemaakt. Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2018 geen kosten (2017: nihil) ten behoeve van accountantshonoraria verantwoord.

2.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering Topinkomens (WNT) in werking getreden. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de 'Beleidsregels WNT 2018' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2018 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 189.000 voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking en € 266.400 voor topfunctionarissen zonder dienstverband gesteld met een maximaal uurtarief van € 182. Hierbij geldt de regel dat het bezoldigingsmaximum de eerste zes kalendermaanden gemiddeld € 25.300 bedraagt en de laatste zes kalendermaanden gemiddeld € 19.100. Indien een topfunctionaris zonder dienstverband langer dan twaalf maanden werkzaam is, geldt vanaf de 13^e kalendermaand de reguliere WNT norm van € 189.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Raad van bestuur

In onderstaande opstelling is de beloning opgenomen over de periode van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 conform de WNT.

Tabel 2.39 Raad van bestuur

Bedragen x € 1	Drs. M.R. Schurink	Drs. S.T. Sibma	Mr. R. van Es	Drs. C.H.L.M. van de Louw
Functiegegevens	Voorzitter raad van bestuur	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 18/3	1/4 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 40.515	€ 105.047	€ 132.498	€ 139.057
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 4.150	€ 14.280	€ 18.727	€ 18.727
<i>Subtotaal</i>	€ 44.665	€ 119.327	€ 151.225	€ 157.784
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 39.871	€ 142.397	€ 189.000	€ 189.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 44.665	€ 119.327	€ 151.225	€ 157.784
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	1)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vorderingen wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017				
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	N.v.t.	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	N.v.t.	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	N.v.t.	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 155.506	€ 0	€ 136.647	€ 131.159
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.071	€ 0	€ 17.514	€ 17.514
<i>Subtotaal</i>	€ 173.577	€ 0	€ 154.161	€ 148.673
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 181.000	€ 0	€ 181.000	€ 181.000
Totaal bezoldiging 2017	€ 173.577	€ 0	€ 154.161	€ 148.673

Toetsing WNT-normen topfunctionarissen

- 1) Dhr. Schurink overschrijdt in 2018 zijn WNT norm met € 4.794. De overschrijding van de norm wordt veroorzaakt als gevolg van uitdiensttreding door dhr. Schurink. Hierbij heeft er een afrekening plaatsgevonden. Van de uitbetaalde vakantiegeld uitkering is € 6.217 toe te rekenen aan het boekjaar 2017. De toerekening is in lijn met artikel 3.2 van de uitvoeringsregeling WNT en leidt niet tot een overschrijding in 2017.

Directieteam

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

Tabel 2.40 Overzicht bruto-inkomen directieteam ten laste van het boekjaar

Bedragen x € 1	S.J. van Delden MPA	Drs. C. Nijkamp	Drs. S.L.A. van de Griendt	Drs. M.H.R. Hofstede
Functiegegevens	Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening PGB	Directeur Human Resources & Facilities	Directeur Human Resources & Facilities
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/10	15/10 – 31/12**
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,06*	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 136.407	€ 128.953	€ 99.460	€ 19.122
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.601	€ 18.257	€ 14.830	€ 3.247
<i>Subtotaal</i>	€ 155.008	€ 147.210	€ 114.290	€ 22.369
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 189.000	€ 189.000	€ 157.414	€ 40.389
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 155.008	€ 147.210	€ 114.290	€ 22.369
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017				
Aanvang en einde functievervulling in 2017	15/5 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	N.v.t.
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,06*	1,0	N.v.t.
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja	N.v.t.
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 80.448	€ 122.084	€ 102.584	€ 0
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 10.915	€ 16.944	€ 15.335	€ 0
<i>Subtotaal</i>	€ 91.363	€ 139.028	€ 117.919	€ 0
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 114.551	€ 181.000	€ 181.000	€ 0
Totaal bezoldiging 2017	€ 91.363	€ 139.028	€ 117.919	€ 0

*) Tijdelijke contractuitbreiding tot 38 uur per week.

**) Per 15 oktober 2018 is mevr. Hofstede benoemd tot directeur Human Resources, Inkoop & Facilities a.i..

Bedragen x € 1	K.S.M. Hubert RA	J.M.C. Mulder	Drs. H.J.A. van Osch	Dr. C.J. Gradenwitz MPA
Functiegegevens	Directeur Finance & Control	Directeur Finance & Control	Directeur IT & Chief information officer	Directeur Juridische Zaken
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 14/10	15/10 – 31/12***	1/1 – 31/3	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,07*	1,0	1,1**	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 105.584	€ 30.701	€ 38.794	€ 121.790
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.540	€ 3.853	€ 4.649	€ 18.211
<i>Subtotaal</i>	€ 120.124	€ 34.554	€ 43.443	€ 140.001
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 148.611	€ 40.389	€ 46.603	€ 189.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 120.124	€ 34.554	€ 43.443	€ 140.001
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017				
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 – 31/12	N.v.t.****	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,1**	N.v.t.	1,1**	1,0
Dienstbetrekking	Ja	N.v.t.	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 134.840	€ 0	€ 135.499	€ 121.004
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.488	€ 0	€ 17.348	€ 16.902
<i>Subtotaal</i>	€ 152.328	€ 0	€ 152.847	€ 137.906
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 181.000	€ 0	€ 181.000	€ 181.000
Totaal bezoldiging 2017	€ 152.328	€ 0	€ 152.847	€ 137.906

*) Tijdelijke contractuitbreiding van 1-1 tot en met 30-6 tot 40 uur. Per 1-7 tot en met 14-10 van 36 uur.

**) Tijdelijke contractuitbreiding tot 40 uur per week.

**) Per 15 oktober 2018 is dhr. Mulder benoemd tot directeur Finance & Control a.i..

****) Dhr. Mulder wordt t/m 14 oktober 2018 aangemerkt als gewezen topfunctionaris. Sinds 2018 zijn gewezen topfunctionarissen in de WNT komen te vervallen. Conform de WNT regeling wordt dhr. Mulder vanaf 15 oktober 2018 als topfunctionaris aangemerkt en wordt in die hoedanigheid geen bezoldiging verantwoord over 2017.

Bedragen x € 1	Drs. F. Bannink	A. Bal MPA	W.P.J. van Bastelaar MCC
Functiegegevens	Directeur Strategie & Externe betrekkingen	Directeur Strategie & Externe betrekkingen	Directeur Communicatie & Voorlichting
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 11/2*	12/2 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	0,78	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Nee	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 21.000	€ 95.282	€ 93.100
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 15.816	€ 15.287
<i>Subtotaal</i>	€ 21.000	€ 111.098	€ 108.387
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 16.963	€ 167.252	€ 189.000
-/- Onverschuldigd betaald en in 2019 terugontvangen bedrag	4.037	-	-
Totaal bezoldiging	€ 16.963	€ 111.098	€ 108.387
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	1)	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	1)	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017			
Aanvang en einde functievervulling in 2017	N.v.t.**	N.v.t.	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	N.v.t.	N.v.t.	1,0
Dienstbetrekking	N.v.t.	N.v.t.	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 0	€ 0	€ 91.312
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 0	€ 13.869
<i>Subtotaal</i>	€ 0	€ 0	€ 105.181
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 0	€ 0	€ 181.000
Totaal bezoldiging 2017	€ 0	€ 0	€ 105.181

*) Per 1 januari 2018 geldt voor de dhr. Bannink de reguliere WNT norm.

**) Dhr. Bannink wordt aangemerkt als topfunctionaris zonder dienstbetrekking. Over 2017 moet hij, conform het verantwoordingsmodel van de WNT, verantwoord worden in de tabel die betrekking heeft op topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. Zie hiervoor de tabel onder paragraaf "Overzicht bruto inkomen leden directieteam zonder dienstverband".

- 1) Per 31 december 2018 is bij dhr. Bannink een onverschuldigd bedrag van € 4.037 gerealiseerd. De overschrijding komt voort uit de complexiteit in de uitvoering van de WNT regeling. Het bedrag is op 18 februari 2019 terugbetaald aan de SVB en daarmee is geen sprake meer van een onverschuldigd bedrag.

Tabel 2.41 Overzicht bruto-inkomen leden directieteam zonder dienstverband

Bedragen x € 1	H. Cleton		Drs. F. Bannink	
Functiegegevens	Directeur IT & Chief information officer		Directeur Strategie & Externe Betrekkingen	
Kalenderjaar	2018	2017	2018	2017
Periode functievervulling in kalenderjaar	15/2 – 31/12*	N.v.t.	1/1 – 11/2**	16/1 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	11	N.v.t.	N.v.t.	12
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum				
Maximum uurtarief dat geldt voor het kalenderjaar	€ 182	€ 176	€ 182	€ 176
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	€ 247.300	N.v.t.	N.v.t.	€ 258.000
Individueel toepasselijk maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 11, c.q. 12	€ 247.300		N.v.t.	€ 258.000
Bezoldiging				
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja	N.v.t.	N.v.t.	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 244.608	N.v.t.	N.v.t.	€ 178.150
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 11, c.q. 12	€ 244.608		N.v.t.	€ 178.150
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.		N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging, exclusief BTW	€ 244.608		N.v.t.	€ 178.150
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.		N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.		N.v.t.	N.v.t.

*) Per 15 februari 2018 is dhr. Cleton benoemd tot directeur IT & Chief information officer a.i.. Conform de WNT is dhr. Cleton voor de periode 15 februari 2018 t/m 31 december 2018 opgenomen in de verantwoording van topfunctionarissen zonder dienstbetrekking.

**) Per 1 januari 2018 geldt de reguliere WNT norm voor dhr. Bannink. Zie voor de bezoldiging over 2018 "overzicht bruto inkomen directieteam ten laste van het boekjaar".

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hiervoor vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2018 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2018 geen ontslaguitkeringen betaald aan functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld.

2.11 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 2.42 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Mutaties vermogen			
Vermogenoverschot	-40,9	-	-2.322,1
Normvermogen	-160,0	-	145,0
Toevoeging aan			
Egalisatiereserve	8,1	-	2,8
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	21,7	-	-
Onttrekking uit			
Egalisatiereserve	-	-	-
Totaal	-171,1	-	-2.174,3

2.12 Gebeurtenissen na balansdatum

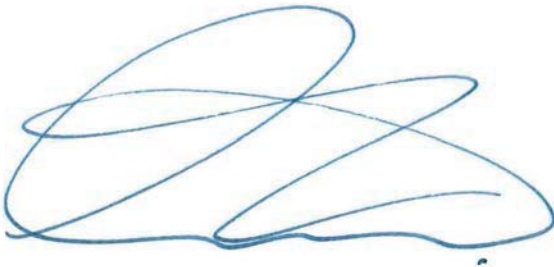
Er hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan met belangrijke financiële gevolgen voor het boekjaar.

2.13 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 13 maart 2019

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.

Dhr. drs. S.T. Sibma
Voorzitter raad van bestuur

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, loopy 'L' shape with several horizontal strokes crossing it.

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

Dhr. mr. R. van Es *

Lid raad van bestuur

*Heeft in verband met gezondheidsredenen niet getekend.

3 Overige gegevens

3.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

A. Verklaring over de jaarrekening 2018

Ons oordeel

Naar ons oordeel geven de in het SUWI jaarverslag 2018 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2018 (pagina's 60 t/m 104 van het SUWI Jaarverslag) met de daarin opgenomen de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2018 en van het saldo van baten en lasten en de kasstromen over 2018 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2018 (pagina 45 van het SUWI Jaarverslag);

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2018 in overeenstemming met de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI), de Wet Normering Topinkomens en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

De jaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank bestaat uit:

- de balans per 31 december 2018;
- de staat van baten en lasten over 2018;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2018; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2018.

De basis voor ons oordeel

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

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

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

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

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

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

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

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

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

C. Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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

Sociale Verzekeringsbank,
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 13 maart 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R.C.A. van Rijswijk RA', is written over the date.

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

3.2 Verwerking saldo baten en lasten

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's en artikel 5.10a, tweede lid van de Regeling SUWI is de SVB verplicht een egaliseringsreserve te vormen bij een positief resultaat. In 2014 heeft de vorming van de egaliseringsreserve plaatsgevonden. De egalisatie heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten en bedraagt ten hoogste 5 procent van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten. Ultimo 2018 komt dit neer op € 11,0 miljoen.

Van het positieve resultaat ultimo over de uitvoeringskosten 2018 van € 29,8 miljoen is voor € 8,1 miljoen ten gunste gebracht aan de egaliseringsreserve. Hiermee komt deze uit op € 11,0 miljoen. Het restant van € 21,7 miljoen wordt, conform de regeling SUWI, terugbetaald aan het ministerie van SZW.

3.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur

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

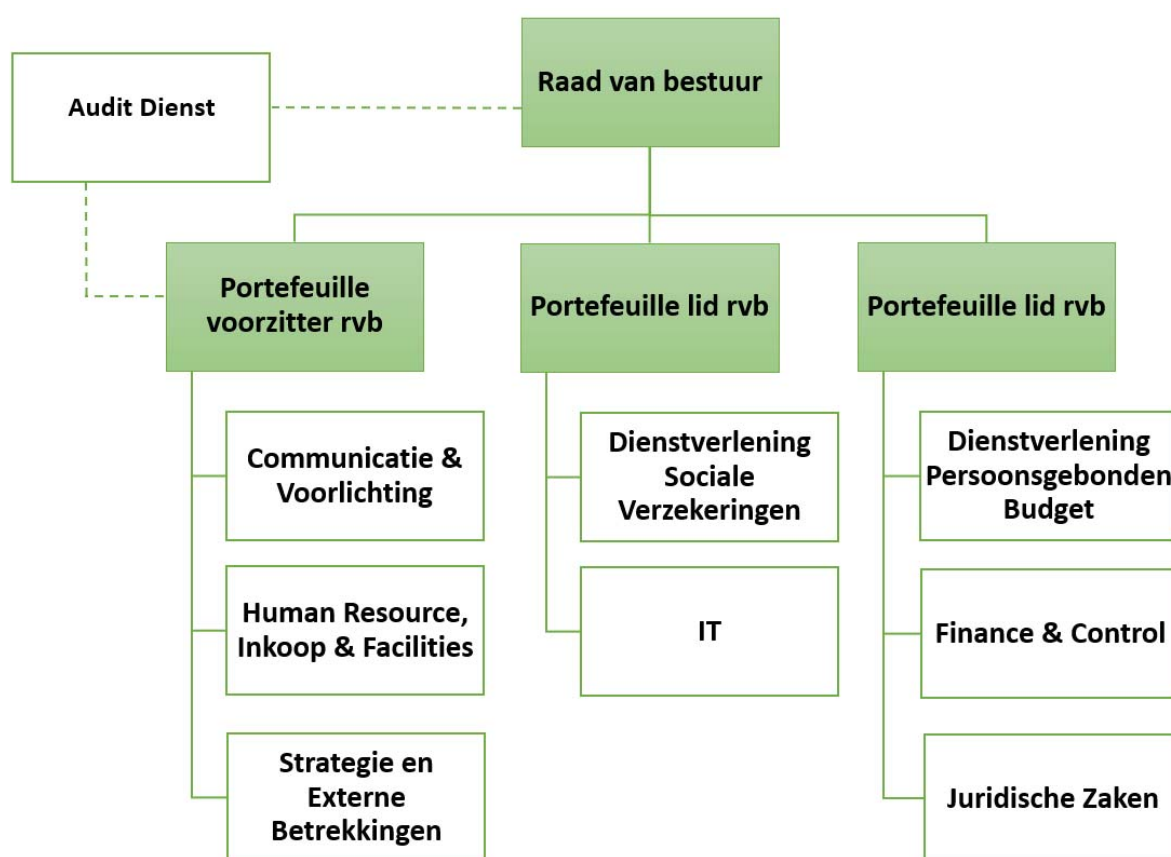
3.4 Adressen

Website:		svb.nl
Locatie Amstelveen Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen 020 – 656 56 56	Locatie Groningen Cascadeplein 5 9726 AD Groningen 050 – 316 90 00	Locatie Rotterdam Posthumalaan 100 3072 AG Rotterdam 010 – 417 40 00
Locatie Breda Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 50 00	Locatie Leiden Stationsplein 1 2312 AJ Leiden 071 – 512 90 00	Locatie Utrecht Graadt van Roggenweg 400 3531 AH Utrecht 030 – 264 90 00
Bureau voor Belgische Zaken Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 58 40	Locatie Nijmegen Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 10 00	Locatie Zaanstad Stationsstraat 112 1506 DK Zaandam 075 – 655 10 00
Locatie Deventer Snipperlingsdijk 2 7417 BJ Deventer 0570 – 50 60 00	Locatie Roermond Laurentiusplein 8 6043 CS Roermond 0475 – 36 80 00	Locatie Dienstverlening PGB Papendorpseweg 93 3528 BJ Utrecht 030 – 264 82 00
		Bureau voor Duitse Zaken Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 18 11
Attachés:		
Turkije Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken Hilal Mahallesi Turan Güneş Blv Hollanda cd 5 06550 Ankara	Marokko Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken 11, Rue Azrou Hassan, Rabat	

4 Bijlagen

Bijlage 1 Organogram SVB

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



Bijlage 2 Wikivisie

De SVB heeft in 2018 geïnvesteerd in haar strategische doelstellingen:

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

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) schrijft samen met de hele organisatie aan haar toekomstvisie. Dit doen we door een Wikivisie die permanent open staat voor aanscherpingen en aanvullingen. De Wikivisie vormt het uitgangspunt voor de ambitie en strategische doelstellingen van de SVB; kortom wat wij willen bereiken in de toekomst. Belangrijk uitgangspunt is dat de visie van de SVB er een blijft van de hele organisatie. Ook in 2018 schreven alle collega's mee en leverden hun input. Zo wordt de Wikivisie van de Sociale Verzekeringsbank op een interactieve manier geschreven: van en door medewerkers. Onderstaand de versie van november 2018.





Wikivisie versie 11

De Sociale Verzekeringsbank is de oudste uitvoerder van volksverzekeringen voor in Nederland. Wij toetsen of mensen krijgen van ons waar ze recht op hebben: AOW, kinderbijslag, uitkeringen via een persoonsgebonden budget en uitkeringen uit andere regelingen. We kijken niet alleen naar de regels, maar ook naar de bedoeling van de regels. Werken aan de bestaanszekerheid en het vergroten van de eigen regie van de burger is de bedoeling van de SVB. We willen Samen met andere organisaties voor klanten met andere organisaties willen we als 1 overheid werken voor klanten werken.

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

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

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

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

Bijlage 3 Personalia

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

Raad van bestuur

De heer drs. M.R. Schurink (22 september 1975)

Voorzitter raad van bestuur van 17 mei 2016 tot 19 maart 2018. Aandachtsgebieden: Strategie en Externe Betrekkingen (SEB), Human Resources, Inkoop en Facilities (HR,I&F), Concern Control, Audit Dienst (AD), Communicatie en Voorlichting (C&V) en IT.

Nevenfuncties:

- Bestuurslid Stichting Pensioen Register
- Voorzitter Bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- Voorzitter Bestuur Social Impact Factory
- Regieraad Responsieve Overheid

De heer drs. S.T. Sibma (27 april 1960)

Voorzitter raad van bestuur van 1 april 2018 tot heden. Aandachtsgebieden: Strategie en Externe Betrekkingen (SEB), Human Resources, Inkoop en Facilities (HR,I&F), Concern Control, Audit Dienst (AD) en Communicatie en Voorlichting (C&V).

Nevenfuncties:

- Bestuurslid Stichting Pensioen Register
- Voorzitter Bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- Lid Audit Committee (Nederlandse Voedsel- en Waren Autoriteit (NVWA)

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

Lid raad van bestuur van 13 april 2015 tot heden. Aandachtsgebieden: Dienstverlening PGB (DPGB), Juridische Zaken (JZ) en Finance & Control (F&C).

Nevenfunctie:

- Lid van de Raad van Toezicht RINIS

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

Lid raad van bestuur van 1 mei 2016 tot heden. In verband met de ziekte van dhr. Van Es zijn de aandachtsgebieden IT en Dienstverlening Sociale Verzekeringen verdeeld over respectievelijk dhr. Sibma en dhr. Van de Louw.

Directieteam

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

Dienstverlening Sociale Verzekeringen	Dhr. S.J. van Delden
Dienstverlening Persoonsgebonden budget	Mw. mr. C. Nijkamp
IT/CIO	Mw. drs. H.J.A. van Osch (tot 1 april 2018) Dhr. H. Cleton directeur a.i. (vanaf 14 februari 2018)
Human Resources, Inkoop & Facilities	Dhr. drs. S.L.A. van de Griendt (tot 1 november 2018) Mw. M. Hofstede directeur a.i. (vanaf 15 oktober 2018)
Juridische Zaken	Dhr. dr. C.J. Gradenwitz MPA
Finance & Control	Mw. K.S.M. Hubert RA (tot 15 oktober 2018) Dhr. J.M.C. Mulder directeur a.i. (vanaf 15 oktober 2018)

Strategie en Externe Betrekkingen

Dhr. drs. F. Bannink directeur a.i. (tot 11 februari 2018)

Communicatie & Voorlichting

Dhr. A. Bal (vanaf 12 februari 2018)

Dhr. W.P.J. van Bastelaar MCC

De directeur van de Audit Dienst, dhr. R.C.A. van Rijswijk RA, maakt geen deel uit van het directieteam, maar heeft een permanente uitnodiging om de vergaderingen van het directieteam bij te wonen.

Bijlage 4 Afkortingen

Afkortingen

AA	AOW/Anw
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AxW	AOW, AKW en Anw
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBL	Bijstand Buitenland
BBZ/BDZ	Bureaus Belgische en Duitse Zaken
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRP	Basisregistratie Personen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CIO	Chief information officer
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CIRT	Cyber incident response team
CISO	Chief information security officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CMR	La Caisse Marocaine des Retraites
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CRSA	Control & Risk Self Assessment
CZ	Centraal Ziekenfonds
DigiD	Digitale identiteit
DPGB	Dienstverlening persoonsgebonden budget
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
DWS	Digitale Werkplek SVB
EER	Europese Economische Ruimte
EONIA	Euro OverNight Index Average
eID	Electronic identification
eIDAS	Electronic IDentification Authentication and trust Services
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EU	Europese Unie
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
FTE	Fulltime-equivalent
HPV	Handvest Publiek Verantwoorden

HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IB	Inlichtingenbureau
IBF	Internationaal Bureau Fraude
ICM	Inkoop en contractmanagement
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en naturalisatiedienst
ISAC-Rijk	Information Systemworks and Analysis of Changes Rijk
ISSA	International Social Security Association
IT	Informatietechnologie
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
Mebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
MRS	Multiregelingsysteem
MVP	Minimum Viable Product
Netspar	Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement
NCP	National Contact Point
NOOM	Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
NVWA	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
OBDO	Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs Cultuur en Wetenschappen
PGB	Persoonsgebonden budget
PIA	Privacy Impact Assessment
QDB	Query Database
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
REM	Remigratiewet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
Rva	Raad van advies
SAFE	Social Agencies for Future Europe
SDG	Single Digital Gateway
SN	Schuldig Nalatig
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TIZ	Taskforce Integriteit Zorgfraude
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TOG	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
TOVER	Ten onrechte verzekerd
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	Verantwoord begroten
VCP	Vakcentrale voor Professionals
VNG	Vereniging voor Nederlandse Gemeenten
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WagwEU	Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie

Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WDO	Wet Digitale Overheid
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvang
Wlz	Wet langdurige zorg
WML	Wettelijk minimumloon
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
Woo	Wet open overheid
WPS	Werkplaats Problematische Schulden
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet Werk en Bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZiNL	Zorginstituut Nederland (voorheen: College voor Zorgverzekeringen)
ZIN	ZBO Inkoop Netwerk
Zvw	Zorgverzekeringswet



www.svb.nl



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank