



Sociale Verzekeringsbank

Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 48 01
Internet www.svb.nl

Aan de Staatssecretaris van het Ministerie van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid
T.a.v. mevrouw T. van Ark
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

datum
12 maart 2020

ons kenmerk
RvB.29/20/SS/za

Behandeld door

Betreft: Aanbieding SUWI Jaarverslag 2019 van de Sociale Verzekeringsbank

Geachte mevrouw de Staatssecretaris,

Hierbij bied ik u het SUWI jaarverslag 2019 van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) aan. Hierin is zowel de jaarrekening als de controleverklaring opgenomen.

Ik ben trots op de inzet en de prestaties die onze medewerkers hebben geleverd om de stabiliteit, kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening op orde te houden en te verbeteren. Zo blijven wij aangesloten bij de wensen en de behoeften van onze klanten.

Verder dank ik u voor de constructieve en betrokken samenwerking met uw ministerie.

Hoogachtend,

Sociale Verzekeringsbank

drs. S.I. Sibma

Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage(n): - Jaarverslag SVB 2019
- Accountantsverslag SUWI Jaarverslag 2019



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

ACCOUNTANTSVERSLAG

SUWI Jaarverslag 2019

(Bestemd voor de Raad van Bestuur en het Audit Committee van de Sociale Verzekeringsbank
en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)

Audit Dienst SVB
ADU20.0032
12 maart 2020

Samenvatting

Ingevolge artikel 49 lid 1 van de wet SUWI heeft de Audit Dienst (AD) de volgende elementen van het jaarverslag 2019 van de SVB gecontroleerd:

- de SUWI-jaarrekening over 2019 van de SVB (pagina's 71 tot en met 115 van het SUWI Jaarverslag 2019) waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform Wet normering topinkomens (WNT);
- de in paragraaf 7.2.2 opgenomen rechtmatigheidsverklaring over de taakuitvoering over 2019 (pagina 66 van het SUWI Jaarverslag 2019).

De AD heeft bij deze jaarrekening en in de paragraaf 7.2.2 opgenomen rechtmatigheidsverklaring over de rechtmatigheid een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

De AD heeft over 2019 vastgesteld dat de WNT-verantwoording van de SVB voldoet aan de WNT-regelgeving. In de samenstelling van het Directieteam hebben in 2019 diverse mutaties plaatsgevonden. Deze waren het gevolg van de invoering van de nieuwe topstructuur. De mutaties zijn op toereikende wijze in de WNT-verantwoording verwerkt. Daarnaast was sprake van een overschrijding bij één directeur die extern was ingehuurd. Deze overschrijding is inmiddels teruggevoerd.

Ingevolge artikel 5.22 van de Regeling SUWI heeft de AD de opzet en het bestaan per 31 december 2019 en de werking gedurende de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 beoordeeld van de maatregelen en procedures gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. In de IT-omgevingen zijn in 2019 voldoende maatregelen getroffen en uitgevoerd om een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking te waarborgen. Wel benadrukt de IT-auditor van de AD de zorgen omtrent het cyberrisico en het autorisatiemanagementproces in de Mededeling artikel 5.22 Regeling SUWI.

Daarnaast heeft de AD een onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de SVB over 2019 voldoet aan het Suwinet-normenkader (IT-gerelateerd). Geconcludeerd is dat de SVB op één aandachtsgebied onvoldoende effectieve procedures en maatregelen heeft getroffen. Dit heeft betrekking op het monitoren van de loginformatie van de vastgelegde uitzonderingen op de Suwinet inijk bevoegdheden. Maatregelen ter verbetering zijn in gang gezet.

Het DigiD-assessment over 2019 loopt nog. Uit de eind 2019 uitgevoerde penetratietest zijn enkele bevindingen naar voren gekomen. De SVB heeft gepland deze in het 1^e tertaal van 2020 op te lossen.

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

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens;
- bijlagen.

Op grond van onze 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.

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	OPDRACHT	4
1.2	ONTWIKKELINGEN SVB	5
1.3	ONAFHANKELIJKHEID AUDIT DIENST SVB	5
1.4	BEVESTIGING BIJ DE VERANTWOORDING	5
1.5	FRAUDE	5
1.6	LEESWIJZER	5
2	JAARREKENING 2019	6
2.1	ALGEMEEN	6
2.2	FINANCIËLE VASTE ACTIVA	7
2.3	LIQUIDE MIDDELEN	7
2.4	FONDSVERMOGEN AOW	7
2.5	EGALISATIE- EN BESTEMMINGRESERVE	8
2.6	PERSENELE VOORZIENINGEN	8
2.7	VOORZIENING GROOT ONDERHOUD	9
2.8	SALDO VAN BATEN EN LASTEN 2019 SV-TAKEN	9
2.9	UITVOERINGSKOSTEN	9
2.9.1	Goedgekeurde begroting SVB	9
2.9.2	Uitvoeringskosten SUWI	10
2.9.3	Verhouding uitvoeringskosten SUWI / niet-SUWI	10
2.9.4	Kostenverdeling	10
2.9.5	Financiering	11
2.10	WET NORMERING TOPINKOMENS (WNT)	11
3	GEAUTOMATISEERDE GEGEVENSVERWERKING	12
3.1	SCOPE WERKZAAMHEDEN	12
3.2	ONTWIKKELINGEN ICT-ORGANISATIE	12
3.2.1	Inrichting ICT	12
3.2.2	Governance IT	12
3.2.3	IT op orde brengen	13
3.2.4	Project EESSI	13
3.2.5	Informatiebeveiliging	13
3.2.6	Identity & Access Management	14
3.3	SUWI-JAARREKENING/GEGEVENSVERWERKING SUWI (ARTIKEL 5.22 REGELING SUWI)	14
3.4	GEGEVENSUITWISSELING SUWINET (ARTIKEL 6.4 REGELING SUWI)	15
3.5	DIGID	15
4	BESTUURSVERSLAG 2019	16
4.1	SCOPE WERKZAAMHEDEN	16
4.2	BEDRIJFSVOERING	16
4.3	KWANTITATIEVE NIET-FINANCIËLE INFORMATIE IN HET JAARVERSLAG	17
4.3.1	Beschrijving Administratieve Organisatie/Interne Beheersing (AO/IB)	17
4.3.2	Prestatie-indicatoren (PI) en kengetallen	17
4.3.3	Overige kwantitatieve informatie	18
4.3.4	Volledigheid van informatie	18
4.4	DOELMATIGHEID VAN HET BEHEER EN DE ORGANISATIE	18
4.5	RISICOMANAGEMENT	19
4.6	RECHTMATIGHEID	20
4.6.1	Rechtmatigheidsfouten	20
4.6.2	Toereikendheid Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) beleid	20
4.6.3	Europese aanbesteding	20
5	OVERIGE ONDERWERPEN	21

5.1	VERSLAGGEVING.....	21
5.1.1	<i>Jaarverslagproces</i>	21
5.1.2	<i>Interne beheersing</i>	21
5.1.3	<i>Personeelsdossiers</i>	22
5.1.4	<i>Totstandkoming tussentijdse informatievoorziening</i>	22
5.2	GOVERNANCE	23
5.2.1	<i>Three Lines of Defense model</i>	23
5.2.2	<i>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</i>	24
5.3	IMPACT VAN BESLUITEN SZW OP VERSLAGGEVING	24
6	ONDERTEKENING.....	26
	BIJLAGE 1: MEDEDELING ARTIKEL 5.22 REGELING SUWI	27
	BIJLAGE 2: INHOUDSVOORSCHRIFTEN VOLGENS BIJLAGE VIII REGELING SUWI.....	31

1 Inleiding

1.1 Opdracht

De Audit Dienst SVB (AD) voert in opdracht van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een controle uit op de door de SVB uitgevoerde wetten en regelingen (SV-wetten) in het kader van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (wet SUWI). De Wet SUWI is nader uitgewerkt in de Regeling SUWI. De opdracht aan de AD is vastgelegd in het auditjaarplan 2019 dat met de Raad van Bestuur is besproken op 7 januari 2019. Deze opdracht 2019 is nader schriftelijk door de Raad van Bestuur bevestigd in de opdrachtbevestiging 2019 d.d. 21 mei 2019.

Deze controle leidt tot een controleverklaring:

- over de getrouwheid van de jaarrekening;
- bij de in de jaarrekening opgenomen opgave van topinkomens conform de Wet normering topinkomens (WNT);
- bij de in het bestuursverslag opgenomen rechtmatigheidsverklaring van de Raad van Bestuur.

Naast de controleverklaring brengt de AD een accountantsverslag uit met de belangrijkste uitkomsten van de controlewerkzaamheden. Daarin wordt gerapporteerd over een aantal voorgeschreven onderwerpen. In dit accountantsverslag is tevens een separaat oordeel van de IT-auditor opgenomen over de geautomatiseerde gegevensverwerking.

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met het Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, § 5.1b, Accountantscontrole. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de verantwoordingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming. Hieronder valt het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan. De accountant bepaalt hiermee de controlewerkzaamheden die passend zijn bij de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet als doel een oordeel te geven over de effectiviteit van de interne beheersing van de SVB.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van de SVB gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

1.2 Ontwikkelingen SVB

De SVB is er wederom in geslaagd om de wetsuitvoering in 2019 goed uit te voeren. Het totale bedrag dat de SVB uitbetaalt in het kader van de SV-wetten is verder gestegen naar meer dan € 44,6 miljard. Daarmee heeft de SVB een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving. Die uitbetalingen voldoen qua rechtmatigheid aan de gestelde eisen.

Het jaar 2019 stond voor de SVB in het teken van de verder toekomstbestendig maken van de SVB. In dit kader zijn bestuurbaarheid en wendbaarheid belangrijke factoren. Om deze verder te vergroten is de topstructuur in de loop van 2019 vereenvoudigd. Tevens is het gesprek met het Ministerie van SZW gestart om structurele dekking van de kosten om de continuïteit, rechtmatigheid en wendbaarheid te kunnen waarborgen. Daarbij past ook de constatering dat de dienstverlening complexer wordt en de realisatiekracht van de SVB achterblijft bij de ambities.

De afgelopen jaren is een positief saldo van baten en lasten gerealiseerd. Daarmee is de egaliseriereserve ultimo 2018 maximaal gevuld. Over 2019 heeft de SVB een negatief saldo van baten en lasten gerealiseerd. Deze is aan de egaliseriereserve onttrokken.

1.3 Onafhankelijkheid Audit Dienst SVB

Voor de noodzakelijke borging van de onafhankelijkheid voor deze controleopdracht zijn de reguliere maatregelen binnen de SVB en AD toereikend. Wij hebben onze naleving van de in- en externe standaarden en het onafhankelijkheidsbeleid van de SVB voor onze totale dienstverlening bewaakt en bevestigd dat we aan deze onafhankelijkheidsverplichtingen hebben voldaan en blijven voldoen.

1.4 Bevestiging bij de verantwoording

Het is voor ons op voorhand niet uit te sluiten dat bij de SVB zich gebeurtenissen hebben voorgedaan die niet zichtbaar zijn in de administratie van de SVB. Om die reden vragen wij aan de Raad van Bestuur en directeur Bedrijfsvoering de bevestiging dat “alles is gemeld wat gemeld had moeten worden”. Deze bevestiging bij de verantwoording is getekend door de Raad van Bestuur van de SVB en directeur Bedrijfsvoering.

1.5 Fraude

Vanuit onze rol als accountant, zijn wij verantwoordelijk voor het betrekken van frauderisico's in de planning en uitvoering van zijn controleopdracht. Wij hebben een fraudediscussie gevoerd binnen het controleteam en met de Raad van Bestuur (d.d. 6 januari 2020). Hoewel wij een kritische houding ten opzichte van risico's van fraude in de jaarrekening hebben, merken wij op dat onze controle niet specifiek gericht is op het ontdekken van fraude. In Nederland is de accountant wettelijk verplicht om alle ontdekte fraudegevallen te rapporteren aan het bestuur.

In 2019 zijn door de SVB binnen de SV-dienstverlening geen interne fraudes geconstateerd.

Uit onze werkzaamheden in het kader van de controle van de jaarrekening 2019 zijn geen indicaties van fraude of onregelmatigheden gebleken.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit accountantsverslag gaan wij in op de bevindingen inzake de jaarrekening 2019 en in hoofdstuk 3 op de geautomatiseerde gegevensverwerking. Vervolgens gaan wij in hoofdstuk 4 in op de bevindingen inzake het bestuursverslag 2019, inclusief de rechtmatigheidsaspecten. Tot slot gaan wij in hoofdstuk 5 in op een aantal overige onderwerpen. In bijlage 1 is de Mededeling inzake artikel 5.22 Regeling SUWI weergegeven.

2 Jaarrekening 2019

2.1 Algemeen

Op grond van artikel 5.10e van de Regeling SUWI geven wij inzicht in de belangrijkste uitkomsten van de controlewerkzaamheden, waaronder:

- Fouten en onzekerheden voor de bepaling van de strekking van de controleverklaring – § 2.1
- Overige fouten en onzekerheden die niet worden gehanteerd voor de bepaling van de strekking van de controleverklaring – § 2.1
- De doelmatigheid van het beheer en de organisatie – § 4.4
- De prestatie-indicatoren en kengetallen in het bestuursverslag – § 4.3.2
- De bedrijfsvoering in het bestuursverslag – § 4.2.

Controleverklaring

De AD heeft de jaarrekening, zoals in het jaarverslag SVB is opgenomen, gecontroleerd op het aspect getrouwheid. De AD heeft bij deze jaarrekening een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Hierna gaan wij in op de fouten en onzekerheden die relevant zijn voor de strekking van de controleverklaring. Bij de bepaling van de strekking van de controleverklaring, hebben wij vastgesteld dat niet alle geconstateerde fouten zijn gecorrigeerd. De omvang van de niet gecorrigeerde fouten bedraagt gesaldeerd € 143.000.

Daarnaast zijn rechtmatigheidsfouten geconstateerd. De geconstateerde rechtmatigheidsfouten bestaan uit de beste schatting van de fout van de rechtmatigheidscontroles (zie § 4.6) en fouten inzake Europese aanbestedingen (zie § 4.6.3).

In het jaarverslag 2019 wordt inzicht gegeven in verantwoordings- en beleidsinformatie. Daar waar verbanden liggen met de door ons gecontroleerde jaarrekening 2019 hebben wij vastgesteld dat de andere informatie in het jaarverslag geen inconsistenties van materieel belang bevat. Tevens hebben wij vastgesteld dat de andere informatie niet inconsistent is met de kennis die wij tijdens de controle hebben verkregen.

Gedurende het jaar voeren wij controlewerkzaamheden uit, gericht op het vaststellen van de betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de jaarrekening. In het kader van deze controlewerkzaamheden beoordelen wij de administratieve organisatie en het daarin opgenomen stelsel van interne beheersmaatregelen (AO/IB). De AO/IB van de SVB is erop gericht om wetten en regelingen effectief, efficiënt en beheerst te kunnen uitvoeren.

Wij hebben bij onze controlewerkzaamheden vastgesteld dat de AO/IB van de uitvoeringskosten niet op alle punten voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Door middel van aanvullende werkzaamheden is alsnog vastgesteld dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2019 en van het saldo van baten en lasten over 2019.

Ten behoeve van de jaarrekeningcontrole hebben wij werkzaamheden uitgevoerd in het kader van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Voor de belangrijkste bevindingen en conclusies over de geautomatiseerde gegevensverwerking wordt verwezen naar het volgende hoofdstuk.

Hierna volgen de belangrijkste controlebevindingen en lichten wij enkele belangrijke posten uit de jaarrekening 2019 toe.

2.2 Financiële vaste activa

De financiële vaste activa betreft een vordering op het Ministerie van SZW die in 2012 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar afrekenen op transactiebasis. Deze overgang heeft geleid tot niet afgerekende uitkerings- en uitvoeringskosten, die bestaan uit zowel een vordering als een schuld. De langlopende vordering is onder de financiële vaste activa verantwoord. De langlopende schuld is verantwoord onder de post Langlopende schuld in de jaarrekening. Deze vordering en schuld zijn op nominale waarde gewaardeerd, omdat bij stopzetten van de betreffende regeling, de vordering of schuld direct wordt afgewikkeld. Overeenkomstig de afspraken met Ministerie van SZW wordt over de vordering en schuld geen rente berekend.

2.3 Liquide middelen

Tijdens de jaarrekeningcontrole is geconstateerd dat bij de sociaal attachés in Turkije en Marokko bankrekeningen bestaan. Het gaat om in totaal zes bankrekeningen, die op naam van de SVB staan. Deze bankrekeningen zijn niet als zodanig vermeld in de administratie. Vier van deze rekeningen zijn onder de overige vorderingen verantwoord en twee rekeningen waren niet in de administratie opgenomen. Ook stonden deze zes bankrekeningen niet vermeld op de ontvangen standaardbankverklaringen.

Naar aanleiding van deze constatering zijn extra controlewerkzaamheden uitgevoerd. De sociaal attachés voeren werkzaamheden uit voor zowel de SVB als het UWV. Mutaties op de bankrekeningen gerelateerd aan de SVB zijn in de administratie verwerkt onder de overige vorderingen. De mutaties gerelateerd aan het UWV zijn niet in de administratie verwerkt. Omdat de bankrekeningen op naam van de SVB staan, verwachten wij dat alle bankstanden en mutaties op de bankrekeningen onder de liquide middelen verantwoord zijn in de administratie.

De SVB heeft bij het UWV navraag gedaan welke stromen gerelateerd aan de sociaal attachés bij hen bekend zijn. De van het UWV ontvangen informatie sluit aan bij de daadwerkelijke mutaties op de bankrekeningen. Hiermee hebben wij inzicht gekregen in de stromen en vastgesteld dat de mutaties gerelateerd zijn aan de activiteiten van het UWV.

Een deel van de standen en mutaties is in de administratie gecorrigeerd naar liquide middelen. Voor een niet materieel deel (UWV) zal deze correctie in 2020 plaatsvinden.

Deze zes bankrekeningen zijn buiten de afdeling treasury geopend. Wij zijn binnen de SVB nagegaan of er meer bankrekeningen bestaan, die niet, of niet op de juiste manier in de administratie zijn verantwoord. Hierbij zijn geen bankrekeningen aangetroffen die niet op de juiste wijze zijn verantwoord. In de bevestiging bij de jaarrekening heeft de Raad van Bestuur dit tevens bevestigd.

Voor de vier Turkse bankrekeningen hebben wij geen standaardbankverklaring ontvangen. We hebben alleen de bevestiging gekregen dat de SVB vier bankrekeningen heeft bij deze bank. In 2020 zal de SVB met de bank afspraken maken over het verstrekken van een standaardbankverklaring.

2.4 Fondsvermogen AOW

De omvang van het fondsvermogen AOW is gestegen van negatief € 19,4 miljoen naar positief € 535,7 miljoen ultimo boekjaar.

De lagere premies 2019 en de negatieve afrekeningen over eerdere jaren van de Belastingdienst (€ 1,8 miljard) zijn gecompenseerd door een hogere financiering door het Rijk. Deze hogere financiering levert ook dekking voor de hogere uitkeringslasten.

Overeenkomstig de aanwijzing van het Ministerie van SZW wordt het saldo van baten en lasten alleen bij de premiegefinancierde fondsen verantwoord. Dat betekent dat bijvoorbeeld in het fonds AKW geen saldo van baten en lasten wordt verantwoord, terwijl er wel een saldo kan zijn op de uitvoeringskosten van de AKW. In de huidige manier van verantwoorden betekent dit dat bijvoorbeeld een saldo op de uitvoeringskosten AKW, in de regel 'premies' bij de premiegefinancierde fondsen wordt gecorrigeerd. Dit heeft daarmee ook effect op de verdeling binnen de bestemming van het saldo van baten en lasten, en daarmee op het fondsvermogen AOW.

Het fondsvermogen AOW bestaat uit twee componenten: het normvermogen en het vermogenstekort /-overschot. Het normvermogen is een gemiddeld vermogen om gedurende het jaar voldoende middelen te hebben om aan de verplichtingen van de AOW te voldoen. Het verschil tussen het normvermogen en het fondsvermogen is het vermogenstekort /-overschot. Fluctuaties in het fondsvermogen ontstaan door de afrekeningen met de Belastingdienst, die de SVB niet kan beïnvloeden. Het vermogenstekort /-overschot wordt ieder jaar, volgend op het boekjaar, in de financiering verwerkt. Het fondsvermogen wordt daardoor in principe via de financiering in toekomstige jaren weer aangevuld tot het normvermogen. Hierdoor loopt het fonds AOW geen continuïteitsrisico, omdat het Ministerie van SZW het vermogenstekort /-overschot altijd in toekomstige financiering toekent.

2.5 Egalisatie- en bestemmingsreserve

Wij stellen vast dat de mutaties in de egalisatie- en bestemmingsreserve overeenkomstig afspraken met het Ministerie van SZW zijn en dat zij adequaat zijn verwerkt en toegelicht in de jaarrekening.

Egalisatiereserve

Met ingang van het boekjaar 2014 vormt de SVB een egalisatiereserve, die gevoed wordt met het verschil tussen de begroting en de gerealiseerde lasten van de SV-uitvoeringskosten. De maximale omvang van de egalisatiereserve is 5% van het gemiddelde van de jaarbegrotingen van de afgelopen drie jaar.

Over 2019 is een negatief saldo van baten en lasten gerealiseerd van € 4,4 miljoen. Op basis van de Regeling SUWI wordt het saldo van baten en lasten aan de egalisatiereserve onttrokken. De egalisatiereserve mag volgens deze regeling ultimo 2019 maximaal circa € 11,5 miljoen bedragen. Met een eindstand van € 8,7 miljoen blijft de egalisatiereserve ultimo 2019 binnen het gestelde maximum. Voor een nadere toelichting op de samenstelling van de egalisatiereserve verwijzen naar de alinea over *Onderdelen egalisatiereserve* in § 5.3.

Bestemmingsreserve Wmo

De bestemmingsreserve Wmo (buiten het SUWI-domein) is in het verleden gevormd in verband met eventuele toekomstige liquidatiekosten (betreft dienstverlening aan gemeenten). In 2014 was de bestemming verruimd naar de mogelijke dekking voor onvoorziene kosten van Trekkingsrechten PGB. Gedurende 2019 heeft de Raad van Bestuur de bestemming van deze reserve opgeheven, aangezien PGB nu beschikt over een PGB specifieke egalisatiereserve. Deze egalisatiereserve is net als de reserve in het SV-domein bedoeld voor het opvangen van schommelingen en onvoorziene kosten. Daarmee is de noodzaak van de bestemmingsreserve Wmo komen te vervallen. De reserve valt vrij binnen het eigen vermogen, dit is in het geval van de uitvoeringskosten de egalisatiereserve. Het totale bedrag van € 2,1 miljoen is toegevoegd aan de egalisatiereserve.

2.6 Personele voorzieningen

De post voorzieningen bestaat voor het grootste deel uit voorzieningen in het kader van afvloeiing van medewerkers naar aanleiding van eerdere reorganisaties.

De stand van de personele voorzieningen ultimo 2019 is evenals voorgaand jaar afgenomen gedurende het boekjaar. Deze daling volgt uit de aandacht die door de SVB wordt gelegd op mobiliteit, alsmede de invloed van de verbeterde arbeidsmarkt waardoor ex-medewerkers sneller een nieuwe baan vinden. De waardering van de personele voorzieningen is voor een deel ingeschat op basis van bemiddelbaarheid van de betreffende personen. Daartoe zijn drie categorieën onderkend, met ieder een eigen effectueringspercentage. Dit percentage geeft de inschatting aan welk deel van de maximale verplichting benodigd is. De effectueringspercentages zijn in 2019 herijkt. Dit heeft geleid tot een verlaging van de verwachte benodigde verplichting met ca. € 0,1 mln.

Tijdens de controle is gebleken dat de begeleidingskosten per medewerker dusdanig laag waren, dat die niet meer in de voorziening opgenomen hoeft te worden. Dit deel ad € 0,7 miljoen is in 2019 vrijgevallen.

De omvang van de personele voorzieningen op basis van de uitgangspunten zijn in totaliteit toereikend.

2.7 Voorziening groot onderhoud

De SVB voert jaarlijks groot onderhoud uit op haar vaste activa. De SVB heeft hiervoor in 2018 een voorziening groot onderhoud gevormd voor bouwkundig onderhoud. Ultimo 2019 bedraagt de voorziening € 6,4 miljoen. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Dit is in 2019 een toegestane grondslag. Met ingang van 1 januari 2020 schrijft de Raad voor de Jaarverslaggeving voor dat, indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, de voorziening dient te worden gewaardeerd tegen de contante waarde.

De voorziening bij de SVB heeft voor ongeveer 80% betrekking op dakbedekking waarvan de cyclus is vastgesteld op 25 jaar. Door de lange cyclus is de tijdswaarde van geld materieel. Deze wijziging heeft derhalve in 2020 een materieel effect op de hoogte van de voorziening.

2.8 Saldo van baten en lasten 2019 SV-taken

Eind 2019 resulteert in de staat van baten en lasten een positief saldo van € 328,2 miljoen (2018: negatief € 171,1 miljoen). Gezien de wijze van financiering van de AOW en Anw, ten opzichte van de andere wetten, heeft het saldo alleen effect op deze fondsen. Het saldo is als volgt te specificeren:

	2019	2018
	€ mln	€ mln
AOW	550,7	2,6
Anw	-222,5	-173,7
	<u>328,2</u>	<u>-171,1</u>

Het negatieve saldo bij de Anw in 2019 is, conform de verwachting en voorgaande jaren, het gevolg van bewust aanmerkelijk lagere premiebatens dan uitkeringslasten. Zodoende wordt het vermogensoverschot in het Anw fonds teruggebracht.

2.9 Uitvoeringskosten

2.9.1 Goedgekeurde begroting SVB

Het Ministerie van SZW heeft voor 2019 een maximaal kostenniveau van € 260,1 miljoen goedgekeurd naar aanleiding van de begroting 2019 (2018: € 253,2 miljoen). Dit bedrag is ook als zodanig in de jaarrekening verwerkt.

2.9.2 Uitvoeringskosten SUWI

De totale SV-lasten 2019 bedragen € 264,5 miljoen. De uitvoeringskosten van de SV-taken bestaan uit personele kosten, huisvestingskosten, automatiseringskosten, bureaukosten en kosten voor diensten en diversen. Naar aanleiding van de controle op de huisvestingskosten is er voor ca. € 0,4 mln. gecorrigeerd als investering naar de materiële vaste activa.

Op de uitvoeringskosten SUWI is derhalve een overschrijding van € 4,4 miljoen gerealiseerd.

2.9.3 Verhouding uitvoeringskosten SUWI / niet-SUWI

De verhouding van de uitvoeringskosten (inclusief mutaties in voorzieningen) tussen de SUWI en de niet-SUWI wetten en regelingen luidt als volgt:

	2019		2018	
	€ mln	%	€ mln	%
SUWI	264,5	76,3	245,2	76,3
Niet-SUWI: PGB	69,5	20,0	63,2	19,7
Niet-SUWI: V&O	8,4	2,4	9,2	2,8
Niet-SUWI: overig	4,3	1,3	3,9	1,2
Totaal	346,7	100,0	321,5	100,0

In 2019 zijn de uitvoeringskosten SUWI gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door hogere personeelskosten en anderzijds door hogere automatiseringskosten.

De stijging van de kosten met betrekking tot PGB zijn met name gestegen door de kosten die samenhangen met de ontwikkeling van het financiële domein van PGB2.0.

2.9.4 Kostenverdeling

De uitvoeringskosten van de SVB worden toegerekend aan de wetten en regelingen. Deze toerekening vindt plaats op basis van een toerekeningsmethodiek, waarin met name de productie-fte's een rol spelen. Uitgangspunt daarbij is zoveel mogelijk kosten direct aan de betreffende wetten en regelingen toe te rekenen. Bij een in 2019 voorgestelde verandering in het toerekenen van kosten naar PGB was onvoldoende rekening gehouden met de uitwerking daarvan in de verdeling van de kosten naar de overige financieringsstromen. Vooraf bleek onvoldoende rekening gehouden te zijn met de aanvaardbaarheid van deze verandering met de geldende waarderingsgrondslagen, wat gevolgen heeft gehad voor het tussentijdse financieel beheer. In de tussentijdse cijfers is gebruik gemaakt van een onjuiste verdeling van de kosten.

In de eindfase van de controle hebben wij bij de kostenverdeling onder meer een foute doorbelasting geconstateerd van € 2,6 mln. Vanwege tijdsdruk heeft de SVB gekozen om deze in één budgetgefinancierd fonds te verwerken in plaats van over alle SUWI-fondsen.

Omdat de verschillen voor de individuele fondsen niet materieel zijn, was het mogelijk om voor deze verwerking te kiezen. Indien de geconstateerde fouten wel materieel zouden zijn, was de tijdige oplevering van het SUWI Jaarverslag in gevaar gekomen.

Alle fondsen geven uiteindelijk een getrouw beeld in de definitieve jaarrekening.

In de controle van de kostenverdeling hebben wij de volgende knelpunten geconstateerd bij de toepassing:

- Een groot aantal handmatige correcties is nodig om op een betrouwbaar overzicht van productie-fte's te komen;
- De mate van detaillering en uitwerking van de doorbelastingen is niet consistent;
- Toepassing van een uniforme werkwijze ontbreekt op de verschillende directies en daarmee ook op de vastleggingen ervan;
- De vastlegging van de kostenverdeling is ondoorzichtig, complex en niet toegankelijk;
- Individuele meningen zijn doorslaggevend;
- Medewerkers zijn onvoldoende kritisch op de juiste toepassing van de methodiek.

Dit heeft mede geleid tot meerdere fouten, welke niet allemaal zijn gecorrigeerd in de jaarrekening, omdat deze niet materieel zijn. Het totaalbedrag aan niet gecorrigeerde fouten vanuit de kostenverdeling is € 368.000.

Overigens geeft het Ministerie van SZW ook aanwijzingen op welke wetten en/of regelingen de kosten moeten worden verantwoord. Deze aanwijzingen hebben ook effect op de uiteindelijke kostenverdeling.

Daarmee is de huidige werkwijze van de kostenverdeling niet houdbaar.

2.9.5 Financiering

De uitvoeringskosten ad € 264,5 miljoen worden in 2019 gefinancierd vanuit de bijdrage van het Ministerie van SZW, de overige baten en de premies vanuit de Belastingdienst. Het verschil tussen de door het Ministerie van SZW goedgekeurde begroting van € 260,1 miljoen en de totale SV-lasten van € 264,5 miljoen bedraagt € 4,4 miljoen en is conform de Regeling SUWI ultimo 2019 aan de egalisatiereserve onttrokken.

2.10 Wet normering topinkomens (WNT)

Met ingang van 1 januari 2013 is de WNT in werking getreden. Op basis van deze wet dient de bezoldiging van de topfunctionarissen gepubliceerd te worden. Voortvloeiend uit de definitie in de WNT en het huidige besturingsmodel bij de SVB zijn naast de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur ook de leden van het directieteam van de SVB als topfunctionaris te beschouwen. De SVB heeft conform het Verantwoordingsmodel WNT 2019 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, de bezoldiging van de topfunctionarissen verantwoord in haar jaarrekening.

Wij hebben vastgesteld dat de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur in 2019 heeft plaatsgevonden conform de rechtspositionele regeling voor de leden van de Raad van Bestuur (artikel 6 lid 4 wet SUWI). De SVB heeft voor de bezoldiging 2019 aan de Raad van Bestuur een goede en volledige invulling gegeven aan de verantwoording volgens de WNT-regelgeving. Wel is er bij één van de extern ingehuurde topfunctionarissen sprake van een onverschuldigde betaling. Deze onverschuldigde betaling is inmiddels opgeëist en verantwoord in de WNT verantwoording. Conform artikel 2.5.1. van het controleprotocol WNT 2019 zullen wij een melding doen aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat de vordering niet terugbetaald is op het moment van het afgeven van de controleverklaring.

3 Geautomatiseerde gegevensverwerking

3.1 Scope werkzaamheden

Wij onderzoeken de geautomatiseerde gegevensverwerking vanuit een aantal invalshoeken. Dit zijn:

- SUWI-jaarrekening;
- Gegevensverwerking SUWI (artikel 5.22 Regeling SUWI);
- Gegevensuitwisseling Suwinet (artikel 6.4 Regeling SUWI);
- DigiD.

De bevindingen zijn per audit, of samengevat per periode, gerapporteerd aan het verantwoordelijke management en de Raad van Bestuur. De hoofdlijnen van de bevindingen worden hieronder gerapporteerd.

Allereerst schetsen we in § 3.2 een aantal ontwikkelingen in de IT-omgeving van de SVB en de beheersing en beveiliging ervan. Vervolgens beschrijven we vanuit de hierboven genoemde invalshoeken achtereenvolgens de conclusies en belangrijkste bevindingen.

De werkzaamheden die we voor de SUWI-jaarrekening verrichten, overlappen grotendeels met de werkzaamheden die we uitvoeren voor de rapportage in het kader van artikel 5.22 van de Regeling SUWI. De bevindingen en conclusies voor deze invalshoeken behandelen we daarom in § 3.3 gezamenlijk. In de daaropvolgende paragrafen beschrijven we vervolgens de conclusies vanuit de overige invalshoeken.

3.2 Ontwikkelingen ICT-organisatie

3.2.1 Inrichting ICT

In het 1^e tertaal van 2019 is er een splitsing aangebracht tussen de directie IT en de CIO-office. Tot dat moment vielen de verantwoordelijkheden voor IT en Informatievoorziening (IV) onder één (interim) directeur, die zowel directeur IT als Chief Information Officer (CIO) was.

De splitsing van directeur IT en CIO heeft, zover de AD dit heeft ervaren, positief gewerkt voor de SVB organisatie. De verschillende belangen zijn op deze wijze beter belegd. Hierdoor is er countervailing power ontstaan. Door deze splitsing zien wij dat gedurende 2019:

- de directeur IT meer aandacht heeft voor strategische, tactische en operationele IT-zaken zoals outsourcing, terugdringen ernstige verstoringen, opbouw management-team, etc.
- de CIO zich meer richt op meer beleidszaken, zoals data governance, IB-riskmanagement, Informatiemanagement en de communicatie richting belangrijke stake-holders zoals de Raad van Bestuur, het Ministerie van SZW en de IT-committee.

3.2.2 Governance IT

De IT-Governance binnen de SVB is nog nietvolwassen. Wij komen tot deze conclusie omdat:

- Er wordt nog weinig klantgericht gestuurd binnen de directie IT;
- Belangrijke IT-projecten lopen qua tijd en budget regelmatig uit;
- De directie IT is nog veel bezig met “brandjes blussen” veroorzaakt door prio-1 incidenten;
- Assuranceverklaringen van externe IT-serviceproviders (ISAE) met bevindingen worden slecht opgevolgd door de SVB.

Hierdoor komt de directie IT minder toe aan het doorvoeren van structurele verbeteringen.

Gedurende 2019 zijn stappen gezet in het verder outsourcen van bepaalde belangrijke IT-beheeractiviteiten. Momenteel is er geen goed functionerende regie-organisatie. Daarom is het van belang dat daar gedurende 2020 meer aandacht aan wordt besteed.

3.2.3 IT op orde brengen

Ondanks de investeringen en inspanningen heeft de SVB in 2019 de IT-beheerprocessen en de monitoringsprocessen nog niet op orde. Dit leidt onder andere tot verstoringen en tevens dat de SVB verhoogde risico's loopt, bijvoorbeeld op cybergebied.

In 2019 zijn veel inzichten opgedaan of herbevestigd over de status van hygiëne-activiteiten zoals life-cycle management, cybersecurity en continuity. De verantwoordelijken (onder meer CISO en de directie IT) pakken de gezamenlijke verbeterpunten op. De punten zijn echter zo omvangrijk (qua aantal), fundamenteel en noodzakelijk dat dit veel tijd en aandacht vraagt.

3.2.4 Project EESSI

Het project EESSI binnen de SVB heeft een moeilijke start doorgemaakt, onder andere door de complexe en veranderende externe omgeving. In het begin was er daarnaast binnen de SVB discussie over de oplossingsrichting: de zogenaamde eenvoudige variant of volledige variant.

In 2019 heeft het projectteam voor twee regelingen, waaronder de AKW, de eenvoudige variant gerealiseerd.

Het werken met de EESSI applicatie verliep niet vlekkeloos. Enerzijds door beperkingen van de applicatie RINA (een door de Europese Gemeenschap ontwikkeld systeem dat verplicht gebruikt moet worden voor EESSI). En anderzijds doordat de geautomatiseerde koppeling tussen de SVB-systemen en RINA nog niet opgeleverd is en tijdelijk gewerkt moest worden met handmatig aangemaakte arbeidsintensieve formulieren en Data-entry achtige applicaties.

In 2020 zal de interface tussen RINA en de SVB-systemen opgeleverd worden. Daarnaast zal in 2020 EESSI ook gebruikt gaan worden voor de AOW. Tot slot zal in 2020 en 2021 verder geïnvesteerd worden om van de eenvoudige variant te komen tot een geautomatiseerde ondersteuning van de volledige variant.

Op verzoek van het Ministerie van BZK is er een gateway review naar het project EESSI bij de SVB uitgevoerd. Het gateway review team vraagt in lijn met andere rapporten aandacht voor de sturing van het project.

3.2.5 Informatiebeveiliging

Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Informatiebeveiliging wordt binnen de SVB steeds belangrijker gevonden. Binnen het Rijk is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ontwikkeld, waar ook de SVB aan moet voldoen. Dat betekent onder meer dat de Raad van Bestuur begin 2021 over het jaar 2020 een In Control Verklaring (ICV) over de informatiebeveiliging afgeeft.

De huidige status is dat het IB-risicomanagement en de IT-beheerprocessen, in opzet, bestaan en werking, niet volledig BIO-compliant is. De SVB is zich dit bewust en investeert in de verbetering hiervan.

Daarnaast zal er geïnvesteerd moeten worden in het kunnen aantonen van de werking van de maatregelen. Ook moet het duidelijker worden waar welke (IB-) verantwoordelijkheden precies liggen. Dit is vooral belangrijk in het geval van afhankelijkheden tussen de business en IT. We zien dat er weliswaar voortgang is op de verbetering van Informatiebeveiliging en de IT beheerprocessen, maar dat deze voortgang onvoldoende is gezien de huidige status en opgave. In 2020 zal geïnvesteerd moeten worden om de kunnen voldoen aan de BIO.

Cybersecurity

Op gebied van cybersecurity heeft de SVB in de 1^e helft van 2019 vooruitgang geboekt, onder andere ten aanzien van een eerste beperkte zonering van het netwerk (zonering light), hardening en het inzicht in bedreigingen en kwetsbaarheden. De AD constateert dat lopende IB projecten zoals verdere implementatie van zonering en het beter beheersen van het gebruik van accounts met hoge rechten met CyberArk, gedurende de 2^e helft van 2019 stil staan. Dit terwijl de noodzaak van deze IB-maatregelen alleen maar urgenter wordt gezien de snelle opmars van cybercrime in de wereld. Daarvoor verwijzen wij naar recente succesvolle ransomware-aanvallen en het misbruik van zwakheden in de Citrix-software. Door enerzijds een beperkte verbetering van de IB-maatregelen en anderszijds de sterke toename van de dreiging vanuit Cybercrime, neemt de 'gap' tussen deze dreiging en de maatregelen toe.

3.2.6 Identity & Access Management

In 2019 heeft de SVB een verbeterslag doorgevoerd in Identity & Access Management (IAM). Er is geïnvesteerd in het opschonen van rollen, waardoor duidelijker is welke rechten een medewerker moet hebben. Er wordt onderzocht hoe IAM-processen simpeler en beter uitvoerbaar gemaakt kunnen worden. Ook zijn leidinggevendend nadrukkelijker betrokken bij het IAM-proces en wordt de periodieke controle op toegangsrechten beter uitgevoerd. Deze positieve ontwikkeling zal zich in 2020 moeten voortzetten om over heel 2020 de risico's op misbruik van autorisaties naar een aanvaardbaar niveau te krijgen.

3.3 SUWI-jaarrekening/Gegevensverwerking SUWI (artikel 5.22 Regeling SUWI)

De SUWI-auditwerkzaamheden gericht op de geautomatiseerde gegevensverwerking is risico gestuurd. Op grond van een risicoanalyse hebben wij een partieel roulerende meerjarenplanning opgesteld. Jaarlijks wordt deze meerjarenplanning geactualiseerd. Voor 2019 heeft deze meerjarenplanning geresulteerd in de uitvoering van diverse audits op het gebied van logische toegangsbeveiliging, change management, autorisatiemanagement en technische inrichting van operating systemen en databases.

Bij de uitvoering van de audits hebben wij, waar mogelijk, gebruik gemaakt van werkzaamheden die zijn uitgevoerd door de 1^e- of 2^e-lijn binnen de SVB of door externe IT-auditors die de ISAE3000-of ISAE3402-rapporten van de externe IT-service-providers van de SVB hebben opgesteld.

De huidige, ontvangen ISAE-verklaringen geven te weinig inzicht in de getroffen Cybersecurity maatregelen bij externe IT-providers. De SVB heeft bij deze externe IT-providers een verzoek ingediend om naast een ISAE-verklaring ook SOC-2 rapportage te ontvangen, die veel meer specifiek ingaat op cybersecurity aspecten.

Wij hebben tijdens de IT-audits in kader van de gegevensverwerking SUWI geen bevindingen geconstateerd, waarbij de SVB een substantieel risico loopt. Op grond van de uitgevoerde werkzaamheden heeft de IT-auditor een ongeclausuleerde mededeling afgegeven dat de exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid van de gegevensverwerking in 2019 is gewaarborgd. Wel benadrukt de IT-auditor in de Mededeling artikel 5.22 Regeling SUWI de zorg over cybersecurity en autorisatiemanagement (zie bijlage 1).

3.4 Gegevensuitwisseling Suwinet (artikel 6.4 Regeling SUWI)

Jaarlijks wordt een onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de SVB voldoet aan het Suwinet-normenkader. Het normenkader voor Suwinet voor 2019 is verschillende keren aangepast in 2018 en gedurende 2019 door de stuurgroep Suwinet. In de 2^e helft van 2019 heeft men besloten over 2019 te werken met een tijdelijk / interim normenkader en in 2020 over te gaan op een subset van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Met betrekking tot de gegevensuitwisseling Suwinet brengt de SVB voor 1 mei afzonderlijk verslag uit, zowel aan het Ministerie van SZW als aan het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI).

Omdat het Suwinet normenkader voor 2019 (10 normen) niet te vergelijken is met het normenkader uit 2018 (20 normen) kan er geen vergelijking meer worden gemaakt met bevindingen uit 2018. Wel constateren wij dat de voor 2019 gehanteerde normen strenger zijn, in lijn met de ontwikkelingen op gebied van cyberdreigingen in de wereld.

Van de 10 Suwinet normen is er 1 als onvoldoende beoordeeld. Dit betreft de controle op de log-informatie van de vastgelegde uitzonderingen op de Suwinet inkijk bevoegdheden. Deze controle werd in 2019 nog onvoldoende uitgevoerd, deels omdat de nieuwe normen voor 2019 met betrekking tot Suwinet pas laat (2^e helft van 2019) bekend werden gemaakt. Procedures op dit gebied zijn thans aangescherpt.

3.5 DigiD

De SVB moet jaarlijks een ICT-beveiligingsassessment voor MijnSVB en MijnPGB uitvoeren. Het assessment voor 2019 is momenteel nog onderhanden.

Een vast onderdeel van het assessment, de penetratietest, is eind 2019 uitgevoerd. Uit deze penetratietest zijn enkele bevindingen naar voren gekomen, die naar verwachting tijdig, voor eind april 2020, opgelost zullen zijn.

4 Bestuursverslag 2019

4.1 Scope werkzaamheden

In de regels voor de accountantscontrole (§5.1 b Regeling SUWI) staat dat de accountant in het accountantsverslag (§ 5.10e) naast inzicht in de bevindingen met betrekking tot controle van de jaarrekening, rechtmatigheidsverklaring en WNT ook inzicht dient te geven in:

- de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de paragraaf over de bedrijfsvoering (Hoofdstuk 6 van het SUWI Jaarverslag 2019) in het jaarverslag en de getrouwheid voor wat betreft de rechtmatigheidsrapportage in de paragraaf over de bedrijfsvoering (§7.2.2 van het SUWI Jaarverslag 2019);
- de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de niet-financiële informatie in het jaarverslag (§7.2.2 van het SUWI Jaarverslag 2019);
- de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de doelmatigheid van het beheer en de organisatie;
- de rechtmatige uitvoering van de door de minister vastgestelde rechtspositie van de Raad van Bestuur zoals bedoeld in artikel 6 lid 4 van de wet SUWI.

Wij dienen te rapporteren over onjuistheden in het bestuursverslag, als deze van materieel belang zijn. Informatie is van materieel belang wanneer het weglaten of het onjuist weergeven daarvan de economische beslissingen die de gemiddelde gebruiker op basis van de jaarrekening neemt, redelijkerwijs zou kunnen beïnvloeden. Wij hebben geen onjuistheden in het bestuursverslag aangetroffen.

4.2 Bedrijfsvoering

De SVB heeft in haar paragrafen over de Bedrijfsvoering en Kerncijfers en indicatoren (Hoofdstuk 6 en tabel 7.1 van het SUWI Jaarverslag 2019) aandacht besteed aan de volgens de Regeling SUWI in de Bedrijfsvoeringsparagraaf minimaal vereiste onderdelen, te weten:

- rechtmatigheid (waaronder het beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik) § 7.2 van het SUWI Jaarverslag 2019;
- doelmatigheid § 6.1 van het SUWI Jaarverslag 2019;
- totstandkoming niet-financiële informatie (laatste deel van § 6.3 en conclusie in § 7.2.2 van het SUWI Jaarverslag 2019);
- financieel beheer § 6.3 van het SUWI Jaarverslag 2019;
- overige aspecten van de bedrijfsvoering (§ 2.1 Medewerkers, § 2.2 Informatievoorziening / IT, § 2.2.6 Gegevensverwerking SUWI en § 2.2.3 Informatiebeveiliging en privacybescherming).

In het bestuursverslag zelf wordt aan de hand van prestatie-indicatoren en andere beleidsinformatie uitgebreid gerapporteerd over de realisatie van doelstellingen en activiteiten.

In Hoofdstuk 7 van het SUWI Jaarverslag wordt gerapporteerd over het al dan niet behaald zijn van de gestelde doelen (aan de hand van prestatie-indicatoren) en de in het jaarplan opgenomen jaarplanactiviteiten. Vervolgens wordt aangegeven waarom bepaalde doelen en jaarplan-activiteiten niet zijn gehaald en welke acties en/of verbeterplannen zijn opgesteld om bij te sturen.

Wij zijn van mening dat de bovengenoemde informatie in de Hoofdstukken 2, 6 en 7 van het SUWI Jaarverslag op een ordelijke en controleerbare wijze tot stand is gekomen en onderschrijven de mededelingen van de Raad van Bestuur over rechtmatigheid (onderdeel van de controleverklaring), de niet-financiële informatie en de doelmatigheid.

4.3 Kwantitatieve niet-financiële informatie in het Jaarverslag

De Raad van Bestuur dient zich conform het door het Ministerie van SZW in Bijlage VIII van de Regeling SUWI opgenomen Normenkader betrouwbaarheid niet-financiële informatie (NFI) in de paragraaf over de bedrijfsvoering te verantwoorden over de ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming van de NFI. Onder de scope van het normenkader vallen de met het Ministerie overeengekomen prestatie-indicatoren en de Van Beleidsbegroting Tot Beleidsverantwoording informatie zoals opgenomen in de Informatiebijlage VIII, c.q. Meibrief SVB 2019 en de Beleidsinformatie 2019.

Hierbij dient te worden opgemerkt, dat ten aanzien van controle van de getrouwheid van de niet-financiële informatie niet dezelfde eisen gelden als voor de financiële informatie in de jaarrekening. Beoordeeld is of de informatie voldoet aan de eisen die gesteld worden aan stuur- en beleidsinformatie.

Wij onderschrijven, met inachtneming van de hierna genoemde bevindingen, de in de paragraaf over de bedrijfsvoering opgenomen mededeling van de Raad van Bestuur, dat de niet-financiële informatie op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand is gekomen.

Van alle overige (kwantitatieve) informatie is vastgesteld dat deze aansluit met de onderliggende systemen en niet in strijd is met de jaarrekening.

4.3.1 Beschrijving Administratieve Organisatie/Interne Beheersing (AO/IB)

In het normenkader betrouwbaarheid NFI wordt als eis gesteld dat er een adequate beschrijving van de AO/IB aanwezig is. De beschrijvingen AO/IB van de relevante primaire en secundaire processen zijn op uniforme wijze vastgelegd. Wij hebben eerder aanbevolen om de beschreven risico's en interne beheersingsmaatregelen op te nemen in de procesbeschrijvingen. De SVB is periodiek bezig met het actualiseren van de beschrijvingen.

Omdat naast de beschrijving AO/IB nog diverse procedures en beleidsregels op schrift zijn gesteld en een instructie SUWI-verslag is opgesteld die in het Handboek Planning & Control wordt opgenomen, kan een beoordeling van de betrouwbare totstandkoming van de NFI plaatsvinden.

4.3.2 Prestatie-indicatoren (PI) en kengetallen

Het Ministerie van SZW heeft voor 2019 prestatie-indicatoren opgelegd, welke zijn opgenomen in Bijlage VIII van de Regeling SUWI 'Informatieproducten van de SVB' en Meibrief SVB 2019. Dit betreffen de PI Rechtmatigheid per wet/regeling, PI Efficiency, PI Klanttevredenheid, PI nationale en internationale Tijdigheid per wet/regeling.

Een proces van herijking van de prestatie-indicatoren is afgerond. In de Meibrief SVB 2019 zijn geen indicatoren toegevoegd, maar er is verwezen naar de indicatoren van 2018. In de Meibrief van 2020 zijn nieuwe indicatoren opgenomen. Hierin wordt voor de PI efficiency een norm genoemd van 1,5% die in het jaarverslag 2019 reeds wordt gehanteerd.

Voor de PI tijdigheid 2019 geldt 96% als norm. Voor 2019 is voor de AKW internationaal geen norm opgelegd.

De indicatoren 2019 zijn, met uitzondering van bovenstaande indicatoren, op vergelijkbare manier als in 2018 verantwoord.

Ten aanzien van deze prestatie-indicatoren wordt het volgende toegelicht:

- Met betrekking tot de prestatie-indicator 'Rechtmatigheid' concluderen wij dat de in het bestuursverslag opgenomen onrechtmatigheidsscores en onzekerheidspercentages op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand zijn gekomen en dat zij de basis zijn voor het oordeel omtrent de getrouwheid van de door de Raad van Bestuur afgegeven rechtmatigheidsverklaring in de §7.2.2 van het SUWI Jaarverslag 2019.
- Ten aanzien van de prestatie-indicatoren 'Efficiency' en 'Tijdigheid' zijn wij van oordeel dat de cijfers in het bestuursverslag op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand zijn gekomen.
- In het bestuursverslag staat toegelicht welke correcties zijn toegepast op de vastleggingen uit de geautomatiseerde systemen van de SVB. In de cijfers van 2019 is de vertekening zoals die uit intern onderzoek blijkt toereikend toegelicht.
- De prestatie-indicatoren Tijdigheid AIO, OBR, REM, AOW internationaal, Anw internationaal en AKW nationaal blijven onder de streefwaarde. In het bestuursverslag is dit toegelicht en zijn verbeteracties benoemd, alsook een verwachting voor de komende jaren.

4.3.3 Overige kwantitatieve informatie

De overige kwantitatieve informatie is door ons aangesloten met de onderliggende systemen.

4.3.4 Volledigheid van informatie

In de Regeling SUWI onder 'regels voor de accountantscontrole' is opgenomen, dat dient te worden gecontroleerd of alle conform Bijlage VIII van de Regeling SUWI Informatieproducten van de SVB voorgeschreven informatie ook zijn opgenomen in het jaarverslag.

Zoals wij in Hoofdstuk 4.2 van dit accountantsverslag zichtbaar maken, zijn de verplichte onderwerpen die de Regeling SUWI in de Bedrijfsvoeringsparagraaf beschrijft allemaal opgenomen in het jaarverslag, maar niet op een eenduidige plaats. In Bijlage 2 van dit accountantsverslag hebben we de voorgeschreven onderwerpen en de daarbijbehorende vindplaats in het jaarverslag benoemd.

We constateren dat een deel van de verplichte onderwerpen op een relatief laat moment is opgenomen in het jaarverslag. Daaruit blijkt dat de Bijlage VIII niet het uitgangspunt is geweest bij het opstellen van het jaarverslag. Voor een efficiënt proces bij het opstellen van het jaarverslag is de Bijlage VIII een handig uitgangspunt.

Daarnaast is ons opgevallen dat er, in afwijking van Bijlage VIII, inmiddels andere afspraken gemaakt zijn tussen het Ministerie van SZW en de SVB over de aanlevering van een aantal verplichte onderwerpen. Het lijkt erop dat de Regeling SUWI op dit punt geactualiseerd dient te worden.

Wij hebben vastgesteld dat in het jaarverslag alle voorgeschreven informatie is opgenomen.

4.4 Doelmatigheid van het beheer en de organisatie

Het Ministerie van SZW heeft begin 2007 een (definitief) normenkader voor doelmatigheid opgesteld. In dit normenkader wordt gesteld dat de organisatie zelf een toetsingskader dient uit te werken, waarbij met een aantal minimeisen rekening moet worden gehouden.

Rekening houdend met het hierboven genoemde normenkader en op basis van de controle constateren wij het volgende:

- De SVB heeft het toetsingskader voor doelmatigheid middels een jaarlijkse actualisatie uitgewerkt en heeft in de paragraaf over de bedrijfsvoering aan de hand van het toetsingskader gerapporteerd;
- Het toetsingskader houdt voldoende rekening de minimeisen.

- In het bestuursverslag wordt mede met behulp van prestatie-indicatoren (kwantitatief en kwalitatief) verantwoording afgelegd over de mate waarin de producten en diensten (doelstellingen) conform afspraken met de minister zijn gerealiseerd. Indien niet voldaan is aan de afgesproken streefwaarden wordt dit gemeld in de paragraaf over de bedrijfsvoering en indien van toepassing wordt tevens aangegeven welke verbeteracties zijn genomen;
- De SVB is in 2019 met de uitvoering van haar SV-taken binnen de door het Ministerie van SZW goedgekeurde begroting gebleven;
- Daar waar van toepassing wordt duidelijkheid verschaft over de relatie tussen de gerealiseerde prestaties en de daarbij verbruikte middelen. De kostenontwikkeling wordt zichtbaar gemaakt in het overzicht 'Kerncijfers'. De ontwikkelingen worden in het bestuursverslag adequaat toegelicht.

Wij onderschrijven de mededeling over de doelmatigheid in de paragraaf over de bedrijfsvoering en wij zijn van mening dat deze op een ordelijke en controleerbare wijze tot stand is gekomen.

4.5 Risicomanagement

In het bestuursverslag 2019 is een nadere inhoudelijke paragraaf opgenomen over het risicomanagement van de SVB en de belangrijkste risico's voor de SVB over 2019. De SVB geeft daarmee inzicht in de stand van zaken van het risicomanagement. Risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van de planning- & controlcyclus.

Het risicomanagement heeft in het afgelopen jaar meer aandacht gekregen. Enerzijds vanwege externe triggers (Topketenrisico's SZW, AVG, externe onderzoeken van Algemene Rekenkamer en Berenschot), anderzijds vanwege toename van awareness in het belang van een adequate bedrijfsvoering binnen de SVB.

Belangrijke ontwikkelingen in 2019 zijn onder andere:

- Er heeft een Risk Self-Assessment plaatsgevonden met betrekking tot de bruto risico's (het risico vóór beheersmaatregelen) in de keten van activiteiten tussen SZW en de SVB, waarbij de hoogste vertegenwoordigers van zowel SZW als de SVB waren betrokken. Het doel van de risicosessie was om de belangrijkste gedeelde risico's te identificeren die het bereiken van de gezamenlijke doelstellingen bedreigen. Voor de acht belangrijkste risico's, de zogenaamde top-ketenrisico's, heeft nadien een verdieping plaatsgevonden.
- Door de Raad van Bestuur is op een hoog abstractieniveau voor acht topketenrisico's een risk appetite bepaald. De acht risico's zijn o.a.: cyberrisico, datalekken risico, fraude, onbetrouwbare betalingen, mislukken IT-projecten, onvoldoende inspelen nieuwe technologie en complexe wetgeving. Behalve voor cyberrisico en mislukken IT-projecten zijn er voor de overige risico's voldoende maatregelen getroffen waardoor de netto risico's voldoende gedekt zijn.
- Er is een Integraal Risicomanagement Raamwerk opgesteld gebaseerd op het COSO ERM 2017 Framework om de organisatie richtlijnen een effectieve interne beheersing te bieden.
- Het risicomanagement heeft conform het "three lines of defence" model meer vorm gekregen en het aantal medewerkers met specifieke risk expertise is toegenomen.

Voor 2020 staan de volgende punten op de agenda:

- Het verder verdiepen (operationaliseren) van de risk appetite.
- Het structureel inbedden van risicomanagement in de SVB-processen binnen de gehele organisatie.
- Het verdere toepassen van risicomanagement als sturingsinstrument.
- Het adequate uitvoeren van risico-inventarisaties en monitoring van werking en effectiviteit van de beheersmaatregelen op een structurele wijze binnen gehele organisatie.

4.6 Rechtmatigheid

Conform de Regeling SUWI wordt de rechtmatigheidsverklaring over 2019 afgegeven door de Raad van Bestuur.

Wij zijn van oordeel dat de door de Raad van Bestuur afgegeven rechtmatigheidsverklaring in § 7.2.2 van het SUWI Jaarverslag 2019 een getrouw beeld geeft van de uitvoering.

4.6.1 Rechtmatigheidsfouten

Ten opzichte van 2018 is de rechtmatigheid over 2019 bij de wetten die de SVB uitvoert nagenoeg gelijk gebleven. Daarmee zijn de uitkomsten ruim onder de norm van 1%. Bij met name de Overbruggingsregeling AOW en de Tegemoetkoming asbestslachtoffers is een verslechtering van de rechtmatigheid zichtbaar. De onrechtmatigheid bij de Overbruggingsregeling AOW wordt voornamelijk veroorzaakt doordat aan een aantal klanten een uitkering ten onrechte niet is toegekend of nabetaald. De onrechtmatigheid bij de Tegemoetkoming asbestslachtoffers wordt voornamelijk veroorzaakt door fouten in de toekenning.

4.6.2 Toereikendheid Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) beleid

Wij onderschrijven de in § 7.2.2 opgenomen mededeling van de Raad van Bestuur over de toereikendheid van het M&O beleid.

4.6.3 Europese aanbesteding

De SVB is gehouden de Europese aanbestedingsregels correct na te leven. Hiertoe is er een overall AO/IB ontwikkeld en geïmplementeerd. Binnen de organisatie is het belang van een correcte naleving bekend. De naleving van deze regels is in het algemeen goed.

In 2019 heeft de SVB enkele ten onrechte niet Europees aanbestede contracten aangetroffen waarbij sprake is van onrechtmatigheid voor in totaal circa € 1,1 miljoen (2018: € 1,2 miljoen). De onrechtmatigheid betreft, evenals in 2018, het niet (of niet tijdig) aanbesteden van contracten, welke over het algemeen al enkele jaren lopen.

5 Overige onderwerpen

5.1 Verslaggeving

5.1.1 Jaarverslagproces

De SVB evalueert jaarlijks het jaarverslagproces. Ook het jaarverslagproces 2018 is intensief geëvalueerd. Deze evaluatie omvat zowel het bestuursverslag als de jaarrekening. De volgende onderwerpen hebben ondanks de evaluatie onvoldoende effect gehad op het jaarverslagproces.

Jaarrekening

De belangrijkste risico's en verslaggevingstechnische aandachtspunten voor 2019 zijn in een vroegtijdig stadium onderkend en zijn voor het grootste deel tijdig afgewikkeld. Een inhoudelijk aandachtspunt dat niet tijdig was opgelost was de kostenverdeling. Deze is van invloed op alle onderdelen van de jaarrekening en de verdeling van de kosten over de verschillende activiteiten van de SVB. Het niet tijdig afwikkelen van dit aandachtspunt heeft gezorgd voor een significante vertraging in het jaarrekeningproces.

De SVB heeft op een aantal punten laten zien te leren van het proces. Om het jaarrekeningproces in 2020 verder te verbeteren en van het afgelopen proces te leren, zal ook het jaarrekeningproces 2019 geëvalueerd worden. Verdere verbeterpunten zullen in 2020 worden uitgewerkt. Het belangrijkste verbeterpunt uit het jaarrekeningproces 2019 is de kostenverdeling. De uitgangspunten voor de kostenverdeling en uitwerking daarvan zal in 2020 in een vroegtijdig stadium worden opgepakt.

Verplichte onderwerpen volgens Bijlage VIII van de Regeling SUWI

Bij de evaluatie over 2018 is afgesproken om het jaarverslag 2019 op te bouwen vanuit de verplichte onderwerpen volgens de Bijlage VIII. Dit is niet gebeurd, waardoor op een laat moment alsnog diverse onderwerpen zijn toegevoegd. Zie hiervoor ook § 4.3.4.

Opvolging verbeterpunten

Verder is er geen adequate opvolging van de afgesproken verbeterpunten. Deze hadden betrekking op de opbouw van het jaarverslag, de detaillering van de in het jaarverslag opgenomen informatie, de onderbouwing van die informatie en een meer centrale regie op de teksten van het bestuursverslag en de eindredactie.

De tijdswinst die gerealiseerd is in het jaarrekeningproces is door de bovenstaande punten volledig teniet gedaan.

5.1.2 Interne beheersing

Onze controleaanpak is primair gericht om zoveel mogelijk op de interne beheersing te steunen. In 2017 en 2018 hebben we geconstateerd dat we niet op de processen inzake inkoopfacturen, investeringen en een klein deel van het betaalproces kunnen steunen. Voor het proces van personeelskosten en het grootste deel van het betaalproces hebben we vastgesteld wel te kunnen steunen op dit proces.

In het proces over 2019 zijn geen duidelijke verbeteringen zichtbaar. De ingezette verbetermaatregelen hebben onvoldoende resultaat opgeleverd. Deze constatering hebben er mede toe geleid dat we ook de controleaanpak 2019 grotendeels gegevensgericht hebben ingericht.

Inkoopfacturen

De bevindingen in dit proces betreffen onder meer:

- Boeking en betaling van onjuiste bedragen wat niet door de budgethouder wordt geconstateerd;
- Onvoldoende werkzaamheden bij goedkeuren van facturen door de budgethouder;
- Onjuiste verdeling naar grootboekrekening/kostenplaats, ondanks signaal van de budgethouder;
- Het merendeel van de kosten van een directie, worden niet door de betreffende directie zelf geaccordeerd;
- Contracten worden niet altijd door de SVB bewaard.

Na de constatering dat wij niet op dit proces kunnen steunen heeft de directie F&C aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden verricht. De fouten die in deze aanvullende werkzaamheden zijn geconstateerd, zijn meegewogen in onze foutenevaluatie ten behoeve van het oordeel in de controleverklaring. De uiteindelijke omvang van de beste schatting van de fouten heeft geen impact gehad op de goedkeurende strekking van de controleverklaring.

Investerings

Het proces van investeringen verloopt deels gelijk aan het inkoopproces. Na de constatering dat wij niet op dit proces kunnen steunen heeft de directie F&C aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden verricht. Wij hebben op basis daarvan vastgesteld dat de materiële vaste activa in de jaarrekening een getrouw beeld geven.

Betalingen

Bij het proces betalingen hebben we vastgesteld te kunnen steunen op de batchbetalingen van de uitkeringen, de betaling van de inkoopfacturen en de betaling van de salarissen. In het proces rondom handbetalingen zijn geen verbeteringen in het proces zichtbaar en is het proces evenals voorgaande jaren niet adequaat gebleken. Uit onze aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden zijn geen materiële fouten naar voren gekomen.

5.1.3 Personeelsdossiers

Bij de controle van boekjaar 2018 hadden wij geconstateerd dat niet in alle gevallen de vereiste loonbelastingverklaring in de personeelsdossiers was opgenomen. De missende loonbelastingverklaringen hadden veelal betrekking op dossiers die in eerdere jaren als hard-copy dossiers aanwezig waren en enkele jaren geleden zijn omgezet naar digitale dossiers. Aangezien deze loonbelastingverklaring mede noodzakelijk is om het juiste tarief voor de inhouding van loonbelasting te verwerken, heeft dit geresulteerd in een herstelactie in 2019 waarbij de SVB de personeelsdossiers nagenoeg integraal heeft hersteld voor de medewerkers die nog in dienst waren. Voor drie personeelsdossiers ontbreekt de loonbelastingverklaring nog.

5.1.4 Totstandkoming tussentijdse informatievoorziening

Op basis van het toezichtbeleid van het Ministerie van SZW op de SVB, besteden wij in het accountantsverslag aandacht aan de totstandkoming van de tussentijdse informatievoorziening.

Op directieniveau is ten opzichte van voorgaande jaren door het jaar heen meer inzicht in de budgetuitputting en wordt er meer gemonitord op het bereiken van (financiële) doelstellingen. Aandachtspunt is wel het proces omtrent het prognosticeren van de financiële jaarresultaten op SVB niveau. Het geprognosticeerde saldo van baten en lasten over 2019 week tussentijds behoorlijk af van het uiteindelijke saldo van baten en lasten.

Een belangrijke factor met substantiële invloed op het uiteindelijke saldo van baten en lasten is de kostenverdeling. De uitgangspunten die tussentijds in de kostenverdeling zijn gehanteerd, voldeden niet aan de verslaggevingstechnische eisen (zie ook § 2.9.4 van dit verslag). Daarnaast werden de uitgangspunten in de kostenverdeling niet consistent over de gehele SVB toegepast. Deze punten hebben tot afwijkingen geleid tussen de tussentijdse prognoses en de uiteindelijke realisatie.

De afgelopen jaren waren de mutaties in de voorzieningen een belangrijke factor met substantiële invloed op het uiteindelijke saldo van baten en lasten. Gezien de dalende instroom is de impact van mutaties in de voorzieningen op de tussentijdse prognoses in 2019 beperkt. We merken op dat bij een stijgende instroom of nieuwe voorzieningen dit wel weer effect zou kunnen hebben.

De tussentijds gerapporteerde rechtmatigheidscijfers zijn gebaseerd op de tussentijdse evaluaties van de rechtmatigheidssteekproeven. Deze informatie is betrouwbaar tot stand gekomen.

5.2 Governance

5.2.1 Three Lines of Defense model

De SVB heeft gekozen voor het toepassen van het Three Lines of Defense-model (3LoD). In 2019 zijn, in tegenstelling tot voorgaande jaren, binnen de SVB geen aanvullende stappen gezet in de verdere implementatie van het 3LoD-model. We merken dat binnen de SVB door wijzigingen van de personele bezetting het 3LoD-model minder 'top of mind' is.

Bij de werking van het 3LoD-model zien wij verschillen tussen de eerste en tweede lijnen in de verschillende directies. Belangrijkste constatering het afgelopen jaar is dat in beperkte mate wordt geleerd vanuit de activiteiten van het 3LoD-model. Om de toepassing van het 3LoD en het lerend vermogen de komende periode SVB breed naar een hoger niveau te krijgen, is het meer actief overbrengen van verbeterpunten vanuit de tweede lijn naar de eerste lijn ("push-left principe" in een verbetercyclus) een passende vervolgstap.

Ook in de afrondende fase van het jaarverslagproces is gebleken dat een goede invulling van de eerste en tweede lijn belangrijk is voor de SVB. Dit heeft in een laat stadium geleid tot veel herstelwerkzaamheden om tot betrouwbare informatie in het SUWI Jaarverslag te komen. Deze herstelwerkzaamheden vinden in dit geval plaats in het kader van de controle op het SUWI Jaarverslag. De betrouwbaarheid van tussentijdse informatie is hierdoor niet gewaarborgd.

Hieronder volgen een aantal voorbeelden:

- In de kostenverdeling is er onvoldoende kritisch vermogen om afwegingen en uitkomsten te challengen en indien nodig te corrigeren. Een nadere toelichting over de beperkingen van de huidige kostenverdeling is genoemd in § 2.9.4;
- Bevindingen in de assurancerapporten van externe serviceproviders worden binnen de SVB onvoldoende snel opgevolgd. Er is onvoldoende bewustzijn dat openstaande punten in deze ISAE-verklaringen effect kunnen hebben op de dienstverlening van de SVB. Daardoor blijft lang onduidelijk of de gegevensverwerking betrouwbaar heeft plaatsgevonden. Een nadere toelichting hierover is toegelicht in § 3.2.2;
- De onverschuldigde betaling die bij de WNT is geconstateerd is op een laat moment door ons vastgesteld. Daardoor moest ruim een half jaar na beëindiging van de werkzaamheden van de extern ingehuurd topfunctionaris een vordering worden ingesteld (Zie ook § 2.10).

5.2.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In een audit naar de naleving van AVG in 2018 zijn enkele verbeterpunten vastgesteld. In 2019 is significante progressie geboekt op deze verbeterpunten.

Vooruitgang is vooral zichtbaar op aspecten waar de privacy officers (zowel centraal als decentraal) een directe invloed hebben, zoals de datalekkenregistratie en Privacy Impact Analyses (PIA's).

Belangrijk verbeterpunt voor de privacy officers is nu het inrichten en uitvoeren van de controle op de AVG naleving.

SVB brede onderwerpen zoals Privacy by Design, vernietiging en anonimisering van persoonsgegevens en de kwaliteit en beveiliging van persoonsgegevens moeten nog verder worden verbeterd.

De belangrijkste aandachtspunten hier zijn:

- Voor het Privacy by Design principe zal het beleid verder uitgewerkt en uitgedragen moeten worden.
- Voor het vernietigen van persoonsgegevens zal het AVG project in 2020 de vernietigings-functionaliteit opleveren voor de belangrijkste systemen. Hierna zullen de directies zelf de daadwerkelijke vernietiging van persoonsgegevens moeten gaan uitvoeren.
- Voor het anonimiseren van gegevens is onzeker of dit voor de belangrijkste systemen binnen een redelijke termijn realiseerbaar is. Hiervoor is nader onderzoek nodig; mogelijk dienen tijdelijk aanvullende maatregelen genomen te worden om productiegegevens adequaat te beschermen.
- De borging van de kwaliteit en beveiliging van persoonsgegevens vraagt zowel nadere uitwerking van beleid als monitoring op de uitvoering SVB breed.

5.3 Impact van besluiten SZW op verslaggeving

De SVB heeft onder meer op een aantal verslaggevingstechnische onderwerpen het afgelopen jaar contact gehad met het Ministerie van SZW. Op vier van deze onderwerpen gaan wij onderstaand nader in.

Toekenningen aan AKW

In de toekenningen van het Ministerie van SZW worden voor verschillende onderwerpen budgetten toegekend. Voor een aantal van deze toekenningen geldt dat deze aan het fonds AKW worden toegekend. De aard van de activiteiten heeft echter niet altijd iets met de AKW te maken. Het totaalbedrag daarvan is ongeveer € 6,6 miljoen. De SVB heeft de verantwoording ingericht conform de toekenningen van het Ministerie, dus ten bate van het fonds AKW. Gevolg is dat mogelijk een overschot/tekort in het AKW-fonds ontstaat dat niet veroorzaakt is door werkzaamheden binnen het kinddomein. De baten en lasten binnen het AKW-fonds geven hierdoor geen zuiver beeld van de werkelijke AKW-activiteiten, waardoor afgeleide financiële informatie niet betrouwbaar is.

Gelden van SZW voor Stichting Pensioenregister

Voor Stichting Pensioenregister heeft de SVB een bedrag van € 300.000 ontvangen om aan hen door te betalen. De SVB heeft deze bate en de bijbehorende last niet in de staat van baten en lasten verwerkt, maar terecht in de balanssfeer als doorbetaling verantwoord.

Onderdelen egalisereserve

De totale egalisereserve bedraagt ultimo 2019 € 8,7 miljoen, hiervan is door SZW een bedrag van circa € 6,2 miljoen geormerkt voor projecten. Verslaggevingstechnisch wordt de egalisereserve normaliter gebruikt puur voor het opvangen van onverwachte resultaten.

Er mag maximaal 5% van het budget van de afgelopen 3 jaar in de egalisereserve voor het SV-domein worden gereserveerd (circa € 11,5 miljoen euro) en het meerdere moet dan worden afgestort naar SZW, hetgeen vorig jaar het geval was. SZW verlangt van de SVB dat de egalisereserve wordt benut voor het vasthouden van gelabelde budgetten. Hierdoor kan het zijn dat de egalisereserve op een gegeven moment "vol" is en niet ingezet kan worden waarvoor de reserve oorspronkelijk bedoeld is. Dit bemoeilijkt voor de SVB de sturing op het budget en de verantwoording daarover, aangezien niet de volledige egalisatie kan worden gebruikt voor het opvangen van schommelingen in het budget.

Kanttekening hierbij is dat SZW zich in het verleden sterk heeft uitgesproken *tegen* de verwerking van dit soort posten onder vooruit ontvangen bedragen. Zij is van mening dat deze post in de egalisereserve moet worden opgenomen. SZW heeft de teksten daaromtrent in de Regeling SUWI ook aangepast. Aangezien SZW via de regeling SUWI feitelijk een harde aanwijzing heeft gegeven kan dat in feite worden beschouwd als wet- en regelgeving en is een afwijking daarvan niet mogelijk.

De gangbare verslaggevingsregels geven aan om de vooruit ontvangen bedragen voor projecten *niet* op te nemen in de egalisereserve, maar onder de vooruit ontvangen bedragen in de balans. Wij vinden dit verslaggevingstechnisch zuiver. Wij hebben hierover reeds gerapporteerd in de Accountantsverslagen over 2017 en 2018.

Saldo van baten en lasten bij premiegefinancierde fondsen

In overeenstemming met de aanwijzing van het Ministerie van SZW wordt het saldo van baten en lasten alleen bij de premiegefinancierde fondsen verantwoord. Dat betekent dat bijvoorbeeld in het fonds AKW geen saldo van baten en lasten wordt verantwoord, terwijl er wel een saldo kan zijn op de uitvoeringskosten van de AKW. In de huidige manier van verantwoorden betekent dit dat bijvoorbeeld een saldo op de uitvoeringskosten AKW, in de regel 'premies' bij de premiegefinancierde fondsen wordt gecorrigeerd.

De SVB zal nader met het Ministerie van SZW overleggen, hoe hier in toekomstige jaren mee om te gaan.

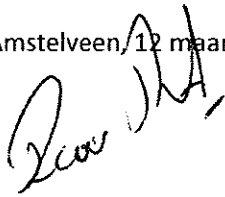
6 Ondertekening

Dit accountantsverslag is bestemd voor de Raad van Bestuur van de SVB en het Ministerie van SZW. Wij verzoeken u derhalve het accountantsverslag niet aan anderen te verstrekken zonder onze uitdrukkelijke toestemming vooraf.

De Audit Dienst van de SVB heeft met dit accountantsverslag voldaan aan de eisen van de wet SUWI. In hoofdstuk 9 van het SUWI Jaarverslag 2019 is de goedkeurende controleverklaring bij de SUWI jaarrekening SVB 2019 opgenomen.

Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 12 maart 2020



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

Bijlage 1: Mededeling artikel 5.22 Regeling SUWI

Assurance-rapport van de onafhankelijke IT-auditor

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

A. Verklaring over gegevensverwerking

Ons oordeel

Wij hebben de opzet en het bestaan per 31 december 2019 en de werking gedurende de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 onderzocht van de maatregelen en procedures gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking van de SVB (hierna: de maatregelen en procedures).

Naar ons oordeel dekken deze maatregelen en procedures in opzet, bestaan en werking de belangrijkste risico's ten aanzien van de exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid van de gegevensverwerking, met een redelijke mate van zekerheid af.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze assurance-opdracht met betrekking tot de opzet, het bestaan en de werking van de maatregelen en procedures verricht in overeenstemming met Richtlijn 3000-D (Herzien) 'Assuranceopdrachten door IT-auditors' van NOREA.

Deze assurance-opdracht is gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht'.

Wij hebben de vereisten van het Reglement Gedragscode ('Code of Ethics') van NOREA nageleefd, welke is gebaseerd is op de fundamentele beginselen van integriteit, objectiviteit, deskundigheid en zorgvuldigheid, geheimhouding en professioneel gedrag.

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

Reikwijdte

Dit assurance-rapport heeft betrekking op de gegevensverwerking inzake de sociale verzekeringswetten en regelingen vallende onder de SUWI, alsmede de gegevensverwerking inzake de uitvoeringsorganisatie Sociale Verzekeringsbank.

In dit kader verstaan wij onder de voornoemde kwaliteitsaspecten:

Exclusiviteit	de mate waarin uitsluitend geautoriseerde personen of apparatuur via geautoriseerde procedures en beperkte bevoegdheden gebruikmaken van een object (IT-dienst of IT-middel) of toegang hebben tot een object (creëren, wijzigen, verwijderen of lezen van gegevens).
Integriteit	de mate waarin het object (gegevens, IT-dienst of IT-middel) in overeenstemming is met de beoogde werkelijkheid.

Beschikbaarheid	de mate waarin een object (informatie, IT-dienst of IT-middel) continu beschikbaar is en de gegevensverwerking ongestoord voortgang kan hebben.
Controleerbaarheid	de mate waarin het mogelijk is kennis te verkrijgen over de structurering (documentatie) en werking van een object. Tevens omvat dit kwaliteitsaspect de mate waarin het mogelijk is vast te stellen dat de gegevensverwerking in overeenstemming met de eisen ten aanzien van de overige kwaliteitsaspecten is uitgevoerd.

De opzet omvat de formele inrichting van het onderzoeksobject op een bepaald moment. Het bestaan betreft de geïmplementeerde beheersingsmaatregelen in het onderzoeksobject op een bepaald moment.

De werking omvat het functioneren van de beheersingsmaatregelen met betrekking tot het onderzoeksobject over een bepaalde periode.

B. Benadrukking van bepaalde aangelegenheden en benadrukking van de beperking in gebruik en verspreidingskring

Wij vestigen de aandacht op § 3.2 “Ontwikkelingen ICT-organisatie” in dit accountantsverslag en dan met name de zorg omtrent cybersecurity en autorisatiemanagement. Deze zaken hebben een negatief effect op de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit van de gegevensverwerking SUWI. Echter deze aangelegenheden achten wij niet zo zwaarwegend dat wij ons IT-oordeel hebben moeten aanpassen.

Beperking in gebruik en verspreidingskring

Dit assurancerapport is bestemd voor de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank kan dit assurance-rapport gebruiken richting het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om te voldoen aan artikel 5.22 van de Regeling SUWI. Ingevolge dit artikel rapporteert de Sociale Verzekeringsbank vóór 15 maart van elk jaar over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. De rapportage moet worden vergezeld van een oordeel van een tot de Nederlandse Orde van Register EDP-Auditors toegelaten persoon.

Ons assurancerapport is derhalve uitsluitend bestemd voor de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en dient niet te worden verspreid aan of te worden gebruikt door anderen.

C. Beschrijving van de verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank is verantwoordelijk voor het ontwerpen en implementeren van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking.

Tevens is de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank verantwoordelijk voor de effectieve werking van dit stelsel.

De criteria waarvan bij het ontwerpen en implementeren van de procedures en maatregelen gebruik werd gemaakt, hielden in dat:

- de risico's die het bereiken van de geselecteerde normen voor Suwinet in gevaar brengen, werden geïdentificeerd; en
- de onderkende interne beheersingsmaatregelen, indien zij werkzaam zijn, een redelijke mate van zekerheid zouden verschaffen dat die risico's het bereiken van de interne beheersingsdoelstellingen niet zouden verhinderen.

Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een assurance-opdracht dat wij daarmee, met een redelijke mate van zekerheid voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Een redelijke mate van zekerheid wil zeggen dat onze assurance-opdracht is uitgevoerd met een hoge mate, maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze assurance-opdracht 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 beslissingen die gebruikers op basis van dit assurance-rapport nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze assurance-werkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij passen het Reglement Kwaliteitsbeheersing NOREA toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van de ethische voorschriften, professionele standaarden en andere wet- en regelgeving.

Wij hebben deze assurance-opdracht professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Richtlijn 3000-D (Herzien) 'Assuranceopdrachten door IT-auditors' van NOREA.

Onze assurance-opdracht bestond onder andere uit:

- Het verkrijgen van inzicht in relevante kenmerken van de verwerkingsorganisatie;
- Het houden van interviews met verantwoordelijke functionarissen, vooral gericht op het onderkennen van risico's in de externe omgeving en de verwerkingsorganisatie zelf, en onderzoek in hoeverre deze risico's worden afgedekt door maatregelen en procedures;
- Het beoordelen van de opzet, het vaststellen van het bestaan en het toetsen van de werking van de relevante maatregelen en procedures. Dit door middel van het kennis nemen van documentatie, het kennis nemen van de resultaten van de uitgevoerde interne controles, eigen waarnemingen en het beoordelen van logging;
- Het beoordelen van assurancerapportages over de gegevensverwerking bij externe IT-providers (ISAE3000- en ISAE3402-rapportages).

Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 12 maart 2020

RE CGEIT CRISC CISA
EDP-auditor Audit Dienst SVB

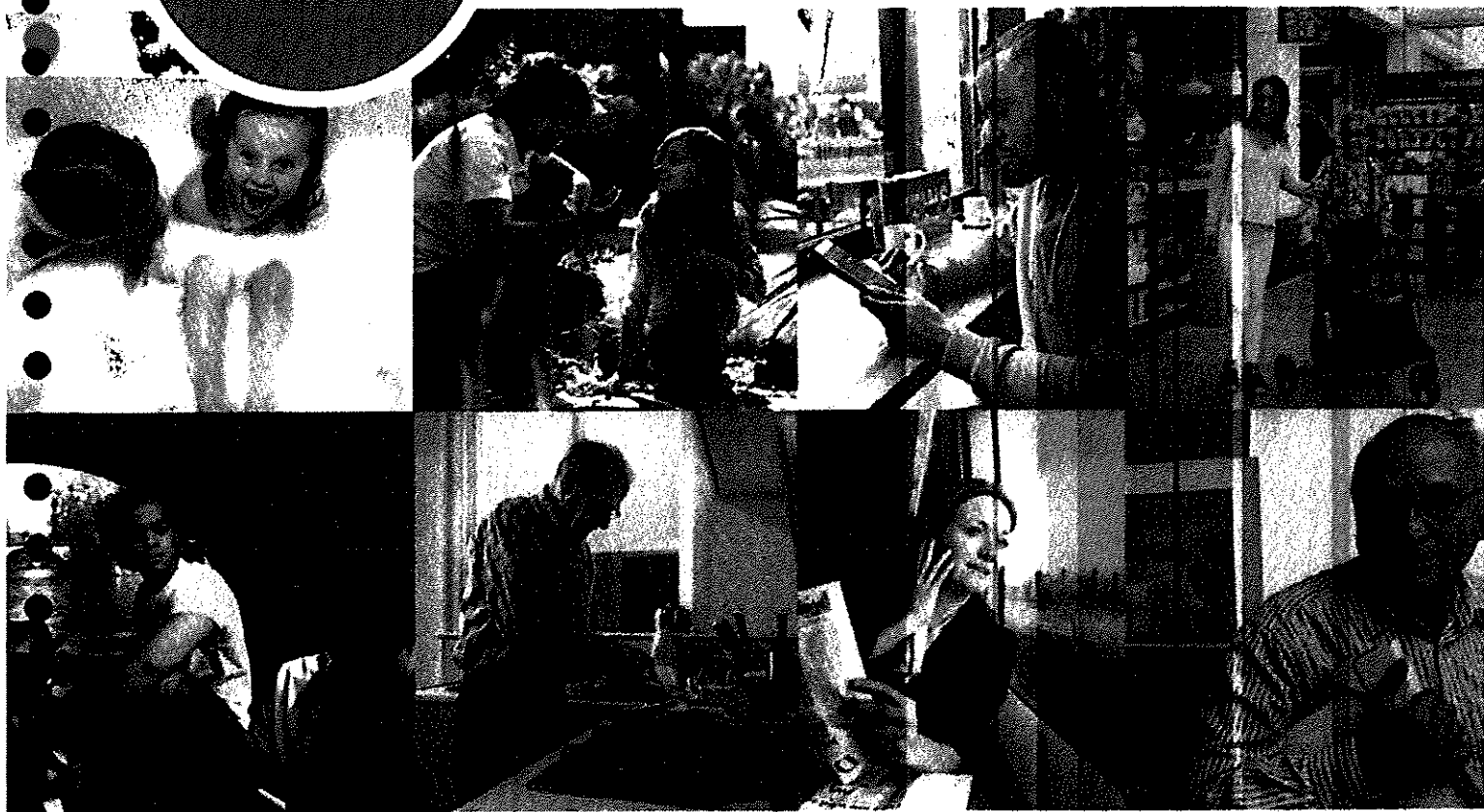
Bijlage 2: Inhoudsvoorschriften volgens Bijlage VIII Regeling SUWI

Onderwerp	Vindplaats in Jaarverslag
1. Volumeontwikkeling en fondsbelasting	
b. Realisatie lopende jaar	H8 Jaarrekening
f. Kerncijfers per wet (volgens de toelichting van Bijlage VIII: uitgesplitst naar beginstand, instroom, uitstroom en eindstand)	H7 Kerncijfers en indicatoren Kerncijfers bestaan uit uitkeringslasten, bijdrage vergoeding, tegemoetkoming, uitvoeringskosten, aantal klanten, kosten per klant. Er is geen toelichting opgenomen. De uitsplitsing naar beginstand, instroom, uitstroom en eindstand is opgenomen in de Beleidsinformatie, welke afzonderlijk wordt aangeleverd.
2. Ontwikkelingenwetsuitvoering en andere taken / werkzaamheden	
a. Doelstellingen, activiteiten op hoofdlijnen, resultaten, kosten/baten	H1 Goede dienstverlening
b. Prestatie-indicatoren/kengetallen	§ 7.1 Tijdigheid § 7.2 Rechtmatigheid
c. Speerpunten klantgerichtheid	§ 7.4 Klantonderzoeken / klanttevredenheid en H1 Goede dienstverlening
d. Speerpunten handhaving	§ 7.3 Handhaving
3. Ontwikkelingen grote projecten en projecten ter invoering van nieuwe wet- en regelgeving	
	§ 3.3 EESSI § 3.4 WagWEU / Notificatieplicht § 2.2.1 Applicatielandschap en werkplek (PGB2.0) § 3.3 E-overheid, digitale samenwerking met overheidsorganisaties (eIDAS)
5. Bedrijfsvoering	
a. Rechtmatigheid (incl. M&O)	§ 7.2 Rechtmatigheid (inclusief. M&O-beleid)
b. Doelmatigheid	§ 6.1 Doelmatigheid
c. Totstandkoming niet-financiële informatie	§ 6.3 Instrumenten van interne beheersing en conclusie in § 7.2.2 Rechtmatigheidsverklaring 2019
d. Financieel beheer (tekortkomingen)	§ 6.3 Instrumenten van interne beheersing
e. Ontwikkelingen t.a.v. HRM	
Sociaal beleid en HRM	§ 2.1 Medewerkers
e. Ontwikkelingen t.a.v. ICT	
Voortgang, verbetering en vernieuwing	§ 2.2 Informatievoorziening / IT
Voortgang projecten ter verbetering van gegevensbeheer en privacybescherming	§ 2.2.3 Informatiebeveiliging en privacybescherming
Opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking	§ 2.2.6 Gegevensverwerking SUWI

Beveiligingsniveau Suwinet	§ 2.2.3 Informatiebeveiliging en privacybescherming
e. Ontwikkelingen t.a.v. Huisvesting	
- leegstand	§ 6.5 Huisvesting
- overmaat	§ 6.5 Huisvesting
- huisvestingskosten, onderverdeeld naar SV en niet-SV	§ 6.5 Huisvesting en Tabel 8.21 van de Jaarrekening
6. Governance	
- Raad van Bestuur	§ 5.1 Inleiding
- Risicomanagement	§ 5.6 Risicomanagement
7. Uitvoeringskosten	
a. Opbouw per product c.q. per groot project	Product is voor de SVB niet gedefinieerd.
b. Opbouw per kostensoort	§ 6.4.1 Ontwikkeling uitvoeringskosten naar verschillende domeinen
c. Opbouw per wet/andere taken en/of werkzaamheden	H8 Jaarrekening - Tabel 8.21 bij toelichting op de uitvoeringskosten
d. Vergelijking met begroting jaar t	H8 Jaarrekening
e. Vergelijking met laatst goedgekeurde jaarrekening	H8 Jaarrekening
8. Investeringskosten per categorie	
	§ 6.4.2 Realisatie en investeringen naar verschillende domeinen
9. Overzicht t.b.v. bevoorschotting/afrekening	
	H8 Jaarrekening - Tabel 8.21 bij toelichting op de uitvoeringskosten
10. Jaarrekening	
	H8 Jaarrekening
12. Verantwoordingsinformatie t.b.v. SZW jaarverslag	
	Volgens de toelichting van Bijlage VIII vindt de aanlevering vooruitlopend op het Jaarverslag plaats, derhalve wordt dit niet in het Jaarverslag opgenomen. ⇒ Regeling SUWI niet meer actueel?
13. Kwantitatieve informatie per wet	
	De aanlevering van de Beleidsinformatie vindt, conform een bevestiging van SZW, afzonderlijk van het Jaarverslag plaats. ⇒ Regeling SUWI niet meer actueel?
14. Toezichtsbevindingen	
	Niet van toepassing
15. Rapportage grote ICT-projecten plus nota van bevindingen	
	Niet van toepassing voor 2019 Indien wel van toepassing volgt dit uit een afzonderlijke rapportage (2018: vAKWerk). ⇒ Regeling SUWI niet meer actueel?

SUWI Jaarverslag

2019



Sociale Verzekeringsbank

Amstelveen

Publiekrechtelijk Rechtspersoon

Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO)

KvK nummer: 343660086

Het SUWI jaarverslag 2019 is op 12 maart 2020 door de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank vastgesteld.

Inhoudsopgave

Voorwoord raad van bestuur.....	6
1 Goede dienstverlening.....	8
1.1 Inzicht in resultaten en verbetering prestaties.....	8
1.2 Beleidsontwikkelingen in het sociaal domein.....	9
1.2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)	9
1.2.2 Premiebetaling volksverzekeringen (Schuldig nalatig)	10
1.2.3 Algemene nabestaandenwet (Anw).....	10
1.2.4 Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	11
1.2.5 Wet kinderopvangtoeslag (Wko) en Wet Kindgebonden Budget (WKB)	13
1.2.6 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO).....	13
1.2.7 Asbestregelingen.....	14
1.2.8 Remigratiewet (REM)	14
1.2.9 Regeling Bijstand buitenland (BBL)	15
1.2.10 Verzekeringsactiviteiten	15
1.2.11 Ontwikkelingen bij de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken (BBZ/BDZ).....	16
1.3 Beleidsontwikkelingen in het zorgdomein.....	17
1.4 Beleidsontwikkelingen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)	18
1.5 Volgens de bedoeling van de wet	19
1.6 Schuldenproblematiek	19
2 Continuïteit en wendbaarheid	21
2.1 Medewerkers	21
2.1.1 Ontwikkeling medewerkers	21
2.1.2 Werkbelevingsonderzoek	22
2.1.3 Leiderschapsontwikkeling.....	23
2.1.4 CAO	23
2.1.5 Verzuim	23
2.1.6 Participatiewet	24
2.2 Informatievoorziening/IT	24
2.2.1 Applicatielandschap en werkplek	24
2.2.2 Stabiele infrastructuur	27
2.2.3 Informatiebeveiliging en privacybescherming.....	27
2.2.4 Innovatie en data	29
2.2.5 Organisatie IT	30
2.2.6 Gegevensverwerking SUWI.....	32
3 Intensivering ketensamenwerking.....	33
3.1 E-overheid, digitale samenwerking met overheidsorganisaties.....	33
3.2 Programma 'Toekomst gegevensuitwisseling Werk & Inkomen' (TWI)	33

3.3	EESSI	34
3.4	WagwEU Notificatieplicht	34
3.5	Samen met gemeenten	35
4	Overige activiteiten	37
4.1	Brexit	37
4.2	Gevolgen uitspraken Rijnvarenden	37
4.3	Consulaire dienstverlening	37
4.4	Wet open overheid	37
4.5	Gedetineerden	38
5	Governance	39
5.1	Inleiding	39
5.2	Audit Committee	41
5.3	IT-Committee	41
5.4	Raad van Advies	42
5.5	Klantenadviesraad	43
5.6	Risicomanagement	44
6	Bedrijfsvoering	48
6.1	Doelmatigheid	48
6.2	Efficiency	50
6.3	Instrumenten van interne beheersing	50
6.4	Budgettaire uitdagingen voor de komende jaren	52
6.5	Ontwikkeling uitvoeringskosten naar verschillende domeinen	52
6.6	Realisatie en investeringen per kostencategorie	54
6.6.1	Personeelskosten SVB	54
6.6.2	Huisvestingskosten	55
6.6.3	Automatiseringskosten	56
6.6.4	Overige kosten	57
6.7	Huisvesting	58
6.8	Social Return en inkoop	59
7	Kerncijfers en indicatoren	60
7.1	Tijdigheid	62
7.2	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)	64
7.2.1	Extern onderzoek	66
7.2.2	Rechtmatigheidsverklaring 2019	67
7.3	Handhaving	67
7.4	Klantonderzoeken/klanttevredenheid	69
7.5	Klachten	70
7.6	Bezwaar	70

8	Jaarrekening.....	71
8.1	Balans per 31 december 2019	71
8.2	Staat van baten en lasten over 2019	72
8.3	Kasstroomoverzicht	73
8.4	Algemene toelichting.....	74
8.5	Waarderingsgrondslagen.....	74
8.6	Toelichting op de balans per 31 december 2019.....	83
8.7	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2019	95
8.8	Toelichting kasstroomoverzicht.....	106
8.9	Accountantsshonoraria	106
8.10	Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT	107
8.11	Bestemming saldo van baten en lasten	114
8.12	Gebeurtenissen na balansdatum	114
8.13	Ondertekening van de jaarrekening	115
9	Overige gegevens.....	116
9.1	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant.....	116
9.2	Verwerking saldo baten en lasten	120
9.3	Statutaire zeggenschap raad van bestuur	120
10	Bijlagen.....	121
	Bijlage 1 Wikivisie.....	121
	Bijlage 2 Personalía	122
	Bijlage 3 Afkortingen.....	123
	Bijlage 4 Adressen.....	125

Voorwoord raad van bestuur

De SVB is al bijna 120 jaar een begrip in de Nederlandse sociale zekerheid. Was onze organisatie in de vorige eeuw vooral de degelijke en betrouwbare uitvoerder van de grote Nederlandse volksverzekeringswetten. Inmiddels is de SVB een moderne dienstverlener in het (internationale) publieke domein die talloze grote en kleinere financiële regelingen op het gebied van sociale zekerheid (en zorg) op een efficiënte en effectieve wijze uitvoert. Wij dragen actief bij aan de bestaanszekerheid van 5,5 miljoen directe klanten en aan het toekomstperspectief van vele miljoenen andere burgers.

Bij de SVB staan de klanten nadrukkelijk centraal. Wij werken volgens de bedoeling van de wet- en regelgeving. Wij helpen onze klanten snel en in één keer goed, vanzelfsprekend met gebruikmaking van geautomatiseerde systemen, internet en overige digitale kanalen. Waar nodig, verzorgen wij ook direct persoonlijk maatwerk. Wij zorgen ervoor dat onze klanten, waar ook ter wereld, weten waar zij recht op hebben en dat op tijd krijgen.

De SVB wil verantwoord met belastinggeld omgaan en streeft ernaar om haar taken efficiënt en effectief uit te voeren. Zo oordeelde de Algemene Rekenkamer in 2019 dat de uitvoering van de ouderdomsregelingen doelmatig en doeltreffend is en dat de uitvoeringskosten van de AOW zeer beperkt zijn ten opzichte van de uitkeringslasten. Wij hebben onze dienstverlening goed op orde. We betalen onze klanten op de afgesproken momenten en zij waarderen onze dienstverlening gemiddeld met het rapportcijfer acht. Daar zijn wij trots op en doen er alles aan om onze klanten ook in de toekomst tevreden te houden.

In 2019 zijn we verder gegaan met de ontwikkeling en vernieuwing van onze organisatie en dienstverleningsprocessen. Zo hebben wij dit jaar onze webdiensten verder uitgebreid. Teneinde de bestuurbaarheid en de wendbaarheid van onze organisatie verder te vergroten, hebben we in 2019 de topstructuur vereenvoudigd; de SVB gaat door met minder directies dan voorheen. Op het gebied van HR en financiën zijn aanbestedingen afgerond en zijn de voorbereidingen getroffen voor de vernieuwing van onze belangrijkste bedrijfsvoeringssystemen.

De afgelopen jaren hebben laten zien dat onze internationale dienstverlening complexer wordt en vooral op het nog steeds groeiende internationale vlak, ook arbeidsintensiever. Deze ontwikkeling heeft zijn weerslag op onze prestaties, in het bijzonder op het vlak van de afhandeltermijnen bij de kinderbijslag internationaal. We blijven met verschillende trajecten en innovaties zoeken naar manieren om onze internationale dienstverlening te verbeteren. Daarbij richten we ons vooral op data-analyse en risico-gestuurd handhaven (preventie en detectie).

In juli 2019 is de eerste aansluiting op het EESSI-netwerk gerealiseerd. Daarmee is een belangrijke stap gezet in de verbetering van onze internationale ketensamenwerking. Vanwege de noodgedwongen gefaseerde implementatie, heeft de invoering van EESSI zowel op de doorlooptijd als op de tijdigheid een grote impact gehad op onze (nu en in dit bereik, nog grotendeels handmatige) dienstverlening.

Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB vanuit het buitenland ontvangt, is substantieel gegroeid. Landen die voorheen niet of nauwelijks formulieren met ons uitwisselden, doen dat sinds de invoering van EESSI wel, onder andere vanwege de verbeterde geautomatiseerde uitwisselingsmogelijkheden.

Naast onze dienstverlening vergen ook het constante onderhoud en beheer van onze IT-systemen alsmede de activiteiten om te voldoen aan de verscherpte eisen op het vlak van informatiebeveiliging en privacybescherming substantiële capaciteit van onze organisatie. Cyberaanvallen kunnen een enorme impact hebben op de systemen en op de continuïteit van de betalingen aan de burgers. Om die bedreigingen duurzaam het hoofd te bieden, moeten we blijvend investeren in cyber resilience. De middelen die wij nu daarvoor tot onze beschikking hebben, zijn niet toereikend.

Op het gebied van ons voortbrengingsproces zien we dat door legacy en afgelopen jaren toegenomen complexiteit in het landschap, het ons slechts met veel moeite lukt om onze IT-portfolio te realiseren. Dit maakt dat we onze portfolio regelmatig moeten herprioriteren.

Onze dienstverlening is op orde, maar het wordt steeds lastiger om dit op niveau te houden en het einde is bereikt om dit tegen lagere kosten te realiseren. De standaard processen zijn gedigitaliseerd en de uitvoering van de acties waartoe onder andere het rapport 'Maatwerk in dienstverlening' oproept, nopen ons tot meer persoonlijk maatwerk dat meer kosten met zich meebrengt. De instelling van de ministeriële en ambtelijke commissie uitvoering, waar de SVB in de persoon van de voorzitter aan bijdraagt, zijn belangrijke signalen van de grote belangstelling van de politiek voor de uitvoering. Vanuit Werk aan de Uitvoering (WAU) zet de SVB in op een vereenvoudigingsagenda van wet- en regelgeving voor de uitvoeringspraktijk. Een meer vereenvoudigde uitvoering van bijvoorbeeld de AOW zal ook leiden tot een verbeterde dienstverlening voor de burger. Dit geldt ook voor het vereenvoudigen of herijken van werkprocessen met ketenpartners of een slimme ontsluiting van gegevens. Door voor de burger meer te werken aan een één-loket gedachte wordt vereenvoudiging van de uitvoering gecombineerd met een verbeterde dienstverlening. Een SVB als één van de visitekaartjes van de overheid die de verwachtingen van de burger waarmaakt en blijvend goed functioneert, draagt bij aan het vertrouwen in die overheid.

Investerings die we in het verleden hebben gedaan, hebben niet altijd de financiële opbrengst gegenereerd die was verwacht. We hebben veel aan kwaliteit gewonnen, maar het werk is er niet minder of eenvoudiger op geworden. Het beschikbaar budget voor 2019 was ontoereikend om alle kosten te kunnen dekken. SVB heeft een fors deel van de reserves moeten inzetten om het ontstane tekort op te kunnen vangen. Om de continuïteit, rechtmatigheid van betalingen, cyberweerbaarheid en wendbaarheid van de organisatie in de toekomst te waarborgen, zijn structureel aanvullende middelen nodig. Er is een meer evenwichtige balans tussen onze opdrachten en de beschikbaar gestelde middelen nodig om de toekomstbestendigheid van onze kerntaken en het daarbij behorende niveau van dienstverlening voor de burger te kunnen blijven waarborgen. Daartoe is nu een onderzoek gestart samen met de eigenaar en de opdrachtgever.

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. We zijn dan ook trots op hen en de prestaties die zij in 2019 hebben verricht. We werken en bouwen samen verder aan een toekomstbestendige SVB.

Amstelveen, 12 maart 2020

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a long horizontal stroke extending to the right.

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

1 Goede dienstverlening

De SVB investeert voortdurend in de verbetering van haar dienstverlening aan de burger. Dagelijks wordt ingezet om kwaliteit en tijdigheid te verbeteren. In 2019 hebben wij onze visie op dienstverlening herijkt. De hernieuwde visie op dienstverlening, meer maatwerk, digitaal waar dat kan en met persoonlijk contact waar dat nodig is, vormt de basis voor hoe we met onze klanten om willen gaan. De visie geeft de koers naar de strategische pijlers van de organisatie en het helpt bij het maken van keuzes en het bewaken van de samenhang.

Digitaal blijft ook in de toekomst het belangrijkste kanaal voor de grootste groep klanten. Wat is veranderd, is dat we meer oog hebben voor persoonlijke dienstverlening (maatwerk), zowel digitaal als niet digitaal. Onze telefonische bereikbaarheid en daarbij het persoonlijke contact met de burger staat bij onze dienstverlening centraal; onze klanten krijgen rechtstreeks inhoudelijk deskundige medewerkers aan de lijn. De individuele klantsituatie is het uitgangspunt voor het leveren van passende dienstverlening, digitaal waar dat kan en met persoonlijk contact waar dat nodig is.

In het afgelopen jaar is er veel aandacht besteed aan het voorkomen en oplossen van problematische schulden en er is steeds meer aandacht voor het werken volgens de bedoeling van de wet. De combinatie van wetten en regels pakt niet altijd gunstig uit voor burgers. Wanneer we in de uitvoering van wetten effecten zien waarbij burgers of maatschappij onbedoeld benadeeld worden, zoeken we naar oplossingen. Burgers verwachten dat uitvoerders preventief met hen meedenken. We betrekken klanten via onder andere online klantcommunities en klanttevredenheidsonderzoeken bij het verbeteren van onze dienstverlening.

Daarnaast zoeken we de samenwerking met ketenpartners. Gezamenlijk wordt gekeken waar de klant beter geholpen kan worden. Het initiatief 'Gezamenlijke dienstverlening op locatie', dichtbij de klant en met meerdere dienstverleners samen, wordt gecontinueerd. Voor vragen en problemen die verder gaan dan alleen de dienstverlening van één uitvoeringsorganisatie is er hierdoor altijd een plek in de buurt is waar burgers terecht kunnen.

Door gerichte ondersteuning, door goede inzet en modernisering van IT-toepassingen en door betalingen strak te monitoren, wordt gezorgd voor tijdige betalingen. Het tijdig afhandelen van klantvragen en mutaties scoort daarnaast ook goed, met uitzondering van AKW internationaal, waarvoor maatregelen zijn ingezet.

1.1 Inzicht in resultaten en verbetering prestaties

In een breed continu leer- en verbeterprogramma is de dagelijkse sturing op de dienstverlening aangescherpt met als doel om continu leren en verbeteren een duurzame plek in de dagelijkse aansturing te geven. Op alle locaties is bijvoorbeeld gewerkt aan de verdere aanscherping en structuur van de weekstarts. In 2020 gaan we door op de ingeslagen weg. Waar in 2019 het accent lag op het verbeteren van de operationele aansturing, zal in 2020 het accent liggen op het professionaliseren van het operationeel verbetermanagement.

In 2019 heeft de SVB extra capaciteit ingezet om meer inzicht te krijgen in de resultaten en de kwaliteit van onze dienstverlening. Om inzichtelijk te maken waar verbeteringen mogelijk zijn, hebben we klantcommunities, marktonderzoeken customer journeys en continu klanttevredenheidsonderzoek ingezet.

Het resultaat van het verbeterprogramma levert een hogere voorspelbaarheid op, verbeterde resultaten en meer rust om ook (fundamentele) problemen te verhelpen en verbeterambities waar te maken. Om de integrale uitvoering van regelingen te verbeteren hebben locaties meer

samengewerkt. Dit heeft een verhoogde standaardisatie en werklastbalancerings opgeleverd. We hebben hierbij effectiever gebruik gemaakt van de data uit onze primaire systemen om onze operationele aansturing te ondersteunen.

1.2 Beleidsontwikkelingen in het sociaal domein

1.2.1 Algemene Ouderdomswet (AOW)



Eind 2019 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 levenssituatie 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.

Inkomensondersteuning AOW

De inkomensondersteuning AOW is een bedrag van maximaal € 25,23 per maand (per 1 januari 2019) dat elke klant ontvangt bovenop de AOW. De hoogte van deze inkomensondersteuning is afhankelijk van het aantal jaren dat de gerechtigde verzekerd was voor de AOW.

Wet temporisering AOW leeftijd

Als onderdeel van het pensioenakkoord heeft de Eerste Kamer op 2 juli 2019 ingestemd met het wetsvoorstel 'temporisering verhoging AOW-leeftijd'. De wetswijziging is nodig om de AOW-leeftijd de komende jaren minder snel te laten stijgen.

De temporisering van de AOW-leeftijd is reeds geïmplementeerd. De eerste groep personen die per 2020 de AOW-leeftijd bereikt zijn reeds in 2019 aangeschreven en in veel gevallen is de AOW al toegekend. De SVB heeft iedereen geïnformeerd die tot en met 2024 de AOW-leeftijd bereikt. De informatie wordt zeer gewaardeerd, ook al is dit de derde keer in zeven jaar dat de AOW-leeftijd wijzigt.

Doorlichting AOW

In 2019 is de doorlichting AOW uitgevoerd. Dit onderzoek is eind 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden. In de beleidsdoorlichting is door de SVB een aantal punten aangedragen die zijn uitgewerkt in beleidsalternatieven ten aanzien van de AOW-partnertoeslag, duurzaam gescheiden leven en meerpersoonshuishoudens.

Rekenkamer rapport – Ouderdomsregelingen ontleed (AOW)

De Algemene Rekenkamer heeft in 2019 onderzoek gedaan naar de uitvoering van de AOW. Volgens de berekeningsmethode van de Algemene Rekenkamer voert de Sociale Verzekeringsbank de AOW op een doelmatige manier uit: de kosten zijn relatief laag en de SVB spant zich in opdat iedereen AOW ontvangt en slaagt hier goed in.

Overbruggingsregeling AOW (OBR)

De Overbruggingsregeling AOW 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 2019 is in totaal aan 767 gerechtigden een overbruggingsuitkering toegekend. Dat is conform verwachting een afname ten opzichte van 2018.

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 2019 is in 152 gevallen OBR met terugwerkende kracht toegekend.

De instemming met het wetsvoorstel 'temporiserend verhoging van de AOW-leeftijd' heeft ook gevolgen voor de OBR-uitkering. Door de minder snelle stijging van de AOW-leeftijd neemt het aantal toekomstige OBR gerechtigden af en is de te overbruggen periode korter.

Gegevensuitwisseling APG

Eind 2018 is gebleken dat er in de periode december 2013 tot mei 2015 een omissie in de gegevensuitwisseling SVB - APG zat, hierdoor heeft ABP in 555 gevallen te veel pensioen toegekend. ABP heeft bekend gemaakt dat 555 deelnemers die onterecht te veel pensioen ontvingen in de periode van 2013 tot 2019, dit definitief niet terug hoeven te betalen. Met ABP zijn afspraken gemaakt over de structurele verbetering van de gegevensuitwisseling. De SVB heeft in lijn met de overeenkomst met APG bijgedragen aan de uitvoeringskosten van de herstelactie door APG.

1.2.2 Premiebetaling volksverzekeringen (Schuldig nalatig)

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 gemoeten.

Als burgers hun premie voor de AOW niet betalen, dan kan het toekomstig AOW-pensioen gekort worden met maximaal twee procent per jaar waarover de premie niet voldaan is. 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' en kort de toekomstige AOW-uitkering. Dat proces heeft vanaf januari 2017 stil gelegen als gevolg van gebleken fouten in de gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst en de SVB. De fouten in de beoordeling uit het verleden en het gegevensuitwisselingsproces zijn in 2019 hersteld. Van ongeveer 29.000 personen die nog niet AOW-gerechtigd zijn, is de schuldig nalatig korting ingetrokken en van ongeveer 2.100 AOW-gerechtigden is de schuldig nalatig korting ingetrokken en de AOW nabetaald. Ook is bij ongeveer 6.900 personen het schuldig nalatig kortingspercentage opnieuw vastgesteld via een geautomatiseerde herbeoordeling. Begin november 2019 is de gegevensuitwisseling tussen Belastingdienst en SVB weer hervat. In 2020 richten we ons op het uitvoeren van een flinke inhaalslag, betreffende het werk dat gedurende de periode van bijna drie jaar is aangehouden.

1.2.3 Algemene nabestaandenwet (Anw)

Beleidsdoorlichting Anw

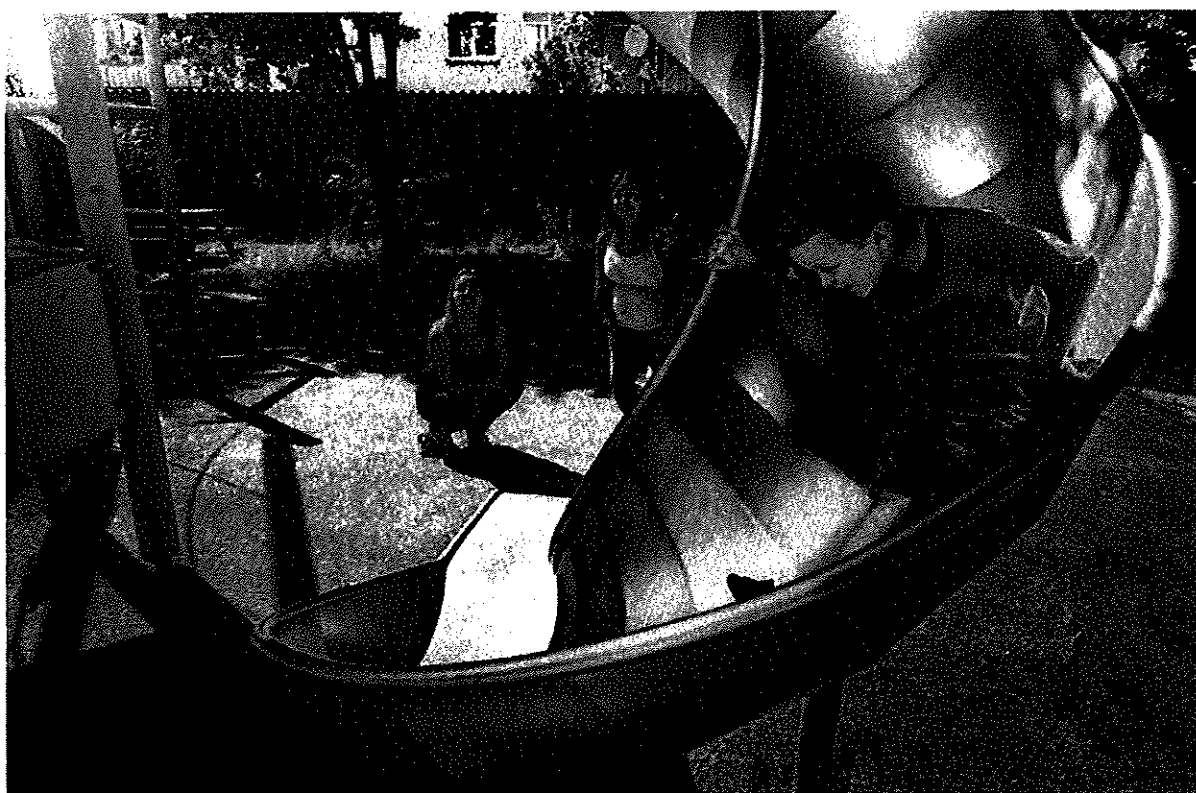
De beleidsdoorlichting Anw over de doelmatigheid en doeltreffendheid van de regeling is afgerond. In de rapportage wordt geconcludeerd dat het beleid doeltreffend is geweest. Ten aanzien van de doelmatigheid is geconcludeerd dat deze kan worden vergroot. Hiervoor zijn verschillende beleidsvarianten uitgewerkt, waarbij bijvoorbeeld is gekeken naar het inkorten van de regeling, het activeren van de arbeidsparticipatie en het actiever richten van de Anw op die nabestaanden die geen andere inkomensbronnen hebben. De rapportage is op 20 december aangeboden aan de Tweede Kamer.

Webtool nabestaanden

In november 2019 is de online tool Geldwijzer Nabestaanden gelanceerd. De tool is een gezamenlijk initiatief van de Pensioenfederatie, Nibud en de Sociale Verzekeringsbank. Deze tool biedt huishoudens een startpunt om inzicht te krijgen in financiële regelingen die voor hen gelden na een overlijden. Het uitgangspunt van de tool is om het makkelijker te maken voor burgers om uit te zoeken wat de financiële gevolgen zijn voor nabestaanden zodat men zich hierop beter kan voorbereiden.

1.2.4 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 onder andere afhankelijk van het aantal en de leeftijd van de kinderen. In 2019 ontvingen ruim 1,8 miljoen huishoudens kinderbijslag voor 3,3 miljoen kinderen. Dit aantal is ten opzichte van 2018 iets afgenomen.



AKW Internationale Regelingen (AKW-IR)

Voor onze klanten in het buitenland of anderszins met een internationale component heeft de dienstverlening de afgelopen jaren, door diverse oorzaken (zowel intern als extern), een lange doorlooptijd. Daarbij stond ook de tijdigheid van de AKW-IR in heel 2019 onder druk en heeft van de SVB de nodige aandacht gekregen. De invoering van EESSI heeft zowel op de doorlooptijd als op de tijdigheid een grote impact gehad, deze gebeurt nu nog grotendeels handmatig. Daarnaast speelt de complexiteit van het proces van de gezinsbijslag zoals eerder in de doorlichting Kindregelingen is geconstateerd, een rol. Er is gewerkt aan het op orde brengen van de bezetting van de handmatige gevalbehandeling, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Doorlichting Kindregelingen

Eind 2018 is de doorlichting Kindregelingen afgerond en met de evaluatie hervorming kindregelingen en een Kabinetsreactie aan de Tweede Kamer aangeboden. Voor 2019 en verder zijn hieruit de volgende agendapunten afgeleid:

Vervallen inkomenseis 16- en 17-jarigen

Eind 2019 is het amendement Nijkerken aangenomen dat regelt dat de aanvullende eisen voor 16- en 17- jarigen ten aanzien van de kinderbijslag vanaf 1 januari 2020 komen te vervallen. De SVB implementeert deze wijziging. Het afschaffen van deze aanvullende eisen biedt kinderen betere ontpleoingskansen en is een vereenvoudiging van wetgeving en voor uitvoering.

Vervolgonderzoek regeling dubbele kinderbijslag wegens intensieve zorg

De doorlichting Kindregelingen gaf aanleiding om de regeling dubbele kinderbijslag wegens intensieve zorg nader te onderzoeken. Eind 2019 is door SZW het vervolgonderzoek gestart waarbij wordt onderzocht wat er verbeterd kan worden aan de regeling en/of de uitvoering ervan. De beoogde afronding van het onderzoek is in het tweede kwartaal van 2020.

Als onderdeel van dit onderzoek heeft de SVB samen met Centrum Indicatiestelling zorg (CIZ) een customer journey naar de uitvoering van de dubbele kinderbijslag uitgevoerd. Doel van dit onderzoek was het in kaart brengen van de wensen en behoeften van klanten ten aanzien van de informatievoorziening voorafgaand en gedurende het aanvraagproces. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen in het vervolgonderzoek van SZW en de eerste verbeteracties die hieruit voortkomen, zoals het aanpassen van het medisch vragenformulier inclusief aanvullende informatie bij dit formulier en het aanpassen van teksten op de websites, zijn reeds ingezet.

Vervolgonderzoek regeling dubbele kinderbijslag om onderwijsredenen

Uit de doorlichting Kindregelingen blijkt dat er sinds 2015, na de hervorming Kindregelingen in de situatie waarbij kinderen in verband met onderwijsredenen uitwonend zijn, een complexe regeling is ontstaan. Er is door SZW een nader onderzoek gestart met als doel de regeling te vereenvoudigen. De beoogde afronding van het onderzoek is in het tweede kwartaal van 2020.

Doorlichting proces gezinsbijslag internationaal

In opdracht van SZW is een traject gestart om de uitvoering van de internationale gezinsbijslag in de keten te verbeteren en te vereenvoudigen. Dit gebeurt in samenwerking met SZW, Financiën en de Belastingdienst Toeslagen. Het complexe ketenproces is uitgebreid in kaart gebracht en er worden begin 2020 aanknopingspunten benoemd die moeten leiden tot verbetering van de vaststelling. Hierin worden aspecten als het gebruik van de toeslag voor alleenstaande ouders (ALO-kop) en het beperken van terugvorderingen meegenomen.

Als SVB zijn we altijd actief met ketenpartners in gesprek over het verbeteren van onze gezamenlijke dienstverlening:

- Verbeteren bezwaarproces dubbele kinderbijslag voor inwonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte (DKIIZ). SVB en CIZ hebben in 2019 de eerste stappen gezet in het optimaliseren van het bezwaarproces, door het vervangen van de papieren poststroom door secure email. In 2020 staat verdere verkenning van optimalisering van het bezwaarproces gepland. De behoefte aan een gezamenlijke DKIIZ-omgeving staat hierin centraal.

In 2019 is onze samenwerking met ketenpartners voor een aantal trajecten geïntensiveerd naar aanleiding van rapporten van de Nationale Ombudsman:

- Het rapport 'Kind van de rekening': samen met de Belastingdienst zet de SVB zich in voor een betere voorlichting over de keuzes die gemaakt kunnen worden rondom de kinderbijslag en het Kindgebonden budget bij scheidingen en (aanstaand) co-ouderschap.
- Het rapport 'Vrouwen in de knel': samen met Belastingdienst/toeslagen en de Federatie Vrouwenopvang is er een pilot gestart waarbij vrouwen in de vrouwenopvang sneller hun recht op kinderbijslag en Kindgebonden budget toegekend kunnen krijgen. Deze pilot loopt tot 1 juni 2020 en zal daarna geëvalueerd worden om een eventueel vervolg te bepalen.

Wijzigingen in beleidsregels SVB

Ouders die het hele jaar een thuiswonend kind met een intensieve zorgvraag hebben waarvoor zij dubbele kinderbijslag ontvangen, kunnen in specifieke situaties in aanmerking komen voor een aanvulling op de kinderbijslag, de AKW+. Eén van de eisen om hiervoor in aanmerking te komen is dat ouders een volledig kalenderjaar dubbele kinderbijslag hebben ontvangen. In een aantal uitzonderlijke situaties bleek dat er per 1 januari 2018 geen recht meer op AKW+ kon ontstaan, terwijl wel kon worden vastgesteld dat de verzekerde het volledige kalenderjaar heeft voldaan aan alle materiële vereisten voor het recht op dubbele kinderbijslag. Voor deze beperkte groep (enkele klanten per jaar) zijn de beleidsregels gewijzigd, zodat zij toch AKW+ ontvangen.

1.2.5 Wet kinderopvangtoeslag (Wko) en Wet Kindgebonden Budget (WKB)

De uitkeringslasten van de Wko zijn hoger dan voorgaand jaar en dan begroot. Het gemiddeld aantal kinderen waarvoor in 2019 Wko betaald is, is iets hoger dan in 2018. Ook het gemiddeld uitgekeerd bedrag is hoger dan begroot. De stijging wordt veroorzaakt doordat er meer uitkeringen met terugwerkende kracht zijn uitbetaald. Daarnaast zijn ook de lopende uitkeringen gestegen.

1.2.6 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)

Vermogensonderzoeken

De SVB maakt met UWV (Internationaal Bureau Fraude-informatie, IBF), gemeenten (via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten - Kenniscentrum Handhaving en Naleving), Divosa, de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BVK) en het ministerie van SZW deel uit van het samenwerkingsverband 'Onderzoek Vermogen Buitenland' (OVb). Het doel van dit samenwerkingsverband is om knelpunten rondom vermogensonderzoeken te bespreken, de gezamenlijke kennispositie te versterken en de handreiking over onderzoek naar vermogen en inkomen in het buitenland te actualiseren. In maart 2019 is het digitaal kennisplatform gelanceerd waar alle actuele kennis over vermogensonderzoeken in het buitenland is te raadplegen. De OVb organiseert regiobijeenkomsten waarin gemeenten door het IBF en de sociaal attachés van de SVB uitleg krijgen over het doen van vermogensonderzoeken in het buitenland. In 2019 hebben negen bijeenkomsten plaatsgevonden.

Op dit moment zijn de taken rondom vermogensonderzoeken verdeeld over twee uitvoeringsorganisaties. Het IBF (van UWV) voert deze taken uit in het kader van de bijstand van gemeenten. De SVB voert onderzoek naar vermogen in het buitenland voor de AIO. In Marokko, Turkije, Suriname en Spanje maken beiden gebruik van de bureaus sociale zaken aldaar. Hier zit overlap in de taken en dat is inefficiënt. SZW heeft de Audit Dienst Rijk opdracht gegeven onderzoek te doen naar de taken bij vermogensonderzoeken. Dit onderzoek zal eind 2019 gereed zijn en zal mogelijk consequenties voor de SVB/handhaving buitenland hebben.

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). De pilot is begonnen met drie zaken (Marokko, Turkije en Suriname) en zal op deze kleine schaal voortgezet worden.

Rapport Algemene Rekenkamer – Ouderdomsregelingen ontleed (AIO)

In november heeft de Algemene Rekenkamer het rapport 'Ouderdomsregelingen ontleed' opgeleverd. Zij heeft onder andere onderzoek gedaan naar het niet-gebruik AIO op basis van data van het CBS en concludeert dat tussen de 48% en 56% van de rechthebbende huishoudens met een gekort AOW geen AIO ontvangen. Deze huishoudens zitten mede door het niet-gebruik van de AIO onder het bestaansminimum. Daarnaast kent de AIO een nieuwere doelgroep van mensen met een volledig AOW-pensioen en een jongere partner die geen of weinig inkomen heeft en de AOW-leeftijd nog niet heeft bereikt. Het niet-gebruik onder deze groep blijkt 73%.

Om inzicht te krijgen in de redenen van het niet-gebruik van de AIO beveelt de Algemene Rekenkamer de minister aan om nader onderzoek te verrichten. SZW en de SVB zullen dit gezamenlijk oppakken.

Daarnaast is de minister verzocht te onderzoeken onder welke condities kan worden voldaan aan de privacywetgeving, zodat de SVB het niet-gebruik van de AIO doelmatiger en doeltreffender kan terugdringen.

AIOpeners

Eind 2018 is binnen de SVB een multidisciplinair team gestart, AIOpeners, dat staat opgesteld om het niet-gebruik van de regeling tegen te gaan. De belangrijkste doelstelling is dat meer potentiële gerechtigden een AIO-uitkering aanvragen.

Om dit te bereiken is een tweetal oplossingsrichtingen onderzocht:

- betere communicatie naar de klant: vaker, eenvoudiger en gericht op actie;
- en daarnaast het aanbieden van hulpmiddelen, zoals een slim digitaal aanvraagformulier, om het aanvraagproces zo eenvoudig mogelijk te maken.

Voor beide oplossingsrichtingen is een aantal acties in gang gezet. Begin 2020 wordt geëvalueerd welke maatregelen effectief zijn en welke niet en wat er nog verbeterd kan worden.

1.2.7 Asbestregelingen



De SVB voert zowel de Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS) als de Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose (TNS) uit.

De uitvoering van beide asbestregelingen verloopt zonder problemen. Uit een customer journey en klantonderzoeken blijkt dat het bestaan van een financiële tegemoetkoming door de klanten zeer gewaardeerd wordt. De financiële

tegemoetkoming zet de boodschap van genoegdoening kracht bij. Daarmee voldoen beide asbestregelingen als maatschappelijke erkenning van het leed van de slachtoffers.

In 2019 zijn er 344 TAS toekenningen en 157 TNS toekenningen gedaan. De aantallen wijken niet sterk af van voorafgaande jaren.

CSE-regeling (Chronische encephalopathie veroorzaakt door oplosmiddelen)

Met SZW en het Instituut Asbestslachtoffers (IAS) is overleg gevoerd over de vormgeving en uitvoering van een tijdelijke regeling tot verlening van een eenmalige tegemoetkoming aan werknemers die als gevolg van de blootstelling aan oplosmiddelen tijdens het verrichten van arbeid de ziekte CSE (ook wel (OPS) Organisch Psycho Syndroom of 'schildersziekte' genoemd) hebben opgelopen. In het derde tertaal heeft de SVB in samenwerking met het IAS een uitvoeringstoets uitgebracht en de uitvoering voorbereid. Naar verwachting zal de regeling per maart 2020 in werking treden. Slachtoffers van het CSE-syndroom krijgen een eenmalige financiële tegemoetkoming van 20.730 euro.

1.2.8 Remigratiewet (REM)

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 58 landen maken iets minder dan 7.000 klanten aanspraak op een uitkering krachtens de Remigratiewet. In 2019 zijn er 111 remigratievoorzieningen, inclusief nihil uitkeringen, toegekend. In het derde kwartaal van 2019 is de Mijn Remigratie-app gelanceerd én live gegaan in alle app-stores. In het laatste kwartaal van 2019 zijn bijna 20 procent van de aanvragen met behulp van de Mijn Remigratie- app ingediend.

1.2.9 Regeling Bijstand buitenland (BBL)

De regeling Bijstand Buitenland verschaft een bijstandsinkomen aan Nederlanders in het buitenland die geen afdoende 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. Deze mensen krijgen via de SVB de bijstand uitbetaald. Het grootste deel van de mensen woont in Indonesië, Brazilië of Spanje. Eind december 2019 waren er nog 127 gerechtigden met Bijstand Buitenland.

1.2.10 Verzekeringsactiviteiten

Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV)

In 2019 is veel aandacht besteed aan een juiste afleiding van de verzekeringspositie voor de verschillende wetten en regelingen. In onze Basisadministratie Volksverzekeringen leggen wij veel verzekeringsfeiten vast vanuit bestandsuitwisselingen met ketenpartners (zoals gemeenten, belastingdienst, UWV, zusterorganisaties in het buitenland etc.) Op basis van deze feiten (onder andere gegevens over wonen, werken, studeren in binnen- en buitenland) bepaalt ons informatiesysteem over welke periode een burger verzekerd is voor de volksverzekeringen. Complex daarbij is dat niet alle verdragen inzake sociale zekerheid van toepassing zijn op alle volksverzekeringen wat kan leiden tot tegenstrijdigheden. Zo zijn er bijvoorbeeld verdragen die bepalingen hebben voor AOW, Anw en AKW maar niet voor de Wlz. Er is doorlopend aandacht voor het voorkomen en oplossen van deze tegenstrijdigheden in de BAV. Hiervoor maken we in toenemende mate gebruik van data(-analyse).

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 voortzettingsmogelijkheid. De laatste mogelijkheid kan worden gecombineerd met de vrijwillige Anw-verzekering. In 2019 waren 7.163 klanten vrijwillig verzekerd voor de AOW en/of de Anw. Dat is een daling van 1.348 klanten ten opzichte van 2018. In 2019 is de nieuwe uitvoeringsapplicatie verder verbeterd. Ook zijn er wijzigingen doorgevoerd in verband met de AVG.

Verklaring toepasselijke wetgeving (detacheringsverklaring)

Het aantal klanten dat met een Verklaring toepasselijke wetgeving (TPW) in het buitenland werkt, was in 2019 81.523. Het aantal detacheringsverklaringen dat de SVB in 2019 uit het buitenland ontving voor klanten die in Nederland kwamen werken, was 280.687, een toename van 77.029 ten opzichte van 2018.

Na een jarenlange voorbereiding is in juli 2019 het project EESSI geïmplementeerd voor de TPW. De SVB is in de voorbereiding uitgegaan van een implementatie per Business Use Case (BUC) per Europees instituut. Als gevolg van Europese besluitvorming over de uitgangspunten in mei 2019 moest dit ingrijpend bijgesteld worden. Dat heeft de implementatie bemoeilijkt en heeft ook geleid tot flinke

impact op de locaties van de directie Dienstverlening. Het aantal detachingsverklaringen dat de SVB vanuit het buitenland ontvangt is enorm gegroeid in 2019. De groeiende economie draagt hier wellicht aan bij, maar zeker ook het project EESSI. Landen die voorheen niet of nauwelijks formulieren met ons uitwisselden, doen dat sinds de invoering van EESSI wel, onder andere vanwege de verbeterde geautomatiseerde uitwisselingsmogelijkheden.

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 CAK 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 CAK. Zij schrijven de ten onrechte niet-verzekerden vervolgens aan.

In 2019 heeft de SVB 26.583 aanvragen (22.656 in 2018) voor onderzoek naar de Wlz-verzekeringsstatus ontvangen en afgehandeld. Het aantal bezwaarzaken dat hierover ontvangen is, bedraagt 262 stuks. Het aantal beroepszaken steeg. Van de 26 nieuwe zaken zijn er 25 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 12.215 klanten (12.247 in 2018). 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 2019 in totaal 1.097 aanvragen (939 in 2018). Voor de ontheffing van de Wlz zijn er 536 ontheffingen in 2019 verstrekt (404 in 2018). Voor de overige volksverzekeringen zijn er 561 ontheffingen verstrekt (535 in 2018).

1.2.11 Ontwikkelingen bij de Bureaus voor Belgische en Duitse Zaken (BBZ/BDZ)

De elektronische dienstverlening aan grensarbeiders verloopt voornamelijk via de website www.grensinfo.nl. Deze website wordt door BBZ/BDZ beheerd in nauwe samenwerking met ketenpartners UWV, CAK en de Belastingdienst. Door gerichte bekendheidsacties weten de doelgroepen die er belang bij hebben deze site steeds beter te vinden.

Aanvullend op de elektronische dienstverlening kunnen belanghebbenden, waar nodig, een beroep doen op persoonlijke dienstverlening. Hiertoe is de afgelopen jaren in samenwerking met diverse stakeholders in de grensregio's Nederland-Duitsland en Nederland-België een netwerk van Grensinfopunten (GIP's) ontwikkeld. BBZ/BDZ fungeert in dit netwerk als kenniscentrum op het terrein van de sociale zekerheid voor zowel de GIP's, als voor burgers en ondernemers met complexe vragen die niet ter plekke kunnen worden opgepakt. Deze grensinfostructuur is voor de komende jaren voorzien van structurele financiering, voor de GIP's gedeeltelijk met regionale cofinanciering.

1.3 Beleidsontwikkelingen in het zorgdomein

Klantonderzoek

In 2019 is er door de SVB wederom intensief gebruik gemaakt van klantfeedback uit de online PGB klantcommunity, waarin 387 budgethouders en vertegenwoordigers maandelijks worden geraadpleegd, waarvan 200 regelmatig, voor verbetering van de dienstverlening. Ook is het continu klanttevredenheidsonderzoek telefonie voor PGB van start gegaan. Klanten die de SVB bellen kunnen een sms ontvangen met de uitnodiging in een kort vragenlijstonderzoek hun mening te geven over de telefonische dienstverlening en de vaardigheden van de medewerker. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om de dienstverlening aan budgethouders te verbeteren.



In 2019 heeft de SVB een in-house klantbelevingslab (CX-lab) ingericht waar onder andere usability onderzoek gedaan wordt naar de gebruiksvriendelijkheid van MijnPGB.

Wet arbeidsmarkt in balans

In 2019 heeft de SVB de uitvoeringstoets op de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) uitgevoerd en afgerond én zich uitvoerig voorbereid op de implementatie per 1 januari 2020. De invoering van de WAB heeft grote impact op de budgethouders met een arbeidsovereenkomst. Een belangrijke wetwijziging is dat met ingang van de WAB de WW-premiedifferentiatie niet meer afhankelijk is van de sector waarin een bedrijf actief is. De budgethouder moet, afhankelijk van de afspraken in de zorgovereenkomst en het declaratiepatroon, het hogere ww-tarief betalen of het lagere ww-tarief. Budgethouders dienen bovendien rekening te houden met wetwijzigingen omtrent de ketenregeling en oproepovereenkomsten. De minimumeisen van de gegevens op de loonstroken worden in dit kader per 1 januari 2020 ook strenger. De SVB heeft aangegeven dat de WAB op onderdelen binnen PGB2.0 niet per 1 januari 2020 uitvoerbaar is. Tot slot hebben de wetwijzigingen omtrent de berekening van transitievergoeding ook gevolgen voor de budgethouders.

Derdenbeding

Op 1 juli 2019 is de goedkeuring op 3.833 zorgovereenkomsten zonder clausule 'derdenbeding' ingetrokken. Ruim de helft van deze zorgovereenkomsten werd niet vernieuwd door budgethouders, waarschijnlijk omdat de zorgverlener geen zorg meer levert. De zorgovereenkomsten die na de handhaving wel werden vernieuwd zijn in goed overleg met zorgkantoren afgehandeld. Zorgovereenkomsten die vanaf 15 oktober binnenkomen, worden afgehandeld volgens het reguliere proces.

Op dit moment evalueert de SVB alle aspecten van het verloop van het derdenbeding Wet Langdurige Zorg (Wlz) over de periode 2018-2019 om te komen tot aanbevelingen voor soortgelijke projecten en de verplichtstelling van het derdenbeding voor de Wmo en Jeugdwet.

Oneigenlijk gebruik en misbruik

PGB-risicoscan

De SVB heeft in 2019 de PGB-risicoscan ontwikkeld. Deze bestaat uit een set met indicatoren van mogelijk oneigenlijk gebruik of misbruik. Binnen de pilot van de scan met 20 gemeenten en één zorgkantoor is onderzocht of de risico-indicatoren een bijdrage leveren aan het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik van het PGB. In het derde tertaal vonden de laatste evaluatiegesprekken tussen de SVB en deelnemende gemeenten plaats. Op 1 november zijn de eerste resultaten door de SVB gepresenteerd aan de minister van VWS. Op 26 november organiseerde de SVB in samenwerking met VWS en het Kenniscentrum Handhaving en Naleving (KCHN) van de VNG een waardevolle slotbijeenkomst, waarbij alle deelnemers gezamenlijk de pilot hebben afgesloten. De SVB heeft het evaluatierapport van de pilot inmiddels bijna afgerond en onderzoekt de mogelijkheden om de PGB-risicoscan landelijk beschikbaar te stellen.

Voorkomen en bestrijden misbruik en oneigenlijk gebruik

In onderstaande tabel zijn de cijfers over 2019 met betrekking tot signalen aan verstrekkers, informatieverzoeken en blokkadeverzoeken weergegeven, met ter vergelijking de totalen van 2018. Het aantal terugkoppelingen vanuit budgetverstrekkers is meer dan verdubbeld, omdat het belang van terugkoppelen meerdere malen onder de aandacht is gebracht bij onder anderen werkbezoeken. Ook het aantal ingediende informatieverzoeken vanuit een budgetverstrekker is bijna verdubbeld. De SVB lijkt steeds beter te worden gevonden in de integrale aanpak van misbruik en oneigenlijk gebruik.

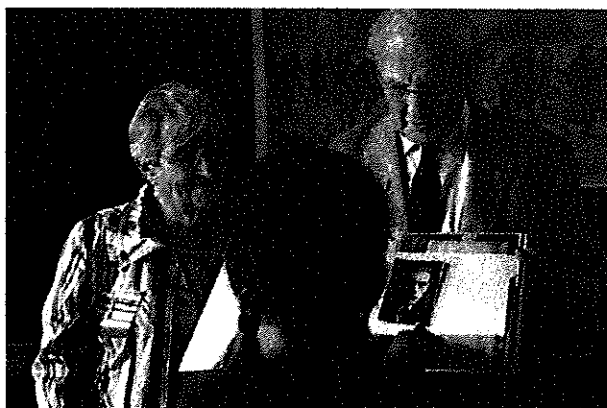
Tabel 1.1 Signalen, Informatie- en blokkadeverzoeken

	2019	2018
Aantal signalen aan budgetverstrekker	1.396	1.502
Terugkoppeling op signaal	527	207
Ontvangen informatieverzoeken	1.170	682
Ontvangen blokkadeverzoeken	183	247

1.4 Beleidsontwikkelingen Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)

In 2019 heeft de uitvoering van de vijf wetten en twee regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen (V&O) regulier plaatsgevonden. Ondanks het sterk afnemende cliëntenbestand en de daarmee gepaarde afbouw van de organisatie blijft de dienstverlening van hoog niveau. Cliënten hebben V&O in het klanttevredenheidsonderzoek van 2019 gewaardeerd met een 8,5. In 2019 is het aantal cliënten met 6,9% gedaald tot 21.558.

Het jaar 2020 staat vooral in het teken van voorbereiding op de toekomst waarbij een gecontroleerde afbouw het voornaamste doel is. Tevens staat er een Europese aanbesteding op het programma voor het gehele IT-landschap. De IT van V&O wordt verzorgd door een externe leverancier, de hosting is ondergebracht bij een andere externe partij. In verband met efficiency wordt de hosting ondergebracht bij dezelfde leverancier. Vanwege deze uitbreiding van het dienstenpakket moet er aanbesteed worden.



1.5 Volgens de bedoeling van de wet

Door te werken vanuit de bedoeling dragen we bij aan bestaanszekerheid en vergroten we de eigen regie van 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. De SVB heeft in 2019 'werken vanuit de bedoeling' nog meer weten te verankeren in de reguliere manier van werken voor haar werknemers. 'Garage de bedoeling' hebben wij in 2019 doorontwikkeld tot een versie waarbij het kleinschaliger en sneller georganiseerd kan worden met dezelfde succesvolle resultaten. Ook zijn de methodische hulpinstrumenten ABBA (Algemene Beginselen voor Behoorlijk Afwegen) en de perspectief cirkel beter opgenomen in de reguliere manier van werken. Eind 2020 verwachten we een aantoonbare stap te hebben gezet in het normaliseren van werken volgens de bedoeling. Dit houdt



in dat medewerkers de ruimte pakken en dat het management de ruimte biedt om te werken volgens de bedoeling.

1.6 Schuldenproblematiek

Problematische schulden bij burgers zijn een groot maatschappelijk probleem, waar de SVB regelmatig mee te maken heeft. Hoewel de SVB ook te maken heeft met vorderingen op de klant, als een wijziging niet of te laat is doorgegeven, is de SVB geen grote veroorzaker van schulden. Aangezien de SVB veel uitkeringen toekent, zien wij ook welke klanten te maken hebben met beslaglegging(en). De SVB kan op basis van dit inzicht een belangrijke signalerende functie richting gemeentelijke hulpverlening hebben. Op die wijze proberen we schulden van klanten te voorkomen, beperken of op te lossen. Dat doen we in samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties en gemeenten, in lijn met de Rijksincassovisie 2016. In 2020 onderzoeken we de mogelijkheden en voorwaarden om aan te sluiten op Rijksincasso via CJIB.

In 2019 heeft de persoonlijke dienstverlening van de SVB een flinke impuls gekregen door meer proactief contact op te nemen met klanten. Klanten waarderen dit.

Niet alleen zijn ze positief verrast door het feit dat de overheid vanuit een zorg contact opneemt, klanten kunnen daadwerkelijk (verder) geholpen worden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Problemen met betrekking tot een betalingsregeling worden in onderling overleg opgelost of de SVB zorgt voor warme doorverwijzing naar onder andere de gemeentelijke hulpverlening.
- De SVB benadert actief burgers die (in het verleden) geen AOW hebben aangevraagd. Inmiddels is aan 1053 van de in totaal 1665 benaderde personen alsnog AOW toegekend. Van 545 personen is vastgesteld dat ze afzien van AOW, hier geen recht op hebben of niet bereikbaar zijn.
- De SVB maakt sedert 2019 gebruik van de bevoegdheid zelf loonbeslag te leggen. Dit voorkomt onnodige extra (incasso)kosten voor de klant en SVB.



In 2020 onderzoeken we verder waar persoonlijk contact van toegevoegde waarde kan zijn als het gaat om het voorkomen en aanpakken van financiële problemen. Proactief contact zal daarbij een rode draad zijn. Daartoe zoeken we ook nadrukkelijk samenwerking met gemeenten en kredietbanken die schuldhelpverlening voor gemeenten uitvoeren.

Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie

In 2018 heeft de SVB deelgenomen aan het project Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie, een initiatief vanuit het Kloosterhoeveberaad. In 2019 is deze pilot afgerond. Een aantal betrokken uitvoerders besloten op dat moment de samenwerking niet op deze manier voort te zetten. Voor SVB en DUO waren de ervaringen echter reden genoeg om door te gaan met deze aanpak waarmee de kwetsbare burger beter bereikt en bediend kan worden. In 2019 hebben we bij nog drie gemeenten een loket geopend. De samenwerking met de in totaal acht gemeenten krijgt steeds meer vorm. Verschillen zijn er uiteraard in zowel faciliteiten als aangesloten gemeentelijke domeinen, maar alle partijen leren steeds beter hoe de samenwerking het best kan verlopen.

Door deze ervaringen is de verwachting dat we in 2020 sneller stappen kunnen zetten in het aansluiten van nieuwe gemeenten. Daartoe zal bij de SVB het relatiebeheer in een aparte rol verder geprofessionaliseerd worden.

Digitale Inclusie

De SVB participeert in het programma Digitale Inclusie, waarin verschillende partners van het Netwerk van Publieke Dienstverleners samenwerken met de Koninklijke Bibliotheek om niet- en minder-digivaardigen (beter) te ondersteunen. We verwijzen actief door naar gratis cursussen die in bibliotheken gegeven worden om mensen op weg te helpen bij het gebruik van de computer én bij het zoeken naar informatie van de overheid. In 2020 gaat de SVB deze doorverwijzingsfunctie via telefoon, internet en correspondentie versterken, zodanig dat zoveel mogelijk burgers op de hoogte zijn van het bestaan van de cursussen én daadwerkelijk de stap naar de bibliotheek zetten om een cursus te volgen.

Daarnaast ondersteunt de SVB de ontwikkeling van Informatiepunten Digitale Overheid (IDO). In 2019 zijn al vijftien van dergelijke IDO's geopend: plekken in de bibliotheek waar de burger wegwijs wordt gemaakt op het internet bij vragen over de AOW, Kinderbijslag, etc.. Bedoeling is dat burgers na een bezoek aan een IDO weten hoe ze zelf verder kunnen met het zoeken naar antwoorden op vragen en het eventueel indienen van een aanvraag. In 2020 zullen circa zeventig nieuwe IDO's worden ingericht. De SVB ondersteunt hierbij met name door het delen van kennis.

2 Continuïteit en wendbaarheid

De toekomstbestendigheid van de SVB staat of valt met de beschikbaarheid van medewerkers die voor hun taak zijn toegerust, en, met de aanwezigheid van 'bedrijfsmiddelen' die voldoen aan de eisen die deze tijd stelt. De organisatie moet de medewerkers van de SVB in staat stellen goed te functioneren. De IT-systemen moeten de medewerkers ondersteunen en zo zijn ingericht dat ze de toenemende cyberdreiging aan kunnen. Goed functionerende IT-systemen zijn noodzakelijk voor het behalen van onze doelstellingen.

Van medewerkers wordt gevraagd dat ze de toenemende complexiteit van de taken het hoofd bieden. Het werk verandert gaandeweg, en er worden andere en veelal hogere eisen gesteld aan de medewerkers. Om ook hier de toekomstbestendigheid te kunnen borgen, is in 2019 een nieuw strategisch personeelsplan ontwikkeld en geïnvesteerd in vakmanschap, mobiliteit en vitaliteit.



2.1 Medewerkers

2.1.1 Ontwikkeling medewerkers

Strategische Personeelsplanning (SPP)

In 2019 heeft de SVB een Strategische Personeelsplanning opgeleverd met een tijdshorizon tot 2021. Er is gekozen voor een tijdspad van 1 augustus 2018 tot 1 januari 2021 zodat de impact van een aantal factoren die een belangrijke rol spelen – zoals de mate van digitalisering, de duur van implementaties, arbeidsmarktontwikkelingen – reëel kunnen worden ingeschat. Een kortere termijn blik betekent meer zekerheid en minder noodzaak om met verschillende scenario's te werken, zodat een duidelijke richting voor de komende jaren kan worden bepaald op HR-thema's.

Met deze Strategische Personeelsplanning beoogt de SVB wendbaarheid, flexibiliteit en toekomstbestendigheid te bereiken. Om snel te kunnen anticiperen op de ontwikkelingen in de maatschappij is inzicht in de huidige en toekomstige personeelsbehoefte één van de belangrijkste

pijlers. Daarnaast hebben we een forse wervingsopgave in een krappe arbeidsmarkt. Met name bij het vervullen van IT-functies hebben we een flinke uitdaging. Maar ook het vervangen van externen met vaste medewerkers vraagt extra inspanning.

Op basis van de uitdagingen waarmee de SVB zich geconfronteerd ziet, zijn de belangrijkste speerpunten en bijbehorende HR-thema's benoemd. Te weten: instroom, verandervermogen & vakmanschap en boeien en binden. Hieraan gekoppeld zijn interventies benoemd die voor een groot deel in 2019 zijn gerealiseerd, denk hierbij aan het actiever inzetten van arbeidsmarktcommunicatie en het actualiseren van ons mobiliteitsbeleid.

Bezien wordt met welke regelmaat het SPP in de toekomst geactualiseerd zal worden en welke cyclus hiervoor gehanteerd wordt. In 2020 vindt er een update plaats.

Optimale inzetbaarheid

De mobiliteitsopgave die in voorgaande jaren gericht was op organische krimp is in 2019 verder getransformeerd naar optimale inzetbaarheid. Optimale inzetbaarheid is meer ondersteunend aan een goede kwalitatieve en kwantitatieve bezetting met de Strategische Personeelsplanning (SPP) en de vlootschouw als basis. Het hoofddoel van mobiliteit - het versterken van optimale inzetbaarheid blijft gelijk.

De aanpak richt zich meer op:

Instroom

Voor onze wervingsdoelgroepen IT, Juridisch, Financieel en HR is een arbeidsmarkt-communicatiestrategie die ervoor zorgt dat de SVB meer bekendheid heeft als relevante werkgever op de arbeidsmarkt en ook voldoende ontwikkelmogelijkheden biedt aan intern potentieel.

Ook is een recruitmentcenter ingericht die met professionals de sollicitantbeleving verbetert en de kwaliteit en kwantiteit van het aanbod verhoogt door gericht te gaan zoeken naar geschikte kandidaten.

Verandervermogen

De toekomstbestendigheid van de organisatie vergt toekomstbestendigheid van medewerkers, waarbij vakmanschap een speerpunt is. Veel serviceteammedewerkers zijn getraind voor o.a. vAKWerk en EESSI. Daarnaast is er geïnvesteerd in permanente educatie in de uitvoering bij zowel DSV als DPGB. Extra aandacht is ook dit jaar weer uitgegaan naar deelnemers van diverse talentontwikkelprogramma's en naar een traineeship. De interventies zijn geëvalueerd en gewaardeerd met een 7,6.

Binden en boeien

De SVB heeft in 2019 geïnvesteerd in teamsessies over werkgeluk. Uit onderzoek blijkt dat het rendement van werkgeluk minder verloop (= binden en boeien) en minder verzuim en meer creativiteit, productiviteit en klanttevredenheid is. Een gelukkige werknemer haalt meer energie, zingeving en voldoening uit zijn werk, blijft langer inzetbaar binnen de SVB en is productiever en gezonder. De teamsessies zijn bedoeld om bewustwording op persoonlijk werkgeluk te creëren en om medewerkers te activeren meer eigen regie te nemen.

2.1.2 Werkbelevingsonderzoek

De SVB vindt het belangrijk om invulling te geven aan goed werkgeverschap. Onze medewerkers staan centraal in het realiseren van goede dienstverlening aan onze klanten. Daarom is het van belang om een actueel en goed inzicht te hebben in hoe het werken binnen de SVB wordt beleefd. In de maand mei 2019 is daarom een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd onder alle medewerkers. In de maand juni zijn alle medewerkers geïnformeerd over de resultaten en zijn leidinggevenden en teams met

elkaar in gesprek gegaan over relevante onderwerpen en hebben zij gezamenlijk verbeteracties geformuleerd. Ruim 2600 medewerkers hebben de moeite genomen om hun mening met de organisatie te delen. Kijkend naar de uitkomsten wordt duidelijk dat medewerkers de sfeer en de collega's als positief waarderen. Ook voelt men zich thuis en ervaart men over het algemeen gelijke behandeling. Klantgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel voor het teamresultaat worden ook als positief genoemd. Er zijn ook verbeterpunten. De interne communicatie, onder andere over de visie van de organisatie, kan beter en ook werkdrukbeleving is een belangrijk aandachtspunt. Tenslotte mogen we als SVB ook slagvaardiger en wendbaarder worden. Met deze ontwikkelpunten is en gaat de SVB uiteraard verder aan de slag.

2.1.3 Leiderschapsontwikkeling

De raad van bestuur en het directieteam zijn in 2019 gestart met een gezamenlijk leiderschapsontwikkeltraject. Nadruk ligt op verzakelijken, aanspreken en doorvertalen van SVB strategie in handelingsperspectief voor het eigen organisatieonderdeel. Er worden gezamenlijk leiderschapswaarden vastgesteld die gebruikt worden voor de verdere sturing op houding en gedrag. Hierbij wordt ook een doorvertaling gemaakt naar het middenmanagement.

Dit jaar zijn er tevens verschillende interventies opgezet om het leiderschap te versterken binnen de organisatie en toekomstbestendig te houden. De aandacht gaat vooral uit naar het versterken van management- en gespreksvaardigheden betreffende ziekteverzuim en inzetbaarheid, intervisie en coaching.

2.1.4 CAO

Op 31 december 2019 is de cao van de SVB geëxpireerd. Met de vakbonden zijn een aantal belangrijke punten geïnventariseerd, gekoppeld aan de strategische doelen en aansluitend bij de bestuurlijke notitie 'Vernieuwen vanuit Eenvoud en Verbinding'. Naast een correcte loonparagraaf moeten solide arbeidsvoorwaarden in de nieuwe cao een weerspiegeling zijn van de ontwikkeling en vernieuwing die de organisatie doormaakt en de veranderkracht, met aandacht voor de optimale inzetbaarheid en wendbaarheid van de medewerkers.

2.1.5 Verzuim

Het toekomstbestendig maken van de organisatie vraagt ook aandacht voor de vitaliteit van onze medewerkers, inzicht in hoe verzuim te voorkomen en een actieve aanpak van het verzuim. Organisaties met vitalere medewerkers behalen betere resultaten dan organisaties die niet investeren in het welzijn van de medewerker. Daarom is in 2019 ingezet op een gedragsmatige aanpak van ziekteverzuim, gericht op optimale inzetbaarheid. Hierbij wordt gekeken naar mogelijkheden in plaats van beperkingen en staat de eigen regie van de medewerker centraal. Het Eigen-Regiemodel houdt in dat de medewerker eigen verantwoordelijkheid neemt in de preventie ten aanzien van het verzuim. In het 2020 zullen we dit verder gaan voortzetten, te denken valt aan:

- Verdere borging Eigen-Regiemodel;
- Taakdelegatie in de vorm van een werkvermogensdeskundige;
- Vitaliteitsplan 2020 en verder.

Naast de focus op verzuimbegeleiding is tevens de nadruk komen te liggen op verzuimpreventie. Sinds de zomer worden de medewerkers gestimuleerd om meer te bewegen. Sport- en ontspanningsmogelijkheden worden gefaciliteerd.

Deze ontwikkelingen hebben erin geresulteerd dat het gemiddelde verzuimpercentage SVB-breed in 2019 ten opzichte van 2018 met 0,5% is gedaald. Het gemiddelde ligt met een percentage van 5,2% nog wel boven de norm van 4,1%. De daling wordt onder andere veroorzaakt door een daling van het



lang verzuim (meer dan 42 dagen). Het middellange verzuim, van 8 tot en met 42 dagen is ten opzichte van 2018 aanzienlijk gestegen. Dit vormt potentiële nieuwe instroom voor het lang verzuim (van meer dan 42 dagen). Van belang blijft om zoveel mogelijk te voorkomen dat deze groep doorstroomt naar de volgende categorie. Dat wordt gedaan door het Eigen-Regiemodel verder te implementeren. De verdere focus op het Eigen-Regiemodel moet zorgen voor een verkorting van de verzuimduur. De meldingsfrequentie is ten opzichte van 2018 gedaald van 1 naar 0,9. De aanname is dat dit het resultaat is van de toegenomen aandacht op verzuim en een aangepast verzuimprotocol.

2.1.6 Participatiewet

Als gevolg van de quotumregeling die onderdeel is van de Wet banenafpraak, moet er door de SVB op basis van het aantal verloonde uren in 2019, 85 banen van 25,5 uur voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (arbeidsparticipanten) worden gerealiseerd en 93 banen in 2020. Het quotumpercentage blijft in de daaropvolgende jaren stijgen.

De SVB geeft zijn maatschappelijk verantwoorde taak in het publieke domein onder ander vorm door een actief beleid te voeren met betrekking tot het beschikbaar stellen van banen voor arbeidsparticipanten op alle kantoren van de SVB. We doen dit onder meer door samenwerking met de Werkgeversservicepunten Groot-Amsterdam, Utrecht, Nijmegen en Roermond. Voor de werving en selectie van arbeidsparticipanten is bovendien samenwerking met UWV gezocht, hetgeen in juli van dit jaar heeft geleid tot een convenant tussen UWV en SVB met als doel de volledige doelstelling voor 2019 (en volgende) te behalen. De SVB biedt de arbeidsparticipanten een contract voor bepaalde tijd aan. Thans zijn 62 banen gerealiseerd, waarvan 4 proefplaatsingen.

2.2 Informatievoorziening/IT

2.2.1 Applicatielandschap en werkplek

Project Landelijke administratie

In het najaar is, anderhalf jaar later dan de oorspronkelijke planning in de HIS roadmap, fase 1 van het project AA Landelijke administratie gestart waarin de regioscheiding in het AA-systeem wordt weggenomen. Deze uitloop is onder meer het gevolg van de uitloop van het project vAKWerk (zes maanden) en het afgelopen jaar is de beschikbare capaciteit eerst in gezet voor het project EESSI (Wet – en regelgeving). Vanaf mei zijn de voorbereidende activiteiten opgepakt. Zo is de datamigratiestrategie afgerond, de Project Start Architectuur (PSA) beschreven en een aantal inventarisaties gedaan om meer zicht te krijgen op het aan te passen/te testen functies.

Het project wordt uitgevoerd in twee fases. De eerste fase behelst het traject 'naar één landelijke administratie in tien databases'. In de tweede fase wordt overgegaan 'naar één landelijke administratie in één database'.

PGB2.0

In 2018 is PGB2.0 met een pilotgroep van 1.200 budgethouders van start gegaan. Het PGB2.0-systeem voorziet in meer gebruikersgemak voor budgethouders, zorgverleners en verstrekkers en geeft hen onder andere in een vroeg stadium zekerheid over de status van ingediende declaraties. Het nieuwe portaal zal eveneens leiden tot lagere uitvoeringskosten en hogere rechtmatigheid.

De eerste maanden van het jaar vond onder regie van het ministerie van VWS de overdracht plaats van PGB2.0 van zorgverzekeraar DSW naar VWS. De verdere ontwikkeling en het beheer vindt plaats in de tijdelijke beheerorganisatie (TBO) waarin de SVB participeert. ICT-uitvoeringorganisatie (ICTU) is in opdracht van VWS gestart met de doorontwikkeling van het zorgdomein-deel van het systeem. SVB is verantwoordelijk voor het F-domein en levert een testteam, het functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer voor PGB2.0 voor het gehele keten.

De minister van VWS kiest een beheerste en stapsgewijze invoering van PGB2.0 via het aansluiten van voorlopers voorafgaand aan grotere aantallen gebruikers. In 2019 sloten achtereenvolgens budgethouders van Zilveren Kruis zorgkantoor Flevoland aan en van CZ de zorgkantoren Zeeland, West

Brabant en Zuid-Hollandse eilanden. Deze aansluitingen zijn gelukt, dankzij veel handmatige acties en extra inzet vanuit alle partijen, en hebben tevreden budgethouders opgeleverd. Eind 2019 werkten ruim 5.600 budgethouders, 11.450 zorgverleners en 6 verstrekkers met het nieuwe portaal.

In de loop van 2019 is duidelijk geworden dat er - om grotere aantallen verstrekkers, budgethouders en zorgverleners aan te sluiten - extra technische aanpassingen in de software van het portaal nodig zijn. Bij de SVB hebben de ontbrekende functionaliteiten geleid tot een groot aantal handmatige workarounds, waardoor extra capaciteit nodig is in de dienstverlening. Door de vele workarounds ontstaat een groter risico op onrechtmatigheid in de keten en het niet (tijdig) kunnen betalen van declaraties.

Ook in 2020 zal zorgvuldigheid bij verdere implementatie en continuïteit van de dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners voorop staan. De minister van VWS heeft inmiddels aangegeven, op basis van de leerervaringen, meer tijd te nemen voor de invoering. De verwachting is op dit moment dat deze doorloopt in 2021.

Vervanging bedrijfssystemen

Voor de modernisering ter ondersteuning van de kernprocessen binnen de bedrijfsvoering zijn vanuit het project Vernieuwing bedrijfsvoering systemen (VBS), in parallelle trajecten, in de vorm van een Europese aanbesteding, nieuwe systemen geselecteerd. Ook is de implementatie hiervan dit jaar gestart.

HR

Begin 2019 is het contract voor de HR-systemen definitief gegund en is de overeenkomst voor het e-HRM pakket inclusief de salarisadministratie ondertekend. In de loop van 2019 is begonnen met de implementatie. Het nieuwe systeem heeft de naam MijnHR gekregen. De basismodules voor de uitvoering van de administratieve HR-processen, inclusief salarisverwerking, zijn als eerste in productie genomen. De overige modules (werving en selectie, talentmanagement en portfolio) volgen gefaseerd in het 1e halfjaar 2020. Begin januari 2020 is MijnHR live gegaan.



ICM

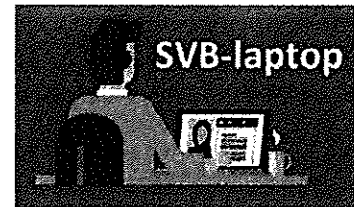
De inrichting van het nieuwe (financiële) bedrijfsvoeringssysteem betekent dat de Inkoop- en contractmanagementprocessen met ICT-middelen ondersteund gaat worden. De planning is dat de inrichting eind 2020 zal zijn afgerond.

F&C

De Europese aanbesteding voor een nieuw financieel systeem (inclusief Purchase to pay (P2P), Projectaccounting en Urenregistratie) leverde eind 2018 geen inschrijvingen op. Daarop is een 'onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging' gestart. Deze heeft geleid tot één gezamenlijke inschrijving van twee partijen. Nadat is vastgesteld dat deze inschrijving aan alle formele eisen voldeed, is een Proof of Delivery gehouden. In het tweede tertaal is de opdracht gegund en is met de realisatiefase gestart.

Digitale werkplek SVB

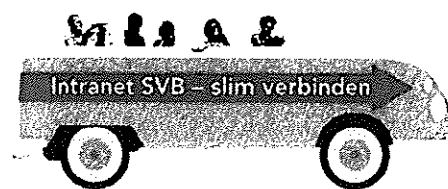
Het project Digitale Werkomgeving SVB (DWS) realiseert in diverse werkstromen een nieuwe werkomgeving voor SVB-medewerkers, zowel qua hardware (laptops ten behoeve van mobiel werken), qua netwerk infrastructuur (wifi), als qua software (o.a. samenwerkomgeving) zodat de doelstelling wendbaarheid optimaal wordt ondersteund. Het project is gestart in 2016, maar geheel afgerond in 2019:



- Officiële uitrol van Govroam op alle locaties. Govroam geeft medewerkers in de publieke sector veilig toegang tot wifi-netwerken op deelnemende overheidslocaties.
- Implementatie van nieuwe Wifi-voorzieningen en netwerkaanpassingen op alle locaties ten behoeve van optimale connectiviteit van de laptop met het SVB-netwerk en internet.
- Uitrol van laptops en aangepaste werkplekken op alle locaties. De uitrol binnen de locaties DSV heeft 2 keer stil gestaan vanwege het Microsoft 'telemetrie' vraagstuk en problemen met performance van de 'brievenapplicatie' DTI.

DWS 2 heeft in december decharge gekregen van de stuurgroep DWS. In tertiaal drie is gestart met het opstellen van een project initiatie document (PID) voor werkstroom 'persoonlijke productiviteit en samenwerking'. Dit project is in 2020 begrensd in het verder brengen van de informatie-beveiligingseisen.

Intranet



In januari 2019 is het nieuwe intranet van de SVB live gegaan. Daarbij zijn de afgesproken doelstellingen gerealiseerd: (1) het veilig beheren en toegankelijk maken van informatie en diensten; (2) het verbinden van kennis, expertise en collegae; (3) het verbinden van de binnen- en buitenwereld; en (4) het verbeteren van de productiviteit.

Applicatierationalisatie

Vanuit een applicatie portfoliorationalisatietraject is het aantal van meer dan 600 geregistreerde 'generieke' applicaties in anderhalf jaar verder gereduceerd naar 410 applicaties eind 2019. Dit betreft zowel administratieve correcties als de daadwerkelijke uitfasering van verouderde of buiten gebruik gestelde applicaties. De registratie van deze generieke applicaties wordt continue up-to-date gehouden in een configuratiemanagementdatabase. In 2020 is er verdere sturing nodig om applicatieportfoliomanagement als een continu proces te borgen.

Webkanalenstrategie (WKS)

De SVB poogt de klant te verleiden om mee te bewegen in de overstap naar de digitale kanalen. Daartoe zijn onder andere de websites gemoderniseerd. In het afgelopen jaar zijn de websites vernieuwd en in het laatste tertiaal is de Homepage en de diverse websites zoals AKW, PGB, AOW, OBR en AIO toegankelijker geworden voor klanten van de SVB.

Daarnaast is de site extranet V&O met 'verhalen over de oorlog' live gezet en deze is voor publiek toegankelijk vanaf 15 augustus 2019, de datum van de Indië-Herdenking. Aan deze website zullen in de periode tot 5 mei 2020 ter herdenking van 75 jaar vrijheid steeds meer verhalen worden toegevoegd. De website 'Verhalen over de oorlog' is een gezamenlijk initiatief van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) en de SVB.

2.2.2 Stabiele infrastructuur

In 2018 zijn afspraken gemaakt om de termijn van realisatie van de in het IT-plan 2018-2020 benoemde activiteiten te verschuiven van drie naar vijf jaar. De eerder geplande tijdslijnen bleken te ambitieus, mede door extra werkzaamheden in kader van wet- en regelgeving. Ter vergroting van de beheersbaarheid zijn afspraken gemaakt over een begrenzing van in te zetten capaciteit en financiële middelen voor de change activiteiten van IT.

In 2019 zijn diverse stappen gezet ten behoeve van lopende projecten zoals in het kader van de opbouw en uitrol van de nieuwe werkplek context. Het programma ter verbetering van stabiliteit en veiligheid van de infrastructuur heeft zelf belangrijke resultaten bereikt wat betreft OS en Websphere upgrades en de upgrade en herinrichting van netwerk en infrastructuur, ter verhoging van stabiliteit en veiligheid.

2.2.3 Informatiebeveiliging en privacybescherming

Informatiebeveiliging

De SVB is in 2019 onverminderd doorgegaan met op het niveau brengen van informatiebeveiliging en privacybescherming. Veel aandacht is gegeven aan de verdere implementatie van het Security- en Privacy beleid (SPS) en de voorbereidingen voor 2020 om de SVB ook compliant te krijgen met de nieuwe Baseline Informatiebeveiliging Overheid (de BIO). Deze voor de SVB verplichte standaard is nu samen met de AVG opgenomen in het SPS.

De basis voor de uitvoering van het Security en Privacy beleid SVB wordt gevormd door risicomanagement. Hier is, in nauwe samenwerking met de afdeling Finance & Control, een herziene en verbeterde invulling aan gegeven en het risicomanagementproces ten aanzien van informatiebeveiliging beter geborgd binnen de SVB organisatie. Het cyberrisico voor de SVB is in het top-risicoregister opgenomen en wordt op RvB-niveau bestuurd.

De reeds in 2017 ingezette strategie voor de digitale/cyber weerbaarheid (focus op goede detectie en de response en gelijktijdig de preventie van cyber security incidenten verbeteren) is in 2019 voortgezet.

Concrete resultaten en acties waren:

- Het uitvoeren van een red-team test om het feitelijke informatiebeveiligingsniveau vast te stellen. De uitkomst daarvan is naar alle delen van de organisatie teruggekoppeld om de bewustwording te vergroten;
- Het op orde brengen en oefenen van de cybercrisismanagement en de Business Continuity Management binnen de SVB;
- Het creëren van bewustwording met betrekking tot het voorkomen en rapporteren van data-lekken bij de SVB;
- Bij het introduceren van de nieuwe werkplek voor de SVB is er veel aandacht aan de beveiliging gegeven. Dit heeft een aanzienlijke verbetering opgeleverd.

Het Arend-programma dat zich richt op preventie zal conform de initiële planning ook in 2020 worden voortgezet. Daarnaast is in 2019 gestart met de voorbereiding voor uitbreiding van het Security Operations Center, om daarmee de monitoring van de interne netwerken verder te brengen. Een belangrijke stap in 2019 was de aansluiting aan het Nationaal Detectie Netwerk van het Nationaal Cyber Security Center van Justitie & Veiligheid.

Bij de eerste pilot van de uitrol van de nieuwe werkplekomgeving bleek dat er te veel informatie over die werkplek en de gebruikers werd gedeeld met de software leverancier (telemetrie). Veel aandacht is gegeven om dit binnen (wettelijke) aanvaardbare kaders te brengen. De SVB werkt hier binnen het overheidskader.

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, welke vanaf 25 mei 2018 van kracht zijn. De SVB heeft er voor gekozen om privacybescherming en informatie-management maximaal te integreren op zowel organisatie-, proces- als beleidsniveau. Dit omdat deze onderwerpen sterk aan elkaar gelieerd zijn en integratie aanzienlijke efficiency voordelen met zich meebrengt. Als kader voor de continue implementatie van de AVG hanteert de SVB het CIP-kader (Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming). Centraal uitgangspunt van de implementatie bij de SVB is grotere transparantie voor de burger, waar het de verwerking van zijn gegevens betreft.

In 2019 is de formatie van het team Privacy Officers uitgebreid en is er gewerkt aan het integreren van het privacy-beleid in het reeds bestaande informatiebeveiligingskader. Het creëren van awareness aangaande de verwerking van persoonsgegevens is een continue activiteit en zal ook in 2020 worden voortgezet. Ook zal in 2020 een volgende stap worden gemaakt in het verder ontwikkelen en volwassen maken van de privacyprocessen.

Beveiligingsniveau Suwinet

De SVB legt jaarlijks verantwoording af over de status van het beveiligingsniveau voor de Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS) – vaak afgekort tot Suwinet. Het oude normenkader GeVS 2011 is aangepast en voor het verantwoordingsjaar 2019 is de nieuwe Verantwoordingsrichtlijn GeVS 2019 voor de SVB en andere afnemers van toepassing; het Specifieke SUWI-normenkader voor Afnemers. Vanuit de verantwoordingsrichtlijn is de SVB verplicht het beveiligingsniveau Suwinet te verantwoorden in het jaarverslag en daarnaast jaarlijks voor 1 mei een Transparantierapportage aan Bureau Keteninformatiesering Werk & Inkomen (BKWI) aan te leveren.

De GeVS en de informatie die via GeVS wordt uitgewisseld dienen te voldoen aan specifieke beveiligingseisen en aan de AVG. De beveiliging van GeVS kan in volle omvang alleen worden gerealiseerd wanneer de ketenpartijen gezamenlijk, ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. De SVB heeft in opvolging van constatering uit het voorgaande jaar in 2019 verschillende verbeteringen doorgevoerd om het beveiligingsniveau verder te verhogen. Met uitzondering van norm C.06 'Monitoring en Rapportage' voldoen de interne beheersingsmaatregelen voor de GeVS voor verantwoordingsjaar 2019 aan de normen.

C.06 Monitoring en rapportage

Logging en beperkte monitoring op de Suwinet voorzieningen vindt centraal plaats bij de beheerder BKWI. De SVB heeft in 2018-2019 reeds verbeteringen doorgevoerd, maar moet de periodieke analyses en gebruikscontroles aan haar kant verder invulling geven en verbeteren om volledige invulling van de norm te kunnen realiseren. Het doorvoeren van deze verbeteringen staat op de planning voor 2020.

Datalekken

Naar aanleiding van het verkennend onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens heeft de SVB het datalekregister aangepast. De aanpassing betreft het centraal registreren van datalekken. Dit zorgt ervoor dat er op meer consequente wijze wordt bijgehouden welke soorten datalekken plaatsvinden en welke maatregelen er getroffen worden. De acties en bewustwordingscampagnes onder medewerkers en leidinggevendenden voor terugdringing van datalekken worden hierop aangepast. In 2019 zijn door de SVB 512 datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een aantal hiervan (192) is veroorzaakt bij het verzenden van de jaaropgaven door een storing in een foutendetectie-systeem in de geautomatiseerde postverwerking bij de postverwerker van de SVB. Pas na verzending werd geconstateerd dat brieven gericht aan meerdere personen in één en dezelfde enveloppe terecht

waren gekomen. Omdat deze gevallen voortkwamen uit de verzending van de jaaropgaven, zijn deze gebundeld gemeld. De overige meest voorkomende oorzaken van datalekken blijven fouten in de adressering, meerdere brieven bij elkaar in 1 envelop (bij handmatige verzendingen) en het verwerken van stukken in verkeerde dossiers dat leidt tot datalekken. De toename van datalekken is vooral te verklaren door een stijgend bewustzijn van SVB-medewerkers waardoor datalekken sneller herkend en gemeld worden. Daarbij leidt een stijgend privacy-bewustzijn van klanten ook tot een toename van meldingen die de SVB ontvangt.

2.2.4 Innovatie en data

Innovatie

Novum speelt een belangrijke rol op het gebied van innovatie, door te experimenteren en de resultaten van de experimenten te delen. Dat is terug te zien in de belangrijkste doelstellingen die Novum heeft gesteld voor 2019:



Het afronden van vier succesvolle experimenten. Een experiment is succesvol wanneer klanten tevreden zijn met de oplossing of wanneer er veel lessen zijn geleerd.



Kennisdelen over de aanpak en resultaten zowel binnen als buiten de SVB, om andere teams en organisaties verder te helpen en in de toekomst samenwerkingen op te starten.

Er zijn meerdere onderzoeken en prototypes ontwikkeld, die óf nog in een lopend traject zitten óf uiteindelijk geen bodem waren voor een experiment. De succesvolle experimenten uit 2019 zijn:



AOW spraakassistent voor ouderen. In samenwerking met onder andere Google is aangetoond dat ouderen spraaktechnologie als een praktisch digitaal communicatiemiddel zien. Er is een voice bot ontwikkeld, waarmee klanten een dialoog over de AOW konden hebben. De reacties van klanten waren op de inhoud positief, maar de echte winst ontstaat pas als de overheid hier gezamenlijk in optrekt.



App voor remigratie klanten. Klanten en medewerkers ervaren de remigratie-aanvraag als prettiger. Dit blijkt uit de feedback op het prototype en na de aanvraag van de regeling door klanten. Deze app biedt daarnaast extra mogelijkheden om te experimenteren met data-uitwisseling.



Payment Service Directive 2 (PSD2) en Open Banking waarmee de SVB inzicht krijgt in de bankrekening van klanten na het geven van toestemming. Er is een proof of concept ontwikkeld dat inzicht heeft gegeven in de mogelijkheden en risico's om dit verder te ontwikkelen. Een interessant inzicht is dat het mogelijkheden biedt tot verbetering van privacy en versnellen van aanvraagprocedure van bijvoorbeeld de AIO- wet.



Impact meten. De maatschappelijke impact van de Anw is gemeten, als tegenhanger van de traditionele (financiële) business case. Het doel was het opdoen van ervaring met het meten van (maatschappelijke) impact van de producten en diensten die de SVB aanbiedt. Dit wordt gedaan aan de hand van de Sustainable Development Goals.

Veel van de opgedane kennis is gedeeld, zowel (inter-)nationaal als binnen SVB. Naast de online kanalen had Novum bijvoorbeeld een actieve rol op het iBestuur congres, International Design in

Government congres (in Estland) en de International Voice summit (in de Verenigde Staten). In eigen land is Novum betrokken bij onder meer de Rijksinnovatie Community (RIC) en de Digicampus. Dit heeft geleid tot nieuwe experimenten bij andere organisaties, brede inzet van de door ons gebruikte aanpak en aanpassingen in producten van marktpartijen.

De inspanningen om tot een ambitieuze missie te komen voor 2025 die aansluit op de missie van de SVB en de ketenpartijen zullen worden vervolgd in 2020.

Van 'Inzicht dankzij data' naar 'Data gedreven sturen'

De missie, visie en strategische doelstellingen met betrekking tot data gedreven sturen zijn vastgesteld. Hierin is vastgelegd hoe de SVB de komende jaren méér gebruik gaat maken van beschikbare data om daarmee de dienstverlening naar haar klanten te verbeteren. De korte termijn doelstellingen zijn er op gericht om de data hygiëne op orde te brengen en te houden, de kwaliteit van de stuur- en verantwoordingsinformatie op een hoger niveau te brengen en de samenwerking in de keten op het gebied van gegevensuitwisseling te verbeteren.

Om dit te kunnen realiseren zal er een specialistische afdeling gevormd worden waar de verschillende disciplines op het gebied van datamanagement worden ondergebracht. Daarmee wordt een context gecreëerd waarin er een gemeenschappelijke focus is en benodigde skills en competenties ontwikkeld of geworven kunnen worden. Dit laatste zal medio 2020 zijn beslag krijgen.

2.2.5 Organisatie IT

CIO Office

In 2019 is het CIO Office onder leiding van een nieuwe CIO afgescheiden van de directie IT. De CIO heeft met haar office een contourenplan 'Samen op koers' opgesteld. Het plan omschrijft de rol en positie van de CIO, een verdere uitwerking van de doelstellingen, taken en verantwoordelijkheden van het CIO Office, inclusief de afbakening ten opzichte van de rest van de organisatie en de hoofdlijnen van de inrichting van de nieuwe organisatie. Het plan schetst tevens het CIO Office van de toekomst welke werkt ten behoeve van de gehele informatievoorziening van de SVB. Er wordt ook een organisatie neergezet die kan meebewegen op toekomstige ontwikkelingen. De focus ligt de komende jaren op vijf punten:

- lange termijn IV-strategie (informatievoorziening);
- continuïteit en wendbaarheid;
- informatievoorzienings-processen doorontwikkelen;
- vertegenwoordiging van 'de informatievoorziening' vergroten;
- bedrijfsvoering ondersteunen om cyberweerbaarheid en privacybescherming voortdurend verder brengen.

In 2019 is het portfoliomanagement verder ontwikkeld. Daar waar de scope van portfoliomanagement voornamelijk bestond uit IT-projecten, is deze nu uitgebreid naar alle initiatieven met een Informatievoorzieningscomponent, ongeacht de manier van voortbrenging (agile, projecten). Ook worden er CIO-adviezen en -oordelen opgesteld bij belangrijke faseovergangen van projecten en initiatieven. In 2020 zal het portfoliomanagement verder worden ontwikkeld en uitgebreid met onder andere batenmanagement.

De architectuurfunctie is in 2019 versterkt door het centraliseren van de architecten en het positioneren van het CIO-office, de afdeling waaronder architectuur resulteert, als adviesorgaan van de RvB en het DT. Dit jaar is de architectuurbasis voor modernisatie/doorontwikkeling van de kernsystemen van de SVB neergezet en zijn er roadmaps opgeleverd voor vernieuwing in zowel het SV- als zorgdomein.

Directie IT

De directie IT heeft zich (vanaf medio 2019 onder leiding van een nieuwe directeur) in 2019 gericht op het verstevigen van de managementfuncties, onder meer door ze intern in te vullen. Er heeft binnen de directie een kleine verschuiving van functies plaatsgevonden om de aansluiting op agile werkwijzen te verbeteren.

Er is een betere invulling van opdrachtnemerschap door IT gestart door het afspreken van Service levels met opdrachtgevende directies, het leveren en structureel sturen met rapportages hierover. Structurele rapportages en de sturing op realisatiekracht in projectmatig en agile werken zijn in samenwerking met het CIO Office in 2019 verbeterd dan wel gestart, en moeten in 2020 verder tot effecten in de effectiviteit en voorspelbaarheid gaan leiden. Naar aanleiding van in het jaar oplopende aantallen 'prio één'-storingen is IT medio 2019 een speciale aanpak met drie taskforces (communicatie, techniek en processen) gestart, die zich hebben gericht op betere communicatie tijdens en na storingen, technische analyses naar grondoorzaken van storingen, als ook diverse performance tests en onderzoeken, en procesverbeteringen om storingen te voorkomen en verkorten. De aanpak heeft tot goede resultaten geleid, maar de daling in het aantal 'prio één'-storingen is nog niet bereikt. Daarom wordt de aanpak in 2020 en 2021 verder doorgezet met als doel de verbetering van performance en stabiliteit, door middel van technisch onderhoud en vernieuwing, onder regime van volwassen programma en procesbesturing.

In het najaar is tot slot door IT het cost transparency traject opgepakt om de IT kosten per dienst inzichtelijk en uiteindelijk voorspelbaarder te maken.

Samenhang verbeteren presterend vermogen IT en dienstverlening DSV

In het tweede tertaal van 2019 is onafhankelijk extern onderzoek gedaan naar de 'Samenhang verbeteren presterend vermogen IT en dienstverlening DSV'. De onderzoekers hebben een aantal samenhangende aanbevelingen gedaan ter verbetering van het presterend vermogen.

Deze aanbevelingen worden uitgewerkt door:

1. Het verstevigen van het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap. Hiertoe is inmiddels een masterclass 'opdrachtgeverschap bij projecten' ontwikkeld en interne opdrachtgevers worden uitgenodigd deze te volgen. Daarnaast wordt gestuurd op het goed opdrachtnemer zijn van de directie IT. Ook wordt in dit verband gestreefd naar een meer zakelijke cultuur en het verbeteren van de sturing door middel van Service Level Agreements (SLA's).
2. Het verbeteren van de samenwerking tussen de directies dienstverlening en IT. Dit heeft al geleid tot onder meer een gezamenlijk opgestelde releaseplanning voor 2020 en het werken in multidisciplinaire teams.
3. Het op orde brengen van de IT-beheerprocessen. Er is een aanpak ontwikkeld voor het beter beheersen van verstoringen met grote impact; verdere procesverbeteringen zijn opgenomen in de jaarplanning voor 2020.
4. Het opstellen en onderhouden van een integraal change-portfolio. Dit is inmiddels in gezamenlijkheid (DSV en IT) opgesteld en gereed. Niet-dringende vernieuwingsinitiatieven zijn getemporiseerd en de portfoliosturing is aangescherpt.

Door de onderzoekers is ook een aantal SVB-brede aanbevelingen gedaan op het gebied van visie en een meer zakelijke cultuur. De 1e visie-fase om tot een herijkt strategisch kader te komen is inmiddels uitgewerkt. Ten behoeve van een meer zakelijke cultuur is de nieuwe besturing vanuit raad van bestuur en het directieteam per 1 oktober 2019 gereed en ook is er een leiderschapsprogramma gestart.

Waardegericht werken met behulp van 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 heeft de SVB eerder al gekozen voor het werken in resultaatverantwoordelijke teams, ondersteund door de toepassing van Lean. Voor de ontwikkeltaken heeft de SVB in 2019 expliciet gekozen voor een transformatie naar waardegericht werken met agile als ondersteunende werkwijze. Hierbij staat multidisciplinair en kort-cyclisch ontwikkelen van klantwaarde centraal. Voorbeelden van in 2019 geleverde klantwaarde via agile werken zijn bij PGB de vereenvoudigde zorgovereenkomst, het project Data Initiatief en de Waldo-app bij DSV. Met dit laatste initiatief kunnen klanten in het buitenland eenvoudiger een levensbewijs verstrekken. Deze app is getest en de volgende onderdelen worden nu ontwikkeld waarna de app gefaseerd geïmplementeerd gaat worden.

De transformatie naar waardegericht werken bij de SVB kenmerkt zich door proberen en leren. Stap voor stap kijken of iets werkt, dat dan evalueren en waar nodig aanpassen.

2.2.6 Gegevensverwerking SUWI

De SVB heeft maatregelen en procedures getroffen, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. De raad van bestuur stelt dat het stelsel van maatregelen en procedures toereikend heeft gefunctioneerd. Wel onderkent de raad van bestuur dat investeringen nodig zijn van op het gebied van cyber en autorisatiemanagement. Jaarlijks onderzoekt de Audit Dienst of de exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid van de gegevensverwerking is gewaarborgd. De Audit Dienst onderschrijft de verklaring van de raad van bestuur.

3 Intensivering ketensamenwerking

In de dienstverlening van de SVB staat het maatschappelijk belang en effect voor de burger centraal: vanuit de bedoeling. Vanuit de 'één-overheid-gedachte' wordt samengewerkt met ketenpartners. Problemen van burgers worden samen met die burger en met andere betrokken organisaties opgelost.

3.1 E-overheid, digitale samenwerking met overheidsorganisaties

De SVB is een schakel in een keten van vele nationale en internationale organisaties. Deze ketens worden intensief gebruikt voor het uitwisselen van gegevens van en over de burgers. Dit met het oog op klantvriendelijkheid (zo min mogelijk dubbele uitvraag), efficiency en effectiviteit.

De voortgang van de gezamenlijke digitale infrastructuur voor elektronische dienstverlening verloopt langs twee paden: nieuw beleid en wetgeving voor de afspraken en standaarden in ons digitale verkeer enerzijds en doorontwikkeling van de voorzieningen anderzijds.

Op het eerste gebied, dat van beleid, concept wetsteksten, architectuur, nieuwe eisen en u-toetsen gaat de aandacht naar veilige toegang, mogelijkheid voor digitaal machtigen, transparantie over gegevensgebruik, digitale toegankelijkheid, inclusie, toeleiding met behulp van levensgebeurtenissen en beveiliging. In de concrete applicaties (het tweede gebied) is dat onder meer terug te zien in vernieuwde opmaak, nieuwe functionaliteiten en nieuwe partijen die aansluiten op DigiD, Machtigen, MijnOverheid, Berichtenbox en Mens Centraal.

De meeste nadruk in 2019 hadden de voorbereidingen op de wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Mebv), de Wet Digitale Overheid (WDO) en de Europese Verordening 'Single Digital Gateway'. Daarnaast is er veel inzet geleverd op het Programma eID met doorontwikkeling van DigiD, eHerkenning, eIDAS en Machtigen, introductie van zogenaamde routeringsvoorzieningen en voorbereiding op nieuwe toegangsmiddelen.

De SVB neemt deel aan de (voorbereidingen op de) overleggen over deze verschillende aspecten. Ook wordt onderzocht wat de impact is van nieuwe wetgeving op onze eigen ICT-omgeving en dienstverleningsprocessen. Verder worden nieuwe functionaliteiten geïntroduceerd in onze omgeving. De mooiste mijlpaal in 2019 was de eerste succesvolle aansluiting op de voorziening die ondersteunt dat een klant met Europees eID-middel kan inloggen op MijnSVB en zijn eigen dossier, op basis van een burgerservicenummer dat de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) aan het Europese eID heeft gekoppeld.

eIDAS

In de eIDAS-verordening van de Europese Unie (EU) is onder andere geregeld dat burgers en ondernemers binnen de EU makkelijker en veiliger digitaal zaken kunnen doen met overheidsdiensten door het wederzijds accepteren van erkende nationale inlogmiddelen. De SVB heeft als eerste overheidsorganisatie in Nederland inloggen voor burgers geïntroduceerd met gebruik van het Burgerservicenummer (BSN). Inloggen op MijnSVB kan voortaan behalve met DigiD, ook met een Europees erkend middel als de burger over een BSN beschikt.

3.2 Programma 'Toekomst gegevensuitwisseling Werk & Inkomen' (TWI)

Het onderzoeksprogramma van het Ministerie van Sociale Zaken voor gegevensuitwisseling en dataportabiliteit in het SUWI-domein, heeft in 2019 in fase 3 gewerkt aan: architectuurverkenning, proefomgeving voor data-hergebruik, inzet van interne rekenregels in een externe proefomgeving, de overall ontwerpkeuzes, opzet en inhoud van een afsprakenstelsel, pilottoepassingen, klantonderzoek en invoeringsscenario's. In het eerste kwartaal van 2020 wordt de balans opgemaakt van bevindingen en obstakels en op basis daarvan, de plannen voor een mogelijke fase 4 uitgewerkt.

De SVB levert op elk van de aspecten in het onderzoek met veel toewijding haar aandeel. Het meest concrete onderzoeksproduct met SVB-impact is de pilottoepassing 'Persoonlijke Inkomensomgeving Binnenkort met Pensioen'. Het betreft een nieuwe online 'Persoonlijke Inkomensomgeving (PIO)' die de burger wil ondersteunen als zij zich oriënteert op haar inkomenssituatie bij aanvang AOW en met name haar ook wil toeleiden naar mogelijk recht op een AIO-uitkering. Spannendste onderdeel daarvan is dat de burger expliciet toestemming verleent aan deze PIO om SUWI-gegevens op te halen voor berekeningen en een advies. De burger moet daarvoor kunnen navigeren met en vertrouwen op twee voorzieningen: op de PIO en op het systeem waarmee haar identificatie en authenticatie wordt geregeld en waarmee haar toestemming voor gegevenshergebruik wordt gelogd. In januari en februari 2020 zijn de klantonderzoeken gepland waarbij er zal worden uitgevraagd hoe burgers reageren op de concepten die in TWI worden gehanteerd voor deze beoogde 'eigen regie op dienstverlening'.

3.3 EESSI

Het project EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) moet zorgen voor de volledige digitalisatie van de gegevensstromen betreffende sociale zekerheid tussen lidstaten. Voor TPW en AKW internationaal is de uitwisseling van gegevens via het EESSI-netwerk in 2019 van start gegaan. Doordat nog niet alle landen (volledig) gereed zijn, is er sprake van een gefaseerde overgang die doorloopt in 2020. Daarnaast wordt in 2020 gestart met de implementatie van EESSI voor de AOW. Omdat de dienstverlening via EESSI (vanwege het handmatige werk en de onvoorspelbaarheid van de uitval) veel extra tijd kost, zal de reeds aanwezige druk op de uitvoering naar verwachting hoger worden naarmate er meer landen aansluiten. In 2019 is de druk op de uitvoering ook vergroot vanwege het aanleren van de nieuwe werkwijze. Er zijn op de locaties waar EESSI uitgevoerd wordt extra medewerkers aangenomen. Zij zijn in 2019 ingewerkt op EESSI-werkzaamheden en kunnen in 2020 ingezet worden om de werkdruk te verlichten. In 2020 wordt de implementatie voortgezet voor alle regelingen waarvoor de SVB via EESSI gaat uitwisselen. De in 2019 opgedane ervaringen worden gebruikt om het proces in 2020 verder te optimaliseren. Daarnaast wordt in 2020 ingezet op de (door)ontwikkeling van IT-ondersteuning, waardoor de medewerkers beter ondersteund worden in het werken met EESSI.

3.4 WagwEU Notificatieplicht

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.

In 2018 is de aanbesteding voor het meldloket WagwEU gegund. Na enige vertraging van de eerste release van het meldloket, is de tweede release voorspoedig verlopen. Het project WagwEU is in de afgelopen vier maanden afgerond. Daarom is het projectteam per 1 januari ontbonden na een zorgvuldige overdracht naar de beheerorganisatie van SVB. De leverancier heeft in een tweede release alle benodigde functionaliteiten opgeleverd waarmee het meldloket op 1 februari 2020 in gebruik is genomen. De officiële ingangsdatum van het meldloket is 1 maart 2020. Vanaf die datum geldt een verplichtstelling om buitenlandse medewerkers die tijdelijk in Nederland komen werken te registreren in het meldloket. Voor een periode van 6 maanden zal worden gehandhaafd zonder boetes. Vanaf 1 september 2020 zullen ook boetes worden uitgereikt wanneer buitenlandse werknemers niet zijn geregistreerd in het meldloket.

De SVB is nu klaar om de gegevens uit het meldloket te ontvangen en deels te verwerken. Inmiddels zijn de Belastingdienst en de Inspectie SZW klaar om de verzonden gegevens te ontvangen. De

Belastingdienst verwerkt ze nog niet direct. De Inspectie doet dat wel. In februari wordt het meldloket voor gebruik opengesteld, vanaf 1 maart rust er een verplichting op het vullen ervan. Een half jaar later zal er vervolgens gestart worden met sanctioneren bij overtredingen.

3.5 Samen met gemeenten

Schulden/doorbetalen huur

In 2019 zijn op verschillende plekken projecten opgezet, in samenwerking met gemeenten, om mensen met schulden te helpen. Een voorbeeld hiervan is het doorbetalen van huur. Medio 2019 is de SVB samen met de gemeente Amsterdam gestart met een pilot waarbij de SVB voor AOW-klanten de huur tijdelijk vanuit de AOW doorbetaald wanneer er sprake is van een acute situatie zoals woningontruiming. Deze pilot zal eind 2020 worden geëvalueerd.

Gezamenlijk loket

De pilot-fase van de Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie is medio 2019 afgerond en besloten is dat de SVB dit middel structureel gaat inzetten. In 2020 zal de SVB op meer plaatsen bij gemeenten een loket openen. Het streven is om dit uiteindelijk in de 34 kerngemeenten te realiseren. Daarnaast is in 2019 gestart met de voorlichting van niet-digitaal vaardige klanten via bibliotheken. Deze pilot loopt door in 2020.

Met welke gemeenten werken we eigenlijk samen?

Nu gemeenten steeds meer taken in de sociale zekerheid uitvoeren, zoeken we de samenwerking meer en meer op.

Zo helpen we kwetsbare (gezamenlijke) klanten beter te helpen. We werken samen op verschillende gebieden, bijvoorbeeld bij:

- het toezien op het gebruik van regelingen
- het signaleren en voorkomen van schulden
- de overgang van regelingen (zoals de AOW naar de arbeidsmarkt)
- de overgang tussen verschillende regelingen (zoals van Toeslagen naar AOW)

PGO
We werken bijvoorbeeld samen bij een integraal PGO, tegen PGO fraude en aan een gezamenlijke dienst voor klanten waarbij kunnen voor PGO vragen.

AOW
Ook op het gebied van AOW werken we samen. Zo kijken we naar de overgang van bijstand naar AOW, naar het met gebruik en opzet samen van gezamenlijke bijstandsuitkering voor AOW klanten.

WELKOMBOEKE
Het doel van deze pilot is om burgers die in de schulden dalen te helpen, te helpen om hun huishoudboekje meer op orde te krijgen.

GEZAMENLIJK LOKET
Met de pilot 'Gezamenlijk Loket' werken we samen met DUO, UWV, Afdeling Loket en CAW (persoonlijke dienstverlening aan burgers bij de balie van de gemeente).

VOUWENBOEKE
Met de pilot 'Vrouwenboekje' helpen we ervoor dat vrouwen die gebruik maken van deze Vrouwenopvang, tijdig de kinderbijslag en het kindgebonden budget voor hun kinderen ontvangen.

DOORBETALING HUUR
Een pilot waarbij de SVB voor AOW-gevoeligere tijdelijk vanuit de AOW de huur doorbetaald als er sprake is van een acute situatie, zoals woningontruiming.

SCHULDEN
Samen met gemeenten zetten we projecten op om mensen met schulden te helpen.

AOW-PILOT
We werken met steeds meer gemeenten samen om burgers met een AOW-uitkering te begeleiden naar een plek op de arbeidsmarkt.



Anw-pilot

In 2019 is met de gemeenten Amsterdam, Amersfoort, Enschede, Den Bosch, Nijmegen en Maastricht een vervolgpilot uitgevoerd om de re-integratie van burgers met een Anw-uitkering te bevorderen. Het initiatief van de pilot is zeer goed ontvangen door zowel de Anw-gerechtigden als de deelnemende gemeenten en SVB-locaties. Eind 2019 wordt de pilot geëvalueerd. Naar aanleiding van de resultaten hiervan wordt besloten of de SVB de werkwijze uit de pilot definitief (landelijk) gaat implementeren.

Niet gebruik AIO

Met verschillende gemeenten wordt er samengewerkt om het niet-gebruik van de AIO-regeling terug te dringen. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door de overgang van klanten met een bijstandsuitkering naar de AIO te ondersteunen en het organiseren van informatiebijeenkomsten voor potentiële AIO-klanten. Zie ook paragraaf 1.2.6.

Vrouwenopvang

Met de pilot Vrouwenopvang zorgen we ervoor dat vrouwen die gebruik maken van de opvang tijdig de kinderbijslag en het Kindgebonden budget voor hun kind(eren) ontvangen. De pilot wordt in 2020 geëvalueerd.

Huishoudboekje

De SVB neemt deel aan een project van de gemeente Utrecht: 'Het huishoudboekje'. De pilot is in 2019, na een evaluatie, met succes overgegaan in een project. Het project heeft als doel inwoners van Utrecht, die moeite hebben om hun financiën op orde te houden, te ondersteunen door overzicht te bieden en een aantal betaalstromen (vaste lasten) te organiseren. De SVB is als betalende instantie betrokken, net als UWV, de Belastingdienst Toeslagen en Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht. De gemeente Utrecht heeft aan dit project in de lokale media veel aandacht besteed. Hierdoor is het aantal deelnemers toegenomen. Er nemen inmiddels 13 klanten van de SVB deel aan dit project.

Trekkingsrecht

De SVB werkt vanuit verschillende afdelingen continu samen met gemeenten om de uitvoering van het Trekkingsrecht soepel te laten verlopen. Daarnaast werken we ook samen met gemeenten op het gebied van fraude. Zo heeft in 2019 de pilot PGB-risicoscan plaatsgevonden waarin de SVB met 21 gemeenten heeft onderzocht in hoeverre de PGB-risicoscan effectief is bij het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik. Daarnaast werkt de SVB met acht gemeenten samen aan het experiment integraal PGB (I-PGB).

4 Overige activiteiten

4.1 Brexit

De SVB heeft meegewerkt aan noodwetgeving voor het behoud van rechten op langdurige uitkeringen en onderzoekt nu de gevolgen van het uittredingsakkoord. In dit akkoord tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk is een overgangperiode voorzien die geldt tot eind 2020. Ten tijde van de Brexit zijn de gerechtigden per brief geïnformeerd over hun rechten in de overgangperiode. De websites van het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ), SZW en de SVB worden regelmatig geactualiseerd.

4.2 Gevolgen uitspraken Rijnvarenden

In meerdere fiscale en sociale zekerheidsuitspraken is door rechters aandacht gevraagd voor de problemen van werknemers in dienst van ondernemingen die zijn gevestigd in lidstaten met een lagere premiedruk. In deze zaken is met terugwerkende kracht de Nederlandse sociale zekerheidswetgeving aangewezen en zijn Nederlandse premies nagevorderd. Voor deze werknemers zijn vaak al ten onrechte premies afgedragen in de lidstaat van vestiging van de werkgever. In deze uitspraken is ingegaan op de taakverdeling tussen de SVB en de Belastingdienst en de voorgeschreven samenwerking met de organen van andere betrokken lidstaten. Hoewel de uitspraken werknemers betreffen die werkzaam waren in de Rijnvaart, kunnen deze uitspraken ook gevolgen hebben voor dossiers van personen die in andere beroepsgroepen dan de Rijnvaart werken in de Europese Unie, de Europese Economische Ruimte en Zwitserland.

Daarnaast heeft de Tweede Kamer aandacht gevraagd voor de problemen van Rijnvarenden die in het verleden werkzaam waren via in Luxemburg gevestigde ondernemingen, met het terugkrijgen van de voor hen ten onrechte in Luxemburg afgedragen premies.

De SVB is naar aanleiding hiervan gestart met een analyse wat de gevolgen van de rechterlijke uitspraken betekenen voor de werkwijze van de SVB. Daarnaast onderzoeken we of een gestructureerde gegevensuitwisseling met de belastingdienst dergelijke problemen in de toekomst kan beperken.

4.3 Consulaire dienstverlening

Met het inrichten van het 24/7 loket buitenland wordt gewerkt aan betere dienstverlening door de Nederlandse overheid aan burgers in het buitenland. De contouren voor het project loket buitenland zijn vastgelegd in het Regeerakkoord 2017-2021. Voor het loket buitenland ligt primair de focus op een betere organisatie van de informatie en communicatie over producten en diensten van de Nederlandse overheid door het realiseren van één 'easy point of contact'. De integraliteit van informatie over diensten van de Nederlandse overheid heeft hierbij meerwaarde. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) maakt met een aantal andere ketenpartners en organisaties deel uit van de stuurgroep van het project Loket Buitenland, dat wordt gecoördineerd door het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ). In 2019 heeft de SVB een impactanalyse gedaan om in kaart te brengen welke vragen vaak gesteld worden vanuit het buitenland en uit welke landen wanneer en op welke wijze contact gezocht wordt. Ook zijn een startdocument en plan van aanpak opgesteld.

4.4 Wet open overheid

Op 7 maart heeft de SVB een uitvoeringstoets uitgebracht op de Woo. Uitkomst hiervan is dat de Woo onder voorwaarden uitvoerbaar wordt geacht per 2023. Dit betekent dat er per 2024 aan de verplichting kan worden voldaan om documenten actief openbaar te maken. Om dit te kunnen realiseren, moeten aanvullende maatregelen worden genomen om de informatiehuishouding van de SVB op niveau te brengen. Hiervoor is onder leiding van de CIO een plan voor het verbeterprogramma Informatiehuishouding op Niveau (IHON) opgesteld. In 2020 worden verschillende onderdelen van het verbeterprogramma uitgevoerd.

4.5 Gedetineerden

Dagelijks ontvangt de SVB van Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) meldingen over personen die gedetineerd zijn in Nederland. Indien er samenloop is met een lopende uitkering, wordt de uitkering onder bepaalde voorwaarden stopgezet. Om vast te stellen of er uitkeringen worden aangevraagd nadat de detentiemelding is gedaan, is eind 2019 het totale bestand van ruim 11.000 actueel gedetineerden vergeleken met het actuele uitkeringsbestand van de SVB. Hieruit is gebleken dat er vijf personen waren die een lopende AOW uitkering hebben. De onterecht betaalde uitkeringen zijn stopgezet en worden teruggevorderd. De SVB neemt maatregelen om tot een meer sluitend proces met DJI te komen.

In augustus 2019 bleek dat de uitwisseling van gedetineerden in het buitenland tussen Buitenlandse Zaken en de SVB gedurende 3 jaar niet had plaatsgevonden. De uitwisseling is per september 2019 hervat. Na hervatting bleek dat 24 personen die gedetineerd zijn in het buitenland een lopende uitkering hadden. De onterecht betaalde uitkeringen zijn stopgezet en worden teruggevorderd. Indien blijkt dat in het verleden ten onrechte een uitkering is ontvangen, gedurende de periode dat de SVB geen gegevens ontving van Buitenlandse Zaken, wordt deze teruggevorderd en verrekend met een lopende AOW-uitkering. Circa 60 personen zijn in onderzoek.

De SVB ontvangt gegevens over voortvluchtigen van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). Het CJIB heeft in de periode oktober 2018 tot juli 2019 ten onrechte 926 personen van wie de taakstraf is omgezet naar vervangende hechtenis, niet gemeld. Gebleken is dat het bij de SVB om acht gemiste signalen ging, waarvan drie in het verleden en vijf lopende. In deze gevallen zijn de uitkeringen beëindigd en worden teruggevorderd. Het CJIB heeft gemeld dat voortvluchtigen, naar wie actieve opsporing plaatsvindt desondanks niet worden gemeld als voortvluchtig. Pas als er geen actieve opsporing plaatsvindt worden ze aan de SVB gemeld.

De SVB houdt naar aanleiding van eerder geconstateerde onvolkomenheden, stapsgewijs alle processen van gegevensuitwisseling met derden tegen het licht. In dat kader is gebleken dat uitkeringen in het kader van de Remigratieregeling (REM) van personen die voortvluchtig zijn, nooit zijn stopgezet sinds de wet in juli 2014 is aangepast. De SVB heeft direct een actuele bestandsvergelijking uitgevoerd. De SVB beëindigde op grond daarvan de uitkeringen van in totaal tien personen met een Remigratie-uitkering. Afhankelijk van de situatie worden onterecht betaalde uitkeringen (gedeeltelijk) teruggevorderd.

5 Governance

5.1 Inleiding

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

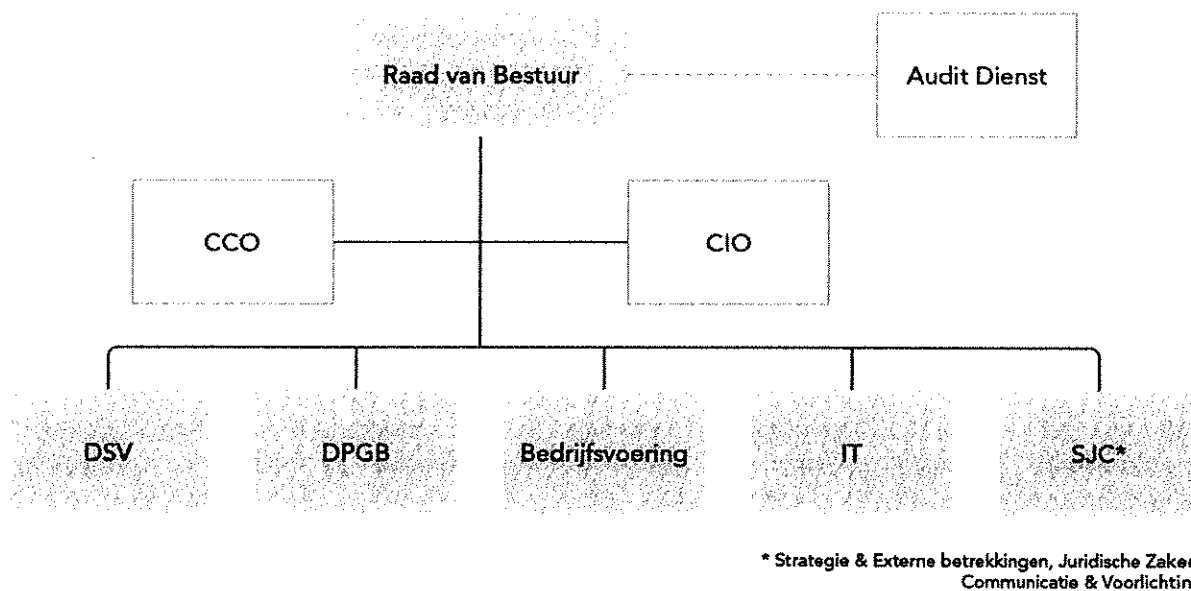
Interne besluitvorming

De leden van de raad van bestuur delen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatie.

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.

De raad van bestuur bestond in 2019 uit dhr. drs. S.T. (Simon) Sibma (voorzitter), dhr. drs. C.H.L.M. (Coen) van de Louw en dhr. mr. R. (Ruud) van Es. Vanwege gezondheidsproblemen heeft dhr. Van Es per 1 december 2019 de raad van bestuur en SVB verlaten. Hij is per 1 januari 2020 opgevolgd door mevr. drs. D.T.H. (Diana) Starmans.

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



In 2019 zijn de directies Juridische Zaken, Strategie & Externe Betrekkingen en Communicatie & Voorlichting samengevoegd. Hetzelfde is gedaan met de directies Human Resources, Inkoop & Facilities en Finance & Control (voortaan directie Bedrijfsvoering). In 2020 vindt verdere implementatie plaats.

In 2019 zijn tevens ter ondersteuning van de raad van bestuur een Chief Information Officer (CIO) en een Chief Change Officer (CCO) benoemd. In 2020 vindt ook in die functies verdere doorontwikkeling plaats. Dit alles in het kader van de nieuwe topstructuur van de SVB.

Dit betekent dat nu de volgende directies kunnen worden onderscheiden:

- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV);
- Directie Dienstverlening Persoonsgebonden budget (DPGB);
- Directie IT;
- Directie Bedrijfsvoering;
- Directie Strategie & Externe Betrekkingen, Juridische Zaken, Communicatie & Voorlichting (SJC);

Directie Audit Dienst is geen onderdeel van het directieteam.

Toezicht, verantwoording en verslaglegging

De staatssecretaris van SZW houdt, conform de portefeuillevreiding voor deze kabinetsperiode, toezicht op de SVB. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen. In 2019 is gestart met een evaluatie van sturing van en toezicht op UWV en SVB, vooruitlopend op de SUWI-evaluatie die voor 2020 gepland staat.

Inhoudelijk is tussen 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 voert de SVB met 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.

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. Daarnaast maakt de SVB gebruik van een meer kort cyclische vorm van klanttevredenheidsonderzoek en klantbehoefteonderzoek om inzichtelijk te maken wat de behoeftes van haar klanten zijn, zodat zij haar dienstverlening hierop kan aanpassen. Zo is de SVB dit verslagjaar begonnen met Continu Klanttevredenheidsonderzoek. Burgers die de SVB bellen, kunnen worden uitgenodigd om hun mening te geven over de telefonische dienstverlening. Ook worden conceptbrieven vooraf getest in online communities. Daarnaast wordt periodiek een groot klanttevredenheidsonderzoek gedaan, waarover met een rapportcijfer gerapporteerd wordt in de verantwoordingsinformatie.

De Algemene Rekenkamer heeft in 2019 bevestigd dat de ouderdomsregelingen doelmatig en doeltreffend worden uitgevoerd.

Financiële verslaglegging

De verantwoordelijkheid voor het bestuursverslag 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.

Netwerk Publieke Dienstverleners

De SVB maakt deel uit van het Netwerk Publieke Dienstverleners via het lidmaatschap van de Manifestgroep en de Rijksbrede Benchmark. Het Netwerk Publieke Dienstverleners komt circa vier keer per jaar bijeen om met elkaar thema's te bespreken over publieke dienstverlening.

De raad van bestuur kent een aantal adviesorganen die in de volgende paragrafen worden uiteengezet.

5.2 Audit Committee

Sinds 2015 is de SVB op advies van het departement van SZW en als gevolg van het gewijzigd toezichtbeleid van het ministerie van SZW, gestart met een Audit Committee. Het 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 het Audit Committee los van de raad van advies van de SVB. De leden worden bezoldigd, conform de richtlijnen van het rijk ten aanzien van topinkomens en leden van toezichthoudende organen (WNT), analoog aan de vergadervergoeding die gehanteerd wordt bij de raad van advies.

Het Audit Committee functioneert als reflectie- en adviesorgaan voor de raad van bestuur 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 control cyclus.
- De opzet en werking van het auditbeleid van de organisatie.
- De opzet en werking van het risicomanagementbeleid en de uitkomsten daarvan.

Het Audit Committee is in 2019 vier keer bij elkaar gekomen. De volgende onderwerpen zijn in 2019 besproken: Jaarplan SVB 2020, jaarverantwoordingen 2018 inzake SUWI, PGB en V&O, diverse uitkomsten van uitgevoerde audits, externe tertaalrapportages, risicodashboard en interne maandrappportages.

Samenstelling Audit Committee

Het Audit Committee bestaat uit externe leden. Dit waren in 2019 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 directeuren AD en F&C de bijeenkomsten van het Audit Committee bij.

5.3 IT-Committee

Het doel van het IT-Committee is om vanuit een onafhankelijke externe positie de raad van bestuur te adviseren over strategische IT ontwikkelingen en onderwerpen. Zo gaf het IT-Committee in 2019 advies over onder meer het IT-jaarplan voor 2019, het EESSI-project, het sourcing beleid, de datastrategie en scenario's voor doorontwikkeling van het kernsysteem in het sociale domein. Eind 2019 is het functioneren van het IT-Committee geëvalueerd. De uitkomst hiervan is dat het IT-Committee nog steeds in de behoefte voorziet en in 2020 in een licht gewijzigde opzet wordt voortgezet. Het IT-Committee is in 2019 vier maal bijeengekomen.

Samenstelling IT-Committee

In 2019 bestond het IT-Committee uit de volgende externe leden: 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. Vanuit de SVB zijn de standaard genodigden dhr. S.T. Sibma (voorzitter raad van bestuur), dhr. C.H.L.M. van der Louw (lid raad van bestuur) en mevr. E.L. Öznenici (CIO vanaf 1 maart 2019).

5.4 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.

De raad van advies is in 2019 vier keer bijeen geweest. De voorzitter van de raad sprak daarnaast regelmatig met de voorzitter van de raad van bestuur actuele ontwikkelingen door. Belangrijke thema's waren onder andere:

- De toekomst van de SVB bij de uitvoering PGB;
- Het Jaarplan SVB 2020;
- De meerjarenbegroting;
- Organisatievernieuwing en innovatie.

De uitvoering van het trekkingsrecht PGB is ook in 2019 op orde. Toch heeft de raad in 2019 regelmatig advies gegeven op dit dossier. Belangrijk aandachtspunt hierbij was de ontwikkeling van PGB2.0. Daarbij is gesproken over hoe de SVB haar positie in het besluitvormingsproces het best zou kunnen markeren.

Verder is gesproken over het strategietraject dat in 2019 liep om de koers voor SVB met betrekking tot PGB de komende jaren uit te zetten. De raad van advies wijst daarbij op het belang van de 'core business' van de SVB, het consciëntieus verstrekken van geld, niet uit het oog te verliezen. Ook benadrukt de raad het belang van het innemen van een gezonde positie binnen de keten. Dit met een goede verantwoordelijkheidsverdeling, waarbij beargumenteerd 'nee' gezegd kan worden tegen partners als iets niet uit te voeren valt.

Ook adviseerde de raad van advies over het Jaarplan SVB 2020. 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 van de SVB over te laten brengen alsmede de opgaven waar de SVB voor staat.

Verder is gesproken over de meerjarenbegroting. Daarbij is aangegeven dat de huidige beschikbare financiële middelen voor de SVB voor de komende jaren onvoldoende zijn om de continuïteit van de dienstverlening, de rechtmatigheid van betalingen en wendbaarheid van organisatie naar de toekomst te waarborgen. Zonder additionele structurele middelen ontstaat naar de mening van de raad van advies een groot risico voor de rechtmatige uitvoering van de volksverzekeringen door de SVB. De raad van advies heeft de raad van bestuur daarbij met name geadviseerd over hoe hierover het gesprek met SZW aan te gaan.

Daarnaast is de raad van advies op hoofdlijnen meegenomen in de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van de organisatievernieuwing en innovatie bij de SVB. De raad herkent zich daarbij in de verander- en innovatieagenda die de SVB voorstaat en wil hier in 2020 graag met de raad van bestuur verder over in gesprek. Dit met een verdere verdieping op een aantal deelonderwerpen.

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 2019 heeft doorgetrokken, met de totstandkoming van een nieuwe topstructuur en de invoering van agile werken. Maar ook 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.

Hiertoe dient, volgens de raad, met een zakelijke houding constructief met SZW, VWS en ketenpartners samengewerkt te worden.

Samenstelling raad van advies

De raad van advies bestond in 2019 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.

5.5 Klantenadviesraad

In 2019 had de Klantenadviesraad (KAR), conform planning, vier keer overleg met de raad van bestuur van de SVB. Met de raad van bestuur werd onder meer gesproken over:

- gegevensuitwisseling APG en SVB;
- jaarverslag 2018;
- de problematiek aangaande het nog niet zijn van één SVB
- de strategische personeelsplanning
- niet-gebruik van regelingen
- doorlichting AOW

Op 7 mei 2019 werd de nieuwe Regeling Cliëntenparticipatie SVB in de Staatcourant gepubliceerd en daarmee van kracht.

Over de strategische personeelsplanning werd de KAR in zijn intern overleg op 21 mei geïnformeerd. De KAR bracht verder adviezen uit over voorgelegde concept wijzigingen van beleidsregels en over het concept Jaarplan 2020. Daarbij deed de KAR ook aanbevelingen voor wat betreft de verdere uitwerking van de plannen uit het jaarplan. De directeur DPGB schoof op 10 september aan voor een presentatie van de visie PGB. Het congres van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) werd door een delegatie van de KAR bezocht gevolgd door een aantal gesprekken met de LCR over de te verbeteren samenwerking. Drie leden van de KAR namen deel aan de professionaldagen van de SVB.

De KAR werd verder betrokken bij de doorlichting AOW en reageerde op de laatste wijzigingsvoorstellen van de beleidsregels. Daarnaast werd door een delegatie het jaarlijkse congres van de Landelijke Cliëntenraad bezocht.

De heren Wim Jansen (KBO-PCOB) en Johan Kleijn (vakcentrale CNV) verlieten in 2019 de Klantenadviesraad en werden, op voordracht van de genoemde organisaties, opgevolgd door respectievelijk de heren Hennie Kas en Ton Heinen. Op 10 december 2019, in de laatste vergadering in 2019, nam de KAR afscheid van de leden Gillina Baaij en Herman Paul van Roosebeek.

Daarnaast heeft de voorzitter van de KAR, Alfred de Vries, aangegeven zijn voorzitterschap te stoppen. De acties voor het vinden van een nieuwe voorzitter zijn in gang gezet.

Het komende jaar wordt door de KAR een evaluatie gedaan over het functioneren van de KAR. Er zal worden gekeken naar wat er goed gaat en wat nog verbeterd kan worden. Ook zal er gekeken worden of de KAR haar doelen behaalt.

5.6 Risicomanagement

Governance en cultuur

Integraal risicomanagement is een zaak van alle niveaus binnen de SVB en is ingericht volgens het 'three lines of defence' model. 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.

Relatie met doelstellingen

Risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van de planning & control cyclus 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.

In 2019 heeft er een Risk Self-Assessment (RSA) plaatsgevonden met betrekking tot de bruto risico's (het risico vóór beheersmaatregelen) in de keten van activiteiten tussen SZW en de SVB. Bij deze RSA waren de hoogste vertegenwoordigers van zowel SZW als de SVB betrokken. Het doel van de risicosessie was om de belangrijkste gedeelde risico's te identificeren die het bereiken van de doelstellingen van de SVB bedreigen. Voor de acht belangrijkste risico's, de zogenaamde top-ketenrisico's, heeft er een verdieping plaatsgevonden. Allereerst heeft de raad van bestuur de risk appetite bepaald. Vervolgens heeft de eerste verdedigingslinie vastgesteld in hoeverre de getroffen beheersmaatregelen in opzet, bestaan en werking toereikend zijn, waarbij de risk appetite als leidraad diende. De tweede verdedigingslinie heeft de eerste lijn hierbij uitgedaagd en de uitgevoerde werkzaamheden beoordeeld. De verdieping heeft inzichtelijk gemaakt dat er nog discrepanties zijn tussen het feitelijke risicoprofiel en de bereidheid om risico's te nemen. Om het risicoprofiel in lijn te brengen met de risk appetite zal de beheersing worden aangescherpt, voor zover redelijkerwijs mogelijk en kostenefficiënt.

Risicomanagement maakt ook een vast onderdeel uit 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 top-down RSA's worden de risico's geïdentificeerd die de resultaatdoelstellingen bedreigen. Ook worden er beheersmaatregelen getroffen die de kansen op en de effecten van niet-geaccepteerde risico's reduceren.

RSA'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.

Terug- en vooruitkijkend

In 2019 is een vervolg gegeven aan de in 2017 en 2018 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, het expliciteren van de risk appetite, het verstevigen en vergroten van het inzicht in het interne beheersingsraamwerk (o.a. door het toetsen van de werking van de zogenaamde key controls) en het versterken van de relatie tussen de diverse niveaus en gebieden van risicomanagement. De vastgestelde risk appetite verbindt het strategisch management uitdrukkelijker met het risicomanagement en vormt de kern van waaruit het vernieuwde risicomanagementproces is ingericht. De SVB hanteert hierbij de herziene versie (2017) van het COSO ERM raamwerk als kader voor het beoordelen en inrichten van het integraal risicomanagement. Het raamwerk bestaat uit vijf onderling verbonden thema's, uitgewerkt in twintig principes, waarbij de integratie van risicomanagement met de bedrijfsstrategie en prestaties centraal staat.

Ter verdere versterking staan voor 2020 de volgende punten geagendeerd:

- Het verder verdiepen (operationaliseren) van de risk appetite;
- Een voortdurende focus op de aantoonbare beheersing van de belangrijkste ketenrisico's;
- Het implementeren van het risicomanagementproces (COSO ERM raamwerk):
 - Een effectieve en integrale risicobeheersing conform de taken en verantwoordelijkheden van het 'three lines of defence' model;
 - Het versterken van 'het goede gesprek' zodat risico's beter worden doorgrond, er sprake is van een bewust gekozen beheersingsstrategie inclusief het volgen van het effect daarvan;
 - Het verbeteren en expliciteren van de onderlinge relatie tussen de diverse niveaus en gebieden van risicomanagement.

Naast genoemde punten zal worden onderzocht in hoeverre een geautomatiseerd platform ondersteuning kan bieden bij een effectieve, efficiënte en geïntegreerde aanpak van de Governance, Risk en Compliance werkzaamheden.

Ontwikkeling risico's

Hieronder wordt de ontwikkeling van de belangrijkste onderkende netto risico's (het risico ná beheersmaatregelen) in 2019 beschreven. De risico's zijn benoemd per strategisch thema van de SVB¹.

Goede dienstverlening

Financieel tekort

Om voor 2020 tot een sluitende begroting te komen voor het SV-domein zijn er diverse kostendrukkende maatregelen doorgevoerd. Bij het doorvoeren van verdere bezuinigingen is het risico reëel dat de kwaliteit van de dienstverlening verder onder druk komt te staan en/of dat de noodzakelijke innovaties binnen de SVB niet kunnen plaatsvinden. In de komende jaren neemt het budget verder af door het aflopen van de middelen voor het l-plan en door terugbetalingen voor met name vAKWerk.

Kwaliteit DSV

De tijdigheid, met name binnen het SV-domein, blijft een zorgpunt. Er worden door de units Zamboni (CU&G) en Operational Control (CS&O) binnen DSV veel slordigheden geconstateerd, met name in de handmatige verwerking. Deze slordigheden worden veroorzaakt door tijdsdruk (vanwege achterstanden, extra instroom en de beperkte forecast) en de beperkte invoercontroles in systemen. De kwaliteit van de verwerking verschilt sterk per locatie. Het werken met voorraden op teamniveau,

¹ Een risico kan meerdere strategische thema's raken

het verdelen van werkzaamheden tussen locaties en kwaliteitsoverzichten op medewerkersniveau moeten gaan helpen om de kwaliteit te verhogen.

Rechtmatigheid trekkingsrecht PGB / vernieuwing ICT

De verbetering van de ICT ter ondersteuning van het trekkingsrecht PGB is noodzakelijk, omdat daarmee de budgethouder de mogelijkheid wordt geboden een betere regie te voeren op zijn of haar budget, de rechtmatigheid naar verwachting toeneemt tot aan de externe norm van 97% en de kosten van de uitvoering worden verlaagd. Gezien de gevoeligheid van de doelgroep en de (eerdere) kritische publiciteit rondom het PGB2.0 systeem, loopt de SVB bij een onbeheerste invoering van het systeem een aanzienlijk reputatierisico. Omdat de gefaseerde landelijke uitrol van PGB2.0 langzamer gaat dan gepland zet de SVB ook in op het verder ontwikkelen van (delen van) het huidige IT-landschap (PGB1.0). Hierdoor blijft de continuïteit van de uitvoering gegarandeerd en kunnen eventuele wetwijzigingen worden doorgevoerd.

Continuïteit en wendbaarheid

Informatiebeveiliging

Cyber risico's vormen een alsmaar 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 klant- en privacygevoelige gegevens toe. Belangrijke maatregelen zijn het Security Operations Center (SOC), het Cyber Security Incident Response Team (CSIRT), het oplossen van kwetsbaarheden in de ICT-infrastructuur en continue de bewustwording en kennis in de gehele organisatie op peil houden. De implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) staat voor 2020 op de planning. Het versterken van het Information Security Management Systeem (ISMS) op basis van een aantoonbare en gestructureerde Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus vormt hierbij een belangrijk element.

Krapte op de arbeidsmarkt

De SVB heeft te maken met een krappe arbeidsmarkt. De schaarste doet zich vooral voor bij IT en Juridische Zaken (JZ), maar ook voor andere directies is de spanning op de arbeidsmarkt merkbaar. Het percentage externen (inclusief uitzendkrachten) komt dan ook ruim uit boven de rijksbrede norm van 10%. Directeuren van elke directie leggen verantwoording af over de inhuur van externen langer dan één jaar en/of over de inhuur van externen boven de Wet Normering Topinkomens (WNT). Doel hiervan is deze contracten zo spoedig mogelijk te beëindigen door ofwel uitstroom ofwel indiensttreding bij de SVB. Daarnaast zijn er strategische personeelsplannen opgesteld om goede medewerkers te behouden en toekomstige vacatures te kunnen vervullen. Voor het binnenhalen van schaars personeel zet de SVB in op gerichte arbeidsmarktcommunicatie en op andere manieren van werving. Om beter in staat te zijn (jonge) medewerkers een werkplek te bieden, waarin zij zich kunnen ontwikkelen en ontplooiën, wordt extra aandacht gegeven aan het boeien en binden van medewerkers en het creëren van een hoogwaardige employee journey.

Vergroten voorspelbaarheid prestaties

Er zijn diverse verbeteringen doorgevoerd in de planning en control cyclus en bijbehorende producten om de voorspelbaarheid van de prestaties te vergroten. Zo is het uitvraagmodel verder verbeterd, worden verantwoordelijken eerder aangesproken, toetsen collega's elkaar kritischer en wordt er meer rekening gehouden met verwachte schommelingen en relevante ontwikkelingen gedurende het jaar. Om tot betrouwbare verantwoordings- en stuurinformatie te komen, is het van belang om het prognosticeren verder te blijven verbeteren, o.a. door het professionaliseren van het projectcontrol. Het risico op het niet doelmatig besteden van middelen wordt hiermee gereduceerd.

Onvoldoende realisatiekracht

De realisatie van het IT-plan loopt achter op schema waardoor de kwaliteit en flexibiliteit van de dienstverlening onvoldoende verbetert. Recent onderzoek naar deze disbalans tussen vraag (DSV) en aanbod (IT) heeft laten zien dat het onder andere ontbreekt aan een professioneel-zakelijke relatie: er is geen gezamenlijke focus en prioritering, de vraag naar vernieuwing is te groot in relatie tot het huidige prestatieniveau van IT en het ontbreekt aan adequate sturing. De beide directies hebben een actieplan opgesteld, waar nodig voorzien van een gezamenlijke aanpak. Aandachtspunt is ook de efficiëntie en effectiviteit van het agile werken.

Intensivering ketensamenwerking

EESSI-project

De doelstelling van EESSI is het efficiënter en veiliger uitwisselen van informatie door zusterorganen binnen de EU. De komende jaren wordt geleidelijk overgeschakeld van een papieren naar een elektronische uitwisseling van gegevens. Naargelang de lidstaten zich aansluiten en de dwingende workflows, de zogenaamde Business Use Cases (BUCs), geïmplementeerd worden zullen de voordelen gaan toenemen. De einddatum van het EESSI-project is medio 2021. In 2019 zijn de TPW en de AKW aangesloten op het EESSI-netwerk, een volgende belangrijke mijlpaal is de aansluiting van de AOW in april 2020. Het project kent een aantal risico's die de prestaties van de internationale dienstverlening (verder) onder druk kunnen zetten. De BUCs zijn moeilijk te synchroniseren met het (inflexibele) AAA-systeem, er zijn echter voldoende maatregelen buiten het systeem om te nemen. Ook het voortijdig aansluiten van landen kan een risico vormen, omdat de SVB dan gedwongen wordt om sneller dan gepland BUCs te automatiseren. Door aansluiting te zoeken bij landen die met de desbetreffende BUC in dezelfde fase als de SVB zitten wordt dit risico gemitigeerd. Tot slot heeft de SVB weinig ervaring met het in beheer nemen van dit soort nieuwe en grote applicaties/platforms waardoor het risico bestaat dat schaarse (EESSI) resources voor beheerstaken ingezet moeten worden.

Brexit

De SVB heeft zich voorbereid op alle onderkende Brexit-scenario's door, in samenspraak met SZW en andere departementen, waar mogelijk maatregelen te treffen. Hierdoor worden de nadelige gevolgen voor klanten van de op de Brexit-datum lopende pensioenen, uitkeringen en A1-verklaringen zo veel mogelijk beperkt.

6 Bedrijfsvoering

In dit deel van het verslag wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit gebeurt door een toelichting op de doelmatigheid en efficiency, de ontwikkeling van het budget en de 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 7.2. Tot slot staan we in dit hoofdstuk stil bij onze activiteiten op het gebied van huisvesting en social return.

6.1 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig als er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de ingezette middelen. De voor 2019 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn grotendeels uitgevoerd of opgestart. Het SV-budget (excl. incidentele baten) van € 252,7 miljoen voor het jaar 2019 was ontoereikend om alle kosten die gemaakt zijn te kunnen dekken. De SVB heeft vanuit de egalisatiereserve een bedrag van € 4,4 miljoen ingezet om het verschil tussen het budget en de kosten op te vangen.

De hogere kosten in 2019 zijn met name het gevolg van meer uitgaven voor ICT dan waren begroot. Hierover heeft de SVB in de tertaalrapportages gerapporteerd. De hogere IT-kosten hebben een structureel karakter. Over de invulling van deze meerjarige financiële behoefte zijn de SVB en SZW in overleg. De SVB heeft voor de voorjaarsbesluitvorming structurele claims ingediend voor een vergroting van de dienstverleningscapaciteit, voor een verbetering van de kwaliteit, voor meer maatwerk en voor ICT.

Tabel 6.1 Ontwikkeling middelen SV (bedragen x € 1 miljoen)

Omschrijving	2019	2018
Budget SV regulier	243,4	224,5
Projectgelden	9,3	23,4
	252,7	248,0
Opbrengsten derden*	7,4	27,1
Totaal	260,1	275,1
Mutatie bestaat uit:		
- Taakstellingen	-	-2,8
- Volume mutaties	1,5	-0,2
- Wet en regelgeving	16,0	18,6
- Technische mutaties	1,4	-1,9
- Projectgelden	-14,1	9,6
- Opbrengsten derden*	-19,8	21,7
	-15,0	45,0
Realisatie **	264,5	245,2
Saldo totaal	-4,4	29,8

* In 2018 zijn de incidentele middelen opgenomen van de schikking met Capgemini van € 20,2 mln.

Deze middelen zijn door de SVB aan SZW overgedragen

** Inclusief dotatie/vrijval voorzieningen.

Kwantitatieve doelmatigheid

Zonder rekening te houden met de schikking met Capgemini in 2018, is het budget in 2019 met circa 2 procent gestegen ten opzichte van 2018. Deze beperkte stijging is het resultaat van een stijging van het reguliere budget met € 18,9 miljoen en een daling van projectgelden met € 14,1 miljoen. Per saldo was er sprake van een stijging met € 4,8 miljoen.

In hoofdstuk 7 (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 2019 wel onder druk. Bij de arbeidsintensieve en complexe regelingen AOW/Anw internationaal, AKW nationaal, Remigratiewet en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen zijn de beoogde normen niet gehaald. De situatie in de dienstverlening vraagt om aandacht en extra investeringen. Hiervoor zijn de SVB en SZW in gesprek. De SVB heeft binnen de huidige financiële mogelijkheden diverse verbetermaatregelen ingezet, maar het op peil houden van de werkvoorraden blijft een uitdaging. Tenslotte is de doorlooptijd bij de uitvoering van alle internationale regelingen, als gevolg van het opvragen van benodigde aanvullende gegevens bij zusterorganisaties, nog lang. We verwachten dat de aansluiting op EESSI er op termijn voor gaat zorgen dat het uitwisselen van klantgegevens met onze buitenlandse zusterorganen effectiever (sneller en kwalitatief beter) zal gaan verlopen. Deze investeringen in onze processen vragen echter tijd, waardoor die verbetereffecten niet op korte termijn zichtbaar zullen worden.

Om de tijdigheid het komend jaar te verbeteren gaat de SVB de focus leggen op de primaire processen. Het gaat hier vooral om het verminderen van de handmatige instroom, het verhogen van de systeempowerformance, het verbeteren van de systeemondersteuning voor onze medewerkers, procesoptimalisatie, het extra opleiden en begeleiden van medewerkers alsmede voor de verdere implementatie en doorontwikkeling van EESSI. Dit alles om een goed fundament te leggen voor een duurzame en structurele verbetering van de tijdigheid (snel) en kwaliteit (in 1 keer goed). Dit zal veel

vragen van onze medewerkers omdat de werkdruk nu al hoog is. Het ziekteverzuimpercentage ligt daarom hoger dan de norm.

Kwalitatieve doelmatigheid

Om het niveau van de kwalitatieve dienstverlening te bepalen wordt, naast de rechtmatigheid en tijdigheid, sinds 2019 een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarmee klanten hun ervaringen met de telefonische dienstverlening direct kunnen terugkoppelen aan de medewerkers van de SVB. Sinds de resultaten van dit doorlopende onderzoek beschikbaar zijn, kunnen onze lokale serviceteams deze klantfeedback gebruiken als input voor hun weekstarts. Ook worden afspraken gemaakt over de serviceniveaus. De serviceniveaus, zoals de beschikbaarheid van onze websites en de bezwaar- en klachtenintensiteit, lieten in 2019 geen significante trendbreuken zien ten opzichte van afgelopen jaren en waren conform of boven de afgesproken normen.

6.2 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:

Efficiency is het verschil tussen het kostenniveau 2019 en 2018 op basis van dezelfde uitgevoerde taken, volumes en kostenpeil. Wijzigingen in deze posten worden buiten de berekening gehouden om de vergelijking zuiver te houden. Om de vergelijking met voorgaande jaren goed te blijven doen, worden de incidentele en bijzondere posten, zoals de dotaties aan voorzieningen en kosten voor nieuwe projecten voor het SV-domein, eveneens buiten de vergelijking gehouden.

In 2019 bedraagt de efficiency 0,1 procent en daarmee is niet voldaan aan de norm die gesteld is op 1,5 procent. In 2019 was het kostenniveau lager dan het verwachte kostenniveau op basis van de kosten in 2018. Het niet-realiseren van de norm wordt verklaard doordat de beoogde besparingseffecten door investeringen in IT niet zijn gerealiseerd. De SVB constateert dat het steeds lastiger wordt om met IT-ontwikkeling en digitalisering efficiency te boeken, omdat alles wat geautomatiseerd kan worden inmiddels al geautomatiseerd is en dat er mede door volumestijgingen toch steeds meer complex handwerk komt.

6.3 Instrumenten van interne beheersing

Interne sturing

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruik gemaakt van een interne planning en control cyclus. De te realiseren strategische doelstellingen en het daarbij behorende financieel kader 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.

De 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.

In de tertaalrapportages spelen kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) een belangrijke rol. De SVB heeft in 2019 op de streefwaarden gestuurd, zoals deze in de Meibrief zijn opgenomen. Afgelopen jaar is het proces gestart om de KPI's samen met SZW te herijken. Dit proces loopt door in 2020.

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.

De SVB is in 2019 verder gegaan met de verbeteringen van het jaarrekeningproces. Het doel van dit verbetertraject is het dynamiseren van eerste-, tweede- en derdelijns werkzaamheden om te voorkomen dat de SVB tijdens het jaarrekeningproces voor verrassingen komt te staan. Het jaarrekeningproces is dit jaar zonder noemenswaardige incidenten goed verlopen. Daarnaast heeft de SVB een extern bureau opdracht gegeven om de kwaliteit van de planning en control cyclus te onderzoeken. De uitkomsten van dit onderzoek worden begin 2020 verwacht.

Ondanks de geboekte vooruitgang zijn er ook nog een aantal aandachtspunten in het financiële proces die om verbetering vragen. Hierbij moet bijvoorbeeld worden gedacht aan een verscherping van de controle op inkoopfacturen, het actualiseren van mandaatlijsten en een betere controle op de rollen en rechten in geautomatiseerde systemen. Initiatieven zijn gestart om op deze punten verbetering te realiseren.

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 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 vormt de AOW/Anw/AKW-administraties. De informatie uit dit systeem 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.

6.4 Budgettaire uitdagingen voor de komende jaren

De huidige beschikbare financiële middelen voor de SVB zijn voor de komende jaren onvoldoende om de continuïteit van de dienstverlening, de rechtmatigheid van betalingen en wendbaarheid van organisatie naar de toekomst te waarborgen. Voor SZW en de SVB is het duidelijk dat aanvullende financiële middelen nu noodzakelijk zijn, ter voorkoming van een dreigende escalatie naar grotere financiële en performance problematiek in de toekomst. Zonder additionele structurele middelen ontstaat een groot risico voor de rechtmatige uitvoering van de volksverzekeringen door de SVB en wordt het voor de SVB moeilijk of zelfs onmogelijk om het huidige dienstverleningsniveau, dat al onder druk staat, te kunnen blijven garanderen.

De problematiek is onder te verdelen in twee blokken die met elkaar samenhangen: IT performance en de kwaliteit van de dienstverlening. Over deze problematiek heeft de SVB in 2019 intensief overleg gevoerd met SZW. Hiervoor zijn onder meer een tweetal deep-dive sessies georganiseerd waarbij getracht is om een eenduidig beeld te vormen over de budgettaire uitdagingen waar de organisatie de komende jaren voor staat. Naar aanleiding hiervan heeft de SVB een claim voor de voorjaarsbesluitvorming ingediend die erop is gericht om het functioneren van de SVB op het huidige niveau te houden. De SVB is één van de frontlinie organisaties van de overheid en bepaalt daarmee de betrouwbaarheid en het imago ervan. Afgelopen jaren heeft de SVB het imago van een betrouwbare uitvoerder in de sociale zekerheid weten te behouden. De klanten waarderen onze dienstverlening nog steeds als 'goed'. Uit een recent IPSE (Instituut voor Publieke Sector Efficiëntie)-vergelijkingsonderzoek tussen de grote uitvoeringsorganisaties blijkt tevens dat de uitvoering door de SVB efficiënt plaatsvindt. Met de claim wil de SVB voorkomen dat de betrouwbaarheid van de dienstverlening wordt aangetast en dat er reputatieschade ontstaat.

6.5 Ontwikkeling uitvoeringskosten naar verschillende domeinen

In deze paragraaf worden de uitvoeringskosten naar domein toegelicht. Daarbij worden afwijkingen ten opzichte van de begroting 2019 beknopt toegelicht. Afwijkingen kleiner dan 5 procent of lager dan € 50.000 worden, conform de Regeling SUWI niet toegelicht.

In tabel 6.2 is de realisatie van 2019 weergegeven ten opzichte van het budget voor 2019. 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 6.2 Ontwikkeling baten en lasten naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten			
SV	252,7	252,7	248,0
Niet-SV	13,3	13,4	13,1
PGB	69,0	69,0	66,9
Balanspost PGB*	-	-	0,8
Totaal baten	335,0	335,1	328,8
Derden	8,1	8,1	27,4
Totaal baten incl derden	343,1	343,2	356,2
Lasten naar domein			
SV	264,5	260,1	245,2
Niet-SV	12,7	13,8	13,1
PGB	69,5	69,3	63,2
Totaal lasten	346,7	343,2	321,5
Saldo van baten en lasten	-3,6	-	34,7

* in 2018 is voor financiering van kosten eenmalig vanuit de balans middelen ingezet.

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Personeelskosten	271,2	268,1	253,9
Huisvestingskosten	17,8	19,7	18,3
Automatiseringskosten	37,2	34,6	29,0
Bureaunkosten	4,9	5,5	4,9
Diensten en Diversen	15,6	15,3	15,3
Totaal uitvoeringskosten	346,7	343,2	321,5

Toelichting totaal

Het totale budget voor de SVB bedroeg in 2019 € 343,2 miljoen. De kosten zijn uitgekomen op € 346,7 miljoen.

Tabel 6.3 Resultaat naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Realisatie 2018
Resultaat SV	-4,4	29,9
Resultaat Niet-SV	1,0	0,3
Resultaat PGB	-0,2	4,5
Saldo van baten en lasten	-3,6	34,7

SVB-breed is 2019 afgesloten met een negatief saldo van € 3,6 miljoen. Het saldo is als volgt verdeeld over de verschillende domeinen:

- SV-regelingen: Negatief saldo van € 4,4 miljoen (zie jaarrekening tabel 8.20). Het bedrag wordt aan de egaliseringsreserve voor het SV domein onttrokken.
- Dienstverlening PGB: Negatief saldo van € 0,2 miljoen. Het bedrag wordt aan de egaliseringsreserve voor het PGB domein onttrokken. De verantwoording hierover loopt via het ministerie van VWS en vormt daarom geen onderdeel van deze SUWI-verantwoording.

- Niet-SV: Positief saldo van € 1,0 miljoen. Dit saldo bestaat uit drie onderdelen: V&O en VZA met een positief saldo van respectievelijk € 1,0 miljoen en € 0,2 miljoen en TNS met een negatief saldo van € 0,2 miljoen. Het resultaat Niet-SV wordt via nacalculatie met opdrachtgevers afgerekend.

Toelichting ontwikkeling budget SV

- SV: Het-budget is, exclusief opbrengsten derden, € 252,7 miljoen. De grootste mutaties ten opzichte van de realisatie in 2018 betreffen aanvullende middelen in het kader van uitvoeringstoets wetsvoorstel temporisering AOW-leeftijd, EESSI kosten, WagwEU Tweede release, uitvoeringstoets Brexit, bijdrage grensinformatiepunt en loon- en prijscompensatie (LPO). Daarnaast zijn middelen voor AVG en een deel van het I-plan in 2019 komen te vervallen.
- Het budget 2019 was ontoereikend om alle kosten te kunnen dekken. De SVB heeft daarom een bedrag van € 4,4 miljoen uit de egaliseringsreserve voor het SV domein ingezet om het tekort te financieren.

Toelichting ontwikkeling budget PGB

- Dienstverlening PGB: Het budget is € 69,0 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten en projectbudget voor het F-domein voor het PGB2.0 systeem. Ten opzicht van de realisatie in 2018 is het budget voor PGB in 2019 € 1,3 miljoen hoger beschikt. De stijging is het saldo van een daling van het regulier budget en een stijging van het budget voor PGB2.0 systeem.

Toelichting ontwikkeling budget niet-SV overig

- Niet-SV Overig: Het budget (exclusief de toedeling van de opbrengsten derden) is € 13,4 miljoen. Het budget is grotendeels voor V&O/VZA, € 13,0 miljoen. Het overige deel is bestemd voor TNS, te weten € 0,4 miljoen. Ten opzichte van de realisatie in 2018 is het budget voor Niet-SV Overig in 2019 € 0,3 miljoen hoger.

6.6 Realisatie en investeringen per kostencategorie

In deze paragraaf wordt per kostencategorie een toelichting gegeven.

6.6.1 Personeelskosten SVB

De totale personeelskosten (SV, PGB en niet-SV, internen, uitzendkrachten en externe inhuur) bedragen € 271,2 miljoen (inclusief dotaties/vrijval aan voorzieningen). Dit bestaat (afgerond) uit:

Tabel 6.4 Realisatie personeelskosten naar verschillende categorieën

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Bezoldiging	185,8	191,8	181,4
Uitzendkrachten	22,7	16,4	15,4
Externe inhuur	47,1	32,7	43,5
Overige	15,6	27,2	13,6
Totaal	271,2	268,1	253,9

Bezoldiging

Ten opzichte van de begroting 2019 is € 5,9 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 147 fte lager. Dit leidt tot een lagere uitgave van € 10,0 miljoen.
- Het prijseffect betreft € 4,1 miljoen nadelig. De gemiddelde bezoldigingskosten per interne fte zijn uitgekomen op € 68.676 (begroot was € 67.232). Het verschil wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de pensioenpremies hoger uitkwamen dan aanvankelijk in 2018 waren begroot voor 2019.

Tabel 6.5 Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Omschrijving	Bezetting 2019	Internen	Externen	Uitzend- krachten	Formatie 2019	Bezetting 2018
SV domein	2.527	2.188	201	138	2.521	2.484
PGB domein	749	421	75	253	761	737
Niet SV domein	104	97	2	5	102	108
Totaal	3.380	2.706	278	396	3.384	3.329

De gemiddelde personeelsbezetting (regulier: internen, uitzendkrachten en externe inhuur) komt over 2019 uit op 3.380 fte. De begroting gaat uit van een formatie van 3.384 fte. Totaal was de verwachte formatie en de uiteindelijke bezetting nagenoeg gelijk.

Inhuur externen

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2019 € 47,1 miljoen. Dat is ruim 17 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur komen € 14,4 miljoen hoger uit dan begroot. De stijging van externe inhuur wordt onder andere veroorzaakt door inzet voor tijdelijke projecten zoals EESSI. Daarnaast heeft door moeilijk vervulbare vacatures een verschuiving plaatsgevonden van de kosten voor bezoldiging naar kosten voor externe inhuur.

Inlenen uitzendkrachten

De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2019 € 22,7 miljoen en zijn € 6,3 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de stijging van de inzet van uitzendkrachten binnen het SV domein. Deze inzet is gefinancierd uit het extra ontvangen budget van € 5 miljoen om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden. Hierdoor krijgen de eigen medewerkers kans om de kwaliteitsslag te maken.

6.6.2 Huisvestingskosten

De huisvestingskosten bedragen € 17,8 miljoen. Ten opzichte van de begroting 2019 is er een onderbesteding van € 1,9 miljoen. De oorzaken worden hieronder nader toegelicht:

- 1) Rente- en afschrijvingskosten: Deze kosten zijn € 0,8 miljoen minder dan begroot. In de realisatie zijn geen rentekosten meegenomen (rente is 0%), terwijl in de begroting nog wel rekening werd gehouden met rentekosten.
- 2) Onderhoudskosten: Aan onderhoud is € 0,3 miljoen minder besteed dan begroot. De kosten voor correctief onderhoud (minder storingen dan verwacht) en voor groot onderhoud (minder werkzaamheden uitgevoerd dan gepland) zijn lager uitgekomen.
- 3) De overige huisvestingskosten zijn in totaal € 0,8 miljoen lager dan begroot. Voor een bedrag van € 0,5 miljoen wordt dit verklaard door lagere energiekosten als gevolg van een relatief zachte winter.

Tabel 6.6 Huisvesting gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Gebouwen/Verbouwingen	0,3	0,1	2,1
Installaties	2,0	1,6	1,2
Meubilair/stoffering	0,4	1,8	1,3
Wagenpark	-	-	0,1
Totaal	2,7	3,5	4,7

Huisvesting gerelateerde investeringen

Naast de huisvestingskosten zijn ook investeringen gedaan in huisvesting. Deze worden verantwoord in materiele vaste activa (zie tabel 8.4).

De realisatie op de huisvesting gerelateerde investeringen is € 0,8 miljoen lager dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door lagere investeringen in meubilair/stoffering. De investeringen voor vervanging van vloerbedekking voor diverse locaties en inrichten receptie/hospitality van alle locaties zijn lager dan begroot. Dit is het gevolg van uitstel van geplande investeringen.

6.6.3 Automatiseringskosten

Tabel 6.7 IT op kostensoort

Bedragen x € 1 miljoen*	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Kosten eigen personeel	26,2	25,8	24,0
Inhuur personele capaciteit	28,9	25,2	28,3
Hardware	3,0	-	2,4
Software	7,8	0,1	7,2
Spraak en dataverbinding	2,3	4,1	1,9
Uitbestede diensten ICT leveranciers	23,6	29,2	18,6
Totaal	91,8	84,4	82,4

* Exclusief de kosten voor het innovatieproject "Novum"

Het verschil met tabel 6.2 wordt verklaard doordat voor vergelijkingsdoeleinden personeelskosten in bovenstaande tabel zijn meegenomen en in tabel 6.2 zijn deze kosten onderdeel van de personeelskosten.

Ten opzichte van de begroting 2019 is € 7,4 miljoen meer besteed aan IT-kosten. Voor een belangrijk deel is de stijging het gevolg van hogere kosten voor de inhuur van extern personeel. Bij het opstellen van de begroting 2019 is per abuis met een te laag tarief voor externe inhuur gerekend. Naast de hogere kosten voor externe inhuur vallen de automatiseringskosten hoger uit door extra eenmalige kosten voor projecten en een stijging in de structurele automatiseringskosten als gevolg van uitbreiding en overloop vanuit de projecten. Voor de financiering van deze meerjarige behoefte is de SVB met het ministerie van SZW in gesprek en heeft de SVB een claim ingediend voor de voorjaarsbesluitvorming.

Tabel 6.8 Automatisering gerelateerde investeringen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
hardware / wpa	2,2	0,4	6,1
software / licenties	-	1,4	0,5
Infrastructuur	-	1,9	0,1
Automatiseringsapparatuur	2,2	3,7	6,7

Automatisering gerelateerde investeringen

Naast de automatiseringskosten zijn ook investeringen gedaan in automatisering. Deze worden verantwoord in materiele vaste activa (zie tabel 8.4).

De investeringen voor automatisering zijn € 1,5 miljoen lager dan de begroting. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de verschuiving van de realisatie van het I-Plan van 3 naar 5 jaar.

6.6.4 Overige kosten

Bureaunkosten

De bureaunkosten voor 2019 bedragen € 4,9 miljoen. Ten opzichte van de begroting is er sprake van een onderbesteding van € 0,6 miljoen. Deze onderbesteding wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere porto- en bankkosten.

Diensten en diversen

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2019 bedraagt € 15,6 miljoen. Dit is € 0,3 miljoen hoger dan 2018. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 0,3 miljoen hoger uit.

Dotatie/vrijval aan voorzieningen

Er is in 2019 in totaal per saldo € 3,0 miljoen gedoteerd aan de voorzieningen. Dit is het saldo van een dotatie van € 7,4 miljoen en een vrijval van € 4,4 miljoen. Voor de toelichting wordt verwezen naar de jaarrekening.

6.7 Huisvesting

Eind 2017 heeft de SVB een nieuwe huisvestingsstrategie vastgesteld. Deze was onder meer gebaseerd op de eerder voorziene 'krimp' van ons personeelsbestand. In 2019 is een nieuwe visie op dienstverlening vastgesteld, die op haar beurt weer nieuwe inzichten geeft voor de huisvestingsstrategie. In 2020 wordt de huisvestingstrategie op basis van de dienstverleningsstrategie verder uitgewerkt.



In 2019 heeft de SVB besloten geen gebruik te maken van de mogelijkheid om de verhuurovereenkomst van de locatie Utrecht per oktober 2022 op te zeggen. Dit betekent dat het Rijksvastgoedbedrijf als huurder tot oktober 2027 kan blijven huren. Eveneens is in goed overleg een uitbreiding van de bestaande huurovereenkomst overeengekomen met een huurder op locatie Deventer. Na diverse onderhandelingen zijn met nieuwe, overheid(-gerelateerde) partijen, huurovereenkomsten gesloten voor de locaties Leiden en Roermond.

De constante bezetting en goede samenwerking met diverse overheidspartijen resulteren in slechts 5,1% niet-verhuurde kantoorruimte. Ruim 33% van de beschikbare kantoorruimte wordt verhuurd. De huisvestingsbehoefte van de SVB zelf is licht gegroeid en bedraagt 61,8% van de totale beschikbare hoeveelheid kantoorruimte.

Tabel 6.9 Huisvesting vloeroppervlak VVO m2

	2019		2018	
	m2	%	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0	97.256	100,0
Huisvestingsbehoefte	60.088	61,8	59.574	61,3
Teveel aan kantoorruimte in m2 VVO	37.168	38,2	37.682	38,7
- verhuurd aan derden	32.234	33,1	29.736	30,6
- niet verhuurde overtollige kantoorruimte *	4.934	5,1	7.946	8,1

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

6.8 Social Return en inkoop

Europese aanbesteding

Het proces van sourcing, inkoop en aanbesteding leidt tot leveranciers en contracten die ondersteunend zijn aan de primaire en generieke processen van de SVB. De SVB heeft dit jaar haar visie en strategie op inkoop- en contractmanagement vernieuwd en vastgesteld. Deze geven de SVB in de komende jaren richting bij de uitwerking van sourcing strategieën die samen met de directies worden opgesteld.

Effectiviteit en efficiëntie blijven vanwege het uitgeven van publieke middelen relevant. De uitgaven moeten ertoe doen voor de doelstellingen die de SVB nastreeft. De afdeling Inkoop en Contractmanagement verzorgt inkoop- en aanbestedingstrajecten ten behoeve van de interne klant. De Aanbestedingswet 2012 en het SVB beleid zijn daarbij de kaders. De aanbestedingsstrategie en het contractmanagementplan worden derhalve samen met opdrachtgever vastgesteld. Hierbij is het van belang dat via goed opdrachtgeverschap en contract- en leveranciersmanagement de beoogde waarde gerealiseerd wordt.

Belangrijke Europese aanbestedingen die zijn uitgevoerd betreffen onder andere bedrijfstelefonie, de broker voor inhuur van externe professionals, de vernieuwing bedrijfsvoeringssysteem en arbodienstverlening. De uitgevoerde aanbestedingen zijn conform planning en verwachting uitgevoerd. In 2019 is sprake van een onrechtmatigheid voor in totaal circa € 1,1 miljoen.

Samenwerking Rijk en Zbo Inkoop Netwerk (ZIN)

Bij het inkopen van producten en diensten zoekt de SVB de samenwerking met de rijksoverheid en andere overheidsorganisaties. Waar mogelijk en zinvol sluit de SVB aan bij Rijksaanbestedingen. Zo participeert de SVB dit jaar in de aanbestedingen energie, post en kantoorartikelen. Daarnaast vindt vanuit ZIN verdere professionalisering plaats door samen te werken vanuit vakgroepen.

Social return

De SVB weegt het sociale aspect mee in haar inkoopprocessen. Hiermee geeft de SVB via haar inkoop- en contractmanagement iets terug aan de maatschappij op het gebied van arbeidsparticipatie. De social return verplichting die uit aanbestedingen met leveranciers is aangegaan van 2017 tot 2019 kent een totale waarde van circa € 1,1 miljoen. In 2019 is daar nog eens circa € 0,7 miljoen aan verplichtingen bijgekomen. Het totaal aan social return verplichtingen die de SVB met leveranciers is aangegaan staat daarmee op circa € 1,8 miljoen. Daarnaast is door de SVB de handleiding en de toelichting op social return geactualiseerd. Het ultieme doel van social return is het direct creëren van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij een lage opdrachtwaarde is het niet altijd mogelijk om direct mensen in dienst te nemen, maar dit kan ook op een indirecte manier. Een paar voorbeelden: vanuit de aanbesteding 'Digitaal Meldloket buitenlandse werknemers EU (WagwEU)' is een WIA-gerechtigde gestart met een baan als softwaretester. En vult de leverancier van de aanbesteding 'Externe opleiders Kweekvijver' de eis van social return door bij een sociale onderneming duurzaam geproduceerd meubilair in te kopen voor hun nieuwe kantoor.

7 Kerncijfers en indicatoren

Tabel 7.1 Kerncijfers

AOW	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	39.484	38.125
Bijdrage vergoeding ZVW (x € 1 mln)	494	476
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	-0	0
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	133,6	126,5
Aantal klanten	3.452.200	3.444.930
Kosten per klant (x € 1)	39	37
Uvk in % van Ukl	0,33	0,33

AKW	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3.628	3.348
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	77,9	69,2
Aantal klanten	1.892.387	1.904.151
Kosten per klant (x € 1)	41	36
Uvk in % van Ukl	2,15	2,07

Anw	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	350	370
Bijdrage vergoeding ZVW (x € 1 mln)	23	24
Tegemoetkoming (Tgk) (x € 1 mln)	6	7
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	11,5	12,5
Aantal klanten	27.821	29.479
Kosten per klant (x € 1)	415	423
Uvk in % van Ukl + Tgk	3,05	3,12

AIO	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	307	289
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	27,2	28,5
Aantal huishoudens	48.767	47.287
Kosten per huishouden (x € 1)	558	602
Uvk in % van Ukl	8,86	9,84

Kindgebonden budget	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	9	8
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	6,5	4,3
Aantal klanten	8.163	5.964
Kosten per klant (x € 1)	790	720
Uvk in % van Ukl	73,64	53,05

Wko	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	-	-
Aantal huishoudens	406	352
Kosten per huishouden (x € 1)	-	-
Uvk in % van Ukl	-	-

TAS	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	4	5
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,5	1,1
Aantal klanten	344	391
Kosten per klant (x € 1)	4.399	2.816
Uvk in % van Ukl	33,64	23,21

Overbruggingsregeling AOW	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	3	4
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,6	0,5
Aantal huishoudens	767	961
Kosten per huishouden (x € 1)	738	488
Uvk in % van Ukl	17,35	11,49

Remigratiewet	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	41	42
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	1,8	1,6
Aantal huishoudens	6.980	7.109
Kosten per huishouden (x € 1)	258	223
Uvk in % van Ukl	4,35	3,80

Bijstand Buitenland	2019	2018
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	1	1
Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	0,3	0,2
Aantal klanten	127	136
Kosten per klant (x € 1)	2.572	1.571
Uvk in % van Ukl	31,31	17,53

Tabel 7.2 Overige kerncijfers

Omschrijving	2019	2018
Realisatiecijfer uitvoeringskosten (x € 1 mln)	347	321
Realisatiecijfer uitvoeringskosten SV (x € 1 mln)	264	245
Realisatiecijfer uitvoeringskosten niet-SV (x € 1 mln)	82	76
Gerealiseerde efficiency SV	0,1%	0,2%
Klanttevredenheidsonderzoek	Niet gemeten	8
Totale bezetting	3.380	3.329
Externe inhuur	27,3%	24,5%
Ziekteverzuim	5,2%	5,6%
Uitstroom	7,4%	6,2%
Doorstroom	9,9%	9,5%
Overmaat huisvesting (in vvo's in m ²)	4.934	7.945

Voor nadere toelichting op bovenstaande tabel wordt verwezen naar de afzonderlijke paragrafen.

7.1 Tijdigheid

Tijdigheid is voor de SVB naast een juridische aangelegenheid, vooral een kwestie van dienstverlening. Een gevalsbehandeling is tijdig afgehandeld als de beslissing uiterlijk op de laatste dag van de wettelijke beslistermijn is verstuurd. Op een aanvraag moet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 8 weken een beschikking zijn afgegeven. Voor de Remigratiewet geldt een termijn van 16 weken.

Toelichting

Voor alle wetten, uitgezonderd de AKW IR, geldt als streefwaarde dat 96 procent van de gevalsbehandelingen tijdig is afgehandeld. Voor de AKW-IR is geen streefwaarde afgesproken.

In onderstaande tabel worden in de tweede kolom de cijfers zoals ons informatiesysteem ze genereert gepresenteerd. In 2018 hebben we aangegeven dat de handmatige vastlegging van opschorten en verlengen in het systeem veel fouten bevatte, waardoor de (ongecorrigeerde) cijfers uit ons geautomatiseerde informatiesysteem onbetrouwbaar zijn. De tijdigheidscijfers zijn op basis van een steekproef (met een vertekening) gecorrigeerd. Deze gecorrigeerde cijfers staan in de eerste kolom.

Een vertekening die betrekking heeft op het niet synchroon lopen van de afsluitdatum in het systeem en de aanbieding ter postbezorging hebben we vanaf 2019 betrouwbaar kunnen vaststellen en zijn met ingang van 2019 in de tijdigheidscijfers verwerkt. In 2020 wordt onderzocht of, en zo ja welke maatregelen we kunnen nemen om deze vertekening in de toekomst te beperken.

Tabel 7.3 Percentage tijdig afgehandeld (inclusief vertekening)

Wet/regeling	Realisatie 2019	Intern cijfer 2019	Realisatie 2018
AOW nationaal	96,9	99,3	97,5
AOW internationaal	89,7	97,6	92,4
AKW nationaal	89,8	96,8	92,1
AKW internationaal	42,5	72,6	63,1
Anw nationaal	97,3	98,3	96,5
Anw internationaal	89,7	96,9	89,8
Aanvullende Inkomensvoorziening ouderen	88,8	97,5	95,9
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	100,0	100,0	100,0
Overbruggingsregeling AOW	93,4	98,3	98,8
Remigratiewet	91,1	98,8	96,8

Conclusie

De tijdigheid van de AOW/Anw internationaal, de AIO, de AKW nationaal, de OBR en de REM liggen over 2019 onder de streefwaarde van tenminste 96%.

De OBR is een kleine wet die afgebouwd wordt. De werkzaamheden worden bijna geheel handmatig uitgevoerd en zijn bij een kleine groep medewerkers belegd. Dit heeft zijn weerslag op de tijdigheid van de uitvoering. Vanwege werkdruk worden veel dossiers op het laatste moment afgesloten. De hier boven beschreven vertekening op basis van postbezorging heeft hierdoor een grote impact op het tijdigheidscijfer. Door planbaar werk beter in de tijd te spreiden, worden pieken in het werkaanbod verminderd wat ten goede komt aan de tijdige afhandeling van dossiers.

Voor zowel de REM als voor AKW nationaal geldt dat de meeste fouten worden gemaakt bij aanvang van het proces (registratie). Deze registratiewerkzaamheden, worden sinds afgelopen jaar centraal op twee plekken in het land uitgevoerd.

Voor de REM geldt dat naast de registratie ook de overdracht naar de juiste locatie niet altijd juist gebeurt. Dit heeft een effect op de vertekening van de tijdigheid. Over het algemeen krijgt de klant binnen de juiste termijn een antwoord of reactie.

In de eerste helft van 2020 is er een leercirkel ingericht voor de teams waar registratiewerkzaamheden worden uitgevoerd. Doel hiervan is om registreren en overdrachten beter te laten verlopen.

De voorraad AOW/Anw internationaal en AIO was over geheel 2019 hoog (mede ingegeven door de mobiliteit van medewerkers). Tevens zijn de doorlooptijden (tijd tussen ontvangst en afhandeling van de klantvraag) bij deze complexe regelingen relatief lang. Bij de AOW/Anw internationaal vanwege het feit dat er aanvullende gegevens bij de buitenlandse zusterorganen opgevraagd dienen te worden. Dat gebeurt bij die twee regelingen nu nog volledig op papier. Voor de AIO zijn veel gegevens nodig, waardoor er relatief vaak aanvullende gegevens opgevraagd worden bij de klant of instanties. De hoge voorraad in combinatie met de aanvullende informatieverzoeken leiden tot extra druk op de tijdigheid. Momenteel lopen er initiatieven om de systeemondersteuning hierop voor onze medewerkers te verbeteren.

Het AIO-proces wordt geanalyseerd om inzichtelijk te krijgen welke processtappen disproportioneel veel impact hebben op de doorlooptijd. Daarnaast digitaliseren wij het aanvraagproces AIO voor de digitaal vaardige klant. Voor de regelingen AOW/Anw internationaal verwachten we dat de aansluiting op EESSI (per april 2020 gefaseerd) er voor gaat zorgen dat het uitwisselen van klantgegevens met onze buitenlandse zusterorganen op termijn effectiever zal gaan verlopen.

7.2 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)

In de Bijlage VIII van de Regeling SUWI is opgenomen dat de SVB in het bestuursverslag aandacht moet besteden aan rechtmatigheid. Onder de rechtmatigheid wordt verstaan; de overeenstemming van de totstandkoming van de baten en lasten en de balans met de in Europese regelgeving, Nederlandse wetten, algemene maatregelen van bestuur, ministeriële regelingen, andere algemeen verbindende voorschriften en beleidsregels die in de Staatscourant zijn gepubliceerd, opgenomen bepalingen die de uitkomst van een financiële transactie kunnen beïnvloeden. Voor het vaststellen van de rechtmatigheid geldt dat dit gekoppeld is aan het handelen in het verslagjaar (het handelen omvat mede het ten onrechte niet-handelen) en de fouten die daarbij zijn gevonden. Voor zover fraude is ontdekt door de interne procedures, zoals opgenomen in de beleidsregels, worden deze niet meegerekend als onrechtmatig. Deze worden niet meegerekend, aangezien de procedures die er juist voor zijn om dit op te sporen, dan goed werken. Fraudes waarbij de interne procedures niet zijn gevolgd en onderdeel zijn van de steekproef worden wel genomen in het onrechtmatigheidspercentage.

In het bestuursverslag verklaart de raad van bestuur van de SVB dat de wetsuitvoering van de SVB rechtmatig is geweest. Om tot deze verklaring te komen maakt de raad van bestuur voor de uitkeringen stroom gebruik van de beste schatting uit een intern onafhankelijk van de uitvoering uitgevoerde steekproef. Deze risicogerichte steekproef is erop gericht om, met een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 1%, een uitspraak te doen over de rechtmatige uitvoering van de totale uitkeringslasten van de SVB. De uitvoering van deze steekproef is onderdeel van de controle door de Audit Dienst. De overige rechtmatigheidsaspecten van de SVB zoals uitvoeringskosten en Europese aanbestedingen vloeien direct voort uit de accountantscontrole van de Audit Dienst.

In tabel 7.4 en 7.5 zijn onrechtmatigheidsscores per wet opgenomen. Deze scores zijn afgeleid uit hierboven genoemde risicogerichte steekproef. Hoewel deze steekproef primair is opgezet voor het afgeven van een oordeel over de totale uitkeringen van de SVB, levert deze door de risicogerichte aanpak ook beste schattingen per wet. Deze schattingen zijn opgenomen in de tabellen en zijn onderdeel van de prestatie-indicatoren van de SVB. De risicogerichte aanpak wordt ook ingezet om de processen en daarmee de rechtmatigheid te verbeteren.

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 (alle wetten samen) en over de streefwaarde per wet. De raad van bestuur geeft conform de Regeling SUWI jaarlijks een rechtmatigheidsverklaring af, waarin is meegewogen of het beleid op het gebied van Misbruik en Oneigenlijk gebruik (M&O) toereikend is.

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

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

We hebben een adequaat proces op het detecteren van potentiële risico's. Het bijbehorende besluitvormingsproces hiervoor is in 2019 nieuw ingericht. Hierdoor hebben we de risk appetite beter in beeld.

Bij het uitvoeren van wetten en regelingen is het ons doel om onze klanten te geven waar zij recht op hebben. De SVB verantwoordt zich aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de rechtmatigheid van de uitkeringen die zij uitvoert. Op basis van de wet SUWI geldt voor de SVB als geheel een rechtmatigheidsnorm van 99 procent. Dit percentage geldt ook voor de overige niet-SUWI wetten. De rechtmatigheidsscore voor 2019 was 99,96 procent.

De rechtmatigheid wordt vastgesteld door het nemen van aselechte steekproeven per wet, waarna de uitkomsten van deze steekproeven statistisch worden geëvalueerd.

Toelichting

Door middel van een onrechtmatigheidsscore wordt elk tertaal inzicht gegeven in de rechtmatigheid. Omdat de SVB streeft naar uniformiteit in onze verantwoording en rapportages is besloten om voor de rechtmatigheidspercentages de lijn van V&O en PGB te volgen. Daarom wordt per 2019 ook voor de Suwi-wetten het (on)rechtmatigheidspercentage en onzekerheidspercentage verantwoord met twee decimalen.

De onderstaande onrechtmatigheidsscores in procenten betreffen de recente financiële fouten en onzekerheden in controlejaar 2019², voor alle wetten.

Tabel 7.4 Overzicht onrechtmatigheidsscores

Wet en regeling	(1 = 1%)		
	2019	2018	2017
Algemene Ouderdomswet (AOW)	0,02	0,01	0,05
Algemene Kinderbijslagwet* (AKW)	0,13	0,19	0,23
Algemene nabestaandenwet (Anw)	0,70	1,20	0,18
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	0,58	0,40	2,19
Tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	0,58	0,00	0,00
Overbruggingsregeling AOW (OBR)	3,03	0,38	0,26
Remigratiewet (REM)	0,08	0,38	0,24
Bijstand Buitenland (BBL)	0,37	0,68	0,49
Totaal SV	0,04	0,04	0,08

* Inclusief Wet op het kindgebonden budget en Kinderopvangtoeslag

Conclusie

Met een score van 0,04 over de gehele lijn, blijft de onrechtmatigheid ook ten opzichte van andere jaren, onveranderlijk laag. Met name de grote hoeveelheid werk dat automatisch verwerkt wordt, draagt hieraan bij.

² Het controlejaar loopt, voor AOW, Anw, AIO, OBR en REM van december 2018 tot en met november 2019, voor KIND, TAS en BBL van januari tot en met december.

Anw

De Anw heeft met een onrechtmatigheid van 0,70 % in 2019 de streefwaarde gehaald en is daarmee verbeterd ten opzichte van 2018. In 2019 is gestart met een verbetertraject dat vooral op de inkomensvaststelling is gericht. Omdat fouten in de inkomensvaststelling nog steeds veel voorkomen en een grote impact op de onrechtmatigheid hebben, blijft dit een aandachtspunt. Er zijn ook fouten geconstateerd in de mate van de terugwerkende kracht, aanvragen en herzieningen na wijziging inkomen worden met een langere terugwerkende kracht betaald dan juridisch toegestaan is. Ook dit aspect wordt meegenomen in de reeds ingezette verbetermaatregelen.

Een structurele fout die eerder is geconstateerd in de Anw zal na dit jaar niet meer voorkomen: de tegemoetkoming Anw werd tot juli 2019 in de maand waarin de uitkeringsgerechtigde de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en slechts over een gedeelte van de maand recht op Anw heeft, ten onrechte niet uitgekeerd. Het proces is verder verbeterd waardoor klanten die vanaf juli 2019 pensioengerechtigd zijn, niet geconfronteerd worden met deze fout.

OBR

De OBR heeft over 2019 niet binnen de interne streefwaarde van één procent onrechtmatigheid gescoord. Dit wordt met name veroorzaakt door uitkeringen die ten onrechte niet zijn toegekend of nabetaald. Omdat de collegiale toetsing is gericht op dossiers waarin wél is betaald, zijn deze situaties niet door de afdeling onderkend. De specifieke situatie is in het OBR team uitvoerig besproken om de gemaakte fout in het vervolg te voorkomen.

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 7.5 Recente onzekerheden			(1 = 1%)
Wet en regeling	2019	2018	2017
Algemene Ouderdomswet (AOW)	0,00	0,00	0,01
Algemene Kinderbijslagwet* (AKW)	0,26	0,23	0,37
Algemene nabestaandenwet (Anw)	0,00	0,34	0,03
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	0,01	0,26	0,03
Tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	0,29	0,00	0,00
Overbruggingsregeling AOW (OBR)	0,04	0,00	0,64
Remigratiewet (REM)	0,08	0,01	0,37
Bijstand Buitenland (BBL)	0,33	0,32	0,19
Totaal SV	0,02	0,03	0,04

* Inclusief Wet op het kindgebonden budget en Kinderopvangtoeslag

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de onzekerheid over alle wetten samen 0,02% is. In vergelijking met andere jaren, is dit cijfer nagenoeg gelijk gebleven. Dit resultaat wordt voor een belangrijk deel gerealiseerd door het grote aantal werkzaamheden dat automatisch afgehandeld kan worden.

7.2.1 Extern onderzoek

De SVB heeft extern onderzoek laten verrichten naar handhaving. Dit onderzoek ging met name over de vraag welke misbruikrisico's bestaan en of de SVB de risico's goed in beeld heeft. Uit dit onderzoek blijkt dat de SVB alle huidige misbruikrisico's in beeld heeft. In aanvulling op dit onderzoek heeft de SVB Audit Dienst een audit uitgevoerd naar de wijze waarop de SVB misbruikrisico's signaleert. Hierbij gaat het om de processen die ervoor zorgdragen dat de SVB de risico's doorlopend in beeld krijgt en houdt, alsmede de afweging welke van deze risico's met beheersmaatregelen te mitigeren. Uit de

audit blijkt dat de opzet van het proces van risicosignalering in de basis adequaat is. De SVB loopt daardoor weinig kans dat misbruikrisico's over het hoofd worden gezien of onvoldoende actie wordt ondernomen bij nieuwe misbruikrisico's.

7.2.2 Rechtmatigheidsverklaring 2019

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2019 berekend op 0,04 procent van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,02 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores op totaalniveau blijven 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 2019 rechtmatig is geweest.

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.

7.3 Handhaving

Handhaving is het totaal aan maatregelen en activiteiten die tot doel hebben om fouten en fraude van klanten en derden te voorkomen en waar dat niet lukt te detecteren, te corrigeren en zo nodig te sanctioneren. De SVB levert door een effectieve en zichtbare handhaving een bijdrage aan het in stand houden van het maatschappelijke draagvlak voor het sociaal zekerheidsstelsel. De SVB wil enerzijds zo min mogelijk drempels opwerpen voor de toegang tot rechten en diensten maar wil anderzijds goede waarborgen inbouwen tegen misbruik en fraude.

Businesscase Intensivering toezicht SVB

De SVB maakte vanaf 2015 gebruik van de door het kabinet geboden mogelijkheid een 'businesscase intensivering toezicht' gedurende vier jaren uit te voeren. De businesscase voorzag in de intensivering van preventie en detectie maar ook in een professionalisering van de risicoanalyse. Als gevolg van de succesvolle uitvoering van de businesscase intensivering toezicht (in de jaren 2015 - 2019) is in de voorjaarsbesluitvorming 2019 afgesproken dat het ministerie van SZW vanaf het 4e kwartaal 2019 structureel € 7,6 miljoen per jaar extra begroting beschikbaar stelt aan de SVB. Dankzij deze financiën kunnen wij onze handhavingsactiviteiten de komende jaren op het huidige hoge niveau houden én verder blijven ontwikkelen.

Resultaten handhaving

De volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van alle SVB handhavingsactiviteiten in 2019. Sancties zijn niet alleen boetes maar ook maatregelen die geen financiële consequentie hebben. Voor het eerst rapporteert de SVB ook over verwachte besparingen die herzieningen van pensioenen en uitkeringen in het kader van handhaving tot gevolg hebben. De bedragen zijn indicatief en afgerond. De 10.559 herzieningen in 2019 betekenen in de komende jaren een verwachte besparing van € 33 miljoen.

Tabel 7.6 Sancties

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Aantal	2.781	3.873	12.847	6.951	164	215	1.472	2.576	17.264	13.615
Bedrag	726	692	474	339	117	123	227	337	1.544	1.490

Tabel 7.7 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Aantal	622	728	9.063	2.206	70	91	767	858	10.522	3.883
Bedrag	2.644	2.572	4.939	1.457	722	780	1.324	1.165	9.629	5.974

Tabel 7.8 Verwachte besparingen

Bedragen x € 1.000	AOW 2019	AKW 2019	Anw 2019	AIO 2019	Totaal 2019
Aantal	640	9.078	71	770	10.559
Bedrag	9.600	10.894	1.065	11.550	33.109

Tabel 7.9 Aangiften

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Aantal	5	10	0	0	3	6	6	18	14	34
Bedrag	352	539	0	0	190	561	412	833	954	1.933

Opvallend is de toename van sancties en terugvorderingen bij de AKW in 2019 ten opzichte van 2018. Dit houdt verband met een inhaalslag op de controle op inkomen van kinderen van 16 en 17 jaar.

Kosten

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

Tabel 7.10 Kosten handhaving

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Coördinatie en beleid	350	450
Controle	2.650	1.250
Toezicht en opsporing	5.750	5.950
Totaal	8.750	7.650

De hogere kosten van controle in 2019 ten opzichte van 2018 houdt verband met een toename van het aantal onderzoeken van de leefsituatie en met de intensivering van de internationale controle op de vaststelling van toepasselijke wetgeving (TPW).

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 en neemt de resultaten op in het SZW jaarverslag. De doelstelling van minimaal zestig procent bekendheid van de SVB wetten wordt steeds ruim behaald.

Internationale controle

In 2019 verrichtte het Controleteam Buitenland 983 AOW/Anw onderzoeken in België, Bosnië, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Hongarije, Italië, Kaapverdië, Kroatië, Oostenrijk, Polen en Servië. Bij 203 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zijn, waardoor er teveel werd uitgekeerd. Dit betreft gegevens die in onze administratie staan maar die niet overeenkomen met de situatie die we aantreffen bij de klant.

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 begon in 2013 en richt zich elk jaar op één of meer geboortelanden. 2019 was het laatste jaar met daarin de controle van 7.152 in Nederland geboren AIO-gerechtigden. In 2020/2021 vinden de aansluitende vermogensonderzoeken plaats.

De SVB controleerde in 2019 in Marokko of AKW-kinderen die daar wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. Er zijn 133 kinderen gecontroleerd, waarvan 14 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn. Tweevoudige kinderbijslag ten behoeve van uitwonende kinderen komt in Marokko niet meer voor en 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.

De SVB heeft een nieuw handhavingsteam samengesteld dat zorgt voor een intensivering van de preventieve en repressieve handhaving op toepasselijke wetgeving (TPW). Dit betreft de aanpak van schijnconstructies waarbij door werkgevers bij grensoverschrijdende werkzaamheden, misbruik van A1-verklaringen wordt gemaakt, met als doel te besparen op 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 13 fte ingezet en onderzoekt mogelijke schijnconstructies in binnen- en buitenland. Dat doet zij in samenwerking met ketenpartners en zusterorganen. In 2019 zijn er door de SVB naar aanleiding van onze onderzoeken 161 Nederlandse A1-verklaringen ingetrokken en in 2.598 gevallen is aan het zusterorgaan gevraagd om intrekking van de buitenlandse A1-verklaring. Dankzij de handhaving op TPW kan de Belastingdienst € 9.681.288 aan premies heffen.

7.4 Klantonderzoeken/klanttevredenheid

Voor een organisatie die klantwaarde leidend wil laten zijn, is inzicht in de beleving, wensen en behoeften van de klant een vereiste. Klantinzicht stelt de SVB in staat aan te sluiten en te anticiperen op behoeften van burgers.

Naast het traditionele klanttevredenheidsonderzoek dat wordt uitgevoerd via (online) surveys en telefoon gebruiken we daarbij steeds vaker andere onderzoeksmethoden. Zo is er in 2019 organisatiebreed een feedbacktool in gebruik genomen waarmee klanten hun ervaringen met telefonische dienstverlening direct kunnen terugkoppelen aan de medewerkers van de SVB. Sinds de resultaten van dit doorlopende onderzoek beschikbaar zijn, vormen deze resultaten bij een aantal teams een integraal onderdeel van de weekstart.

In 2020 zal de inzet van deze directe feedback tooling worden uitgebreid naar de online kanalen. Klantonderzoek wordt zo ontworpen dat klanten snel en eenvoudig hun mening kunnen geven over onze dienstverlening. In 2020 zal ook het periodiek algemeen klanttevredenheidsonderzoek opnieuw worden uitgevoerd.

Handhaving, Klantcommunicatie en Klantonderzoek hebben in 2019 verder geëxperimenteerd met toepassing van gedragsinzichten om naleving van plichten te bevorderen. Door gedragswetenschappelijk onderzoek uit te voeren en gedragsveranderingstechnieken toe te passen in communicatie kan de SVB nog effectiever en efficiënter worden in het bereiken van haar doelstellingen en aansluiten bij het 'doenvermogen' van burgers.

Door interactieve online communities is de stem van AOW'ers en budgethouders al hoorbaar binnen de SVB. Met de komst van het in-house klantbelevingslab (CX-lab) is de klant ook letterlijk zichtbaar geworden. Met beide methoden worden klantinzichten laagdrempelig en toegankelijk gemaakt voor verschillende lagen van de organisatie en voor teams die producten zoals brieven, formulieren, websites en apps gedurende het ontwikkelproces willen toetsen bij klanten.

Tenslotte heeft in het tweede kwartaal de aftrap plaatsgevonden van de nieuwe customer journey aanpak. De SVB hanteert een multidisciplinaire aanpak waarmee emoties en knelpunten die de burger in customer journey ervaart, inzichtelijk worden gemaakt. In 2019 zijn customer journey onderzoeken uitgevoerd voor de customer journey 'Aanvraag dubbele kinderbijslag ouders met een zorgintensief kind' en 'aanvraag AIO'.

7.5 Klachten

De SVB vindt het belangrijk dat er snel contact gezocht wordt wanneer een burger niet tevreden is over de SVB en hierover een klacht heeft. Elke uiting van ongenoegen is een klacht die het liefst zo snel mogelijk opgelost wordt en waarvan de SVB leert. 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. Zo wordt continu de dienstverlening verbeterd door de signalen die via de klachtenprocedure binnenkomen. 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.

Klachten worden bij de SVB zo veel en zo snel mogelijk in persoonlijk telefonisch contact afgehandeld. Wanneer er niet in contact gekomen kan worden met de klant of de klant een schriftelijke afhandeling wenst, wordt de formele procedure gevolgd en ontvangt de klant een schriftelijke reactie van ons. Dit biedt de klant ook de mogelijkheid om bij Bureau Nationale ombudsman een vervolg te geven aan de klachtbehandeling.

In 2019 heeft de SVB onderzoek gedaan naar de tevredenheid van onze klanten over de klachtenprocedure. Goede opvolging, persoonlijk contact en een snelle afhandeling lijken de sleutels te zijn tot een hogere klanttevredenheid. Hier zullen de verbeteracties komend jaar op gericht zijn. Ook zal deze klanttevredenheidsmeting in 2020 herhaald worden om de opbrengst van de verbeteracties te meten.

In 2019 zijn 2.147 klachten geregistreerd. Daarvan zijn 1.541 klachten informeel en 606 formeel behandeld. De meeste klachten hebben betrekking op de AOW, de grootste klantgroep van de SVB. De grootste toename ten opzichte van 2018 is zichtbaar bij de kindregelingen, met name op de onderwerpen communicatie en tijdigheid. Deze stijging is het gevolg van oplopende voorraden en de daarmee gepaard gaande toenemende werkdruk. Daarnaast worden er meer klachten geregistreerd naar aanleiding van het Continu Klanttevredenheidsonderzoek. Klanten worden bij een lage tevredenheid gestimuleerd om in contact met ons te treden om feedback te geven. Deze signalen worden geregistreerd als klacht. Opvallend is tevens de forse toename van het aantal klachten over de Dubbele Kinderbijslag voor Inwonende kinderen met Intensieve Zorg (DKIIZ). De onbekendheid van deze regeling is een van de meest voorkomende oorzaken van de klachten. In 2020 onderzoeken we welke verbeteracties hierop mogelijk zijn.

7.6 Bezwaar

In 2019 zijn er in totaal 10.718 bezwaren behandeld, waarvan 2.685 gegrond.

Naar aanleiding van de door de klant community in 2018 gegeven verbeter signalen, heeft de SVB aandacht besteed aan het vereenvoudigen van ons taalgebruik in de brieven (B1-niveau). In 2020 gaan we hier verder in investeren door middel van toetsing en vervolgens opleiding naar behoefte.

In 2019 heeft de SVB onderzoek gedaan naar de tevredenheid van klanten over de bezwaarprocedure. De uitkomst van de beslissing op het bezwaar is een grote factor in de klanttevredenheid. Een goede onderbouwing en een proactieve persoonlijke benadering en informatievoorziening dragen echter ook bij aan een hogere klanttevredenheid. Hier is verbetering op mogelijk, met name in het telefonisch contact bij ontvangst van een bezwaar. We blijven de voortgang hierop monitoren.

8 Jaarrekening

8.1 Balans per 31 december 2019

Tabel 8.1 Balans per 31 december 2019 (na bestemming van het saldo van baten en lasten)

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Activa			
Vaste activa			
1	Materiële vaste activa	118,1	122,9
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
	Totaal vaste activa	966,4	971,2
Vlottende activa			
3	Vorderingen	6.382,2	6.709,2
4	Liquide middelen	0,3	0,0
	Totaal vlottende activa	6.382,5	6.709,2
	Totaal activa	7.348,9	7.680,4
Passiva			
Vermogen			
5	Fondsvermogen AOW/Anw	3.921,5	3.588,9
6	Bestemmingsreserves	0,0	2,1
7	Egalisatiereserve	8,7	11,0
	Totaal vermogen	3.930,2	3.602,0
8	Voorzieningen	29,5	34,2
9	Langlopende schulden	1,3	1,3
10	Kortlopende schulden	3.387,9	4.042,9
	Totaal passiva	7.348,9	7.680,4

8.2 Staat van baten en lasten over 2019

Tabel 8.2 Staat van baten en lasten over 2019

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten premie gefinancierd				
11	Algemene Ouderdomswet	40.665,9	40.071,0	38.734,6
11	Algemene nabestaandenwet	167,6	195,0	239,6
Baten budget gefinancierd				
12	Kindregelingen *	3.724,6	3.457,7	3.433,2
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	334,5	325,9	317,9
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,0	5,6	5,8
13	Overbruggingsregeling AOW	3,8	5,8	4,6
14	Remigratiewet	43,1	44,2	43,4
14	Regeling bijstand buitenland	1,4	1,5	1,4
	Baten sv-taken	44.946,9	44.106,7	42.780,5
	Baten niet-sv-taken	82,2	83,1	76,3
	Totaal baten	45.029,1	44.189,8	42.856,8
Lasten premie gefinancierd				
11	Algemene Ouderdomswet	40.115,2	40.081,8	38.731,9
11	Algemene nabestaandenwet	390,1	391,5	413,3
Lasten budget gefinancierd				
12	Kindregelingen *	3.724,6	3.457,7	3.433,3
12	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	334,5	325,9	317,9
13	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,0	5,6	5,8
13	Overbruggingsregeling AOW	3,8	5,8	4,6
14	Remigratiewet	43,1	44,2	43,4
14	Regeling bijstand buitenland	1,4	1,5	1,4
	Lasten sv-taken	44.618,7	44.314,0	42.951,6
	Lasten niet-sv-taken	82,2	83,1	76,3
	Totaal lasten	44.700,9	44.397,1	43.027,9
	Saldo van baten en lasten	328,2	-207,3	-171,1

* Betreft Algemene kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvangtoeslag.

8.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 8.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen	Ref.	2019	2018
Kasstroomen uit operationele activiteiten			
Ontvangsten	15		
Premies		24.305,9	25.976,3
Financiering door het Rijk		20.994,5	17.639,1
Overige ontvangsten		105,4	99,6
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten		26,4	807,5
		45.432,2	44.522,5
Uitgaven	16		
Uitkeringen		-44.229,5	-42.657,3
Uitvoeringskosten		-337,6	-315,4
Overige uitgaven		-0,2	-0,2
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten		-596,9	-654,2
		-45.164,2	-43.627,1
Kasstroom uit operationele activiteiten		268,0	895,4
Kasstroomen uit investeringsactiviteiten			
Investerings in materiële vaste activa	1	-5,2	-11,2
Desinvesterings in materiële vaste activa		-	-
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-5,2	-11,2
Kasstroomen uit financieringsactiviteiten			
Mutatie rekening courant Rijk	3	-262,5	-884,9
Interest rekening courant Rijk		-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-262,5	-884,9
Toename geldmiddelen in 2019		0,3	-0,7
Specificatie netto-kasstroom			
Stand liquide middelen 1 januari*	4	-	0,7
Stand liquide middelen 31 december	4	0,3	-
Mutatie liquide middelen		0,3	-0,7
Totaal		0,3	-0,7

* Stand betreft saldo van liquide middelen en schulden aan kredietinstellingen

8.4 Algemene toelichting

Statutaire vestigingsplaats, rechtsvorm en inschrijfnummer handelsregister

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan en statutair 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 bijlage 4 is een overzicht opgenomen van alle locaties van de Sociale Verzekeringsbank.

8.5 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 het kalenderjaar en loopt van 1 januari t/m 31 december.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van bepaling van saldo van baten en lasten zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande boekjaar.

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 kinderopvangtoeslag (Wko)
- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)
- Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 (TAS)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling Bijstand Buitenland (BBL)

Vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden omgerekend naar de functionele valuta (€) tegen de wisselkoers op de datum waarop deze transacties plaatsvinden. In vreemde valuta luidende monetaire activa en verplichtingen op balansdatum worden omgerekend in de functionele valuta (€) tegen de wisselkoers op balansdatum. Valutakoersverschillen die optreden bij transacties in vreemde valuta of omrekening van balansposten worden verwerkt in het saldo van baten en lasten.

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.

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 8.19 en 8.20.

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

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 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 8.6 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. De disconteringsvoet is gebaseerd op 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)). De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de meest actuele AG-prognosetafels³;
- 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 wordt bepaald aan de hand van de EONIA rentepercentages. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen interesttoerekening. 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. De indexatie wordt bepaald aan de hand van externe marktgegevens, waaronder de bouwkostenindex.
- 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.

³ AG-prognosetafels: Publicatie van de meest recente inschatting van de toekomstige sterfte voor de Nederlandse bevolking door het Actuarieel Genootschap.

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

Kortlopende schulden

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

Bepaling saldo van baten en lasten

Toerekening van baten en lasten

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

Premies

De 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. Indirecte kosten worden toegerekend aan de kostendragers, op basis van verdeelsleutels (productie fte's). De verdeelsleutels worden periodiek nagecalculeerd.

Leasing

Op basis van het contract wordt bepaald of deze geclassificeerd wordt als operationele of financial lease. De SVB maakt 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. De SVB hanteert, zowel voor debetsaldi als voor creditsaldi, de EONIA. De referentierente is in lijn met de gehanteerde methodiek door het ministerie van Financiën. 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. Het rentepercentage is in 2019 vastgesteld op nul procent (2018: 1,0 procent). 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 2019 97,8 procent (bron: website ABP 23 januari 2020). Per 31 december 2018 was dit 97,0 procent (bron: website ABP 24 januari 2019).

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 8.10 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.

Presentatiewijziging

In de jaarrekening 2018 is de bijdrage Zvw gepresenteerd onder de uitkeringslasten van de AOW en de Anw. In de jaarrekening 2019 wordt de bijdrage Zvw als aparte regel in de AOW en Anw gepresenteerd. Dit geeft een beter beeld over waar de uitkeringslasten uit bestaan. De vergelijkende cijfers over het jaar 2018, zijn daarop aangepast in deze jaarrekening. De wijziging heeft verder geen impact op het saldo van baten en lasten en het fondsvermogen.

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.

8.6 Toelichting op de balans per 31 december 2019

Activa

1. Materiële vaste activa

Tabel 8.4 Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
Stand per 1 januari 2019						
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 1 januari 2019	39,5	61,7	6,1	10,0	5,6	122,9
Investerings	-	0,3	2,0	2,2	0,4	4,9
Aanschafwaarde desinvesteringen	-	1,1	0,2	9,2	-	10,5
Afschrijvingen desinvesteringen	-	1,1	0,2	9,2	-	10,5
Afschrijvingen	0,1	3,9	0,9	3,7	1,1	9,7
Boekwaarde 31 december 2019	39,4	58,1	7,2	8,5	4,9	118,1
Stand per 31 december 2019						
Aanschafwaarde	42,1	120,0	59,6	42,2	13,1	277,0
Bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Cumulatieve afschrijvingen	2,7	61,3	52,4	33,7	8,2	158,3
Boekwaarde 31 december 2019	39,4	58,1	7,2	8,5	4,9	118,1

Voor het toetsen van de boekwaarde, hanteert de SVB een roulatieschema, waarin jaarlijks de boekwaarde van 3 panden getoetst worden aan de marktwaarde. In 2019 is de boekwaarde van de panden Deventer, Rotterdam en Roermond getoetst aan de marktwaarde. Daarbij is gebruik gemaakt van beschikbare informatie en actuele marktontwikkelingen. Uit de toetsing in 2019 kwam naar voren dat er geen aanleiding bestaat voor een bijzondere waardevermindering noch voor een (gedeeltelijke) terugneming. De in het verleden verwerkte bijzondere waardevermindering leidt voor het betreffende pand in 2019 tot een lagere periodieke afschrijving dan voor verwerking van de bijzondere waardevermindering, omdat er geen indicaties zijn voor een verkorting van de gebruiksduur.

De investeringen en desinvestering in 'Installaties gebouwen' hebben betrekking op vervangingen van met name koelmachines en cv-installaties.

De computer-installaties investeringen hebben betrekking op het project 'digitale werkomgeving van de SVB'. De SVB is eind 2018 gestart met het moderniseren van haar werkplekken om beter in te kunnen spelen op de vraag naar tijd- en plaatsonafhankelijk werken. In de loop van 2019 zijn alle werkplekken gemoderniseerd en is het project daarmee tevens afgerond.

De desinvesteringen in computerinstallaties hebben voor ongeveer de helft betrekking op het buitengebruikstellen van de (verouderde) werkplekapparatuur in verband met het project 'digitale werkomgeving' en voor de andere helft op het afstoten van niet langer in gebruik zijnde andere hardware.

2. Financiële vaste activa

Tabel 8.5 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 2019	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3
Mutaties	-	-	-	-	-
Boekwaarde 31 december 2019	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2019 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

Flottende activa

3. Vorderingen

Tabel 8.6 Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Dienstverlening		
Vordering premiebatens Belastingdienst	3.105,5	3.705,6
Uitstaande middelen bij het Rijk	3.153,0	2.890,6
Uitkeringsdebiteuren	100,5	98,3
Overige vorderingen	12,6	4,6
Overlopende activa	2,5	3,0
Rekening-courant niet-SV regelingen	-	0,5
Totaal dienstverlening	6.374,1	6.702,6
Bedrijfsvoering		
Debiteuren	0,3	0,3
Overige vorderingen	0,4	0,3
Overlopende activa	7,4	6,0
Totaal bedrijfsvoering	8,1	6,6
Totaal vorderingen	6.382,2	6.709,2

Van de totale vorderingen heeft € 6.381,2 miljoen (2018: € 6.708,9 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 1,0 miljoen (2018: € 0,3 miljoen) een looptijd langer dan een jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan een jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel 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 2019 bedroeg dit 4,0 procent (2018: 4,0 procent).

Vordering premiebaten Belastingdienst

Tabel 8.7 Vordering premiebaten Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdoms wet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebaten	2.223,8	16,9	2.240,7
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2017	-733,0	0,3	-732,7
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2015	-1.068,3	-16,3	-1.084,6
Te ontvangen premiebaten inzake verschoven kasbasis	2.664,1	18,0	2.682,1
Vordering premiebaten Belastingdienst	3.086,6	18,9	3.105,5

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. In 2019 is de loonheffing afgerekend over het belastingjaar 2017 en de inkomensheffing over het belastingjaar 2015.

De te ontvangen premiebaten bestaan uit premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2020 over 2019 en eerder. Deze werden tot en met 2018 apart gepresenteerd in de tabel vorderingen. Vanaf 2019 is deze samengevoegd met het onderdeel vorderingen premiebaten Belastingdienst en wordt deze apart toegelicht in tabel 8.7. 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.

Per saldo zijn de te vorderen premies van eind 2019 lager dan de te vorderen premies eind 2018, omdat er met betrekking tot de afrekeningen meer betaald moet worden aan de Belastingdienst dan vorig jaar. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar tabel 8.31 Premiebaten.

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 2019 gestegen ten opzichte van 2018. De vordering wordt beïnvloedt door de mutaties rondom de financiering en de uitgaven van de uitkeringen. In 2019 heeft de SVB per saldo € 262,5 miljoen meer aan financiering ontvangen, dan er aan uitkeringen is uitbetaald.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. In 2019 bedroeg deze voorziening € 4,4 miljoen (2018: € 4,5 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

De post overlopende activa dienstverlening betreft grotendeels een nog te ontvangen post 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 8.8 Overlopende activa bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Vooruitbetaalde kosten	7,4	5,9
Sociaal Attachees	0,0	0,1
Totaal overlopende activa bedrijfsvoering	7,4	6,0

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde licentiekosten, huur serviceruimte, ov-abonnementen en dergelijke. De stijging van € 1,5 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er in 2019 veel licenties vernieuwd zijn en door prijsindexatie. Aangezien deze licenties voornamelijk een kortlopend karakter hebben, resulteert dit in een toename ten opzichte van 2018.

4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

Passiva

5. Fondsvermogen AOW/Anw

Tabel 8.9 Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Fondsvermogen per 1 januari 2019	-19,4	3.608,3	3.588,9
Normvermogen			
Normvermogen 1 januari 2019	979,0	9,0	988,0
Mutatie normvermogen	20,0	4,0	24,0
Normvermogen per 31 december 2019	999,0	13,0	1.012,0
Vermogenstekort/-overschot			
Vermogenstekort/-overschot 1 januari 2019	-998,4	3.599,3	2.600,9
Mutatie normoverschot	-20,0	-4,0	-24,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	550,7	-222,5	328,2
Verrekenen via egalisatiereserve	4,4	-	4,4
Vermogenstekort/-overschot 31 december 2019	-463,3	3.372,8	2.909,5
Totaal fondsvermogen per 31 december 2019	535,7	3.385,8	3.921,5

Het AOW-fonds is ultimo 2019 afgesloten met een positief saldo van baten en lasten van € 550,7 miljoen en is inclusief de onttrekking van € 4,4 miljoen uit het egalisatiereserve (zie tabel 8.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet). Dit saldo is aan het fondsvermogen toegevoegd.

Het resultaat van de uitvoeringskosten SV loopt op dit moment via het resultaat van de AOW. De SVB is in gesprek met het ministerie van SZW om hier een structurele oplossing voor te vinden, zodat de verwerking van het resultaat beter aansluit op de wet en regelgeving van het SUWI domein.

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 per 31 december 2019 is een verrekening van de afrekening van oude jaren met de Belastingdienst verwerkt. Dit zorgt bij de AOW voor een tekort ultimo 2019.

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 de inkomsten uit premies sinds 2017 lager zijn dan het totaal van de uitkeringslasten en uitvoeringskosten. Vanaf 2017 is het premietarief door het Rijk 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 8.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

6. Bestemmingsreserves

Tabel 8.10 Bestemmingsreserve

Bedragen x € 1 miljoen	Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning
Stand 1 januari 2019	2,1
Toevoeging	-
Onttrekking naar egaliseringsreserve	-2,1
Stand 31 december 2019	-

Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning

De reserve was in 2012 gevormd ter dekking van liquidatiekosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betreft een niet-SV regeling. De bestemming werd in 2014 door de raad van bestuur verruimd; de reserve kon ook worden ingezet ter dekking van onvoorziene kosten bij de uitvoering van de Trekkingsrecht PGB.

In 2019 heeft de raad van bestuur besloten om de bestemming van de reserve te verruimen en deze niet meer voor het PGB domein in te zetten. De verruiming hangt mede samen aan het feit dat de uitvoering van Trekkingsrechten PGB inmiddels zelf een egaliseringsreserve kent. Daarmee vervalt de noodzaak om een bestemmingsreserve aan te houden ter dekking van onvoorziene kosten binnen het PGB domein.

Als gevolg van deze wijziging vervalt de bestemmingsreserve en wordt deze per 31 december 2019 toegevoegd aan de egaliseringsreserve.

7. Egaliseringsreserve

Tabel 8.11 Egaliseringsreserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egaliseringsreserve
Stand per 1 januari 2019	11,0
Toevoeging vanuit bestemmingsreserve	2,1
Onttrekking	-4,4
Stand 31 december 2019	8,7

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 egaliseringsreserve. Voor 2019 is er een negatief resultaat gerealiseerd van € 4,4 miljoen. Het negatief resultaat is grotendeels toe te schrijven aan de hogere projectkosten bij IT. De egaliseringsreserve mag, conform goedkeuring van het ministerie van SZW (conform artikel 52 van de Wet SUWI), in 2019 maximaal € 11,5 miljoen bedragen.

8. Voorzieningen

Tabel 8.12 Voorzieningen

Bedragen x 1 € miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Inzake organisatiewijzigingen	10,4	15,7
Overige voorzieningen	19,1	18,5
Totaal voorzieningen	29,5	34,2

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De voorzieningen worden toegerekend aan de wetten en regelingen. In 2019 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 2019 € 1,0 miljoen (2018: € 1,5 miljoen).

Tabel 8.13 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal personen*	Stand per 1-1-2019	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2019
Sociaal Plan en Frictiekosten	63	8,1	0,2	2,6	0,4	5,3
Sociaal Plan 2015-2017	8	1,1	0,6	0,5	0,8	0,4
Kosten Sociaal Plan en WW	42	2,6	2,1	1,4	0,3	3,0
FVP	15	1,8	0,1	0,7	0,2	1,0
D-PGB	18	1,1	0,2	0,4	0,7	0,2
Reorganisaties SVB**	7	0,4	-	0,2	-	0,2
Afname activiteiten V&O	3	0,2	-	0,1	-	0,1
Pensioenregister	3	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2
Totaal	159	15,7	3,6	6,2	2,7	10,4

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 salaris gedurende boventalligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 0,4 miljoen plaats als gevolg van plaatsingen en afloop van rechten van personeel in 2019. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 2,0 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 WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 0,8 miljoen plaats als gevolg van plaatsingen en afloop van rechten van personeel in 2019. De dotatie heeft vooral betrekking op de verslechterde bemiddelbaarheid van de personen die geplaatst moeten worden. De voorziening is opgebouwd voor € 0,2 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,2 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 het gevolg van afloop van rechten van personeel in 2019. De dotatie heeft grotendeels betrekking op nieuwe instroom in 2019. De voorziening is opgebouwd voor € 2,0 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 1,0 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 en de kosten voor WW (+)) 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 voorziening is opgebouwd voor € 0,5 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,5 miljoen met een looptijd langer 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 € 0,2 miljoen en wordt vooral veroorzaakt door een verslechtering van de bemiddelbaarheid van de personen die geplaatst moeten worden. De vrijval van € 0,7 miljoen heeft grotendeels betrekking op de geplaatste deelnemers in 2019. De voorziening heeft grotendeels een kortlopend karakter.

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 € 0,1 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 heeft grotendeels een kortlopend karakter.

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 is opgebouwd voor € 0,1 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,1 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

Tabel 8.14 Overige voorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Stand per 1-1-2019	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2019
Eigen Risicodragerschap WIA	7,4	2,0	0,6	0,9	7,9
Toeslagen op pensioenen	0,5	0,1	0,1	-	0,5
Jubileumgratificaties	3,8	0,9	0,4	0,2	4,1
Groot onderhoud	6,4	0,6	0,3	0,3	6,4
Juridische procedures	0,4	0,2	0,1	0,3	0,2
Totaal	18,5	3,8	1,5	1,7	19,1

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 Arbeidsgeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Die voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). De vrijval van € 0,9 miljoen wordt veroorzaakt doordat een groep langdurig zieken doorstromen vanuit de WGA (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten) naar de IVA (Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten) regeling. Wanneer iemand de IVA regeling instroomt, dan vervalt het eigen risicodragerschap van de SVB. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 1,1 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 en tegen een contante waarde. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen van de prognosetafel 2019 (2018: prognosetafel 2018) van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistiek van het CBS. Bij het berekenen van de contante waarde wordt de EONIA als disconteringsvoet gebruikt. De gehanteerde rentepercentage voor 2019 is 0,0 procent (2018: 1,0 procent). 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 2019 is er in totaal € 0,4 miljoen uitgekeerd. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,4 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

Voorziening groot onderhoud panden

De SVB vormt ter egalisatie van de onderhoudslasten met betrekking tot de bouwkundige kosten een voorziening voor groot onderhoud. In 2019 heeft er een dotatie van € 0,6 miljoen plaatsgevonden, waarbij rekening is gehouden met de meest actuele (meerjaren) onderhoudsplan. De vrijval van € 0,3 miljoen is het gevolg van een verdere verfijning van de berekeningsmethodiek.

Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures die een arbeidsrechtelijke karakter hebben. De voorziening heeft een kortlopend karakter van € 0,2 miljoen.

9. Langlopende schulden

Tabel 8.15 Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
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 is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2019 hebben er geen mutaties voorgedaan.

10. Kortlopende schulden

Tabel 8.16 Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Dienstverlening		
Te betalen uitkeringen	2.429,6	2.365,6
Rekening-courant niet-SV regelingen	551,5	1.122,6
Af te dragen loonheffing en premies	353,8	271,3
Overige schulden	-	186,9
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	8,8	27,5
Totaal dienstverlening	3.343,7	3.973,9
Bedrijfsvoering		
Crediteuren	6,5	10,1
Overige schulden	19,2	41,0
Belastingen en sociale premies	10,1	9,9
Te betalen pensioenpremie	2,5	2,4
Overlopende passiva	5,9	5,6
Totaal bedrijfsvoering	44,2	69,0
Totaal kortlopende schulden	3.387,9	4.042,9

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 2019 tot en met december 2019. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de AKW over het vierde kwartaal van 2019, die in het eerste kwartaal van 2020 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 € 551,5 miljoen die de SVB als schuld heeft staan is € 546,3 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 5,2 miljoen betreft grotendeels een schuldpositie met V&O. De daling ten opzichte van 2018 wordt veroorzaakt doordat in 2019 een afrekening van een van de PGB-regelingen heeft plaatsgevonden.

Af te dragen loonheffing en premies

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW, Anw en AIO. Ultimo 2019 is er een stijging van het saldo ten opzichte van 2018. 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 2019 bedroeg 2,6 procent (2018: 1,9 procent).

Overige schulden Dienstverlening

Ultimo 2018 was de SVB een bedrag verschuldigd van € 186,9 miljoen aan het ministerie van SZW inzake teveel ontvangen BIKK. In 2019 heeft er een verrekening met het ministerie plaatsgevonden, waarbij het teveel ontvangen bedrag is afgerekend.

Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

De verschuldigde € 8,8 miljoen betreft de afrekening van de budget gefinancierde regelingen met SZW. In de volgende tabel is de afrekening per wet gespecificeerd.

Tabel 8.17 Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Wet of regeling	Programmakosten			Uitvoeringskosten		
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Totaal afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.627,5	3.635,7	-8,2	76,7	76,7	68,5
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen	307,2	309,0	-1,8	26,5	26,5	24,7
Wet op het kindgebonden budget buitenland*	8,8	9,2	-0,4	6,3	6,3	5,9
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	1,5	1,4	0,1	-	-	0,1
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	4,5	4,3	0,2	1,5	1,5	1,7
Overbruggingsregeling AOW	3,2	3,4	-0,2	0,6	0,6	0,4
Remigratiewet	41,3	41,9	-0,6	1,8	1,8	1,2
Regeling bijstand buitenland	1,0	1,2	-0,2	0,3	0,3	0,1
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten				111,4	-111,4	-111,4
Totaal nog te verrekenen	3.995,0	4.006,1	-11,1	113,7	111,4	2,3
						-8,8

*De uitvoeringskosten zijn inclusief wet kinderopvangtoeslag buitenland

Crediteuren

De crediteuren zijn ten opzichte van 2018 gedaald met € 3,6 miljoen. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat de doorlooptijd van de betalingen van crediteuren aanzienlijk verbeterd is.

Overige schulden Bedrijfsvoering

Bij de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden vooral uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld van € 6,2 miljoen (2018: € 6,1 miljoen) en nog niet opgenomen verlofuren á € 9,7 miljoen (2018: € 9,6 miljoen). De daling ten opzichte van 2018 wordt veroorzaakt doordat de schuld aan het ministerie van SZW inzake het saldo van de egalisatiereserve 2018 in 2019 is betaald.

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 en bestaan volledig uit transitorisch nog te betalen posten. In de overlopende passiva zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

Tabel 8.18 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Bedragen x €1 miljoen	31-12-2019	31-12-2018
Korter dan / gelijk aan 1 jaar	20,3	15,5
1 tot en met 5 jaar	11,3	12,3
Langer dan 5 jaar	1,3	2,6
Totaal	32,9	30,4

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 32,9 miljoen (2018 € 30,4 miljoen). Het gaat hierbij om meerjarige financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de vergelijkende cijfers aangepast naar laatste inzichten.

De stijging van de verplichtingen wordt grotendeels veroorzaakt doordat er een nieuwe overeenkomst is afgesloten met betrekking tot de beheer van de telefonie. Dit werd voorheen intern uitgevoerd.

Daarnaast heeft de SVB een meerjarige overeenkomst met een externe partij, voor het beheer en onderhoud binnen het technische infrastructuurdomein en daaraan gerelateerde diensten. De gerelateerde diensten hebben onder andere betrekking op security en monitoring.

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.

8.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2019

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 8.19 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten			
Premies	23.564,0	25.994,0	25.167,2
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.209,9	2.155,0	2.165,4
Financiering door het Rijk	18.878,8	15.957,7	15.139,9
Overige baten	31,0	-	27,5
Totaal baten	44.683,7	44.106,7	42.500,0
Lasten			
Uitkeringen	43.825,5	43.552,3	42.191,4
Bijdrage vergoeding Zvw	519,2	503,0	502,8
Tegemoetkomingen	6,2	6,0	6,5
Totaal uitkeringen	44.350,9	44.061,3	42.700,7
Overige lasten	0,2	-	0,2
Totaal lasten	44.351,1	44.061,3	42.700,9
Saldo van baten en lasten	332,6	45,4	-200,9
Bestemming saldo van baten en lasten			
Vermogenoverschot	308,6	-234,5	-40,9
Normvermogen	24,0	38,0	-160,0
Saldo van baten en lasten	332,6	-196,5	-200,9

Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

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

Tabel 8.20 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten			
Premies	141,3	141,3	132,6
Financiering door het Rijk	111,4	111,4	115,3
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	82,2	83,1	76,3
Opbrengsten Derden	8,1	8,1	27,5
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-0,7	-0,7	-0,4
Vrijval voorzieningen *	4,4	-	7,2
Totaal baten	346,7	343,2	358,5
Lasten			
Personeelskosten	268,5	268,1	252,9
Huisvestingskosten	17,5	19,7	17,7
Automatiseringskosten	37,2	34,6	29,0
Bureaunkosten	4,9	5,5	4,9
Diensten en Diversen	15,6	15,3	15,3
Totaal uitvoeringskosten *	343,7	343,2	319,8
Dotatie voorzieningen *	7,4	-	8,9
Totaal lasten	351,1	343,2	328,7
Saldo van baten en lasten	-4,4	-	29,8
Bestemming saldo van baten en lasten			
Egalisatiereserve	-4,4	-	8,1
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	-	-	21,7
Saldo van baten en lasten	-4,4	-	29,8

* Gesaldeerd gelijk aan de uitvoeringskosten SV en niet-SV in totaliteit € 346,7 miljoen (2018: € 321,5 miljoen).

Opbrengsten derden

De opbrengsten derden hebben betrekking op de reguliere huuropbrengsten en in 2018 uit een eenmalige opbrengst 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 productiefactoren per regeling.

Tabel 8.21 Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Personeelskosten	204,8	203,2	192,5	66,4	64,9	61,4	271,2	268,1	253,9
Huisvestingskosten	13,4	15,2	14,5	4,4	4,5	3,9	17,8	19,7	18,4
Automatiseringskosten	31,1	26,6	24,2	6,1	8,0	4,8	37,2	34,6	29,0
Bureaunkosten	4,0	4,0	3,6	0,9	1,5	1,3	4,9	5,5	4,9
Diensten en Diversen	11,2	11,1	10,4	4,4	4,2	4,9	15,6	15,3	15,3
Totaal	264,5	260,1	245,2	82,2	83,1	76,3	346,7	343,2	321,5

Personeelskosten

Tabel 8.22 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2019	2019	2018
Lonen en salarissen	144,5	149,1	142,0
Sociale lasten	19,0	19,6	18,4
Pensioenen	22,3	23,1	21,0
Uitzendkrachten	22,7	16,4	15,4
Externe inhuur	47,1	32,7	43,5
Overige	15,6	27,2	13,6
Totaal	271,2	268,1	253,9

De totale personeelskosten bedragen € 271,2 miljoen. Ten opzichte van de begroting is er € 3,1 miljoen meer uitgegeven. De stijging van de kosten betreft voornamelijk 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 (€ 14,4 miljoen).

Daarnaast zien we een toename van de kosten van uitzendkrachten met € 6,3 miljoen. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door een (tijdelijke) uitbreiding bij de directie DSV als gevolg van een hogere mobiliteit bij het personeel en anderzijds om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden.

Daartegenover staat dat de overige personeelskosten met ruim € 11,6 miljoen gedaald zijn ten opzichte van de begroting. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat de projectkosten PGB2.0 á € 6,7 miljoen initieel onder de overige personeelskosten begroot zijn. De overige daling van € 4,9 miljoen is toe te schrijven aan lagere opleidingskosten á € 1,7 miljoen, grotendeels veroorzaakt doordat medewerkers nagenoeg geen gebruik hebben gemaakt van het persoonlijk opleidingsbudget. De overige € 3,2 miljoen betreffen vooral diverse overige personeelsgerelateerde kosten

Tabel 8.23 Bezettingsoverzicht 2019 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Afdeling	Bezetting	Bezetting
	2019	2018
Dienstverlening SV	1.850	1.793
Dienstverlening PGB	578	599
Hoofdkantoor (excl. IT)	465	447
IT	486	466
Algemene dienst	1	24
Totaal	3.380	3.329

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 2019 zijn er voor Audit Committee, IT-Committee en de raad van advies, de volgende vergoedingen ten laste van de organisatie gekomen (exclusief reiskosten).

Tabel 8.24 Audit Committee

Naam	Functie	Vergoeding 2019 (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 8.25 IT-Committee

Naam	Functie	Vergoeding 2019 (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	€ 3.297
De heer drs. ing. F.J. Coster	Lid	€ 3.297
De heer R. Freijters	Lid	€ 3.297
De heer P.F. Verhaar	Lid	€ 3.297

Tabel 8.26 Raad van advies

Naam	Functie	Vergoeding 2019 (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

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn in 2019 € 1,9 miljoen lager uitgevallen dan begroot. De daling heeft enerzijds te maken met een daling in de rente en afschrijvingskosten á € 0,8 miljoen. Dit komt mede doordat in de begroting nog rekening is gehouden met een rentepercentage van 1,0 procent, waar in de realisatie gerekend is met 0,0 procent. Daarnaast zijn de energiekosten € 0,5 miljoen lager uitgevallen. Dit kan verklaard worden door de relatief zachte winter.

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn met € 2,6 miljoen gestegen ten opzichte van de begroting. Ten opzichte van 2018 zijn de automatiseringskosten zelfs met € 8,2 miljoen gestegen. De stijging hangt samen met de uitgevoerde IT-projecten, die nu structureel opgenomen zijn in de kosten. Gedacht kan worden aan het versterken van de informatiebeveiliging in het kader van de AVG wetgeving. Daarnaast is de SVB in 2019 gestart met diverse projecten zoals Vervanging bedrijfsvoering systemen (VBS).

Overige kosten

De realisatie van de overige kosten (bureaunkosten en diensten en diversen) zijn stabiel gebleven ten opzichte van de begroting en voorgaand jaar.

Uitvoeringskosten

Tabel 8.27 Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2019	2019	2018
Staande organisatie	328,4	327,2	298,6
Projecten	18,3	16,0	22,9
Totaal	346,7	343,2	321,5

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

Staande organisatie

De realisatie van de staande organisatie is € 1,2 miljoen hoger dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn de interne personeelskosten gedaald, dit wordt grotendeels veroorzaakt door een daling in het aantal fte's. Daarnaast zijn de kosten van de uitzendkrachten gestegen. Dit wordt veroorzaakt door de (tijdelijke) uitbreiding bij de directie SV als gevolg van een hogere mobiliteit bij het personeel en om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden.

Projecten

De realisatie van de projecten bedraagt € 18,3 miljoen. Dit is € 2,3 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat de kosten van de projecten WagwEU en AVG hoger zijn uitgevallen dan de toegekende middelen in 2019. Anderzijds heeft in 2018 een verschuiving van prioritering plaatsgevonden van de staande organisatie naar de projecten waardoor in 2019 meer activiteiten zijn uitgevoerd. Dit resulteert in een overschrijding van € 2,5 miljoen. Daartegenover wordt een kleine onderuitputting gerealiseerd op de projecten eIDAS, EESSI en PGB2.0 van in totaal € 0,2 miljoen.

Tabel 8.28 Uitvoeringskosten niet-SV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2019	2019	2018
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	69,5	69,3	63,2
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	8,4	9,3	9,2
Overig	4,3	4,5	3,9
Totaal	82,2	83,1	76,3

De niet-SV-kosten tonen een onderschrijding op de begroting. Deze onderschrijding is enerzijds toe te rekenen aan de overschrijding van de uitvoering PGB van € 0,2 miljoen. Het overige positieve resultaat van € 1,1 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt door de onderschrijding bij V&O. Dit wordt mede veroorzaakt, doordat de huuropbrengsten hoger zijn uitgevallen dan begroot (€ 0,4 miljoen). Daarnaast zien we een lichte daling in de bezetting van het aantal fte's. Dit resulteert in een lagere personeelslast van € 0,2 miljoen.

Totaal gefinancierd SV

Tabel 8.29 Totaal gefinancierd SV

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2019	R 2018	R 2019	R 2018	R 2019	R 2018
Baten						
Premies	23.705,3	25.299,8	0,0	0,0	23.705,3	25.299,8
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.209,9	2.165,4	0,0	0,0	2.209,9	2.165,4
Financiering door het Rijk	14.881,5	11.462,6	4.108,6	3.792,6	18.990,1	15.255,2
Vrijval voorzieningen	2,2	3,7	1,0	1,8	3,2	5,5
Opbrengsten derden	4,1	15,6	3,3	11,1	7,4	27,1
Overige baten	30,5	27,1	0,5	0,4	31,0	27,5
Totaal Baten	40.833,5	38.974,2	4.113,4	3.806,3	44.946,9	42.780,5
Lasten						
Uitkeringen	39.833,3	38.495,3	3.995,4	3.698,9	43.828,7	42.194,2
Bijdrage vergoeding Zvw	516,0	500,0	-	-	516,0	500,0
Tegemoetkomingen	6,2	6,5	0,0	-	6,2	6,5
Uitvoeringskosten	145,1	139,0	115,9	105,2	261,0	244,2
Dotatie voorzieningen	4,7	4,3	2,1	2,2	6,8	6,5
Overige lasten	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2
Totaal lasten	40.505,3	39.145,3	4.113,4	3.806,3	44.618,7	42.951,6
Saldo van baten en lasten	328,2	-171,1	-	-	328,2	-171,1

Premie gefinancierde regelingen

11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Tabel 8.30 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Baten						
Premies	23.539,2	25.799,0	25.062,7	166,1	195,0	237,1
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.209,9	2.155,0	2.165,4	0,0	0,0	-
Financiering door het Rijk	14.881,5	12.117,0	11.462,6	0,0	0,0	-
Vrijval voorzieningen	2,1	0,0	3,4	0,1	0,0	0,3
Opbrengsten derden	3,8	0,0	14,4	0,3	0,0	1,2
Overige baten	29,4	0,0	26,1	1,1	0,0	1,0
Totaal Baten	40.665,9	40.071,0	38.734,6	167,6	195,0	239,6
Lasten						
Uitkeringen	39.483,7	39.470,0	38.124,9	349,6	353,0	370,5
Bijdrage vergoeding Zvw	493,5	481,0	476,5	22,5	22,0	23,4
Tegemoetkomingen	0,0	0,0	-	6,2	6,0	6,5
Uitvoeringskosten	133,6	130,8	126,5	11,5	10,5	12,5
Dotatie voorzieningen	4,4	0,0	4,0	0,3	0,0	0,3
Overige lasten	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1
Totaal Lasten	40.115,2	40.081,8	38.731,9	390,1	391,5	413,3
Saldo van baten en lasten	550,7	-10,8	2,7	-222,5	-196,5	-173,7

Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies worden gefinancierd. De premiebatens zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de waarderingsgrondslagen. In de premiebatens van 2019 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Tabel 8.31 Premiebatens

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2019	R 2018	R 2019	R 2018
Premies loonheffing	25.959,4	24.947,5	171,2	164,2
Premies inkomstenbelasting	-628,7	1.073,2	10,7	51,6
Premies	25.330,7	26.020,7	181,9	215,8
Afrekeningen				
Loonheffing 2016	-	-496,9	-	-11,6
Loonheffing 2017	-733,0	-	0,3	-
Inkomstenbelasting 2013	-	-24,8	-	-1,4
Inkomstenbelasting 2014	-	-462,9	-	33,4
Inkomstenbelasting 2015	-1.068,3	-	-16,3	-
Herberekening loonheffing 2016	-	15,9	-	0,7
Totaal afrekeningen	-1.801,3	-968,7	-16,0	21,1
Vrijwillige premies	9,8	10,7	0,2	0,2
Totaal premiebatens	23.539,2	25.062,7	166,1	237,1

In 2019 zijn de loonheffing 2017 en inkomstenbelasting 2015 afgerekend met de Belastingdienst. Per saldo heeft het Rijk € 1.801,3 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 16,0 miljoen ten laste 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 2018 als 2019 bij de Anw van toepassing.

Financiering door het Rijk

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. De hoogte van deze aanvullende financiering is afhankelijk van het geraamde vermogenstekort. In 2019 bedroeg de aanvullende financiering € 14.881,5 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 2019 is de AOW-leeftijd verhoogd van 66 jaar naar 66 jaar en vier maanden. Door deze verhoging bleef de stijging van de uitkeringslasten beperkt tot € 1.358,8 miljoen (2018: € 721,4 miljoen). Daarnaast zit in de AOW-uitkeringen een bedrag van € 945,0 miljoen (2018: € 929,6 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 arbeidsongeschikten nabestaanden recht op Anw. In 2019 zijn de Anw-uitkeringen gedaald met € 20,9 miljoen (2018: € 21,9 miljoen). Hiermee liggen deze in lijn met de begroting.

Bijdrage vergoeding Zvw

De bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds Zvw is met € 17,0 miljoen gestegen tot € 493,5 miljoen (2018: € 476,5 miljoen). Dit is een vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet.

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 8.32 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Kindregelingen*			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Baten						
Financiering door het Rijk	3.720,7	3.457,7	3.423,2	333,7	325,9	314,5
Vrijval voorzieningen	1,0	-	1,8	-	-	-
Opbrengsten derden	2,5	-	8,1	0,7	-	3,2
Overige baten	0,4	-	0,2	0,1	-	0,2
Totaal Baten	3.724,6	3.457,7	3.433,3	334,5	325,9	317,9
Lasten						
Uitkeringen	3.638,1	3.379,5	3.357,7	307,3	297,0	289,4
Uitvoeringskosten	84,4	78,2	73,5	27,2	28,9	28,5
Dotatie voorzieningen	2,1	-	2,1	0,0	-	0,0
Overige lasten	0,0	-	-	0,0	-	0,0
Totaal Lasten	3.724,6	3.457,7	3.433,3	334,5	325,9	317,9
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

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

Tabel 8.33 Uitsplitsing Kindregelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Algemene Kinderbijslagwet	3.627,9	3.367,0	3.348,5	77,9	69,9	69,2
Wet kinderopvang	1,5	1,1	1,1	-	-	-
Wet op het kindgebonden budget	8,7	11,4	8,1	6,5	8,3	4,3
Totaal	3.638,1	3.379,5	3.357,7	84,4	78,2	73,5

Kindregelingen

Sinds 2016 zijn de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet kinderopvangtoeslag 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 alleenstaande of alleenverdienende ouders met een of meer thuiswonende kinderen die intensieve zorg nodig hebben. In 2019 zijn de kinderbijslagbedragen geïndexeerd met de prijsindex van de gezinsconsumptie. Per 1 januari 2019 is de AKW met 1,09 procent geïndexeerd en per 1 juli met 0,69 procent. Bovendien zijn de uitkeringsbedragen per 1 januari 2019 nominaal verhoogd met € 22,19 per kwartaal per kind van 12 tot 17 jaar. Dit verklaart de stijging in de uitkeringslasten ten opzichte van 2018.

De SVB betaalt uitkeringen voor de Wet op het kindgebonden budget (WKB) en de Wet Kinderopvang toeslag (Wko) aan klanten waarbij sprake is van samenloop met buitenlandse uitkeringen. De SVB vult voor deze klanten de buitenlandse gezinsbijslag aan. Het overgrote deel van de WKB en Wko wordt uitbetaald door de belastingdienst, de SVB betaalt alleen aan een groep specifieke klanten. Of en hoeveel WKB en Wko er aan deze groep wordt uitbetaald hangt af van veel factoren zoals of een gerechtigde in Nederland woont of werkt, het inkomen van de gerechtigde, het land waar het kind woont, het woonland en het eventuele werk van de partner en de hoogte van de gezinsbijslag die het andere land uitbetaald. Hierdoor fluctueert het aantal gerechtigden en de hoogte van de gemiddelde uitkering sterk.

De uitkeringslasten van de Wko zijn hoger dan voorgaand jaar en dan begroot. Het gemiddeld aantal kinderen waarvoor in 2019 Wko betaald is, is iets hoger dan in 2018. Ook het gemiddeld uitgekeerd bedrag is hoger dan begroot. De stijging wordt veroorzaakt doordat er meer uitkeringen met terugwerkende kracht zijn uitbetaald. Daarnaast zijn ook de lopende uitkeringen gestegen.

Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) liggen hoger dan voorgaand jaar doordat het aantal gerechtigden toenam met 1.480. De uitkeringslasten zijn hoger dan begroot. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat er minder gerechtigden de AIO uitstromen dan verwacht.

13. Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW

Tabel 8.34 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Overbruggingsregeling AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Overbruggingsregeling AOW		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Baten						
Financiering door het Rijk	6,0	5,6	5,8	3,8	5,8	4,5
Vrijval voorzieningen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Overige baten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Baten	6,0	5,6	5,8	3,8	5,8	4,6
Lasten						
Uitkeringen	4,5	4,3	4,7	3,2	5,2	4,1
Uitvoeringskosten	1,5	1,3	1,1	0,6	0,6	0,5
Dotatie voorzieningen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Lasten	6,0	5,6	5,8	3,8	5,8	4,6
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

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 lager dan begroot. Het aantal betalingen was lager dan waarmee was rekening gehouden in de begroting, omdat in de begroting werd gerekend op een forse toename van het aantal gerechtigden als gevolg van een uitspraak van de CRvB van 14 juli 2017 waarin mensen met een lijfrenten ook in aanmerking kwamen voor OBR. In de praktijk bleek dat deze uitspraak nauwelijks tot extra gerechtigden heeft geleid. 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 8.35 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand buitenland		
	R 2019	B 2019	R 2018	R 2019	B 2019	R 2018
Baten						
Financiering door het Rijk	43,0	44,2	43,2	1,4	1,5	1,3
Opbrengsten derden	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Totaal Baten	43,1	44,2	43,4	1,4	1,5	1,4
Lasten						
Uitkeringen	41,3	42,1	41,8	1,0	1,2	1,2
Uitvoeringskosten	1,8	2,1	1,6	0,4	0,3	0,2
Dotatie voorzieningen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal lasten	43,1	44,2	43,4	1,4	1,5	1,4
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Remigratieregeling

De uitkeringslasten zijn licht lager uitgevallen ten opzichte van de begroting . De uitkeringslasten zijn ook licht gedaald ten opzichte van 2018. 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.

8.8 Toelichting kasstroomoverzicht

15. Ontvangsten

De AOW- en Anw-premies worden periodiek afgerekend met de Belastingdienst. De SVB ontvangt de premieopbrengsten op de rekening-courant met het Rijk. Deze inkomende kasstroom is € 1,7 miljard lager dan voorgaand jaar. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de afrekening van de loonheffing 2017 en de inkomstenbelasting 2015.

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 € 3.355,4 miljoen in deze kasstroom kan worden verklaard doordat de premiebijdrage lager is uitgevallen en daarmee onvoldoende is om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. De aanvullende financiering wordt bepaald aan de hand van het geraamde vermogenstekort.

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

De bevoorschotting van het niet-SV-domein vindt plaats op de rekening-courant met het ministerie van Financiën. De geldstroom van externe opdrachtgevers naar deze rekening-courant bestemd voor het niet SV-domein wordt in deze post weergegeven. Deze kasstroom van € 26,4 miljoen (2018: € 807,5) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein. Dit is € 781,1 miljoen lager en wordt grotendeels veroorzaakt door de afrekeningen van de PGB-regelingen over 2017 en 2018 in 2018.

16. Uitgaven

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 1.572,2 miljoen wordt met name veroorzaakt de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie. Per 1 januari 2019 zijn de AOW-uitkeringen met 1,34 procent geïndexeerd en per 1 juli 2019 met 1,22 procent.

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein en zijn licht gestegen ten opzichte van 2018.

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 € 596,9 miljoen (2018: € 654,2 miljoen) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein.

8.9 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 de staat van baten en lasten zijn als accountantshonoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 198.920 (2018: € 143.109) opgenomen. Voor andere niet-controlediensten zijn in 2019 geen kosten gemaakt (2018: € nihil). Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2019 geen kosten (2018: nihil) ten behoeve van accountantshonoraria verantwoord.

8.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (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 2019' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2019 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 194.000 voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking en € 273.000 voor topfunctionarissen zonder dienstverband gesteld met een maximaal uurtarief van € 187,-. Hierbij geldt de regel dat het bezoldigingsmaximum de eerste zes kalendermaanden gemiddeld € 25.900 bedraagt en de laatste zes kalendermaanden gemiddeld € 19.600. Indien een topfunctionaris zonder dienstverband langer dan twaalf maanden werkzaam is, geldt vanaf de 13^e kalendermaand de reguliere WNT norm van € 194.000. 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 2019 tot en met 31 december 2019 conform de WNT.

Tabel 8.36 Raad van bestuur

Bedragen x € 1	Drs. S.T. Sibma	Mr. R. van Es	Drs. C.H.L.M. van de Louw
Functiegegevens	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/1 – 1/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 156.889	€ 148.361	€ 143.259
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.898	€ 18.851	€ 20.565
Bezoldiging	€177.787	€ 167.212	€ 163.824
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€194.000	€ 178.055	€ 194.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 177.787	€ 167.212	€ 163.824
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	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.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/4 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 105.047	€ 132.498	€ 139.057
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.280	€ 18.727	€ 18.727
Bezoldiging	€ 119.327	€ 151.225	€ 157.784
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 142.397	€ 189.000	€ 189.000
Totaal bezoldiging 2018	€ 119.327	€ 151.225	€ 157.784

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.

Tabel 8.37 Overzicht bruto-inkomen directieteam ten laste van het boekjaar

Bedragen x € 1	S.J. van Delden MPA	J.M.C. Mulder	Mr. C. Nijkamp	Drs. A. Zwiers
Functiegegevens	Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening PGB	Directeur IT
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 30/9	1/1 – 31/12*	1/1 – 31/12	20/5 – 1/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 114.821	€ 124.946	€ 133.268	€ 70.229
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.138	€ 19.797	€ 20.034	€ 12.177
Bezoldiging	€ 129.960	€ 144.742	€ 153.302	€ 82.406
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 145.101	€ 194.000	€ 194.000	€ 120.121
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 129.960	€ 144.742	€ 153.302	€ 82.406
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 2018				
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	15/10 – 31/12	1/1 – 31/12	N.v.t.
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,06	N.v.t.
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja	N.v.t.
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 136.407	€ 30.701	€ 128.953	€ 0
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.601	€ 3.853	€ 18.257	€ 0
Bezoldiging	€ 155.008	€ 34.554	€ 147.210	€ 0
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 189.000	€ 40.389	€ 189.000	€ 0
Totaal bezoldiging 2018	€ 155.008	€ 34.554	€ 147.210	€ 0

*) Van 1 januari 2019 t/m 30 september 2019 was dhr. Mulder directeur Finance & Control a.i. Per 1 oktober 2019 is dhr. Mulder benoemd tot directeur Dienstverlening SV a.i.

Bedragen x € 1	H. Cleton MBA	Drs. M.H.R. Hofstede	Drs. L.W.M.M. Beljaars	Mr. W.E. Zandbergen
Funcțiegegevens	Directeur IT	Directeur Human Resources & Facilities	Directeur Bedrijfsvoering	Directeur Juridische zaken, Strategie, Beleid & Communicatie
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/2 – 23/6	1/1 – 30/09	1/10 – 31/12	1/10 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	0,5	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Nee	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 62.608	€ 76.048	€ 28.970	€ 28.403
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 13.892	€ 4.962	€ 4.945
<i>Subtotaal</i>	€ 62.608	€ 89.939	€ 33.932	€ 33.348
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 35.498	€ 145.101	€ 48.899	€ 48.899
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	€ 27.110-	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 35.498	€ 89.939	€ 33.932	€ 33.348
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	1)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018				
Aanvang en einde functievervulling in 2018	N.v.t.*	15/10 – 31/12	N.v.t.	N.v.t.
Omvang dienstverband (in fte)	N.v.t.	1,0	N.v.t.	N.v.t.
Dienstbetrekking	N.v.t.	Ja	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 0	€ 19.122	€ 0	€ 0
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 3.247	€ 0	€ 0
<i>Subtotaal</i>	€ 0	€ 22.369	€ 0	€ 0
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 0	€ 40.389	€ 0	€ 0
Totaal bezoldiging 2018	€ 0	€ 22.369	€ 0	€ 0

*) Dhr. Cleton wordt aangemerkt als topfunctionaris zonder dienstbetrekking. Over 2018 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".

Bedragen x € 1	Ir. A. Bal MPA	Dr. C.J. Gradenwitz MPA	W.P.J. van Bastelaar MCC
Functiegegevens	Directeur Strategie & Externe betrekkingen	Directeur Strategie Juridische Zaken	Directeur Communicatie & Voorlichting
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/10
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 116.283	€ 123.610	€ 71.950
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.523	€ 19.797	€ 13.923
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 135.806</i>	<i>€ 143.406</i>	<i>€ 85.874</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 194.000	€ 194.000	€ 161.578
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	€ 135.806	€ 143.406	€ 85.874
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.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	12/2 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 95.282	€ 121.790	€ 93.100
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 15.816	€ 18.211	€ 15.287
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 111.098</i>	<i>€ 140.001</i>	<i>€ 108.387</i>
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 167.252	€ 189.000	€ 189.000
Totaal bezoldiging 2018	€ 111.098	€ 140.001	€ 108.387

Tabel 8.38 Overzicht bruto-inkomen leden directieteam zonder dienstverband

Bedragen x € 1	H. Cleton MBA	
Functiegegevens	Directeur IT & Chief Information officer	
Kalenderjaar	2019	2018
Periode functievervulling in kalenderjaar	1/1 – 31/1*	15/2 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	1	11
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief dat geldt voor het kalenderjaar	€ 187	€ 182
Individueel toepasselijk maximum voor de betreffende periode	€ 19.600	247.300
Individueel toepasselijk maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 264.056	
Bezoldiging		
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 18.928	€ 244.608
Totale bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 263.536	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	
Totale bezoldiging, exclusief BTW	€ 263.536	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	

*) Per 15 februari 2018 is dhr. Cleton benoemd tot directeur IT & Chief information officer a.i. Conform de WNT regeling is dhr. Cleton voor de periode 1 januari t/m 31 januari 2019 opgenomen in de verantwoording van topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. Per 1 februari geldt voor dhr. Cleton de reguliere WNT norm. Zie voor de bezoldiging over 2019 "overzicht bruto inkomen directieteam ten laste van het boekjaar".

- 1) Over 2019 is bij dhr. Cleton een onverschuldigd bedrag van € 27.110 ontstaan. De overschrijding komt voort uit de complexiteit in de uitvoering van de WNT regeling. Inmiddels is er een vordering ingesteld bij dhr. Cleton. Op 12 maart 2020 is het bedrag nog niet ontvangen maar wel toegezegd.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hiervoor vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2019 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen. Er zijn in 2019 geen ontslaguitkeringen betaald aan functionarissen die op grond van de WNT dienen te worden vermeld.

8.11 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 8.39 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x €1 miljoen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Mutaties vermogen			
Vermogenoverschot	308,6	-	-40,9
Normvermogen	24,0	-	-160,0
Toevoeging aan			
Egalisatiereserve	2,1	-	8,1
Schuld i.v.m overschrijding maximum egalisatiereserve	-	-	21,7
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	-	-	-
Ottrekking uit			
Egalisatiereserve	-4,4	-	-
Bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	-2,1	-	-
Totaal	328,2	-	-171,1

8.12 Gebeurtenissen na balansdatum

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

8.13 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 12 maart 2020

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

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

Mw. drs. D.T.H. Starmans
Lid raad van bestuur

9 Overige gegevens

9.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

A. Verklaring over de jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben ingevolge artikel 2.2, derde lid van de Regeling SUWI het SUWI jaarverslag 2019 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de in het SUWI jaarverslag 2019 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2019 (pagina's 71 t/m 115 van het SUWI Jaarverslag) met de daarin opgenomen de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2019 en van het saldo van baten en lasten en de kasstromen over het jaar 2019 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 2019 (pagina 66 van het SUWI Jaarverslag);

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2019 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 2019;
- de staat van baten en lasten over het jaar 2019;
- het kasstroomoverzicht over het jaar 2019; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2019.

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 'De verantwoordelijkheden van de accountant met betrekking tot andere informatie'. 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. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om de Sociale Verzekeringsbank te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

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, 12 maart 2020

Audit Dienst SVB

9.2 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 egalisereserve te vormen bij een positief resultaat. In 2014 heeft de vorming van de egalisereserve 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 2019 komt dit neer op € 11,5 miljoen.

Het negatieve resultaat over de uitvoeringskosten ultimo 2019 van € 4,4 miljoen is ten laste gebracht aan de egalisereserve. Hiermee komt deze uit op € 8,7 miljoen.

9.3 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.

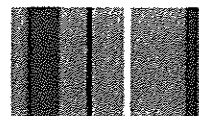
10 Bijlagen

Bijlage 1 Wikivisie

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 h le organisatie.



SVB
voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



Wikivisie

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 vertrouwen 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 snelle 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 2 Personalia

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

Raad van bestuur

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

Voorzitter raad van bestuur van 1 april 2018 tot heden. Aandachtsgebieden: IT, Human Resources & Facilities, Communicatie & Voorlichting, Control, Strategie & Externe Betrekkingen en Audit Dienst.

Nevenfuncties:

- Bestuurslid Stichting Pensioenregister (SPR);
- Lid Audit Committee Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA);
- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV).

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

Lid van de raad van bestuur van 13 april 2015 tot heden. Aandachtsgebieden: Dienstverlening Persoonsgebonden budget, Juridische Zaken, Finance en Dienstverlening Sociale Verzekeringen.

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

Lid raad van bestuur van 1 mei 2016 tot 1 december 2019. In verband met de ziekte van dhr. Van Es zijn de aandachtsgebieden verdeeld over dhr. Sibma (IT) en dhr. Van de Louw (Dienstverlening Sociale Verzekeringen).

Mevrouw drs. D.T.H. Starmans (5 november 1970)

Lid raad van bestuur vanaf 1 januari 2020. Aandachtsgebieden: Bedrijfsvoering, IT, Strategie & Externe Betrekkingen, Juridische Zaken en Communicatie & Voorlichting. Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Centrum voor Jeugd en Gezin Capelle aan den IJssel
- Bestuurslid Stichting Pensioenregister

Directieteam

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

Dienstverlening Sociale Verzekeringen	Dhr. S.J. van Delden MPA (tot 1 oktober 2019) Dhr. J.M.C. Mulder (a.i. vanaf 1 oktober 2019)
Dienstverlening Persoonsgebonden budget	Mevr. mr. C. Nijkamp
IT/Chief Information Officer	Dhr. H. Cleton MBA (a.i. tot 24 juni 2019)
Human Resources & Facilities	Mevr. drs. M.H.R. Hofstede (a.i. tot 1 oktober 2019)
Juridische Zaken	Dhr. dr. C.J. Gradenwitz MPA (tot 1 oktober 2019)
Finance & Control	Dhr. J.M.C. Mulder (a.i. tot 1 oktober 2019)
Strategie en Externe Betrekkingen	Dhr. ir. A. Bal MPA (tot 1 oktober 2019)
Communicatie & Voorlichting	Dhr. W.P.J. van Bastelaar MCC (tot 30 sept. 2019)
IT	Mevr. drs. A.M. Zwiers (vanaf 20 mei 2019)
Bedrijfsvoering	Dhr. drs. L.W.M.M. Beljaars (vanaf 1 oktober 2019)
Strategie & Externe betrekkingen, Juridische Zaken, Communicatie & Voorlichting	Dhr. mr. W.E. Zandbergen (vanaf 1 oktober 2019)

Adviseurs

Directeur Audit Dienst	Dhr. R.C.A. van Rijswijk RA
Chief Information Officer	Mevr. drs. E.L. Özyenici MCM (vanaf 1 maart 2019)
Chief Change Officer	Mevr. drs. R. Stotijn (vanaf 1 oktober 2019)

Bijlage 3 Afkortingen

Afkortingen

AA	AOW/Anw
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
ABP	Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
APG	Algemene Pensioen Groep
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBL	Bijstand Buitenland
BBZ/BDZ	Bureaus Belgische en Duitse Zaken
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BUC	Business Use Case
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCO	Chief Change Officer
CIO	Chief Information Officer
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CZ	Centraal Ziekenfonds
DigiD	Digitale identiteit
DKIIZ	Dubbele kinderbijslag voor inwonende kinderen met een intensieve zorgbehoefte
DPGB	Dienstverlening persoonsgebonden budget
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs (onderdeel OCW, voormalige IB-groep)
DWS	Digitale Werkplek SVB
EONIA	Euro OverNight Index Average
eID	Electronic identification
eIDAS	Electronic IDentification Authentication and trust Services
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
FTE	Fulltime-equivalent
HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
IBF	Internationaal Bureau Fraude
ICM	Inkoop en contractmanagement
ICT	Informatie- en communicatietechnologie

IT	Informatietechnologie
KAR	Klantenadviesraad
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
NVWA	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs Cultuur en Wetenschappen
PGB	Persoonsgebonden budget
QDB	Query Database
REM	Remigratiewet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
Rva	Raad van advies
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
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom en asbestose
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging voor Nederlandse Gemeenten
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
WagwEU	Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie
WDO	Wet Digitale Overheid
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvangtoeslag
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
Woo	Wet open overheid
WW	Werkloosheidswet
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZiNL	Zorginstituut Nederland
ZIN	ZBO Inkoop Netwerk
Zvw	Zorgverzekeringswet

Bijlage 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	

