



Jaarplan 2023

Sociale Verzekeringsbank
26 september 2022



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Voorwoord

De SVB draagt iedere dag bij aan de financiële bestaanszekerheid van miljoenen burgers door ervoor te zorgen dat zij krijgen en ook begrijpen waar ze recht op hebben. Zowel nationaal als internationaal ontvangen ouders, gepensioneerden, nabestaanden, getroffen en van beroepsziekten, oorlogsgetroffenen, maar ook budgethouders en repatrianten periodiek van de SVB een uitkering of tegemoetkoming vanuit de sociale zekerheid of de zorg.

Ondanks dat de SVB haar kerntaken in zijn algemeenheid naar behoren uitvoert, geeft dit niet de garantie dat alle burgers worden bereikt of passende dienstverlening krijgen. De druk op publieke dienstverleners is de afgelopen jaren toegenomen. Dit geldt ook voor de SVB. Er is sprake van ingewikkelde wet- en regelgeving, die veel specifieke kennis vereist en uitvoeringsprocessen onnodig bemoeilijkt. Maar ook heeft de SVB te maken met toenemende internationalisering waardoor de SVB haar dienstverlening in een steeds complexere context moet vormgeven. Voorts ziet de SVB zich geconfronteerd met de spanning die gepaard gaat met natuurlijk verloop en daarmee kennisverlies enerzijds, en de krappe arbeidsmarkt die het aantrekken van goede en gespecialiseerde medewerkers bemoeilijkt anderzijds. Ook ten aanzien van IT geldt dat verdere modernisering nodig is, evenals het voldoen aan de verhoogde eisen die gesteld worden aan informatieveiligheid.

Vanuit haar kerntaken en in lijn met de Meerjarenkoers en de daarvan afgeleide IV-strategie investeert de SVB in 2023 daarom in het verder op orde brengen van de basis, zodat de SVB haar betrouwbare en mensgerichte dienstverlening duurzaam kan continueren. In dit kader geeft de SVB de komende jaren verdere uitvoering aan operatie Gezonde Dienstverlening, investeert de SVB in het hebben en houden van kwalitatief goed onderlegde medewerkers, in de continuïteit, wendbaarheid en veiligheid van IT, het data gedreven werken, in de kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening en in het op orde hebben en houden van de financiële voorspelbaarheid en informatieveiligheid van onze organisatie. Hiermee creëert de SVB de condities voor een toekomstbestendige dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar voor iedereen goed. Dit sluit aan bij de beweging van de SVB Meerjarenkoers, waarin een burgergerichte dienstverlening centraal staat. Het belang van deze beweging wordt nader onderstreept door het programma Werk aan Uitvoering en de maatregelen als genoemd in het coalitieakkoord.

Dit zijn grote opgaven, zeker gezien de huidige arbeidsmarkt en de omvang van het te moderniseren IT-landschap. Deze opgaven wordt nog eens gecombineerd met extra inspanningen in 2023 voor nieuwe ontwikkelingen, zoals de afschaffing van schuldig nalatig, het verlengen van de OBR, de voorgestelde koopkrachtmaatregelen en uitvoering van de nieuwe TSB-regeling voor beroepsziekten. De SVB hecht eraan de verwachtingen reëel en helder uiteen te zetten, gezien het feit dat niet alles onmiddellijk kan. De beweging naar burgergerichte dienstverlening vraagt inzet van onze organisatie op alle onderdelen. Het vergt tijd en het maken van gerichte keuzes, alsmede het investeren in en aandacht voor zorgvuldige implementatie binnen de SVB of in samenwerking met onze ketenpartners. Balans houden tussen de maatschappelijke urgentie enerzijds en de benodigde tijd en ruimte anderzijds vereist continue scherpte en weloverwogen keuzes in het gesprek tussen SVB, eigenaar en opdrachtgevers.

Investerings in de kwaliteit van onze dienstverlening richten zich op de doorontwikkeling van persoonlijke, toegankelijke dienstverlening, die burgers zowel direct bij de SVB als bij een gezamenlijk rijksbreed loket ervaren. In de vormgeving hiervan sluit de SVB aan bij de overheidsbrede visie op dienstverlening die vorig jaar is opgesteld om dienstverlening aan burgers makkelijker en beter te maken. Investerings in de dienstverlening richten zich ook op het verder toepasbaar maken van het werken volgens de Bedoeling ofwel het bieden van maatwerk waar nodig. In 2023 wordt de toepassing van maatwerk verder verankerd in het dagelijkse werk en gaat de SVB voortvarend door met de modernisering van haar beleidsregels. Zo maakt de SVB haar dienstverlening nog burgervriendelijker.

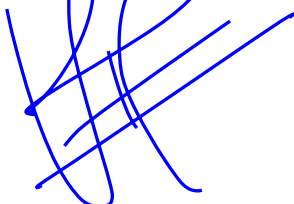
IT is daarbij onmisbaar voor onze primaire en ondersteunende processen alsmede het bieden van bescherming tegen cyberrisico's. Verdere investeringen in 2023 zijn nodig om de beveiliging zo goed als mogelijk te waarborgen en vragen blijvend aandacht. Ook de ontwikkelingen rondom het persoonsgebonden budget, de beperkte financiële middelen voor de doorontwikkeling van PGB 2.0 en het gelijktijdig langer continueren van het PGB 1.0-systeem zullen nadere keuzes vergen. De SVB zal gezien de huidige context in 2023 vooralsnog niet overgaan tot aansluiting van gemeenten op het portaal.

De SVB is ervan overtuigd dat zij als publieke dienstverlener een belangrijke rol heeft als het gaat om vertrouwen in de overheid. De uitvoering kan maatschappelijke impact creëren door aan de voorkant betrokken te zijn bij de totstandkoming van beleid en het doen van concrete vereenvoudigingsvoorstellen voor het socialezekerheidsstelsel. Als het stelsel minder complex wordt, is maatwerk minder vaak nodig en wordt de dienstverlening van de overheid voor meer burgers beter en eenvoudiger. De SVB heeft ook een signalerende rol ten aanzien van knelpunten bij de uitvoering van beleid. Zowel de SVB, het ministerie van SZW en de politiek hechten veel belang aan de signalerende rol van de SVB en zullen deze feedbackloop in 2023 in gezamenlijkheid verder versterken. De SVB zoekt hierin ook proactief de samenwerking met relevante stakeholders als de Klantenadviesraad en de Nationale Ombudsman.

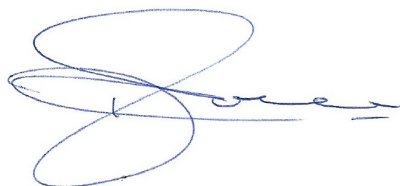
Tot slot vragen de genoemde opgaven naast tijd en ruimte ook om een zelfbewuste uitvoering, met medewerkers die niet alleen kundig zijn en opgeleid om het veranderende en alsmaar complexere werk te doen, maar ook trots zijn om bij de SVB te werken. Bij een inclusieve organisatie waarin iedereen volledig zichzelf kan zijn, waar iedereen erbij hoort en dat ook zo voelt, en waar oog is voor vitaliteit en werkdruk. De SVB zet zich hier in 2023 weer volledig voor in, want onze medewerkers zorgen ervoor dat de SVB die betrouwbare en burgergerichte dienstverlener kan zijn.

Amstelveen, 26 september 2022

De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank,



Simon Sibma
Diana Starmans
Richard Wielinga



SVB IN BEELD 2023

De SVB verwacht in 2023



ruim
53 miljard
uit te keren

5,7
miljoen

mensen krijgen een uitkering van de SVB

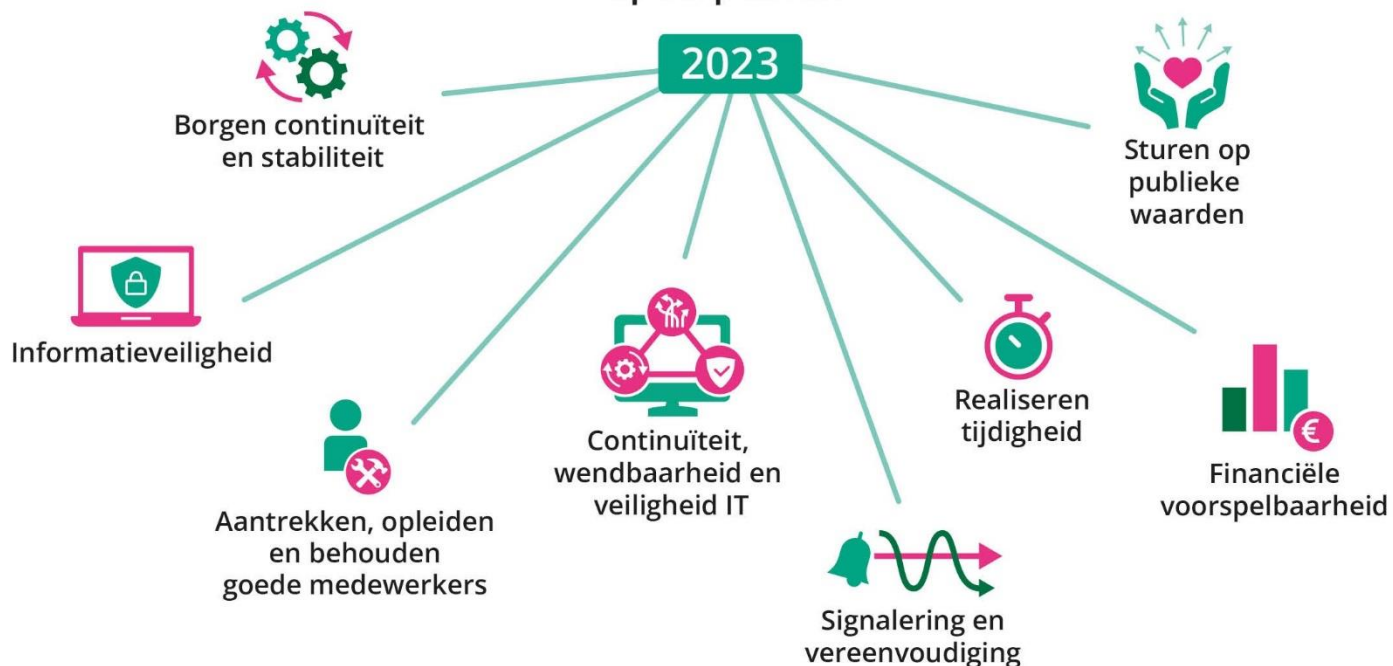
De top 5 regelingen in 2023

Hier zie je de verdeling van de klanten over de verschillende regelingen:



AOW	63%
AKW	33%
AIO	1%
PGB	2%
Overig	1%

Speerpunten



Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

AOW	€ 45.331		3.630.180
Anw	€ 306		21.790
AKW	€ 4.122		1.869.458
AIO	€ 397		55.886
TAS	€ 5,5		362
CSE	€ 0,3		13
WKB	€ 11,9		12.726
WKO	€ 1,8		359
BijBu	€ 0,8		94
OBR	€ 0,4		- *
Remigratiewet	€ 40		6.330

Kerncijfers Zorg en Welzijn regelingen en wetten:

PGB	€ 3.067		105.000
V&O	€ 167		14.551
TNS	€ 3,1		137

€ Uitkeringslasten (x 1 miljoen)

Aantal klanten

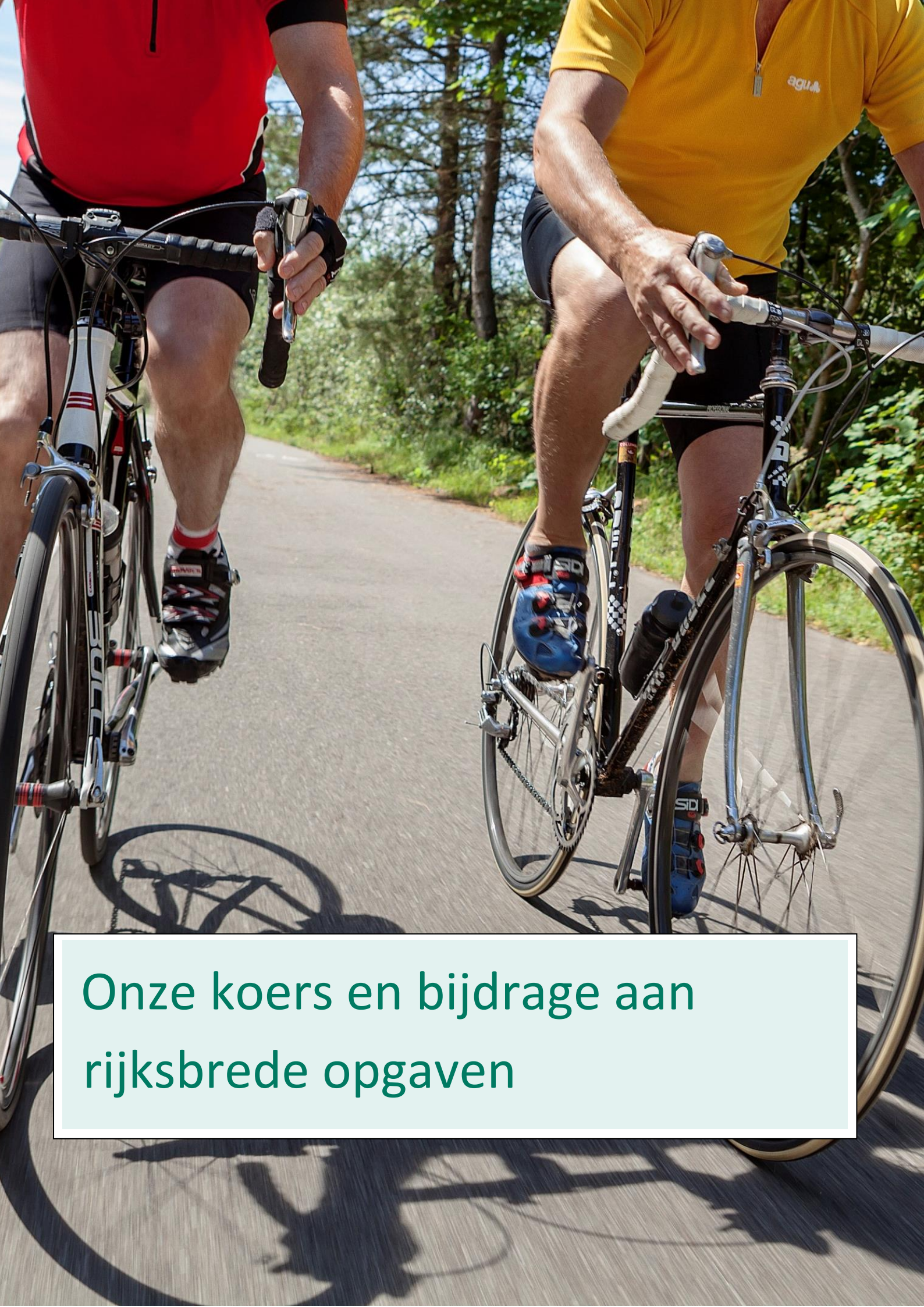
* Voorlopig verwacht instroomcijfer 2023. Mogelijk wordt de overbruggingsregeling gecontinueerd. Bij voortzetting van de OBR verwacht de SVB een instroom van ca. 50 gerechtigden.



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

1	Burger centraal in onze dienstverlening	7
1.1	<i>Onze invulling aan overheidsbrede opgaven</i>	7
2	De basis verder op orde	10
2.1	<i>Verbeteren van de tijdigheid</i>	11
2.2	<i>Verbeterde data(-uitwisseling) draagt bij aan tijdigheid</i>	11
2.3	<i>Borgen continuïteit dienstverlening aan budgethouders via PGB1.0 en 2.0</i>	11
2.4	<i>Borgen veiligheid van gegevens</i>	12
2.5	<i>Transparantie door een goede informatiehuishouding</i>	12
2.6	<i>IT op Koers</i>	12
2.7	<i>Werken aan financiële voorspelbaarheid</i>	14
2.8	<i>Doorontwikkeling preventieve handhaving</i>	14
3	Aanpassingen dienstenaanbod en implementatie nieuwe wet- en regelgeving	16
3.1	<i>Nieuwe regelingen en aflopen bestaande regelingen</i>	16
3.2	<i>Implementatie nieuwe wet- en regelgeving</i>	16
4	Persoonlijke dienstverlening en maatwerk	19
4.1	<i>Eenvoudig toegankelijke dienstverlening</i>	19
4.2	<i>Verder terugdringen niet-gebruik</i>	20
4.3	<i>Toepassing van nieuwe technologieën op bestaande data</i>	21
4.4	<i>De Bedoeling 2.0</i>	21
4.5	<i>Bestuursrecht op Maat</i>	22
5	Versnelling door vereenvoudiging	24
5.1	<i>Signaleren om dienstverlening te verbeteren</i>	24
5.2	<i>Bijdragen aan vereenvoudiging van het stelsel</i>	24
6	Oog voor onze mensen en omgeving	26
6.1	<i>De SVB als aantrekkelijke werkgever</i>	26
6.2	<i>Toekomstgericht ontwikkelen door verdere versterking vakmanschap</i>	27
6.3	<i>Gezamenlijk sturen op publieke waarden</i>	28
6.4	<i>Op weg naar een klimaatneutrale SVB</i>	28
7	Begroting 2023	30
Bijlage 1	<i>Meerjarige financiële ontwikkeling 2023 - 2027</i>	35
Bijlage 2	<i>Aanvullende begrotingstabellen 2023</i>	37
Bijlage 3	<i>Prestatie-indicatoren</i>	39



Onze koers en bijdrage aan
rijksbrede opgaven

1 Burger centraal in onze dienstverlening

Met dit Jaarplan geeft de SVB voor het jaar 2023 sturing aan het realiseren van de SVB Meerjarenkoers 2021-2025. Vanuit haar kerntaken (informereren, toetsen, betalen en handhaven) ontwikkelt de SVB zich als uitvoerder via de rol van verbinder naar een dienstverlener binnen één overheid waarin niet de regeling, maar de burger centraal staat.



De SVB geeft invulling aan deze beweging langs de lijnen van vijf strategische doelstellingen. Bij de invulling van deze doelstellingen zijn de SVB kernwaarden (mensgericht, betrouwbaar en voortvarend) en het werken volgens de Bedoeling leidend. In 2023 ligt de focus op het verder op orde krijgen van de basis ofwel het vernieuwen vanuit continuïteit. Hiermee borgt de SVB niet alleen het leveren van betrouwbare dienstverlening, maar zorgt de SVB er ook voor dat zij een wendbare en toekomstbestendige organisatie blijft.

In het volgende hoofdstuk wordt concreet toegelicht wat de SVB hier in 2023 in wil realiseren. Zoals toegelicht in het voorwoord is deze focus voor 2023 nodig om de betrouwbaarheid en continuïteit van onze dienstverlening nu en in de toekomst te borgen.

Deze focus betekent niet dat er niet ook aan de andere doelstellingen zoals het bieden van persoonlijke dienstverlening, maatwerk en de vereenvoudiging van het stelsel gewerkt wordt, want continue aandacht hiervoor blijft nodig gezien de opgaven waar we rijksbreed voor staan. Wel ziet de SVB hierbij strikt toe op het bewaken van de balans tussen rijksbrede ambities en het realisatie- en absorptievermogen van de eigen organisatie.

1.1 Onze invulling aan overheidsbrede opgaven

Het kabinet werkt aan een overheid die betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig opereert. In de Kabinetsreactie POK, die op 15 januari 2021 door de overheid is uitgebracht, zijn maatregelen genoemd om deze beweging te versterken en zijn hiervoor aan onder andere de SVB meerjarig financiële middelen beschikbaar gesteld. De SVB geeft invulling aan deze maatregelen langs zes actielijnen, die hierna kort worden toegelicht. In het coalitieakkoord 2021-2025 is tevens vastgelegd dat het kabinet in het kader van bovenstaande beweging het programma Werk aan Uitvoering voortzet en hier structureel financiële middelen voor vrijmaakt. Ook de SVB ontvangt hieruit in de periode 2023-2031 middelen om de uitvoering te versterken. De SVB richt zich met deze middelen op twee actielijnen, die hierna ook kort worden toegelicht.

Actielijnen POK

1 POK: Toegankelijke en passende dienstverlening

Binnen deze actielijn wordt invulling gegeven aan het zijn van een toegankelijke en benaderbare overheid, ook als burgers vastlopen of in de knel komen. Persoonlijke dienstverlening die aansluit bij ieders situatie staat daarbij centraal.

2 POK: Tijd en aandacht voor burgers

Ruimte bieden voor de menselijke maat is met de Bedoeling al jarenlang verankerd in de dienstverlening van de SVB. Toch gebeurt het in de praktijk dat medewerkers vanwege beperkte capaciteit en/of bewegingsruimte binnen de beleidskaders niet de tijd en ruimte kunnen creëren om dit volwaardig te doen. Met deze actielijn wordt deze ruimte voor medewerkers gecreëerd.

3 POK: Maatwerk bieden bij complexe situaties

Het overgrote deel van onze dienstverlening gaat geruisloos en via automatische afhandeling. In sommige situaties is (ketenbreed) maatwerk nodig, omdat het reguliere proces niet aansluit bij de persoonlijke situatie van de burger.

4 POK: Verbeteren van de informatiehuishouding ten behoeve van actieve openbaarmaking

Een transparante overheid draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving. Deze actielijn is gericht op het versneld verbeteren van de informatiehuishouding van de SVB.

5 POK: Toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoering

Met deze actielijn zet de SVB in op uitvoerbaar beleid en wetgeving die uitwerkt zoals beoogd door onder andere signalering en agendering van knelpunten, aan de voorkant betrokken te zijn bij de totstandkoming van beleid, wet- en regelgeving en door mee te denken over vereenvoudiging van het socialezekerheidsstelsel.

6 POK: Versterken ambtelijk vakmanschap

Professioneel vakmanschap vraagt dat ambtenaren adviseren vanuit hun kennis en ervaring, werken op basis van openheid, professioneel omgaan met tegenspraak en effectief samenwerken over (organisatie)grenzen heen, altijd ingegeven vanuit de maatschappelijke opgave. Dat vraagt dat medewerkers souplesse hebben in de uitvoering van routines, boven de materie staan, én toekomstgerichte vaardigheden ontwikkelen.

Actielijnen WaU

1 WaU: Versnellen digitale agenda

Het verbeteren van de digitale dienstverlening, specifiek gericht op het aanpakken van knelpunten in de digitalisering van het primaire proces (handelingsperspectief 2 WaU)).

2 WaU: Statuur en aantrekkelijkheid uitvoering (handelingsperspectief 5 WaU)

In aanvulling op de middelen die voor actielijn 6 Pok beschikbaar zijn gesteld, worden de ambities en opgaven ten aanzien van vakmanschap met deze actielijn gefinancierd. Het betreft onder andere middelen voor vakopleiders in de uitvoering en het begeleiden en opleiden van trainees.

In dit Jaarplan worden de activiteiten die horen bij één van de actielijnen POK en/of WaU voorzien van onderstaande kleurenlabels zodat inzichtelijk is hoe de SVB invulling zal geven aan deze actielijnen.

Actielijn	Paragrafen	Onderwerpen
1 POK	2.8, 4.1, 5.1	Preventieve handhaving, toegankelijke dienstverlening, signalering
2 POK	2.1, 4.1, 4.4	Verbeteren tijdigheid, toegankelijke dienstverlening, de Bedoeling 2.0
3 POK	4.4, 4.5	De Bedoeling 2.0, Bestuursrecht op Maat
4 POK	2.5	Informatiehuishouding
5 POK	5.1, 5.2	Signalering, vereenvoudiging
6 POK	6.1, 6.2	Aantrekkelijke werkgever, vakmanschap
1 WAU	2.4, 2.6, 2.2	Informatieveiligheid, IT, datakwaliteit en gegevensuitwisseling
2 WAU	6.2	Vakmanschap



Wij borgen bestaanszekerheid
door versterking van onze basis



2 De basis verder op orde

Als publieke dienstverlener levert de SVB een belangrijke bijdrage aan bestaanszekerheid. De SVB doet dit vanuit haar eerdergenoemde vier primaire kerntaken: informeren, toetsen, betalen en handhaven. Dit betekent feitelijk dat de SVB de taak heeft om ervoor te zorgen dat mensen op tijd weten, begrijpen en krijgen waar ze recht op hebben.

In 2023 focust de SVB zich op het verder op orde brengen van de basis. Concreet betekent het dat de SVB haar dienstverlening vernieuwt vanuit continuïteit, en daarmee bouwt aan een toekomstbestendige en wendbare organisatie. Hierbij is continu aandacht voor de werking en verbetering van de randvoorwaarden hiervoor, zoals informatieveiligheid en continuïteit, wendbaarheid en veiligheid van onze IT. Ook de doorontwikkeling van onze kerntaken, passend bij wat burger en maatschappij van ons vragen, hoort hierbij. In dat kader werkt de SVB bijvoorbeeld in 2023 aan de modernisering van haar handhavingsinstrumentarium.

Om het gewenste niveau van dienstverlening te kunnen behalen en behouden, zijn voor 2023 in dit kader de volgende speerpunten ten aanzien van de basis op orde benoemd:

- Het verbeteren van de tijdigheid, zodat nog meer burgers **op tijd krijgen** waar ze recht op hebben;
- Het **borgen van de continuïteit van de dienstverlening aan budgethouders via PGB 1.0 en 2.0**;
- Het verbeteren van de **kwaliteit van onze data**, zodat er sneller en eenvoudiger een correcte en volledige toets gedaan kan worden op het recht op een uitkering of tegemoetkoming en de rijksbrede digitale agenda versneld kan worden;
- Continu aandacht voor **informatieveiligheid en privacybescherming**, zodat gegevens bij de SVB veilig zijn;
- Het verder op orde krijgen van onze **informatiehuishouding** in het kader van transparantie en vertrouwen;
- Het in samenhang verhogen van de **continuïteit, wendbaarheid en veiligheid van IT**;
- De **financiële voorspelbaarheid** van de SVB verbeteren, en daarmee bijdragen aan de betaalbaarheid en dus ook continuïteit van het stelsel;
- Het doorontwikkelen van onze **preventieve handhaving**, om enerzijds fouten aan de voorkant, en daarmee mogelijke terugvorderingen, zoveel mogelijk te voorkomen; en anderzijds in te zetten op verbeterpunten in de uitvoering van vorderingen met oog voor de menselijke maat.

Veel van deze speerpunten vragen aanpassingen in onze IV en IT inrichting. De onderlinge samenhang, aanpak en prioriteitstellingen ten aanzien van deze aanpassingen zijn uitgewerkt in de IV strategie. Voor 2023 ligt het accent binnen het IV-portfolio op het intensiveren van technische vernieuwing, beheer en onderhoud om de continuïteit en wendbaarheid van de dienstverlening te borgen. Daarnaast draagt het IV-Portfolio bij aan noodzakelijke verbeterlagen in de bedrijfsvoering, zoals het verbeteren van de kostprijsystematiek en het informatiebeheer. Ook wordt de basis voor data-gedreven werken verder versterkt.

2.1 Verbeteren van de tijdigheid

Actielijn 2 POK

In 2022 is de SVB verdergegaan met het uitbreiden van haar capaciteit voor de dienstverlenende directies en het verder opleiden van medewerkers vanuit operatie Gezonde Dienstverlening. Specifiek voor de internationale dienstverlening is in 2022 de afdelingen toepasselijke wetgeving (TPW) uitgebreid en is de kennis van medewerkers in dit kader doorontwikkeld. Deze investeringen, aangevuld met in 2023 onder andere een extra kwaliteitsimpuls onder medewerkers, aanpassingen in de geautomatiseerde systemen en het prioriteringsproces, evenals de doorontwikkeling van de (internationale) gegevensuitwisseling (EESSI), moeten ertoe leiden dat de SVB in 2023 kan voldoen aan de tijdigheidsnorm, de kwaliteit van de dienstverlening is verhoogd en de doorlooptijden zijn verkort. Er is ruimte voor medewerkers in de uitvoering, zodat zij nog betere dienstverlening kunnen bieden vanuit de Bedoeling. Daarmee geeft de SVB invulling aan de bredere oproep om de menselijke maat terug te brengen in de dienstverlening van de overheid.

In 2023:

- ✓ Voldoet de SVB voor alle nationale regelingen aan de vastgestelde norm voor tijdigheid betalingen & beschikkingen
- ✓ Voldoet de tijdigheid AOW internationaal eind 2023 aan de tijdigheidsnorm
- ✓ Scoort de tijdigheid AKW internationaal eind 2023 20 procentpunt hoger dan eind 2022

* conform afspraak met SZW wordt de tijdigheidsnorm voor de internationale AOW, AKW en Anw in 2023 opnieuw vastgesteld

2.2 Verbeterde data(-uitwisseling) draagt bij aan tijdigheid

Actielijn 1 WaU

Voor de uitvoering van haar kerntaken is de SVB voor een groot deel afhankelijk van gegevens, die vaak worden geleverd door ketenpartners. De kwaliteit en volledigheid van deze data, evenals de mogelijkheid om deze data tijdig te ontsluiten in verbinding met nationale en internationale (keten)partners, is cruciaal voor een juiste en tijdige uitvoering. Voor 2023 focust de SVB zich in dit kader op het verder op orde krijgen van de kwaliteit van onze data, data hygiëne en data governance. Dit betekent dat het eigenaarschap duidelijk wordt belegd, de betekenis ofwel semantiek van data verder wordt uitgewerkt, er kwaliteitseisen worden vastgesteld en een start wordt gemaakt met het automatisch monitoren van de datakwaliteit. Het dashboard Datakwaliteit zal hiertoe verder worden uitgebreid.

In het kader van versterking van de ketenintegratie wordt in 2023 gekeken naar de beschikbaarheid, semantiek en kwaliteit van data in de keten. Welke regelingen en ketens in dit kader specifiek worden opgepakt zal worden vastgesteld in samenwerking met het programmabureau Werk aan Uitvoering (WaU).

2.3 Borgen continuïteit dienstverlening aan budgethouders via PGB1.0 en 2.0

In 2022 zijn alle zorgkantoren en daarmee alle budgethouders met een pgb-budget op grond van de Wet Langdurige Zorg aangesloten op het PGB2.0-systeem. Het ministerie van VWS heeft de SVB gevraagd de operationele regie te voeren op de aansluitingen van gemeenten, te starten vanaf 2023. Het aansluiten van gemeenten vraagt om een stabiele beheer- en ontwikkelomgeving zodat de dienstverlening aan budgethouders niet onder druk komt te staan. Op dit moment is nog onzeker welke ontwikkel- en beheerpartij gaat zorgdragen voor de doorontwikkeling en het beheer van PGB 2.0. Op basis hiervan is door de SVB besloten dat er pas commitment kan worden gegeven op de planning voor aansluiting van gemeenten zodra er duidelijkheid is over de voortgang in de ontwikkeling en het beheer van het PGB 2.0 systeem.

Zolang niet alle budgethouders over zijn naar PGB2.0 borgt de SVB de continuïteit van het PGB1.0 systeem. De SVB heeft hiertoe medio 2020 de roadmap PGB1.0 vastgesteld. Hierin zijn de te nemen -noodzakelijke- maatregelen beschreven om de continuïteit van de dienstverlening te borgen tot aan het moment waarop PGB2.0 volledig operationeel zal zijn.

In 2023, het laatste jaar van deze roadmap, zou PGB1.0 volledig zijn uitgefaseerd. Op basis van de huidige inzichten zal dit systeem echter nog enkele jaren operationeel moeten blijven om de dienstverlening aan budgethouders die nog zijn aangesloten op PGB2.0 te borgen. De ZVW, Combiwetten en samenwerkingsverbanden van gemeenten kunnen op dit moment niet ondersteund worden in PGB2.0. De SVB heeft in overleg met haar opdrachtgever VWS besloten de roadmap PGB1.0 te herijken om de continuïteit van de dienstverlening aan budgethouders te borgen.

2.4 Borgen veiligheid van gegevens

Actielijn 1 WaU

De SVB stelt zichzelf tot doel om in 2023 meer in control te zijn op de thema's informatieveiligheid en privacybescherming. Enerzijds om de gegevens van burgers te beschermen en de dienstverlening van de SVB te waarborgen, en anderzijds om bij te dragen aan de versnelling van de rijksbrede digitale agenda. In 2023 wordt onder andere ingezet op verdere bewustwording van medewerkers en het bevorderen van de competenties die in dit kader nodig zijn. Ook versterkt de SVB het risicomanagementproces, waarbij de focus wordt gelegd op onze kroonjuwelen en kritische strategische processen, zoals het betalingsverkeer en identity- and accessmanagement.

In 2023:

- ✓ Legt de SVB een interne in-control verklaring af
- ✓ Is de SVB meer in control op de thema's informatieveiligheid en privacybescherming, doordat op de volgende twee onderwerpen een volwassenheidsniveau van minimaal 2* wordt behaald:
 - Bewustwording en competenties t.a.v. digitale veiligheid van onze medewerkers
 - Het risicomanagementproces, met focus op onze kroonjuwelen en kritisch strategische processen

* Het betreft hier het volwassenheidsniveau conform het zgn. CMMI model (Capability Maturity Model Integration), dat gebruikt wordt om softwareontwikkelingsprocessen te ontwikkelen en verfijnen. In het model worden vijf volwassenheidsniveaus erkend.

2.5 Transparantie door een goede informatiehuishouding

Actielijn 4 POK

In 2023 werkt de SVB verder aan een solide basis voor een toekomstbestendige informatiehuishouding conform het programmaplan SVB Open op Orde. Onderdelen hiervan zijn de inrichting van de toekomstige governance en implementatie van een kwaliteitscyclus, waarmee de kwaliteit van de informatiehuishouding blijvend wordt gemeten en besproken. Medewerkers zijn zich bewust van de manier waarop met informatie moet worden omgegaan en deze kennis wordt actief op peil gehouden. Ook heeft de organisatie in 2023 door middel van het informatiebeheerplan beter inzicht in het volume en aard van de door SVB te verwerken overheidsinformatie om beter te kunnen voldoen aan de eisen uit de Archiefwet. Daarnaast wordt in 2023 conform de geplande fasering gewerkt aan actieve openbaarmaking in het kader van de Wet Open Overheid en wordt gewerkt aan de inrichting van gebruikersvriendelijke informatiesystemen.

In 2023:

- ✓ Is de basis voor een toekomstbestendige informatiehuishouding conform de geplande fasering in het programmaplan SVB Open op Orde gerealiseerd.

2.6 IT op Koers

Actielijn 1 WaU

Vanuit de SVB Meerjarenkoers en daarvan afgeleide IV-strategie zijn de strategische doelen voor de IT organisatie (in de IV strategie het IT domein, één van de vier IV domeinen) voor de komende vijf jaar vastgelegd in het zogenaamde IT-Kompas. Voor de langere termijn zet de SVB in op een gefaseerde ontwikkeling naar een IT-dienstenplatformorganisatie met een sterke regie en ontwikkelfunctie. De eerste

fase (basis op orde) wordt langs vijf thema's opgepakt en in samenhang geïmplementeerd middels het programma IT op Koers. Doel van het programma is het in samenhang verhogen van de wendbaarheid, continuïteit en veiligheid van IT door:

1. Het aanbrengen van sturing op IT diensten (waardekets)
2. Het verbeteren van de IT kosten sturing
3. Het versterken van de basisprocessen voor het leveren, verbeteren en vernieuwen van IT
4. Technische vernieuwing naar moderne platforms
5. Het doorontwikkelen van de lerende organisatie, gericht op competentie en vakontwikkeling van IT medewerkers, -teams en IT organisatie.

In 2021 is met de voorbereiding van het programma gestart, in 2023 worden de volgende belangrijke stappen gezet:

Basis op orde

In 2023 wordt de basis op orde fase uit het programma IT op Koers afgerond. Dit houdt in dat de implementatie van alle IT diensten en de organisatorische verandering wordt afgerond. Eind 2023 wordt er per IT dienst gestuurd op het niveau van continuïteit, veiligheid en wendbaarheid dat nodig is voor de te leveren of verbeteren digitale dienstverlening. Hiervoor sluit de SVB in 2023 de diverse IT diensten aan op de waardestromen en klant domeinen van de uitvoerende directies, en worden applicatieroadmaps opgesteld die de gevraagde verbetering invullen. De roadmaps worden deels ook in 2023 uitgevoerd om de vernieuwing naar technische platforms in te zetten. Daarnaast wordt in 2023 de sourcingsplanning van de IT infrastructuur uitgevoerd, die nodig is om te komen tot een dienstenplatformorganisatie. Dit houdt globaal in dat in 2023 de aanbesteding hiertoe wordt uitgevoerd en de uiteindelijke transitie, die in 2024 plaatsvindt, wordt voorbereid.

Ook bereidt de SVB zich in 2023 voor op de volgende fase, de inrichting van een IT regie organisatie. Concreet betekent dit bijvoorbeeld de vernieuwing van het IT4IT landschap en de verwerving van nieuwe Enterprise Service Management (ESM) tooling in 2023. Met behulp van deze tooling kunnen de interfaces tussen SVB en externe (cloud) leveranciers beter worden bestuurd en kan de juiste stuurinformatie over de prestaties van IT-diensten worden gegenereerd.

Aanpak technische schuld

De continuïteit van IT dienstverlening wordt geborgd en verhoogd door in 2023 de technische schuld verder te verlagen. Hiervoor moderniseert de SVB het AA kernsysteem en brengt zij haar applicaties naar nieuwe technische platformen, met de mogelijke en nodige rationalisatie en vernieuwing. Door reductie van de technische schuld op het IT domein wordt in naleving van onze IV strategie, de continuïteit op het IT domein geborgd en de wendbaarheid op termijn verhoogd.

Verhoging veiligheid IT

De SVB verhoogt de veiligheid van haar IT diensten in 2023. Dit wordt gerealiseerd door onder meer het uitvoeren van diverse veiligheidsverhogende projecten zoals de inrichting van het hybride SOC dat in 2023

In 2023:

- ✓ Verlaagt de SVB haar technische schuld met 25% en borgt hiermee de continuïteit van de dienstverlening
- ✓ Is 75% van de controls van het totale SVB veiligheidskader (SPS) aantoonbaar op voldoende niveau in werking

zal plaatsvinden. Verder wordt de PDCA-cyclus van het SVB veiligheidskader geoptimaliseerd, waarmee de aantoonbaarheid wordt verhoogd.

2.7 Werken aan financiële voorspelbaarheid

In 2023 brengt de SVB haar financiële voorspelbaarheid verder op orde, wat inhoudt dat de financiële sturing en beheersing wordt verbeterd. In 2023 investeert de SVB hiertoe onder andere in een professioneel Management Control Systeem, zodat zij kan beschikken over betrouwbare, volledige en eenduidige stuurinformatie, als voor het afleggen van een goede verantwoording aan opdrachtgevers en eigenaar. Hiermee wordt het fundament gelegd voor een SVB-begroting die in al haar domeinen voorspelbaar en structureel sluitend is, en op hoofdlijnen een goed inzicht geeft in de begrote kosten van de opgaven en doelstellingen waarvoor de SVB zich gesteld ziet.

2.8 Doorontwikkeling preventieve handhaving

Actielijn 1 POK

Handhaving is één van de vier kerntaken van de SVB en wordt zoveel mogelijk preventief ingezet. In samenwerking met SZW heeft de SVB een Meerjarenplan Handhaving opgesteld voor de periode 2023-2026. De kaders voor dit plan zijn de SVB Meerjarenkoers, de SZW Handhavingskoers en de SVB visie op handhaving. De speerpunten preventie, risicogerichtheid en communicatie over rechtmatigheid (zowel intern als extern) staan in dit plan centraal en worden in de periode 2023-2026 door middel van de volgende handhavingsprioriteiten vormgegeven:

1. **Rechtmatigheidsonderzoeken**, zowel nationaal als internationaal, onder andere via huisbezoeken of passende alternatieven hiervoor, intensivering vermogensonderzoek in het buitenland, deelname aan de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) van SZW en deelname aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken;
2. Verdubbeling van de handhavingsactiviteiten in het kader van **Toepasselijke wetgeving (TPW)**;
3. Verbetering van de kwaliteit van gegevens in de **Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV)**;
4. **Risicogericht onderzoek**, waarbij er gewerkt wordt met een SVB breed normenkader voor de inzet van algoritmen;
5. **Vergroten van de bekendheid met plichten** onder gerechtigden, onder andere door de inzet van gedragswetenschappelijk onderzoek;
6. **Aanpassing van het invorderingsbeleid** op basis van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en expliciete aandacht voor de menselijke maat;
7. Voortzetting en versterking van de **externe samenwerking** om preventieve handhaving door de SVB en rijksbreed mogelijk te maken. In dit kader neemt de SVB ook zitting in het **team Preventie** dat door SZW is opgericht en waarin naast de SVB ook het UWV en de VNG participeren. Het team Preventie buigt zich over de vraag hoe burgers beter kunnen worden geholpen om de regels na te leven. Hier zijn ook ervaringsdeskundigen bij betrokken en er wordt een panel opgericht dat het team van advies vanuit verschillende invalshoeken zal voorzien.

De herijking van het aangepaste handhavingsbeleid om zowel in geval van fouten als bij moedwillig misbruik passend te kunnen reageren, dat in samenwerking met SZW tot stand komt, zal leiden tot een conceptwetsontwerp dat in 2023 voor een uitvoeringstoets aan de SVB zal worden voorgelegd.



Wij passen ons dienstenaanbod
aan en implementeren nieuwe
wet- en regelgeving

3 Aanpassingen dienstenaanbod en implementatie nieuwe wet- en regelgeving

De dienstverlening van de SVB is niet statisch. Dit betekent dat er ook aanpassingen in het dienstenaanbod plaatsvinden, bijvoorbeeld doordat bestaande regelingen aflopen of doordat de SVB nieuwe regelingen uitvoert, in lijn met haar kerntaken.

Ook binnen de uitvoering van het reguliere dienstenaanbod vinden continu wijzigingen plaats door onder andere aanpassingen in wet- en regelgeving. De SVB zorgt ervoor dat de implementatie van deze aanpassingen tijdig en goed gebeurt, zodat de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd. Hierna worden de belangrijkste aanpassingen in het dienstenaanbod en bestaande wet- en regelgeving toegelicht.

3.1 Nieuwe regelingen en aflopen bestaande regelingen

Overbruggingsregeling OBR

De overbruggingsregeling eindigt op 31-12-2022. De SVB is verzocht te starten met de voorbereidende werkzaamheden die continuering van de uitvoering van de OBR per 1 januari 2023 mogelijk maken. Dit met het oog op de reparatie van het AOW-AOV-hiaat voor de groep zelfstandigen. De SVB houdt er rekening mee dat de OBR voor een periode van 2 jaar wordt verlengd tot 31-12-2024.

Invoering tegemoetkomingsregeling slachtoffers beroepsziekten

In 2023 treedt de tegemoetkomingsregeling slachtoffers beroepsziekten in werking. In aanloop hiernaartoe treft de SVB in 2022 en 2023 samen met ketenpartijen onder regie van SZW de benodigde maatregelen voor een goede uitvoering. De SVB bouwt onder andere een nieuwe IT-applicatie, capaciteit wordt opgeschaald en samenwerkingsovereenkomsten en protocollen worden uitgewerkt.

3.2 Implementatie nieuwe wet- en regelgeving

Wetsvoorstel verhoging kostendelersnorm

De leeftijd waarop de kostendelersnorm van toepassing is, wordt verhoogd van 21 naar 27 jaar. Door dit wetsvoorstel wordt de kostendelersnorm gewijzigd zodat inwonende jongvolwassenen tot 27 jaar niet langer meetellen als kostendeler voor de uitkering van huisgenoten (vaak de ouders). Met deze wijziging beoogt de overheid inkomenszekerheid bij uitkeringsgerechtigde gezinnen te vergroten. In 2022 treft de SVB hiertoe de benodigde werkzaamheden, zoals de communicatie richting burgers en de aanpassing van processen en systemen. Mogelijk zijn in 2023 aanvullende werkzaamheden nodig ter beoordeling van nieuwe aanvragen van potentiële rechthebbenden.

Afschaffen korting AOW vanwege schuldige nalatigheid

Naar verwachting wordt in 2023 het wetsvoorstel Afschaffen van Schuldig nalatigheid (mogelijk met terugwerkende kracht tot 1 januari 2023) geïmplementeerd. De SVB zal in aanloop hiernaartoe en zo nodig ook in 2023 de voorbereidende werkzaamheden hiertoe treffen.

Aanpassing bedrag AOW

Het bruto wettelijk minimumloon wordt per 1 januari 2023 bijzonder verhoogd met 8,05%. Inclusief de reguliere indexatie stijgt het minimumloon met 10,15%. De bijzondere minimumloonsverhoging werkt door op de AOW. Op die manier wordt de basis van het inkomensgebouw en het inkomen van AOW-gerechtigden

versneld verstevigd. Met het stijgen van de AOW-uitkering vervalt de noodzaak tot een aanvullende Inkomensondersteuning AOW (IOAOW, extra kop bovenop de AOW-uitkering). De IOAOW wordt daarom eerst verlaagd naar 5 euro per maand in 2023, en vervolgens afgeschaft per 2025. Per saldo neemt het inkomen van AOW-gerechtigden toe. De extra werkzaamheden voor de SVB zijn beperkt.

Wet Open Overheid

In het kader van openheid en transparantie is op 1 mei 2022 de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De SVB geeft hier gefaseerd opvolging aan. In paragraaf 2.5 is beschreven wat dit in 2023 voor de SVB betekent.

Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Op 1 januari 2023 treedt de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer in werking. Het wetsvoorstel geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. De SVB bereidt zich hier in 2022 op voor en zal naar verwachting ook in 2023 nog werkzaamheden in dit kader verrichten.

Single Digital Gateway

In oktober 2018 heeft het Europees Parlement de Single-Digital-Gateway-verordening aangenomen, waarmee burgers en bedrijven makkelijker toegang moeten krijgen tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie. Deze verordening kent drie pijlers en overheidsorganisaties beoordelen zelf welke onderdelen op hen van toepassing zijn. De SVB voldoet al deels aan de verordening die eind 2023 ingevoerd moet zijn en geeft in 2023 verdere invulling aan de implementatie. Concrete voorbeelden zijn meer webdiensten internationaal toegankelijk maken en het aanbieden van alle documentatie via de SDG portal. Ook werkt de SVB in dit kader 2023 aan de implementatie van het 'Once Only Technical System'.



Wij gaan voor dienstverlening
die aansluit bij ieders situatie

4 Persoonlijke dienstverlening en maatwerk

Het bieden van persoonlijke dienstverlening is al jaren de norm voor de SVB, ook als deze digitaal aangeboden wordt. Persoonlijk staat voor de SVB voor een manier die aansluit bij ieders persoonlijke situatie en eigen voorkeuren. Dit betekent ook dat er maatwerk in het contact met burgers mogelijk moet zijn.

De SVB geeft deze persoonlijke dienstverlening in samenwerking met burgers vorm, door structureel feedback en ervaringen bij hen op te halen. Dit doet zij op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het tweejaarlijks grootschalige klanttevredenheidsonderzoek. In 2022 werd dit onderzoek uitgevoerd en haalde de SVB wederom de norm van een 8 als gemiddeld rapportcijfer. In 2024 wordt dit onderzoek herhaald. In 2023 wordt feedback opgehaald door onder andere continu klantonderzoek direct na contact via kanalen als telefonie en whatsapp. Daarnaast worden specifieke onderwerpen nader onderzocht in klantcommunities, worden er klantreizen uitgevoerd en houdt de SVB zogenoemde effectmetingen op specifieke processen zoals het bellen bij beslag in het kader van onze vroegsignalerende rol bij schuldenproblematiek.

Ook werkt de SVB in dit kader nauw samen met haar Klantenadviesraad (KAR). De KAR denkt mee, toetst en adviseert de SVB (proactief) over haar dienstverlening. Daarnaast neemt de KAR deel aan belangrijke garages die in het kader van de Bedoeling worden georganiseerd, en participeert zij in externe overlegstructuren. In het kader van het verder versterken van de feedbackloop tussen burger, beleid en uitvoering ziet de SVB in 2023 een nog stevigere rol voor de KAR bij de vorming en toetsing van beleid, wet- en regelgeving, evenals het vormgeven van sturen op publieke waarden. Deze manier van werken sluit naadloos aan bij de uitgangspunten zoals vastgelegd in de overheidsbrede visie op dienstverlening. Deze visie op dienstverlening is erop gericht om de behoeften van burgers centraal te stellen in de manier waarop we overheidsbreed onze dienstverlening inrichten.

Onze dienstverlening wordt gemiddeld genomen al jaren hoog gewaardeerd. Dat is positief en de SVB doet er alles aan om dit zo te houden. Het betekent echter niet dat de dienstverlening voor iedereen goed is. En daar wil de SVB wel naartoe. Dat betekent dat onze dienstverlening voor iedereen eenvoudig toegankelijk moet zijn, aansluit bij ieders voorkeuren en er maatwerk wordt geboden waar dat nodig is. Een aantal belangrijke activiteiten die de SVB in dit kader in 2023 onderneemt, wordt hierna op hoofdlijnen toegelicht.

In 2023:

- ✓ Voldoet de SVB aan de norm van gemiddeld een 8 voor klanttevredenheid

Actielijn 1 POK

Actielijn 2 POK

4.1 Eenvoudig toegankelijke dienstverlening

De SVB wil eenvoudig toegankelijke dienstverlening bieden, zowel digitaal als fysiek. Het maakt niet uit via welk kanaal (telefonie, post, website, whatsapp, balie) iemand contact heeft met de SVB; de dienstverlening moet goed en eenduidig zijn en aan de informatiebehoefte van de burger voldoen. Voor de digitale kanalen geeft de SVB dit vorm via haar zogeheten omnichannel strategie. In 2022 zijn hiervoor de contouren opgesteld, waarmee de implementatie gefaseerd in meerdere jaren plaatsvindt. De omnichannel strategie moet ertoe leiden dat burgers gebruik kunnen maken van meerdere, geïntegreerde kanalen, al naar gelang de eigen behoefte en voorkeur. Dit draagt bij aan vertrouwen en een positieve ervaring met de dienstverlening van de SVB. Voor medewerkers wordt het ook eenvoudiger om goede en uniforme dienstverlening te kunnen bieden, omdat relevante klantinformatie in elk kanaal beschikbaar is, uiteraard met inachtneming van privacy- en beveiligingsnormen. Tevens biedt omnichannel de mogelijkheid om het datagedreven werken verder te optimaliseren. De implementatie van de omnichannel strategie vindt incrementeel plaats en is in belangrijke mate afhankelijk van andere trajecten (zoals de aanbesteding van telefonie en communicatiediensten, modernisering van het IT Cobol landschap en de vervanging van het

documentmanagementsysteem (DMS). Naar verwachting is de basis implementatie eind 2025 gereed, om daarna verder te worden doorontwikkeld al naar gelang de behoeften van burgers, organisatie en ketenpartners.

Naast de digitale dienstverlening biedt de SVB sinds een aantal jaar, in samenwerking met DUO, gezamenlijke dienstverlening op locatie (GDL) in de vorm van een fysiek loket bij gemeenten. Ook dit is in lijn met de overheidsbrede visie op dienstverlening, waarin vindbaarheid, zowel fysiek als virtueel, een belangrijk onderdeel vormt. Als gevolg van corona was in 2020 en 2021 geen fysieke bemensing mogelijk, maar werd deze dienstverlening op alternatieve manier vormgegeven. In 2022 zijn deze fysieke loketten weer opgestart en de SVB streeft ernaar eind 2022 tien (digitale) loketten te bemensen. Dit aantal wordt in 2023 verder uitgebreid in samenspraak met gemeenten en andere uitvoerders. Daarnaast werkt de SVB actief mee aan het programma één-loketfunctie binnen spoor 1 van het traject Werk aan Uitvoering. Daarin worden op dit moment experimenten onderzocht voor de invulling van een overheidsloket vanaf 2023. In 2023 zal de SVB aansluiten op de initiatieven die binnen dit programma worden uitgerold.

In 2023:

- ✓ Sluit de SVB aan bij initiatieven rondom de één-loket-functie die in spoor 1 van het traject Werk aan Uitvoering worden uitgerold
- ✓ Breidt de SVB het aantal (fysieke en virtuele) loketten uit naar minimaal 15

4.2 Verder terugdringen niet-gebruik

Het informeren van burgers over hun rechten en plichten is een kerntaak van de SVB. Dit betekent onder andere dat de SVB zich actief inzet voor het terugdringen van niet-gebruik van regelingen. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het terugdringen van armoede, omdat er meer financiële bestaanszekerheid wordt geboden. Het terugdringen van armoede is ook één van de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties, waar de SVB zich aan heeft gecommitteerd.



De SVB probeert het gebruik van de AIO al jaren op allerlei manieren te stimuleren. Vanaf 2022 zijn er op beperkte schaal voorzieningen aan klanten beschikbaar gesteld, waarmee zij hun aanvraag AIO digitaal kunnen indienen. In 2023 worden deze mogelijkheden uitgebreid en zijn op het aanvraagformulier al meer gegevens vooraf ingevuld. In 2022 is op een aantal SVB-locaties een pilot van start gegaan waarin potentiële AIO-gerechtigden die hebben aangegeven een aanvraagformulier AIO te willen indienen, telefonisch worden geïnformeerd over het aanvraagformulier en de aanvraagprocedure. Aan de hand van de uitkomsten hiervan wordt deze werkwijze in 2023 al dan niet definitief geïmplementeerd op alle locaties.

Daarnaast worden in 2023 de resultaten verwacht van de andere pilot die de SVB is gestart om niet-gebruik AIO te reduceren. In deze pilot wordt gebruik gemaakt van de techniek Multi Party Computation, waarmee cruciale data van ketenpartners worden gebruikt om potentiële AIO-gerechtigden in beeld te krijgen, zonder de data in te kunnen zien. Afhankelijk van de resultaten zal in 2023 worden bepaald of deze techniek en aanpak structureel gebruikt kan worden om het gebruik van de AIO te vergroten. Tevens formuleert de SVB in 2023 een doelstelling voor daling van het niet-gebruik AIO in 2024 op basis van de resultaten van de pilot.

De SVB zal verder in 2023 de contacten met onder meer gemeenten en belangenorganisaties blijven onderhouden en daar waar nodig uitbreiden om samen met hen op te trekken in het gericht benaderen en informeren van potentiële AIO-gerechtigden.

De SVB heeft reden om aan te nemen dat er ook binnen de AKW sprake is van niet-gebruik, maar concrete cijfers hierover zijn nog niet bekend. In 2022 voert de SVB onderzoek uit naar de omvang en mogelijke oorzaken van het niet-gebruik AKW onder arbeidsmigranten en het niet-gebruik van de dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg (DKIZ). In 2023 zullen afhankelijk van de onderzoeksresultaten gerichte verbeteracties worden opgepakt om het niet-gebruik AKW onder deze twee doelgroepen te verminderen.

In 2023:

- ✓ Is het percentage niet-gebruik AIO verlaagd ten opzichte van 2022 (30% niet-gebruik cf. onderzoek CBS)

4.3 Toepassing van nieuwe technologieën op bestaande data

Door de toepassing van nieuwe technologieën op bestaande data, heeft de SVB in 2022 inconsistenties in haar AOW-administratie opgespoord, wat betekent dat circa 13.000 burgers in het verleden mogelijk te veel of te weinig AOW hebben ontvangen. Naar aanleiding hiervan heeft de SVB in 2022 in nauwe samenwerking met SZW nieuwe beleidsuitgangspunten geformuleerd en zal zij in 2022 en 2023 uitvoering geven aan een herstelactie die hieraan is gekoppeld. Voor zowel te veel als te weinig ontvangen AOW geldt een maximale herzieningstermijn van vijf jaar. De SVB neemt in geval van een herziening proactief contact op met de betreffende burger.

In 2023 voert de SVB daarnaast een verkenning uit naar de mogelijkheden om keteneffecten naar aanleiding van deze herziening te voorkomen of compenseren. Ook zal zij burgers proactief informeren over deze keteneffecten en daar waar mogelijk hen hierin ontzorgen.

In 2023:

- ✓ Is gestart met de herstelacties voortkomend uit het data initiatief
- ✓ Is het vernieuwde herzieningsbeleid ingevoerd en wordt dit toegepast in de uitvoering

4.4 De Bedoeling 2.0

Actielijn 2 POK

Actielijn 3 POK

Het meerjarig programma De Bedoeling 2.0 heeft tot doel dat alle burgers krijgen waar zij recht op hebben, ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Dit wordt langs twee hoofdlijnen gerealiseerd; allereerst het integreren van maatwerk in het dagelijks werk en daarnaast het bijdragen aan de overheidsbrede, organisatie-overstijgende maatwerkopgaven. De SVB zet in 2023 de eerder ingeslagen weg voort, langs de lijnen van structuur, sturing, werkprocessen, cultuur, bewustwording en vakmanschap.

In 2023 ligt de focus van het programma op het realiseren van maatwerk in de dagelijkse praktijk. Voor het herkennen en oppakken van maatwerkcasuïstiek is in 2022 een werkproces ontwikkeld, dat in 2023 wordt geïmplementeerd via zowel doorontwikkeling van de benodigde tooling als het scholen van medewerkers in het toepassen van deze tooling. Daarnaast worden in 2023 keuzes ten aanzien van de inrichting van de uitvoering van maatwerk gemaakt. Hiermee wordt de kwaliteit van de uitvoering van maatwerk geborgd en wordt het voor medewerkers inzichtelijk hoe zij uitvoering kunnen geven aan maatwerk indien een maatwerksituatie wordt herkend en erkend.

Naast de verankering in het dagelijks werk wordt er in 2023 door de SVB in multidisciplinair verband een maatwerkvisie met uniforme afspraken over de beginselen van maatwerk ontwikkeld, die na vaststelling het vertrekpunt vormt voor de interne samenwerking en de samenwerking met (keten)partners.

Overheidsbreed gaat de SVB door met het delen van kennis en ervaringen, alsmede het bouwen aan netwerken en het versterken van de samenwerking met ketenpartners. Dit laatste gebeurt ook in nauwe samenwerking met het programma Werk aan Uitvoering (WaU).

In 2023:

- ✓ Is het werkproces voor specifiek maatwerk geïmplementeerd en verankerd
- ✓ Heeft de SVB een vastgestelde en breed gedragen en gedeelde maatwerkvisie, die het vertrekpunt vormt voor zowel interne samenwerking als externe samenwerking met (keten)partners
- ✓ Zijn de maatschappelijke effecten van het leveren van maatwerk gebundeld en intern en extern gedeeld, zodat het effect en daarmee belang van maatwerk breed onderschreven wordt

4.5 Bestuursrecht op Maat

Actielijn 3 POK

Eén van de strategische doelstellingen in de SVB Meerjarenkoers is het vergroten van de effectiviteit van beleid en uitvoering door verdere inbedding van een organisatiebrede aanpak voor specifiek maatwerk. De Universiteit Leiden heeft in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek naar maatwerk verricht, waarbij is geanalyseerd welke juridische knelpunten het bieden van maatwerk in de weg staan en hiervoor een aantal oplossingsrichtingen uitgewerkt. In het verlengde hiervan is de SVB in 2022 gestart met het programma Bestuursrecht op Maat, waarbij de komende jaren stevig geïnvesteerd wordt om het juridisch beleid van de SVB burgervriendelijker te maken. Door bij de uitvoering van wet- en regelgeving en haar beoordeling rekening te houden met de persoonlijke situatie van de burger, waarbij de discretionaire ruimte optimaal wordt benut, is maatwerk aan de achterkant minder nodig. Dit geldt zowel voor het opstellen en wijzigen van juridisch beleid binnen de SVB alsmede bij bezwaar- en beroepsprocedures.

Ondersteunende processen zoals het juridisch dashboard en het strategisch klachtproces zorgen voor inzicht in signalen en helpen de SVB te leren en verbeteren. Deze processen zijn in 2023 operationeel, aangescherpt en uitgebreid. Medewerkers zijn eind 2023 verder opgeleid om het burgerperspectief ook in het juridische veld – bezwaar en beroep - toe te passen en ontwikkelen steeds meer vaardigheden om burgergericht werken in de praktijk te brengen. Hiermee levert de SVB een belangrijke (juridische) bijdrage aan het inrichten van een responsievere overheid naast het programma Werken vanuit de Bedoeling.

In 2023:

- ✓ Is 30% van het totaal aantal beleidsregels doorgelicht, en daar waar nodig gemoderniseerd ofwel burgervriendelijker gemaakt



Wij signaleren en denken actief
mee over vereenvoudigingen

5 Versnelling door vereenvoudiging

In de opmaat naar het bieden van dienstverlening vanuit één overheid waarbij de burger centraal staat, is eenvoudiger wet- en regelgeving nodig. Als publieke dienstverlener is de SVB niet alleen een belangrijk gezicht namens de overheid, maar staat zij ook dicht bij de burger en heeft zij goed zicht op waar de uitvoering niet uitpakt zoals beoogd. Vanuit deze positie heeft de SVB een belangrijke rol in het actief mede vormgeven van de vereenvoudiging van wet- en regelgeving en daarmee de versnelling naar dienstverlening vanuit één overheid.

De SVB toetst de uitvoerbaarheid van voorgenomen nieuwe wet- en regelgeving. Dit doet zij aan de voorkant middels uitvoeringstoetsen waarin een doenvermogenstoets is opgenomen, en vanaf 2023 ook achteraf via invoeringstoetsen waarbij getoetst wordt of wet- en regelgeving in de praktijk zo uitpakt als beoogt. Ook ziet de SVB voor zichzelf een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten, het formuleren van verbetervoorstellen voor deze knelpunten en het actief verder brengen van deze verbetervoorstellen voor de sociale zekerheid in samenwerking met het departement en met de politiek.

5.1 Signaleren om dienstverlening te verbeteren

Actielijn 1 POK

Actielijn 5 POK

De SVB zet zich al jaren in om signalen op te halen en actief onder de aandacht te brengen van zowel het departement als de politiek. Deze signalen haalt de SVB zoals eerder genoemd rechtstreeks op bij burgers, via de Klantenadviesraad, en vanaf 2023 ook via het juridisch dashboard dat zij aan het ontwikkelen is. Deze signalen worden op meerdere manieren onder de aandacht gebracht bij het departement en de politiek. Voorbeelden zijn de knelpuntenbrieven en activiteiten als participatie aan rondetafelgesprekken zoals bijvoorbeeld georganiseerd door de Nationale ombudsman, het beschikbaar stellen van deskundigheid voor technische briefings, het organiseren van werkbezoeken voor departement en politiek en het bevorderen van contact (op verschillende niveaus) tussen beleid en departement. In 2023 zal de SVB deze activiteiten verder verstevigen en uitbreiden. Deze manier van werken is in lijn met de uitgangspunten van de samenwerkingsvisie¹ die SVB, SZW en UWV in 2022 gezamenlijk hebben opgesteld.

5.2 Bijdragen aan vereenvoudiging van het stelsel

Actielijn 5 POK

Naast het ophalen van signalen ten aanzien van de uitwerking van beleid en wet- en regelgeving, denkt de SVB ook in 2023 mee over verdere vereenvoudiging van het socialezekerheidsstelsel. Zo participeert de SVB in 2022 in het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging, waarin mogelijkheden tot verdere vereenvoudiging van de sociale zekerheid worden onderzocht. Vanaf 2023 zal de SVB opvolging geven aan de hieruit voortvloeiende verbetervoorstellen die gerelateerd zijn aan de dienstverlening van de SVB.

Ook geeft de SVB in 2023 samen met SZW en andere relevante (keten)partners verdere opvolging aan de aanbevelingen uit het onderzoek 'Hardvochtige effecten op burgers door knelpunten in (uitvoering) wet- en regelgeving binnen de sociale zekerheid', dat in juni 2022 is uitgebracht op verzoek van het kabinet. De aanbevelingen uit dit rapport onderstrepen het belang van complexiteitsreductie en verdere verbetering van de dienstverlening aan burgers

¹ Zie www.tweedekamer.nl, kamerstuk 2022D26517 d.d. 22 juni 2022, als bijlage van de Stand van de Uitvoering juni 2022.



Wij hebben oog voor onze mensen
en de wereld om ons heen

6 Oog voor onze mensen en omgeving

Onze ambitie om de burger centraal te stellen, heeft impact op onder andere het inrichten van de (digitale) dienstverlening, in de manier waarop wet- en regelgeving ontworpen en getoetst wordt, in de manier waarop beleidsregels worden toegepast. Maar het vraagt vooral ook voldoende en goed opgeleide medewerkers, die de vraag achter de vraag weten te stellen, kennis uitwisselen en leren van casuïstiek. Ook de inzet van innovatie is van belang, zeker met de technologische ontwikkelingen en mogelijkheden die elkaar in rap tempo opvolgen. In dit kader zet de SVB in 2023 in lijn met de HR-strategie in op het zijn van een aantrekkelijke werkgever en het versterken van het lerend, verbeterend en innoverend vermogen van de SVB.

Het bieden van een omgeving waarin er ruimte is om te leren, verbeteren en innoveren, vraagt om leiderschap en sturing die deze ruimte biedt. In 2023 zet de SVB daarom niet alleen in op de doorontwikkeling van het leiderschap binnen de SVB, maar ook op het in gezamenlijkheid met SZW verder vormgeven van het gezamenlijk sturen op publieke waarden.

Tenslotte geeft de SVB in 2023 verder invulling aan haar ambitie om in 2030 een klimaatneutrale organisatie te zijn. Deze ambitie is een invulling van één van de drie SDG's (Sustainable Development Goals) waaraan de SVB zich gecommitteerd heeft. De (in totaal 17) SDG's zijn in 2015 opgesteld door de Verenigde Naties en hebben tot doel om van de wereld een betere plek te maken in 2030.

6.1 De SVB als aantrekkelijke werkgever

Actielijn 6 POK

Het realiseren van de opgaven waar de SVB voor staat vraagt om het aantrekken en behouden van medewerkers die goed zijn opgeleid om het werk te kunnen doen, en voldoende tijd en ruimte ervaren om daadwerkelijk de persoonlijke situatie van de burger centraal te stellen en de dienstverlening daarop aan te laten sluiten. Het vraagt ook om voldoende capaciteit, medewerkers die bevlogen zijn en vitaal genoeg om iedere dag weer die goede dienstverlening te bieden. De SVB wil een aantrekkelijke werkgever zijn door deze randvoorwaarden te bieden.

Aantrekken en behouden van kwalitatief goede medewerkers

Om de dienstverlening nu en in de toekomst te borgen en de kwaliteit te blijven bieden voor onze burgers die de SVB van belang acht, is het noodzakelijk om voldoende en goede medewerkers aan te trekken en te behouden. Dit is geen gemakkelijke opgave gezien de huidige arbeidsmarkt. De SVB treedt daarom actief naar buiten en ontsluit ook in 2023 de arbeidsmarkt door te werken met talentpools en door netwerk- en potentiëgericht te werven. Desalniettemin zijn dit geen garanties dat de SVB erin slaagt om voldoende kwalitatieve medewerkers aan te trekken en te behouden.

Vitaliteit en werkvermogen

De SVB vindt het belangrijk dat medewerkers zich prettig voelen bij de SVB en voldoende ruimte krijgen om hun werk te doen. Om deze reden doet de SVB continu onderzoek naar de medewerkerstevredenheid. Uit de barometers die in 2022 zijn uitgevoerd blijkt dat de algemene tevredenheid van SVB medewerkers ruim voldoende is, maar dat de hoge werkdruk en de vitaliteit van medewerkers een punt van aandacht blijven. Ook in 2023 zet de SVB daarom in op het terugbrengen van het verzuim, onder andere door de inzet van preventief medisch onderzoek waarmee meer inzicht wordt verkregen in persoonlijke vitaliteit en eventuele benodigde interventies. Ook wordt specialistische expertise ingezet om re-integratie te versnellen.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie zijn belangrijke thema's voor de SVB. Het verminderen van ongelijkheid is daarom ook één van de SDG's waaraan de SVB zich heeft gecommitteerd. De SVB geeft hier onder andere invulling aan door actieve agendering van deze thema's en daarmee de bewustwording onder medewerkers te vergroten. Het agenderen gebeurt bijvoorbeeld middels het organiseren van evenementen en rondetafelgesprekken met medewerkers uit alle lagen van de organisatie. Tevens geeft de SVB ook praktisch invulling aan het zijn van een inclusieve organisatie: in de CAO is vanaf 2022 bijvoorbeeld ruimer ouderschapsverlof bij niet-standaard gezinsvorming (bijvoorbeeld LHBTI ouderschap) ingevoerd, evenals een verlofdagenvoorziening, waardoor medewerkers de mogelijkheid hebben om de huidige feestdagen te ruilen voor andere feestdagen.



Ook in haar werving heeft de SVB expliciet aandacht voor diversiteit en inclusie, omdat de SVB ervan overtuigd is dat een diverse en inclusieve organisatie bijdraagt aan betere prestaties en een inclusieve benadering van burgers. In dit kader zijn in 2022 honderden selectiegesprekken gevoerd via een biasvrije methode, wat leidt tot selectie op vooraf vastgestelde aspecten en betere, biasvrije feedback richting kandidaten. Deze methodiek wordt in 2023 opnieuw toegepast in de selectiegesprekken. Ook wordt inclusief gedrag en het stimuleren daarvan in 2023 onderdeel van het leiderschapsprofiel.

Een diverse en inclusieve organisatie betekent ook een evenwichtige man-vrouw verdeling in de top en subtop van de organisatie. De SVB werkt hier naartoe en ziet hierin een stijgende trend, maar is er nog niet. In 2023 wordt een plan van aanpak opgesteld om binnen een termijn van maximaal vijf jaar te komen tot een 50/50-verdeling. Tenslotte komt het bieden van gelijke kansen ook terug door het bieden van werk voor arbeidsparticipanten. Als overheidswerkgever slaagt de SVB er steeds beter in om de doelstellingen in het kader van de banenafpraak te realiseren. In 2023 wordt deze verbetering verder doorgezet.

In 2023:

- ✓ Realiseert de SVB een stijging van 5% meer arbeidsparticipanten dat werkzaam is bij de SVB ten opzichte van 2022

Actielijn 6 POK

Actielijn 2 WaU

6.2 Toekomstgericht ontwikkelen door verdere versterking vakmanschap

Om aan de veranderopgave van de SVB te kunnen voldoen zet de SVB stevig in op vakmanschap, zowel voor medewerkers als leidinggevenden. Het versterken van vakmanschap richt zich op vakkennis, herkennen en oppakken van signalen, analyseren en doorvragen, tijd en aandacht nemen én bieden in de sturing om individuele burgers te helpen, (samen)werken binnen en buiten de organisatie en tenslotte het omgaan met tegenspraak. Om burgers snel en goed te helpen is het leren op de werkplek onderdeel geworden van het formele leren. In 2023 en de jaren daarna vraagt de continue instroom van nieuwe medewerkers en het onderhouden van het vakmanschap van zittende medewerkers een forse inspanning. Met behulp van financiering vanuit Werk aan Uitvoering geeft de SVB hier in 2023 invulling aan, door onder andere bijscholing van medewerkers en de inzet van extra vakopleiders en praktijkbegeleiders. In 2023 gaan 11 (van in totaal 25) vakopleiders en praktijkbegeleiders van start.

In 2023 wordt daarnaast een nieuw digitaal leersysteem geïmplementeerd en wordt er gewerkt met een vernieuwd opleidingscurriculum waarin kennis, vaardigheden en ervaring worden uitgebouwd. Daarnaast worden de successen uit experimenten onder andere rondom video-interventies, praktijkbegeleiding en kennisondersteuning opgeschaald. Waar nodig wordt het lesmateriaal gedigitaliseerd, passend bij de nieuwe manier van werken.

6.3 Gezamenlijk sturen op publieke waarden

De SVB zet samen met SZW in op sturing en verantwoording op basis van publieke waarden, om hiermee maatschappelijke meerwaarde te creëren voor burgers en maatschappij. In 2021 heeft in dit kader een eerste herijking van de KPI's plaatsgevonden, waarmee, is geprobeerd om de complexe praktijk van de uitvoering beter voor het voetlicht te brengen. De KPI's dragen op deze manier meer bij aan het voeren van het goede gesprek tussen de SVB, SZW, politiek en samenleving over bijvoorbeeld knelpunten in de uitvoering. In 2022 en 2023 werkt de SVB samen met SZW aan een verdere aanscherping en verdieping van de set, waarbij expertise van hoogleraren op dit onderwerp wordt benut en kennis wordt uitgewisseld met het UWV, die een soortgelijke beweging met het ministerie heeft ingezet.

In 2023:

- ✓ Geeft de SVB samen met SZW verdere invulling aan het gezamenlijk sturen op publieke waarden

6.4 Op weg naar een klimaatneutrale SVB

De SVB heeft zich geëngageerd aan drie van de 17 Sustainable Development Goals die in 2015 door de Verenigde Naties opgesteld zijn, 'Klimaatactie' is er hier één van. In dit kader heeft de SVB zichzelf tot doel gesteld om in 2030 klimaatneutraal zijn. Dit vraagt de nodige investeringen en daarmee scherpte in de keuzes die de SVB maakt. Zo is duurzaamheid een belangrijk uitgangspunt bij het programma Bewust Werken dat in 2023 verder wordt geïmplementeerd: bij de aanpassing van onze gebouwen wordt materiaal hergebruikt waar mogelijk en bij nieuw meubilair wordt gekozen voor circulair ontworpen meubilair, geproduceerd met minimale CO₂-uitstoot. Deze ambities gelden uiteraard ook voor de gebouwen zelf. De SVB streeft ernaar dat alle in eigendom zijnde panden vanaf 2025 voldoen aan de vereisten voor het energielabel A. In 2030 wordt deze doelstelling aangescherpt naar minimaal A++. Op dit moment voldoen 3 panden aan de vereisten voor energielabel A, 4 panden voor A+ en 3 panden voor A++. Eén pand heeft momenteel energielabel B. De SVB loopt daarmee ver vooruit op de vanaf 1 januari 2023 geldende verplichting om voor ieder kantoor- en bedrijfsgebouw vanaf 100 vierkante meter aan de vereisten voor het energielabel C te voldoen.



Ook brengt Bewust Werken een vermindering van het woon- werkverkeer met zich mee. Dit wordt mede aangemoedigd door de CAO, waarin het gebruik van duurzaam vervoer zoals de fiets en het OV wordt gestimuleerd. Om te bezien waar de CO₂-uitstoot van de SVB nog verder omlaag kan, wordt deze in 2023 nauwkeurig en volledig in kaart gebracht conform de werkwijze van de CO₂ prestatieladder.

Daarnaast zet de SVB verder in op duurzaamheid door dit in 2023 in alle aanbestedingen waar gegund wordt op beste prijs-kwaliteit verhouding, standaard onderdeel te laten uitmaken van het gunningsmodel (comply or explain). Op dit moment is dat voor circa 50% van de aanbestedingen het geval.

In 2023:

- ✓ Geldt voor 100% van de aanbestedingen die door de SVB gegund worden op beste prijs-kwaliteitverhouding, dat duurzaamheid standaard onderdeel is van het gunningsmodel



Begroting 2023

7 Begroting 2023

Het begrotingsjaar 2023 staat - net als het begrotingsjaar 2022 - deels in het teken van de besteding van diverse extra middelen ten behoeve van verbetering van de dienstverlening aan burgers. Dit betreft de POC-KOT middelen die vanaf 2022 beschikbaar zijn gekomen vanuit de enveloppes 'dienstverlening' en 'informatiehuishouding'. Vanaf 2023 komt hier € 8 miljoen extra voor beschikbaar. Vanaf 2023 worden hier ook de WaU middelen aan toegevoegd voor de sporen "2 – Versnellen Digitale Agenda" en "5 – Statuur en aantrekkelijkheid". Hiervoor wordt in 2023 als eerste tranche € 6 miljoen ter beschikking gesteld.

Voor de versterking van Legacy bij IT is een bestedingsplan ingediend waarmee het voor de SVB gereserveerde bedrag voor 2023 van € 8,6 miljoen is onderbouwd. Deze middelen zijn inmiddels ook toegekend en zijn zodoende meegenomen in deze begroting. Omdat het bedrag voor 2023 veel lager is dan in voorgaande jaren zet de SVB in 2023 maximaal € 5,1 miljoen in uit de eigen middelen (bestemmingsreserve IT) op het moment dat dat nodig is. In de begroting is de onttrekking daarmee nog niet verwerkt.

In de reactiebrief op het definitieve Jaarplan verwachten wij nog de toekenning van de middelen voor:

- TSB voor 2023 en verder
- POK IHH ad € 0,348 miljoen vanaf 2023
- Extra middelen Wet Open Overheid/ Programma Open op Orde

Deze nog niet toegekende middelen hebben wij niet meegenomen in het definitieve Jaarplan. Voor Wet Open op Orde is door de SVB een verzoek gedaan voor zo'n € 0,5 miljoen aan middelen. De claim voor middelen in het kader van de WOO is in overleg met SZW ingediend omdat de middelen voor POK IHH voor een fors lager bedrag zijn toegezegd dan aangevraagd.

Het beschikbare SV-budget voor 2023 bedraagt op basis van de reactiebrief concept jaarplan, inclusief de reeks voor Legacy IT, € 317,1 miljoen. Boven op dit bedrag verwacht de SVB nog extra middelen van SZW te ontvangen voor de loon- en prijscompensatie (LPO) voor het jaar 2023. De LPO 2023 is niet meegenomen in de definitieve begroting. Wel is de doorwerking van de LPO 2022 ad € 10,7 miljoen meegenomen. De SVB heeft € 7,3 miljoen aan opbrengsten uit derden gelden voor de SV regelingen geraamd voor 2023.

Voor PGB is er geen reële stijging voorzien van het budgettair kader, behoudens de reeds bekende verhoging i.v.m. de oploop POC-KOT middelen en het aandeel in de WaU-middelen. Wel wordt de begroting nominaal aangepast om in het juiste loon- en prijspeil voor 2023 te geraken. Deze nominale bijstelling is € 3,2 miljoen waarvan € 1,0 miljoen voor nacalculatie 2022 en € 2,2 miljoen voor de voorcalculatie 2023. De begroting voor 2023 komt inclusief eigen opbrengsten uit op € 80,9 miljoen.

Tabel 1: Middelen versus begroting 2023 (x € 1 miljoen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	mutatie '23 tov '22
Regulier kader SV	266,4	292,2	308,5	16,3
Legacy IT	0,0	11,8	8,6	-3,2
Projectgelden	11,8	0,0	0,0	0,0
Totaal SV-kader gefinancierd door SZW	278,2	304,0	317,1	13,1
- Dekking vanuit opbrengsten derden	9,0	8,3	7,3	-1,0
Totaal SV-kader	287,2	312,3	324,4	12,1
<i>Niet-SV kader:</i>				
- PGB	62,7	75,5	80,8	5,3
- Dekking vanuit opbrengsten derden	0,6	0,2	0,1	-0,1
- PGB projectgelden	15,4	0,0	0,0	0,0
- V&O	8,6	8,2	8,6	0,5
- Dekking vanuit opbrengsten derden	0,2	0,1	0,1	0,0
- Overige regelingen	8,3	6,6	7,2	0,5
Totaal Niet-SV kader	95,8	90,7	96,9	6,2
Totaal middelen	383,0	403,0	421,2	18,3
- Kosten SV	279,8	312,3	324,4	12,1
- Kosten PGB	77,7	75,7	80,9	5,2
- Kosten Niet-SV overig	16,1	15,0	15,9	1,0
Kosten	373,5	403,0	421,2	18,3
Dotatie voorzieningen	3,8	0,0	0,0	0,0
Totaal kosten	377,3	403,0	421,2	18,3
Verschil	5,7	0,0	0,0	0,0
Inzet reserves/projectgelden uit balans SV	0,0	0,0	0,0	0,0
Inzet reserves/projectgelden uit balans PGB	0,0	0,0	0,0	0,0
Saldo	5,7	0,0	0,0	0,0

Totale kosten versus middelen

Bovenstaande tabel toont een sluitende begroting voor de domeinen SV, PGB en niet SV. In de volgende paragraaf wordt verder ingegaan op de ontwikkelingen per domein.

Toelichting ontwikkeling binnen de afzonderlijke domeinen

SV-domein: ten opzichte van het Jaarplan 2022 neemt het budget in 2023 netto met per saldo € 13,1 miljoen toe. Het jaar 2023 was in het meerjarenbeeld van het Jaarplan 2022 nog lager dan 2022 maar door de doorwerking van de loon- en prijscompensatie 2022 (€ 10,7 miljoen), de WaU middelen (€ 5,0 miljoen) en de middelen voor EESSI (€ 4,4 miljoen) stijgt het budget toch. Gecorrigeerd voor het nominale effect zeer licht, ondanks de toekenning van veel extra middelen. Er is geen rekening gehouden met de verwachte loon- en prijscompensatie 2023.

PGB domein: het gevraagde budget voor de uitvoering van het trekkingsrecht PGB is € 80,9 miljoen voor 2023. Dit is gelijk aan het geaccordeerde jaarplan budget voor 2022 opgehoogd met de LPO voor 2022/2023, de oploop in de POC-KOT middelen en WaU middelen. De kosten van de SVB voor bouw en implementatie van het PGB 2.0 systeem worden apart, buiten de reguliere begroting, door het ministerie van VWS beschikbaar gesteld en zijn daarom niet in de reguliere begroting meegenomen.

Niet-SV overig domein: het beschikbare budget in 2023 voor het Niet-SV overig domein stijgt ten opzichte van het jaarplan voor 2022. Deze stijging wordt verklaard door een stijging in middelen bij WLZ en de toekenning van de LPO 2023 voor V&O.

Opbrengsten Derden

Tabel 2: Opbrengsten Derden

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan	SV	PGB	Niet SV
	2021	2022	2023	2023	2023	overig 2023
Personeel	1,8	0,9	0,8	0,7	0,1	0,0
Huisvesting	7,8	7,7	6,7	6,6	0,0	0,1
Automatisering	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bureau	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Diensten en diversen	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal	9,8	8,6	7,5	7,3	0,1	0,1

Bovenstaande tabel toont de eigen raming van de SVB voor de verwachte opbrengsten derden. De raming gaat in 2023 met € 1,0 miljoen omlaag als gevolg van lagere verwachte huuropbrengsten.

Middelen en kosten per domein

In tabel 3 zijn de middelen versus de exploitatiekosten uitgesplitst per domein. De berekeningen zijn gebaseerd op de kostprijsmodellen die zijn herijkt bij de begroting 2022.

Tabel 3: Middelen en Exploitatiekosten 2023 per domein

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	317,1	80,8	15,8	413,7
Dekking vanuit opbrengsten derden	7,3	0,1	0,1	7,5
Kosten	324,4	80,9	15,9	421,2
Saldo	0,0	0,0	0,0	0,0
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	0,0	0,0	0,0	0,0
Saldo	0,0	0,0	0,0	0,0

* Door afrondingen ontstaan in deze tabel verschillen van één decimaal bij de totalen

Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en Niet-SV overig

Hieronder worden per kostencategorie de wijzigingen 2023 ten opzichte van 2022 toegelicht.

Tabel 4: Uitvoeringskosten naar domeinen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan	SV	PGB	Niet SV
	2021	2022	2023	2023	2023	overig 2023
Personeelskosten	294,7	308,8	334,3	258,6	63,8	11,9
Huisvestingskosten	19,0	20,4	21,1	16,6	3,7	0,9
Automatiseringskosten	40,5	50,9	48,1	37,2	9,6	1,3
Bureaukosten	5,2	5,6	5,2	4,0	1,1	0,2
Diensten en diversen	14,1	17,3	12,4	7,9	2,9	1,6
(dotatie voorz. personeel)	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal	377,3	403,0	421,2	324,4	80,9	15,9
Waarvan directe Kosten	243,2	264,8	313,4	239,5	59,9	14,0
Waarvan indirecte kosten	134,1	138,1	107,8	84,9	21,0	1,9

Toelichting:

- Personeelskosten: zijn vooral gestegen door verwerking LPO 2022, oploop POC-KOT middelen en de toevoeging van WaU middelen.
- Huisvestingskosten: zijn gestegen door een verwachte stijging van de energiekosten.
- Automatiseringskosten: Legacy middelen over 2023 zijn verlaagd met € 3,2 miljoen ten opzichte van 2022. Daarentegen zijn er WaU middelen toegevoegd (€ 0,9 miljoen).
- Bureaukosten: deze kosten zijn niet significant gewijzigd en worden niet verder toegelicht.
- Diensten en diversen: de begroting is verlaagd door de verschuiving van een begrotingspost naar personeelskosten en door de verlaging van de begroting voor reis- en verblijfkosten.

Uitvoeringskosten categorie personeelslasten

In de categorie personeelskosten maken we onderscheid tussen de loonkosten voor interne medewerkers, de kosten voor uitzendkrachten, de kosten voor externe inhuur en de overige personeelskosten (ARBO-kosten, kosten woon- werkverkeer en opleidingskosten).

Tabel 5: Uitsplitsing Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan	SV	PGB	Niet SV	
	2021	2022	2023	2023	2023	overig 2023	
<i>Personeelskosten:</i>							
Intern personeel	230,1	269,9	284,5		221,7	52,1	10,6
Uitzendkrachten	17,8	6,7	8,9		5,2	3,7	0,0
Externe medewerkers	38,0	27,4	31,5		23,5	7,7	0,3
Overige personeelskosten	12,6	4,7	9,4		8,1	0,3	1,0
Totaal	298,5	308,8	334,3		258,6	63,8	11,9

Toelichting

- Bij het opstellen van de begroting 2023 is voor de pensioenpremies, sociale lasten gebruik gemaakt van de voor 2022 geldende percentages en cao schaalbedragen.
- De loonkosten zijn gebaseerd op de geplande formatie, zie tabel 6.
- De begrote kosten voor intern personeel, uitzendkrachten en externen zijn gestegen als gevolg van de doorwerking LPO 2022 en vooral de extra middelen voor POC-KOT en de WaU.
- De overige personeelskosten in 2022 geven een onterecht lager bedrag omdat de verdeling naar de kostensoorten na het opstellen van het jaarplan is uitgevoerd.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2023 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2022 en 2021.

Tabel 6: Formatie SVB (gemiddeld aantal Fte's op jaarbasis)

gem aantal FTE's op jaarbasis	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan	SV	PGB	Niet SV	
	2021	2022	2023	2023	2023	overig 2023	
Interne medewerkers	3.065,0	3.690,0	3.705,3		3.005,5	651,9	47,9
Uitzendkrachten	280,0	99,0	132,6		83,0	49,6	0,0
Externe medewerkers	160,0	173,0	182,7		118,6	63,0	1,1
Totaal	3.505,0	3.962,0	4.020,6		3.207,1	764,5	49,1

Materiële Activa

In tabel 7 wordt de verdeling over categorieën van de investeringen die worden geactiveerd opgenomen.

Tabel 7: Investerings die worden geactiveerd

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan
	2021	2022	2023
Verbouwingen	0,6	2,1	2,2
Installaties	1,7	3,6	4,0
Meubilair & Stoffering	0,2	0,8	1,8
Vervoermiddelen	0,0	0,0	0,0
Facilitaire investeringen	2,5	6,5	8,0
Hardware /wpa	2,1	2,6	5,5
Software / licenties	0,0	0,7	0,7
Infrastructuur/netwerk	0,0	0,0	0,0
Automatiseringsapparatuur	2,1	3,3	6,2
Totaal	4,6	9,8	14,2

Toelichting

- De hogere investeringen bij hardware/WPA komt door de extra aanschaf van IT devices (vervanging en meer personeel) en een aanpassing van het telefoniebeleid.
- Er staan voor 2023 een paar grote facilitaire investeringen op de planning, zijnde de vervanging van de vloerbedekking, het glas en kozijnen in Amstelveen, aanpassing van het gebouw beheer systeem van diverse locaties en de investeringen in het aanpassen van de gebouwen als gevolg van het bewust werken.

Bijlage 1 Meerjarige financiële ontwikkeling 2023 - 2027

Deze bijlage beschrijft de meerjarige financiële consequenties en laat de ontwikkeling van de beschikbare middelen zien, de verwachte aanvullende financiering en de te verwachten kosten. In bijlage 2 worden de kosten per wet, de kosten per klant en de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten en de kostentoerekening gespecificeerd.

Ontwikkeling kosten versus middelen

In tabel B1-1 is nog geen rekening gehouden met de verwachte middelen die het kabinet vanaf 2023 heeft gereserveerd voor Open op Orde omdat deze nog niet formeel zijn toegekend. De SVB verwacht met de aanvullende middelen voldoende financiële armslag te krijgen om de strategische koers uit te kunnen voeren. De middelen voor de LPO 2023 zijn ook niet meegenomen en worden in 2023 alsnog toegevoegd.

Meerjarenbegroting

Voor het SV-domein is de ontwikkeling van het budget vanaf 2023 (tabel B1-1) gebaseerd op de huidige stand van de formeel toegekende middelen. Voor het PGB-domein is het uitgangspunt het gevraagde budgettaire kader aan het ministerie van VWS. Daarnaast is de ontwikkeling van het budget bij Niet-SV gebaseerd op de ontvangen Kaderbrief (PGB) vanuit VWS en de recente afspraken met overige opdrachtgevers (Niet-SV overig).

Tabel B1-1: Overzicht meerjaren budget

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	Jaarschijf 2024	Jaarschijf 2025	Jaarschijf 2026	Jaarschijf 2027
SV-kader	278,2	304,0	317,1	317,0	319,2	321,8	322,9
Derden	9,0	8,3	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	287,2	312,3	324,4	324,3	326,6	329,1	330,2
PGB-kader	78,1	75,5	80,8	81,3	81,2	81,2	81,2
Derden PGB	0,6	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Niet-SV overig	16,9	14,8	15,8	15,9	15,8	15,8	15,7
Derden niet-SV overig	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Totaal	383,0	403,0	421,2	421,8	423,8	426,4	427,3
Delta:							
- SV		25,8	13,1	0,0	2,2	2,6	1,1
- Derden		-1,2	-1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
- reserves SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- PGB		-2,6	5,3	0,5	-0,1	0,0	0,0
- reserves PGB		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- niet-SV overig		-2,1	1,0	0,1	0,0	0,0	-0,1
Budget t.o.v. jaar t-1		20,0	18,3	0,5	2,1	2,6	0,9

Toelichting op de ontwikkeling van het budget

SV:

- LPO (loon- en prijscompensatie): Het meerjarenbudget is opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2022. De stijging in 2023 en verdere jaren komt vooral door de doorwerking van de LPO 2022 die in het Jaarplan 2022 nog niet was geraamd. De LPO voor 2023 is nog niet toegekend en verwerkt. Logischerwijs zou de meerjarenbegroting in het loon- en prijspeil van 2023 worden opgesteld ook voor de jaren daarna. De reële groei in het meerjarenbeeld is ondanks de extra verkregen middelen beperkt. Dit komt vooral doordat er in het Jaarplan 2022 veel incidentele middelen zaten die aflopen.
- WaU middelen: Voor 2023 zijn door het ministerie van SZW WaU middelen toegekend ter waarde van € 5,0 miljoen. Voor de jaren 2024 t/m 2031 is er een toekenning voorzien van € 9,3 miljoen per jaar.

PGB:

- Het beschikbare budgettaire kader voor PGB is vorig jaar door het ministerie van VWS opgehoogd naar € 70,8 miljoen structureel. Voor POC-KOT is in 2022 € 4,7 miljoen toegekend en voor 2023 € 5,8 miljoen aflopend naar € 5,5 miljoen structureel. Vanaf 2023 is nu een stijging met € 3,2 miljoen meegenomen in verband met de LPO voor 2022/2023. Voor PGB wordt de begroting op het loon- en prijspeil van 2023 geraamd. Aanvullend is er € 1,0 miljoen toegekend voor WaU middelen. Voor de jaren 2024 t/m 2031 is er een toekenning van € 1,7 miljoen per jaar voorzien.
- • Het budget voor de uitvoering van het trekkingsrecht PGB blijft in 2023 en 2024 op hetzelfde niveau als in 2022 met daar bovenop een stijging voor POC-KOT middelen en de LPO. Voor de ontwikkeling van het PGB 2.0 systeem wordt separaat een begroting bij VWS ingediend. De middelen hiervoor zijn daarom hier niet meegenomen.

Niet SV overig en derden:

- De stijging van de Niet SV overig middelen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat er aanvullende middelen zijn toegekend aan WLZ en voor LPO 2023 aan V&O.

Kostenontwikkeling

Tabel B1-2 geeft de meerjarige kostenontwikkeling weer, verdeeld over de verschillende domeinen van de SVB.

Tabel B1-2: Exploitatie

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	Jaarschijf 2024	Jaarschijf 2025	Jaarschijf 2026	Jaarschijf 2027
<i>Kosten:</i>							
- SV	283,5	312,3	324,4	324,3	326,6	329,1	330,2
- PGB	77,7	75,7	80,9	81,4	81,3	81,3	81,3
- Niet-SV overig	16,1	15,0	15,9	16,0	16,0	15,9	15,8
Totale kosten	377,4	403,0	421,2	421,8	423,8	426,4	427,3
Middelen incl. reserve	383,0	403,0	421,2	421,8	423,8	426,4	427,3
Saldo	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Bij het SV en het Niet SV domein zal de ontwikkeling van de kosten per domein de ontwikkeling van het beschikbaar budget per domein naar verwachting volgen en is de meerjarenbegroting sluitend.

Bijlage 2 Aanvullende begrotingstabellen 2023

Deze bijlage beschrijft de kosten per klant en per wet. De kosten per wet worden berekend door de totale SV-kosten middels een verdeelsleutel (gebaseerd op de productie fte's per SV wet) te verdelen over de SV-wetten. De kosten per klant worden vervolgens berekend door de kosten per wet te delen door het aantal gerechtigden per wet.

Tabel B2-1: Specificatie kosten per wet

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	mutatie '23 tov '22
<i>SV regelingen:</i>				
AOW	161,4	138,9	168,8	29,9
Anw	9,5	10,6	12,5	1,9
AKW *)	74,4	114,3	96,0	-18,3
AIO	27,2	34,2	33,8	-0,5
Overige SV regelingen *)	11,0	14,2	13,4	-0,9
Totaal SV regelingen	283,5	312,3	324,4	12,1
<i>Niet SV regelingen:</i>				
PGB	77,7	75,7	80,9	5,2
V&O	8,4	8,3	8,8	0,4
Overige niet SV regelingen	7,6	6,6	7,2	0,5
Dekking opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Niet SV regelingen	93,7	90,7	96,9	6,2
Totaal	377,3	403,0	421,2	18,3

*) Na indiening jaarplan 2022 is gebleken dat de cijfers AKW en Overige SV regelingen niet klopten. In deze tabel zijn de gecorrigeerde bedragen opgenomen.

Tabel B2-2: Specificatie kosten per klant²

Bedragen x € 1	Realisatie 2021	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	mutatie '23 tov '22
<i>SV regelingen:</i>				
AOW	45,1	38,4	46,5	8,1
Anw	407,1	461,8	574,6	112,8
AKW *)	39,8	62,1	51,3	-10,8
AIO	520,1	597,7	604,0	6,3
Overige SV regelingen *)	750,2	732,0	671,5	-60,4
<i>Niet SV regelingen:</i>				
PGB		647,3	770,9	123,5
V&O		514,2	601,9	87,7

*) Na indiening jaarplan 2022 is gebleken dat de cijfers AKW en Overige SV regelingen niet klopten. In deze tabel zijn de gecorrigeerde bedragen opgenomen.

² Door afrondingen ontstaan in deze tabel verschillen van 1 decimaal bij de totalen.

Tabel B2-3: Uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitv. Kosten	Uitk. Lasten	Uvk als %	Uitv. Kosten	Uitk. Lasten	Uvk als %
	JP 2022	JP 2022	van Uvl	JP 2023	JP 2023	van Uvl
<i>SV regelingen:</i>						
AOW	138,9	43.045,0	0,3%	168,8	45.331,0	0,4%
Anw	10,6	302,0	3,5%	12,5	306,0	4,1%
AKW *)	114,3	3.690,9	3,1%	96,0	4.122,0	2,3%
AIO	34,2	385,0	8,9%	33,8	397,0	8,5%
Overige SV regelingen *)	14,2	62,1	22,9%	13,4	58,9	22,7%
Totaal SV regelingen	312,3	47.485,0	0,7%	324,4	50.214,9	0,6%
<i>Niet SV regelingen:</i>						
PGB	75,7	2.961,0	2,6%	80,9	3.067,0	2,6%
V&O	8,3	180,0	4,6%	8,8	167,0	5,2%
Overige regelingen	6,6	3,4		7,2	3,1	
Totaal Niet SV regelingen	90,7	3.144,4		96,9	3.237,1	
Totaal	403,0	50.629,4		421,2	53.452,0	

*) Na indiening jaarplan 2022 is gebleken dat de cijfers AKW en Overige SV regelingen niet klopten. In deze tabel zijn de gecorrigeerde bedragen opgenomen.

De uitkeringslasten zijn geïndexeerd conform het Centraal Economisch plan (CEP) van het Centraal Plan Bureau uit het voorjaar. De door het kabinet afgesproken stijging van de uitkeringslasten zijn nog niet hierin verwerkt omdat deze cijfers eerst nog moeten worden doorgerekend en afgestemd met het ministerie van SZW. Voor de AKW zijn de uitkeringslasten in 2022 reeds verhoogd per 1 juli met circa 8% waardoor de stijging ten opzichte van de raming van 2022 zichtbaar wordt.

Tabel B2-4: Voorschot aanvragen uitkeringslasten 2023 aan SZW per maand

op transactiebasis in miljoenen €	AKW*	AIO	TAS	CSE	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
1 januari 2023	1.041,9	33,0	0,5	-	1,0	0,2	0,1	3,3	0,1	1.080,1
1 februari 2023	4,0	33,0	0,5	-	1,0	0,2	0,1	3,3	-	42,1
1 maart 2023	4,0	33,1	0,5	0,1	1,0	0,2	0,1	3,3	-	42,3
1 april 2023	1.018,8	33,1	0,5	-	1,0	0,2	0,1	3,3	0,1	1.057,1
1 mei 2023	4,0	33,1	0,5	-	1,0	0,2	0,1	3,3	-	42,2
1 juni 2023	4,0	33,1	0,5	0,1	1,0	0,2	0,1	3,3	-	42,3
1 juli 2023	1.014,8	33,1	0,5	-	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	1.053,0
1 augustus 2023	4,0	33,1	0,4	-	1,0	0,1	0,1	3,3	-	42,0
1 september 2023	4,0	33,1	0,4	0,1	1,0	0,1	-	3,3	-	42,0
1 oktober 2023	1.014,9	33,1	0,4	-	1,0	0,1	-	3,3	0,1	1.052,9
1 november 2023	4,0	33,1	0,4	-	1,0	0,1	-	3,3	-	41,9
1 december 2023	4,0	33,1	0,4	-	0,9	0,1	-	3,2	-	41,7
Totaal	4.122,4	397,0	5,5	0,3	11,9	1,8	0,8	39,5	0,4	4.579,6

*inclusief AKW+

Bijlage 3 Prestatie-indicatoren

Strategische doelstelling	KPI
Basis op orde	1. Tijdigheid betalingen (99,9%)
	2. Tijdigheid – nationaal (96%)
	3. Tijdigheid – internationaal: voorstel voor 2022: meten daadwerkelijke tijdigheidspercentage op de AOW, AKW, AIO en Anw en op basis daarvan een realistische, maar ambitieuze norm vaststellen vanaf 2023
	4. De KPI tijdigheid internationaal wordt verrijkt met het kengetal ‘doorlooptijd internationale gevalsbehandeling’ (tijd tussen aanvraag of mutatie tot beschikking), voor de regelingen AOW, AKW, AIO en Anw. Hierbinnen wordt de volgende uitsplitsing gemaakt:
	•% afgehandeld ≤ 10 werkdagen
	•% afgehandeld ≤ 8 weken
	•% afgehandeld 8-12 weken
	•% afgehandeld > 12 weken
	Hierbij wordt aangesloten bij de berichtsoorten die worden gemeten voor bepaling van het tijdigheidscijfer, dus aanvragen en mutaties met rechtsgevolg.
	5. Rechtmatigheid (99%)
	6. Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. Het betreft hier de kleine geldstroom.
	Voor 2023 wordt onderzocht op welke manier doelmatigheid kan worden gemeten.
	7. Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8, verrijkt met inzicht in het % klanten met een rapportcijfer < 6.
8. Tijdigheid klachtafhandeling (95%)	
Aanvullende KPI op tevredenheid klachtafhandeling wordt voorbereid voor 2023.	
9. In het kader van preventieve handhaving worden er jaarlijks twee pilots uitgevoerd door de SVB.	
Voor 2023 wordt gekeken naar een mogelijk aanvullende KPI voor handhaving.	
10. De SVB legt voor digitale veiligheid jaarlijks een getekende in-control-verklaring af. Kwantitatieve KPI voor kwaliteit van de IT-organisatie wordt voorbereid voor 2023.	
Versterken ketenintegratie	Kwantitatieve KPI voor datakwaliteit wordt voorbereid voor 2023.
Effectiever door maatwerk/ persoonlijke en proactieve dienstverlening	11. De SVB en SZW nemen gezamenlijk maatregelen om het onbewust niet-gebruik AIO te verminderen.
	12. Bij (impactvolle) wijzigingen of nieuw beleid vindt er voorafgaand klantonderzoek door de SVB plaats. Deze resultaten vormen input voor de U- toets van de SVB. Signalen uit de uitvoering kunnen ook leiden tot klantonderzoek ten behoeve van een invoeringstoets van de SVB.
Versnelling één overheid	13. Er vindt jaarlijks minimaal één pilot plaats, in gezamenlijk opdrachtgeverschap vanuit in ieder geval SVB en SZW, om kennis op te doen over ketenbreed maatwerk vanuit de één-overheidsgedachte.
	14. De signalen in de SVB-knelpuntenbrief wet- & regelgeving (jaarlijkse bijlage bij de Stand van de Uitvoering) leiden in samenwerking met het departement tot verbeteringen voor de burger.
Organisatie-doelstelling	15. De SVB onderzoekt op welke wijze de aantrekkelijkheid als (beoogd) werkgever vergroot kan worden.
	16. De SVB scoort in het continu medewerkerstevredenheidsonderzoek minimaal een 6,8 op werkgeverschap en een 7,2 op bevoegdheid en betrokkenheid.