Sociale Verzekeringsbank

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

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
T.a.v. [redacted]
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Datum
27 september 2023

ons kenmerk
[redacted]

Onderwerp: Jaarplan 2024 van de Sociale Verzekeringsbank

Geachte minister,

Hierbij ontvangt u het jaarplan 2024 van de Sociale Verzekeringsbank. Met dit jaarplan 2024 geeft de SVB invulling aan de realisatie van haar Meerjarenkoers en de rijksbrede opgaven waarvoor aan de SVB financiële middelen ter beschikking zijn gesteld.

In het jaarplan zijn de activiteiten die de SVB in dit kader onderneemt opgenomen. De financiële middelen die hiervoor ter beschikking zijn gesteld, zijn verwerkt in de definitieve begroting 2024.

Met vriendelijke groeten,
Sociale Verzekeringsbank

[redacted]

Bijlage: Jaarplan SVB 2024

Jaarplan 2024

S V B

voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Voorwoord

De Sociale Verzekeringsbank staat als publieke dienstverlener voor de bestaanszekerheid van miljoenen burgers. In de huidige tijdgeest van toenemende onzekerheid over de koopkracht waarin steeds meer mensen dreigen te moeten leven rondom de armoedegrens, is het extra belangrijk dat burgers krijgen waar ze recht op hebben. De SVB ziet dit als haar kerntaak als het gaat om het verstrekken van sociale verzekeringen aan ouderen met een pensioen, nabestaanden en aan ouders met opgroeiende kinderen. Maar ook door te voorzien in de financiële tegemoetkoming aan oorlogsgetroffenen en slachtoffers van een beroepsziekte dan wel door aan mensen de mogelijkheid te bieden via het persoonsgebonden budget om de zorg- en/of ondersteuningsbehoefte te verkrijgen die zij nodig hebben. De SVB zal zich in 2024 hier volledig voor inzetten.

Tegelijkertijd ziet de SVB zich samen met andere publieke organisaties geconfronteerd met nieuwe uitdagingen. De druk op de uitvoeringsorganisaties is de afgelopen jaren sterk toegenomen en het werk is ingewikkelder geworden door onder meer complexe wet- en regelgeving. Bovendien zijn er steeds meer burgers die over de landsgrenzen heen werken of wonen en vraagt het werk om meer arbeidsintensieve maatwerkoplossingen. Daarnaast is er sprake van een krappe arbeidsmarkt, waarin het steeds moeilijker wordt om de juiste mensen te vinden om dit verantwoordelijke werk te doen. Deze uitdagingen vragen veel van de SVB en kunnen gevolgen hebben voor de realisatiekracht.

Om bestaanszekerheid ook in de toekomst te kunnen blijven bieden, is aanzienlijke vereenvoudiging van wet- en regelgeving noodzakelijk. Dit vraagt nadrukkelijk ook om inspanningen van het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid. De complexiteit van de bestaande stelsels moet in de kern worden opgelost en nieuwe complexiteit moet worden voorkomen. Integratie van kindregelingen, meer eenvoud in de leefvormen van de AOW en meer mogelijkheden tot gegevensdeling tussen publieke dienstverleners vormen daarbij belangrijke oplossingsrichtingen, evenals het afschaffen van specialistische wetgeving. Tegelijkertijd zal de SVB haar eigen beleidsregels ook meer vereenvoudigen en burgervriendelijk maken in het kader van Bestuursrecht op Maat en door te werken vanuit de Bedoeling.

De SVB wordt door burgers in het algemeen goed gewaardeerd en vindt het belangrijk om in 2024 deze persoonlijke en toegankelijke dienstverlening te kunnen blijven bieden die niet alleen gemiddeld goed is, maar goed voor iedereen. Ook voor onze burgers in het buitenland. Goede publieke dienstverlening is van grote waarde: uitvoeringsorganisaties zijn immers het gezicht van de overheid. Als SVB willen we met onze dienstverlening blijven aansluiten bij wat burgers nodig hebben. Dit doen we door het niet-gebruik van regelingen tegen te gaan, maar ook door bij te dragen aan de rijksbrede maatwerkaanpak en het verder vormgeven van het overheidsloket volgens het "no wrong door principe". Ook ten aanzien van het zorgdomein wordt de komende jaren ingezet om een voor budgethouders geruisloze transitie te realiseren naar het meer gebruikersvriendelijke PGB 2.0 systeem, waaraan de SVB een aantal duidelijke randvoorwaarden stelt om dit mogelijk te maken. Tot aan deze overgang zullen we de huidige dienstverlening in de bestaande systemen zo goed mogelijk continueren.

Binnen de SVB is IT onmisbaar voor de primaire en ondersteunende processen van onze dienstverlening en voor de bescherming tegen cyberrisico's. Om focus aan te brengen op die gebieden die extra veranderkracht vragen in de komende jaren en die bijdragen aan de realisatie van de strategische doelen van de SVB, hanteert de SVB de IV-strategie die vorig jaar is geactualiseerd. In 2024 wordt verder geïnvesteerd in het toekomstbestendig maken van de kernsystemen van de SVB. Daarnaast zal in het kader van het programma IT op Koers, de continuïteit van de IT- dienstverlening verder worden verbeterd en de wendbaarheid van de

organisatie worden vergroot. Ook zal de SVB zich inzetten om de datakwaliteit en de digitale veiligheid van de SVB te verbeteren.

De genoemde opgaven vragen ook in 2024 veel van onze medewerkers. De SVB zet daarom in op verdere versterking van het vakmanschap, waarbij continu leren centraal staat. De SVB wil een inclusieve organisatie zijn waarin iedereen volledig zichzelf kan zijn, waar iedereen erbij hoort en dat ook zo voelt, en waar oog is voor vitaliteit. Want medewerkers van de SVB willen en kunnen iedere dag weer het verschil maken voor burgers en alleen zij kunnen ervoor zorgen dat de SVB die betrouwbare en mensgerichte dienstverlener blijft die het nu is. En dat moeten we koesteren!

Amstelveen, 27 september 2023

De heer drs. S.T. Sibma
Voorzitter Raad van Bestuur

Mevrouw drs. D.T.H. Starmans
Lid Raad van Bestuur

SVB IN BEELD 2024

De SVB verwacht in 2024

ruim 60 miljard uit te keren

5,7 miljoen mensen krijgen een uitkering van de SVB

De top 5 regelingen in 2024

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

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

Speerpunten

Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

	Uitkeringslasten (x 1miljoen)	Aantal klanten
AOW	51.387	3.638.365
AKW	4.374	1.884.102
AIO	447	54.045
Anw	331	21.463
WKB	12	8.415
Remigratiewet	39	6.190
TSB regeling	16	660
TAS regeling	7	393
WKO	1	217
BijBu	1	88
OBR	1	69

Kerncijfers Zorg en Welzijn regelingen en wetten:

PGB	3.180	99.619
V&O	152	12.976
TNS	3	127

SVB voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

1 Werken aan dienstverlening die goed is voor iedereen 10

1.1 Optimaliseren toegankelijkheid dienstverlening 11

1.2 Werken volgens de bedoeling 11

1.3 Versterken vakmanschap 12

1.4 Burgers betrekken bij de dienstverlening 12

1.5 Verbeteren tijdigheid beschikkingen 12

1.6 Terugdringen van niet-gebruik 13

1.7 Borgen continuïteit dienstverlening aan budgethouders via PGB 13

1.8 Preventie en handhaving 13

2 Signaleren en bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving 16

2.1 Signaleren van knelpunten 16

2.2 Meedenken over vereenvoudiging van wet- en regelgeving 17

2.3 Implementeren van (nieuwe) wet- en regelgeving 18

2.4 Bestuursrecht op maat (herijken beleidsregels) 19

3 Bouwen aan een wendbare en toekomst-bestendige organisatie 21

3.1 De SVB als aantrekkelijke werkgever 21

3.2 Moderniseren AA 22

3.3 Versterken continuïteit en wendbaarheid IT dienstverlening 22

3.4 Digitale veiligheid 22

3.5 Implementeren SVB Datastrategie 23

3.6 Transparantie door een goede informatiehuishouding 23

3.7 Op weg naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering van de SVB 23

4 Begroting 2024 26

Bijlagen 31

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2024 – 2028 31

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2024 33

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2024: werken met publieke waarden 35

Leeswijzer

Leeswijzer

Met dit jaarplan geeft de SVB voor het jaar 2024 invulling aan het realiseren van de SVB Meerjarenkoers 2021-2025. Het uitgangspunt daarbij is dat de SVB wil vernieuwen vanuit continuïteit om van daaruit van uitvoerder van sociale zekerheid te komen tot een publieke dienstverlener met een versterkt dienstenaanbod, proactief en persoonlijk met keuzevrijheid voor de burger. In 2024 werkt de SVB verder aan dienstverlening die niet alleen gemiddeld goed is, maar voor iedereen goed. De SVB kernwaarden "mensgericht, betrouwbaar en voortvarend" en het werken volgens de Bedoeling zijn hierbij leidend (hoofdstuk 1). Daarnaast blijft de SVB nadrukkelijk inzetten op vereenvoudiging van het stelsel, in samenwerking met zowel het ministerie van SZW als het ministerie van VWS. De SVB ziet daarbij toe op het bewaken van de balans tussen de rijksbrede ambities en het realisatie- en absorptievermogen van de eigen organisatie (hoofdstuk 2). Ook heeft de SVB in 2024 een belangrijke focus op de wendbaarheid en toekomstbestendigheid van de organisatie. De IV strategie die onlangs herijkt is, laat zien dat de opgave de komende jaren daarin onveranderd groot is. De SVB vindt het daarnaast belangrijk om in de tussentijd betrouwbare dienstverlening te kunnen blijven garanderen (hoofdstuk 3).

Sturen op publieke waarden

Om de resultaten van goed overheidshandelen te definiëren wil de SVB sturing geven aan de realisatie van publieke waarde voor de burger en de samenleving. Met de indeling van het jaarplan in deze hoofdstukken wordt aangesloten op de vier opgaven waarmee het sturingskader voor publieke waarde voor 2024:

1. Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening voor iedereen die daar recht op heeft.
2. Het proactief bieden van persoonlijke en toegankelijke dienstverlening voor iedereen.
3. Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief.
4. Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Inzet middelen POK en WAU

In het kader van de verbetering van de dienstverlening zijn eerder extra investeringsmiddelen ontvangen. Het gaat om structurele middelen naar aanleiding van het parlementair onderzoek kinderopvangtoeslag (POK) en om tijdelijke middelen in het kader van het programma Werk aan Uitvoering (2023-2031) (WaU). De SVB geeft invulling aan deze maatregelen langs acht actielijnen, die hierna kort worden toegelicht.

Actielijnen POK

POK 1: 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 staat daarbij centraal.

POK 2: 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.

POK 3: 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.

POK 4: 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.

POK 5: Toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving in samenspraak met de uitvoering
Met deze actielijn zet de SVB in op uitvoerbaar beleid en wetgeving die uitwerken 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.

POK 6: 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

WaU 2: Versnellen digitale agenda
Het verbeteren van de digitale dienstverlening, specifiek gericht op het aanpakken van knelpunten in de digitalisering van het primaire proces.

WaU 5: Statuur en aantrekkelijkheid uitvoering
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.

Activiteiten die horen bij één van deze actielijnen zijn voorzien van onderstaande kleurenlabels.

Actielijn	Paragrafen	Onderwerpen
POK 1	1.1 1.9 1.1	Eenvoudig toegankelijke dienstverlening Preventie en Handhaving Signaleren om dienstverlening te verbeteren
POK 2	1.1 1.2 1.5	Eenvoudig toegankelijke dienstverlening Werken volgens de bedoeling Verbeteren tijdigheid afhandeling
POK 3	1.2	Werken volgens de bedoeling
POK 4	3.6	Transparantie door een goede informatiehuishouding
POK 5	2.1 2.2 2.4	Signaleren om dienstverlening te verbeteren Bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving Doorlichten beleidsregels (Bestuursrecht op Maat)
POK 6	1.3 3.1	Versterken vakmanschap De SVB als aantrekkelijke werkgever
WAU 2	3.3 3.4 3.5	Versterken continuïteit en wendbaarheid IT dienstverlening Verbeteren datakwaliteit, Digitale veiligheid
WAU 5	1.3	Versterken vakmanschap

De SVB werkt aan
dienstverlening die goed
is voor iedereen

1 Werken aan dienstverlening die goed is voor iedereen

Het bieden van persoonlijke dienstverlening is al jaren de norm voor de SVB, ook als deze digitaal aangeboden wordt. De SVB staat voor een werkwijze die aansluit bij de persoonlijke situatie en eigen voorkeuren van de burger. Dit betekent ook dat er maatwerk in het contact met burgers wordt geboden. De SVB wil van dienstverlening van gemiddeld goed, naar goed voor iedereen. Dat betekent dat de dienstverlening van de SVB voor iedereen eenvoudig toegankelijk moet zijn. Vanaf 2024 wil de SVB samen met het ministerie van SZW nadrukkelijker sturen op publieke waarde voor burgers. De doelstellingen die aan de twee opgaven over dienstverlening zijn gekoppeld alsmede de bijbehorende indicatoren worden hieronder weergegeven[1].

Opgave 1	**Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening**			
Doelen	**Burgers ontvangen hun betaling op tijd**	**De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid**	**Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat**	**De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Tijdigheid betalingen* ▪ Tijdigheid beschikkingen* (NL + INT) ▪ Doorlooptijden internationaal (incl. uitsplitsing naar termijnen)	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % rechtmatigheid* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Voorbeeldcasuïstiek van schrijnende gevallen t.g.v. systeemfouten	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer CKTO t.a.v. toegepaste menselijke maat door burger ▪ Rapportcijfer barometer over gepercipieerde ruimte door medewerker voor toepassen menselijke maat	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal datalekken (incl. meldingen AP) ▪ Getekende interne in control verklaring SVB

Opgave 2	**Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening**		
Doelen	**Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig**	**Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk**	**De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over het aanvraagproces (KTO) incl.% <6 ▪ Uitkomsten KTO over de beoordeling van de communicatiekanalen	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Uitkomsten jaarlijks onderzoek ('Kennis der verplichtingen') naar bekendheid met verplichtingen per regeling (AIO, AOW, Anw) *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Klanttevredenheid over beschikbaarheid en vindbaarheid informatie ▪ Beschikbaarheid van informatie en doorverwijzing naar ondersteuning over informatie van financiële consequenties van mutaties (bv Werkplaats Maatwerk in Dienstverlening)	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (CKTO) incl. % <6 *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten externe audit naar de digitale toegankelijkheid van de SVB

[1] Voor de indicatoren voorzien van een * geldt een norm/streefwaarde. Deze normen zijn terug te vinden in bijlage 3.

1.1 Optimaliseren toegankelijkheid dienstverlening

POK 1

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 omnichannelstrategie, die erop gericht is dat burgers gebruik kunnen maken van meerdere, geïntegreerde kanalen, al naar gelang eigen behoefte en voorkeur. Dit draagt bij aan vertrouwen en een positieve ervaring met de dienstverlening van de SVB. Voor medewerkers wordt het eenvoudiger om goede en uniforme dienstverlening te kunnen bieden, omdat relevante klantinformatie in elk kanaal beschikbaar is, uiteraard met inachtneming van privacy- en beveiligingsnormen.

In 2024 volgen de eerste implementaties van de omnichannelstrategie, zoals de inrichting van een Team Klantbeleving, de eerste aanzet tot ontwikkelen en het volgen van klantreizen en een notificatieservice om burgers proactief te informeren. In 2024 en verder wordt de strategie verder doorontwikkeld. Naast de digitale dienstverlening biedt de SVB sinds een aantal jaren, in samenwerking met DUO, gezamenlijke dienstverlening op locatie (GDL) in de vorm van een fysiek loket bij gemeenten. De SVB richt zich ook op andere plekken waar burgers komen met vragen over overheidsdienstverlening. Zo is de SVB nauwe samenwerking aangegaan met een aantal Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) en sluit de SVB aan bij spreekuren om mensen die daar komen met vragen direct te kunnen helpen. De SVB participeert ook in 2024 in het Programma Overheidsbrede loketfunctie van het traject Werk aan Uitvoering spoor 1.

In 2024:

- ✓ Implementeert de SVB de eerste onderdelen van de omnichannelstrategie.
- ✓ Geeft de SVB de overheidsbrede loketfunctie in samenwerking met (keten)partners verder vorm.

1.2 Werken volgens de bedoeling

POK 2 & 3

De SVB wil dat alle burgers de dienstverlening ontvangen die bij hen past en dat burgers krijgen waar zij recht op hebben, ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Daarvoor kijken medewerkers niet alleen naar de letter van de wet, maar ook naar de geest van de wet. Via het meerjarig programma De Bedoeling 2.0 (2021-2025) wordt dit doel langs twee hoofdlijnen gerealiseerd: door maatwerk te integreren in het dagelijks werk en door bij te dragen aan de overheidsbrede maatwerkopgaven. In 2024 ligt de focus van het programma op het evalueren en aanscherpen van de ingezette koers om het maatwerk in de dagelijkse praktijk te realiseren. Dit geldt zowel voor de inrichting van de uitvoering van maatwerk (bijvoorbeeld inrichting lokale garages), als voor de werkprocessen en tooling waarmee medewerkers ondersteund worden. De SVB blijft medewerkers (bij)scholen in de toepassing van de maatwerktools.

In 2024:

- ✓ Is maatwerk op alle locaties van de SVB geborgd.

1.3 Versterken vakmanschap

POK 6 & WaU 5

Er wordt in 2024 verder geïnvesteerd in het vakmanschap van de serviceteammedewerkers die in contact staan met de burger. De SVB zorgt ervoor dat medewerkers optimaal ondersteund worden door systemen en beschikbare informatie, zodat zij burgers voortvarend, betrouwbaar en mensgericht kunnen helpen. Door de educatie-omgeving verder te moderniseren wordt het voor medewerkers eenvoudiger om op het moment dat het hen past te oefenen met casussen die nauw aansluiten op de werkpraktijk van alledag. Daarnaast wordt gewerkt met en aan beoordelingsschema's. Dit zijn visuele weergaven van processen die gebruikt worden om de nieuwe medewerkers te begeleiden bij het beoordelen van een klantvraag. Ten slotte wordt het vakmanschap van ervaren medewerkers benut om nieuwe medewerkers bekwaam te maken.

In 2024 beschikt de SVB over:

- ✓ Een volledig en geactualiseerd curriculum voor nieuwe serviceteammedewerkers inclusief leerdoelen en leerroutes.

1.4 Burgers betrekken bij de dienstverlening

De SVB geeft de persoonlijke dienstverlening vorm in samenwerking met burgers door structureel onderzoek te doen naar ervaringen en behoeften. Hiervoor worden verschillende onderzoeksinstrumenten ingezet, zoals een tweejaarlijks grootschalig klanttevredenheidsonderzoek. In 2024 wordt dit onderzoek herhaald. De SVB continueert onderzoek waarmee feedback na contactmomenten (telefonisch en Whatsapp) en processen (klachten en bezwaar) wordt opgehaald. In 2024 wordt klantreisonderzoek voortgezet en worden klantproducten getoetst via het klantpanel en de community.

De SVB werkt nauw samen met onder andere de Klantenadviesraad (KAR). De KAR denkt mee en adviseert de SVB (proactief) over haar dienstverlening. Daarnaast neemt de KAR deel aan bijeenkomsten die in het kader van de Bedoeling worden georganiseerd en participeert zij in externe overlegstructuren. Daarbij onderzoekt de KAR op welke wijze haar achterbannen actiever kunnen worden betrokken bij de werkzaamheden.

In 2024:

- ✓ Wordt het tweejarige algemene klanttevredenheidsonderzoek bij AOW, AKW, Anw en AIO herhaald.

1.5 Verbeteren tijdigheid beschikkingen

POK 2

In de SVB Meerjarenkoers is vastgelegd dat de SVB in beginsel dezelfde uitgangspunten hanteert voor haar nationale en internationale dienstverlening. Echter blijft de tijdigheid van de dienstverlening in situaties waar sprake is van een zogeheten 'internationale component' achter. Deze internationale dienstverlening gebeurt vrijwel helemaal handmatig en de SVB is voor de beoordeling afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens en de samenwerking met ketenpartners en zusterorganen. Bovendien is er vaak sprake van complexe samenloop van wetgeving. Dit leidt tot meer administratieve lasten voor de burger, langere doorlooptijden en beslistermijnen, hoge werkvoorraden en daarmee een hoge werkdruk bij medewerkers.

De SVB heeft al vele maatregelen getroffen om de tijdigheid van de internationale uitvoering te verbeteren. Zo zijn in het kader van de Operatie Gezonde Dienstverlening nieuwe medewerkers geworven en is geïnvesteerd in tooling en kennis en kunde om het werk beter te kunnen verdelen (workforce-management). Deze continue werving en investering in kennis en kunde wordt in 2024 doorgezet. Ook

worden de eerste workforcemanagementproducten ondergebracht in de hiervoor aanbestede tooling. Om de capaciteit van de SVB optimaal te benutten zal worden ingezet op meer flexibiliteit van onze medewerkers. Om ook in de toekomst bestaanszekerheid te kunnen garanderen voor onze burgers in het buitenland wordt een Werkagenda Internationaal opgesteld, die zal moeten leiden tot aanzienlijke vereenvoudiging in processen, werkwijzen en wet- en regelgeving.

In 2024:

- ✓ Gemiddeld scoort de tijdigheid nationaal 96%.
- ✓ Gemiddeld scoort de tijdigheid AOW internationaal 90%.
- ✓ Gemiddeld scoort de tijdigheid Anw internationaal 85%.
- ✓ Gemiddeld scoort de tijdigheid Akw internationaal 75%.

1.6 Terugdringen van niet-gebruik

Het is de kerntaal van de SVB om te voorzien in bestaanszekerheid en dat burgers krijgen waar ze recht op hebben. Daarom zet de SVB actief in op het terugdringen van niet-gebruik van regelingen. Hiermee wordt eveneens een belangrijke bijdrage geleverd aan het terugdringen van armoede als onderdeel van één van de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties, waar de SVB zich aan heeft gecommitteerd.

De SVB zet zich al jaren in om het gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) onder financieel kwetsbare ouderen te vergroten. In 2022 is op grond van een tijdelijke regeling een pilot gestart waarin de SVB door middel van een nieuwe innovatieve techniek gegevens kon delen met het UWV, waarbij de privacy van burgers gewaarborgd was. Dit heeft de SVB in staat gesteld proactief potentiële AIO-gerechtigden te benaderen. Uit de pilot blijkt dat de techniek bruikbaar is om via gegevensuitwisseling potentieel niet-gebruik op te sporen. Door het delen van meer gegevens dan alleen inkomensgegevens van het UWV is de verwachting dat er een groter bereik kan worden gerealiseerd. De SVB wil daarom dat er een wettelijke grondslag gecreëerd wordt voor permanente gegevensuitwisseling met UWV of dat de gegevens van het UWV verrijkt kunnen worden met die van de Belastingdienst.

1.7 Borgen continuïteit dienstverlening aan budgethouders via PGB

De SVB verricht betalingen aan zorgverleners door het beheren van het persoonsgebonden budget van burgers. De komende jaren wordt ingezet om een voor budgethouders geruisloze transitie te realiseren naar het meer gebruikersvriendelijke PGB 2.0 systeem, waaraan de SVB een aantal duidelijke randvoorwaarden stelt om dit mogelijk te maken. Inmiddels zijn alle zorgkantoren en daarmee alle budgethouders met een pgb op grond van de Wet Langdurige Zorg aangesloten op het PGB2.0 systeem. Tot aan deze overgang zullen we de huidige dienstverlening in de bestaande systemen zo goed mogelijk continueren.

Het ministerie van VWS heeft de SVB gevraagd de operationele regie te voeren op de aansluitingen van gemeenten. Met het oog op continuïteit van de dienstverlening is aansluiting alleen dan mogelijk als aan de door de SVB benodigde randcomponenten wordt voldaan en de opzet en werking van systeem kunnen worden aangetoond. Een zorgvuldige aansluiting vraagt bovendien om een halfjaar aan voorbereidingstijd. In overleg met VWS wordt bezien of onder deze condities aansluiting in 2024 mogelijk is.

1.8 Preventie en handhaving

POK 1

Het voorkomen van misbruik of oneigenlijk gebruik van regelingen is van belang voor het maatschappelijk draagvlak van het sociale zekerheidsstelsel. Bovendien wordt daarmee voorkomen dat burgers met terugwerkende kracht worden geconfronteerd met terugvorderingen. In samenwerking met SZW heeft de

SVB een Meerjarenplan Handhaving opgesteld voor de periode 2023-2026. Het uitgangspunt daarbij is dat tegengaan van oneigenlijk gebruik en misbruik onderdeel is van dienstverlening en preventie centraal staat.

In 2024 intensiveert de SVB haar preventie door het actief geven van voorlichting over de verplichtingen die horen bij het ontvangen van een uitkering. Op basis van terugkerend gedragswetenschappelijk onderzoek toetst de SVB het effect van haar voorlichting en verbetert deze. De SVB doet dergelijk onderzoek ook onder klanten in het buitenland, te beginnen bij Duitsland. De mate van bekendheid met plichten wordt, in Nederland, jaarlijks door SZW gemeten. Ook laat de SVB onderzoek doen naar hoe burgers een controle door de SVB ervaren, om zo het handhavingsproces verder te verbeteren. Het invorderingsbeleid wordt aangepast op basis van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, en daarbij zal expliciete aandacht zijn voor de menselijke maat. In de keten werkt de SVB in het Team Preventie samen met SZW, UWV en VNG om nieuwe methoden te vinden om burgers te helpen de regels na te leven. Het opsporen en corrigeren van fouten doet de SVB data gedreven. Risicogericht, daarbij ondersteund door getoetste selectiecriteria en een extern gecertificeerd algoritme vrij van bias.

De SVB werkt in 2024 voort aan verbetering en uitbreiding van (bilaterale) gegevensuitwisselingen met andere landen. Er komt een nieuwe digitale identiteitscheck om het 'in leven zijn' aan te tonen om zo sneller, effectiever en met minder risico's ook in het buitenland dienstverlening, preventie en handhaving te combineren. Het netwerk voor vermogensonderzoek in het buitenland wordt in samenwerking met het UWV/IBF verder uitgebreid en geprofessionaliseerd. Wat betreft handhaving op Toepasselijke wetgeving (TPW) vindt in 2024 intensivering plaats door deelname aan de AMU (Aanpak Malafide Uitzendbureaus) en het Multidisciplinair Team Grensoverschrijdend Toezicht.

In 2024:

- ✓ Vergroot de SVB de bekendheid met plichten onder gerechtigden.
- ✓ Intensiveert de SVB vermogensonderzoeken in het buitenland en handhavingsactiviteiten in het kader van Toepasselijke wetgeving (TPW).

Signalering en bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving door de SVB

2 Signaleren en bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving

De complexiteit in het stelsel van de sociale zekerheid zorgt voor grote druk op uitvoeringsorganisaties zoals de SVB. Wet- en regelgeving wordt vaak gefragmenteerd vormgegeven, waardoor het steeds lastiger wordt voor de burger om te begrijpen waar hij recht op heeft. Vanuit deze positie heeft de SVB een belangrijke rol om mee te denken over vereenvoudiging. Dit betekent dat de SVB niet alleen bijdraagt aan fixes in bestaande wet- en regelgeving, maar ook voor zichzelf een rol ziet om te komen tot reductie van complexiteit in wet- en regelgeving (solve in plaats van fix). Als het stelsel minder complex is, is maatwerk minder vaak nodig en wordt de dienstverlening aan burgers beter en eenvoudiger. De SVB toetst daarom de uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving en kijkt daarbij naar zowel het burgerperspectief als het uitvoeringsperspectief. Het burgerperspectief komt nadrukkelijk aan de orde in de doenvermogentoets (welke acties worden van de burger gevraagd en wordt uitgegaan van realistische assumpties over de mentale belastbaarheid van burgers). Ten slotte werkt de SVB aan de uitvoering van invoeringstoetsen. Dit houdt in dat ongeveer een jaar na inwerkingtreding van wet- of regelgeving wordt onderzocht in hoeverre ongewenste effecten voor burgers optreden. Hiermee geeft de SVB invulling aan de derde opgave in het sturingskader.

Opgave 3	**Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief**	
Doelen	**Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd**	**Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal.**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal en soort (informele) klachten per onderwerp ▪ Aantal bezwaar en beroep (inclusief gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, anders opgelost) ▪ Tijdigheid klachtafhandeling* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Tevredenheid burgers met klacht-/bezwaarafhandeling	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Mate waarin opvolging wordt gegeven op input in U- en I-toetsen ▪ De SVB is actief betrokken bij de totstandkoming bij nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld middels IBO trajecten, greenfield ▪ Opvolging van de door SVB aangedragen knelpunten

2.1 Signaleren van knelpunten

POK 5

De SVB haalt signalen over knellende regelgeving en dienstverlening rechtstreeks op bij burgers, bijvoorbeeld via maatwerkcases van medewerkers, via de Klantenadviesraad, de Landelijke Cliëntenraad (LCR), of via een analyse van klachten en van beroep- en bezwaarprocedures. Hiervoor wordt het strategisch klachtenloket in 2024 verder doorontwikkeld.

Signalen en knelpunten worden op meerdere manieren onder de aandacht gebracht bij de departementen en de politiek. Voorbeelden zijn de knelpuntenbrieven en deelname aan rondetafelgesprekken in de Tweede Kamer, het beschikbaar stellen van deskundigheid voor technische briefings en het organiseren van werkbezoeken voor departement en politiek. In 2024 zal de SVB deze activiteiten verstevigen en uitbreiden. Ook zal in 2024 door de SVB ontwikkelde Serious game 'SVB aan zet' met diverse doelgroepen worden

gespeeld. Doelgroepen ervaren zo op interactieve wijze welke dilemma's en uitdagingen de uitvoering in de dagelijkse praktijk kent en wat nodig is om een wet tot uitvoering te brengen.

Signalen worden onder meer opgehaald uit de organisatie via het programma Werken vanuit de Bedoeling. Om dergelijke signalen beter en meer gestructureerd in beeld te krijgen, is in 2023 een registratietool ontwikkeld. Hieruit kunnen patronen en ontwikkelingen worden gedestilleerd zodat gerichter kan worden bekeken waar maatwerk gevraagd wordt en welke knelpunten structureel moeten worden aangepakt. In 2024 wordt deze tool verder verfijnd en zullen de eerste analyses op de gegevens gedaan kunnen worden.

2.2 Meedenken over vereenvoudiging van wet- en regelgeving

POK 5

De SVB denkt in 2024 mee over verdere vereenvoudiging en aanpassing van het socialezekerheidsstelsel. Door direct betrokken te zijn bij de ontwikkeling van beleid, kan de SVB laten zien hoe doelen het beste gerealiseerd kunnen worden in de praktijk en hoe deze uitpakken voor de burger. Hieronder worden enkele onderwerpen genoemd waar de SVB in 2024 actief aan bijdraagt.

Leefvormen AOW

De SVB ziet mogelijkheden tot een aanzienlijke vereenvoudiging van de leefvormen die meer aansluiten bij de huidige praktijk en bij de verwachtingen van burgers. Hiervoor zijn inmiddels verschillende alternatieven uitgewerkt. Het ministerie van SZW en de SVB starten een gezamenlijk onderzoek naar het objectieve partnerbegrip in de AOW, als alternatief voor het huidige leefvormenbegrip. Het objectieve partnerbegrip sluit aan bij het door de Belastingdienst en Dienst Toeslagen gebruikte begrip. Dit betekent een aanzienlijke vereenvoudiging voor de publieke dienstverlening en voor de burger is het makkelijker om aan de voorwaarden te voldoen en is op voorhand duidelijk waar hij recht op heeft. Dit laat onverlet dat de SVB individualisering van de AOW als de meest eenvoudige uitwerking ziet vanuit uitvoeringsperspectief.

Kindregelingen

De kinderbijslag en het kindgebonden budget vormen samen het stelsel van kindregelingen waarmee ouders een tegemoetkoming krijgen in de kosten van kinderen. In 2023 is onder regie van het ministerie van SZW het project Kindregelingen gestart om invulling te geven aan de toekomst van deze kindregelingen, zodat deze beter passen bij de huidige behoeften en verwachtingen van ouders. Naar verwachting loopt dit project door tot in 2024. De SVB neemt actief deel aan het project en zal de nodige kennis en capaciteit inbrengen om bij te dragen aan het ontwikkelen van scenario's die leiden tot een stelsel dat beter werkt voor de burger en dat goed uitvoerbaar is, waarbij het vanuit burger- en uitvoeringsperspectief van belang is te komen tot één kindregeling door één organisatie.

Programma vereenvoudiging inkomensondersteuning voor burgers

Het ministerie van SZW bereidt op dit moment het Programma inkomensondersteuning voor burgers voor. In dit programma worden beleidsopties uitgewerkt die vereenvoudiging binnen en tussen de domeinen kunnen bewerkstelligen, door bijvoorbeeld verplichtingen en bijvoorbeeld partner- en inkomensbegrippen te stroomlijnen en/of te harmoniseren. De SVB zal deelnemen aan dit programma.

Versterking waarborgfunctie Awb

Naar aanleiding van de toeslagenaffaire wordt in relatie tot de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bezien op welke wijze de rechtspositie van burgers bij overheidshandelen kan worden versterkt (versterken waarborgfunctie). Het ministerie van BZK heeft een eerste wetsvoorstel geschreven waarmee aanpassingen worden gedaan in de Awb. Voorbeelden zijn de introductie van een hoorplicht bij financiële beschikkingen die nadelig uitpakken voor de burger en verlenging van de bezwaar- en beroepstermijn. De SVB onderschrijft de reeds ingezette beweging om wet- en regelgeving meer burgervriendelijk te maken. De Awb-aanpassingen zien toe op meer persoonlijke processen en een vriendelijke benadering van burgers. Een aantal voorstellen

in de wet, zoals de hoorplicht, zal impactvol zijn voor de uitvoeringspraktijk. De SVB zal een uitvoeringstoets uitbrengen op het definitieve wetsvoorstel.

Modernisering wet SUWI

Om de dienstverlening aan burgers en bedrijven wezenlijk te verbeteren, wil het kabinet ook de wet SUWI moderniseren De modernisering richt zich op vier actielijnen, die samen de Werkagenda SUWI vormen:

I. Sturen op en verantwoorden over publieke waarden.
II. Meer proactieve dienstverlening.
III. Zorgvuldige gegevensuitwisseling.
IV. Inkadering handhavingsbevoegdheden.

Herziening handhavingsinstrumentarium

POK 1

Het ministerie van SZW heeft een wetsvoorstel handhaving sociale zekerheid in voorbereiding. Het wetsvoorstel geeft UWV, SVB en gemeenten meer bevoegdheden om een passende sanctie te kunnen opleggen zowel in geval van fouten als bij moedwillig misbruik. Zo wordt meer ruimte geboden om aan te sluiten bij de persoonlijke omstandigheden van burgers. De SVB heeft een kritische impactanalyse gegeven naar aanleiding van de eerste voorstellen en is nog in afwachting van een definitief wetsvoorstel.

2.3 Implementeren van (nieuwe) wet- en regelgeving

Hieronder wordt wet- en regelgeving beschreven waarop de SVB uitvoeringstoetsen heeft uitgebracht. De SVB zorgt ervoor dat de implementatie van deze regelingen conform de uitvoeringstoetsen plaatsvindt.

Gebaar van erkenning naar ouderen van Surinaamse afkomst

Veel ouderen van Surinaamse herkomst hebben geen recht op AOW over de periode dat zij in Suriname woonden toen dat land nog onderdeel was van het Koninkrijk der Nederlanden. Deze ouderen krijgen een eenmalig bedrag, waarmee het kabinet een gebaar van erkenning wil maken voor het leed en het onrecht dat deze groep ervaart. Het gebaar ziet op de unieke samenloop van omstandigheden van deze groep en heeft de vorm van een eenmalig bedrag van €5.000. De SVB is gevraagd om uitvoering te geven aan deze regeling. De uitvoering van het gebaar moet plaatsvinden naast reeds bestaande opgaven van de SVB. In de uitvoeringstoets heeft de SVB aangegeven, mits aan enkele voorwaarden is voldaan, te kunnen starten met de uitvoering van het gebaar op 1 juli 2024.

Afschaffen korting AOW vanwege schuldige nalatigheid

Iedere burger die verplicht verzekerd is voor de AOW, is over een deel van het belastbaar inkomen AOW-premie verschuldigd. Het niet kunnen betalen van de AOW-premie kan leiden tot de beslissing 'schuldige nalatigheid' en daarmee op een korting op de AOW. Dit kan onevenredig voelen voor burgers die hun premie wel willen betalen maar om allerlei redenen niet kunnen. Met het wetsvoorstel *afschaffen van schuldige nalatigheid* wordt deze korting afgeschaft. Het wetsvoorstel treedt naar verwachting op 1 januari 2024 in werking. In 2024 worden de laatste werkzaamheden verricht en wordt de regeling afgebouwd.

Wetwijziging DKIZ (dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg)

Verwacht wordt dat op 1 april 2024 de wetswijziging voor de DKIZ-regeling in werking treedt. De wetswijziging houdt in dat het uitkeren van dubbele kinderbijslag standaard tot zes maanden met terugwerkende kracht mogelijk is. Daarnaast wordt geregeld dat de DKIZ automatisch wordt toegekend aan ouders van kinderen met een Wlz-indicatie. Deze wetswijziging is het resultaat van de melding in een knelpuntenbrief dat het aanvraagproces ingewikkeld was voor een deel van de ouders.

Overbruggingsregeling OBR

De overbruggingsregeling eindigt op 1 januari 2025. Na die datum vindt er geen nieuwe instroom plaats. Wel lopen reeds toegekende OBR uitkeringen nog maximaal 2 jaar door. De regeling is op 1 januari 2023 met 2

jaar verlengd met het oog op de reparatie van het AOW-AOV-hiaat van de groep zelfstandigen. Niet bekend is of de Tweede Kamer op andere wijze het AOV-AOW-hiaat wil repareren na 1 januari 2025.

Wijziging Participatiewet

In 2024 worden de voorbereidingen getroffen voor de wijziging van de Participatiewet. De Aanvullende inkomensvoorziening ouderen die de SVB uitvoert is onderdeel van de Participatiewet. De wijziging treedt naar verwachting in werking op 1 januari 2025 en is gebaseerd op drie kernprincipes: vereenvoudiging, vertrouwen en menselijke maat. Een groot deel van de wijzigingen is van toepassing op de SVB. Deze omvatten onder andere het toekennen van AIO met terugwerkende kracht en het vereenvoudigen van vermogensregels.

Beroepsziektenregelingen

De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van verschillende beroepsziekteregelingen: de Regeling Tegemoetkoming Asbestslachtoffers (TAS), de Regeling Tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van Mesothelioom en Asbestose (TNS), de Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE, (Chronic solvent-induced encephalopathy) ook schildersziekte genoemd (CSE) en de Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB). Deze laatste bevat nu drie beroepsziekten, maar in 2024 zullen nog een nader te bepalen aantal beroepsziekten worden toegevoegd aan de TSB. Ook wordt in 2024 een invoeringstoets uitgevoerd op de TSB om te bezien of er sprake is van onvoorziene effecten en om eventuele knelpunten uit de uitvoeringspraktijk te bespreken met het ministerie van SZW.

Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

Op 1 januari 2024 treedt de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer in werking. Deze wet geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Ook stelt de wet verplichtingen aan de manier van digitaal verzenden aan burgers, waarbij de verzender verantwoordelijk wordt gesteld voor de garantie dat het bericht de burger heeft bereikt. Aan de meeste criteria kan de SVB voldoen per januari 2024. Op een aantal punten is de SVB afhankelijk van de realisatie van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) voorzieningen. Aangezien de planning die het ministerie van BZK daarvoor moet maken nog niet bekend is, is het nog niet bekend of de SVB in 2024 aan alle criteria kan voldoen.

2.4 Bestuursrecht op maat (herijken beleidsregels)

POK 5

Uitgangspunt is het centraal stellen van de menselijke maat en daarbij de uitvoerbaarheid niet uit het oog verliezen. In het project Bestuursrecht op maat worden beleidsregels vanuit dit perspectief herijkt met als doel de regels burgervriendelijker te maken zodat burgers een goed beeld hebben van waar ze recht op hebben en de bestaanszekerheid beter geborgd is. Voor medewerkers wordt het zo eenvoudiger om in één keer goed te beslissen, waardoor onnodig belastende procedures voorkomen worden. In 2024 wordt de herijking voortgezet. Als vervolg op Bestuursrecht op Maat wordt een voorstel gedaan voor beginselgeleide uitvoering (de algemene beginselen van behoorlijk bestuur als referentiekader).

In 2024 wordt mediation als alternatieve geschillenoplossingsmethode meer gebruikt binnen de SVB. Actuele ontwikkelingen op het gebied van de menselijke maat worden gevolgd en gebruikt bij het vormgeven van het strategisch en juridisch beleid. Hiermee levert de SVB een belangrijke (juridische) bijdrage aan de invulling van een responsieve overheid samen met het programma Werken vanuit de Bedoeling.

In 2024:

- ✓ Is 45% van het totaal aantal beleidsregels doorgelicht en daar waar nodig gemoderniseerd ofwel mensvriendelijker gemaakt.

De SVB bouwt aan een wendbare en toekomst-bestendige organisatie

3 Bouwen aan een wendbare en toekomst-bestendige organisatie

De SVB wil zorgen voor een wendbare en toekomstbestendige organisatie, waarin niet de regeling, maar de burger centraal staat. Het hebben en krijgen van voldoende gekwalificeerde medewerkers is in het kader van aantrekkelijk werkgeverschap een hoge prioriteit in 2024. Daarnaast is er, om de organisatie te vernieuwen en voor te bereiden op de toekomst, veel aandacht voor informatievoorziening. In lijn met de herijkte IV-strategie zal in 2024 (en 2025) het zwaartepunt liggen bij vernieuwen vanuit continuïteit. Dit thema bestaat uit drie veranderprogramma's die niet alleen op data en technologie gericht zijn, maar ook op processen, mensen en cultuur. Dit zijn Moderniseren AA, IT op koers en digitale veiligheid. Het gaat hierbij respectievelijk om de vervanging van het kernsysteem van de SVB, de contouren van IT-functie en de verbetering van de digitale veiligheid via awareness en technische vernieuwingen. Ook is de implementatie van een nieuw, modern dataplatform - zodat het data gedreven werken een impuls krijgt - een belangrijke ontwikkeling. Verder wordt hieronder ingegaan op het Programma Open op Orde dat toeziet op de informatiehuishouding binnen de SVB. Afgesloten wordt met een paragraaf over hoe de SVB in 2024 bijdraagt aan de klimaatdoelstellingen. Met de activiteiten die in dit hoofdstuk beschreven worden, geeft de SVB invulling aan de vierde opgave in het sturingskader.

Opgave 4	**Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie**		
Doelen	**De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld**	**De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden**	**De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Kosten per 1000 klanten inclusief toelichting op evt. ontwikkelingen in de kosten per klant	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % ziekteverzuim ▪ % instroom /doorstroom /uitstroom ▪ % openstaande vacatures ▪ % arbeidsparticipanten* ▪ Verhouding man/vrouw/non-binair ▪ Rapportcijfer barometer vakmanschap medewerkers ▪ Rapportcijfer tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers*	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten (externe) onderzoeken naar de staat van de IT van de SVB

3.1 De SVB als aantrekkelijke werkgever

POK 6

De SVB probeert ook in 2024 nieuwe medewerkers te vinden door te werken met talentpools en door netwerk- en potentiegericht te werven. Daarnaast werkt de SVB samen met UWV en SZW om instroom te bevorderen, door onder meer aan te sluiten bij het traineeshipprogramma van UWV en samen te onderzoeken of er een MBO opleiding sociale zekerheid kan worden ontwikkeld. De SVB vindt het belangrijk dat medewerkers zich prettig voelen en voldoende ruimte krijgen om hun werk te doen. De SVB biedt opleidingen die nodig zijn om het werk te kunnen doen en geeft voldoende tijd en ruimte om de persoonlijke situatie van de burger centraal te stellen en de dienstverlening daarop aan te laten sluiten.

De SVB doet continu onderzoek naar de medewerkerstevredenheid. Uit de SVB barometers die in 2023 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 2024 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 (D&I) zijn belangrijke thema's voor de SVB. Het is de ambitie van de SVB om een inclusieve organisatie te zijn waarbinnen diverse medewerkers gelijkwaardige kansen krijgen. Een ambitie die inzet vraagt van iedereen die bij de SVB werkt. In 2024 zal de focus met name liggen op inclusief leiderschap, op alledaagse discriminatie (micro-agressie) als belangrijkste ondermijner van een inclusieve organisatie, op objectief werven en selecteren en op het vergroten van het aantal banen voor mensen met een beperking binnen de SVB. Zo zorgt de SVB in 2024 voor 100 werkplekken voor arbeidsparticipanten.

In 2024:

- ✓ Zorgt de SVB voor in totaal 100 werkplekken voor arbeidsparticipanten.

3.2 Moderniseren AA

In de Meerjarenkoers SVB 2021-2025 is beschreven dat de SVB het fundament wil verstevigen en toekomstbestendig wil maken en houden. Dit houdt in dat de basisprocessen van de SVB op orde moeten zijn om de taken goed uit te kunnen voeren. Hiervoor moet onder meer het AA-systeem, het belangrijkste primaire systeem van de SVB, worden gemoderniseerd. Het programma Moderniseren AA verhoogt enerzijds de kwaliteit van het AA-systeem in algemene zin, zodat de onderhoudbaarheid van het AA-systeem en de continuïteit van de dienstverlening worden geborgd en de wendbaarheid wordt verhoogd. Daarnaast bereidt het programma het AA-systeem voor op de uitdagingen die we naar de toekomst voorzien, gericht op nieuwe dienstverleningsconcepten voor de uitvoeringsorganisatie SVB en klanten.

In 2024:

- ✓ Verhoogt de SVB de kwaliteit van het AA-systeem en daarmee borgt de SVB de continuïteit van de dienstverlening, de onderhoudbaarheid en de wendbaarheid van het AA-systeem.

3.3 Versterken continuïteit en wendbaarheid IT dienstverlening

WaU 2

Naast de modernisering AA werkt de SVB met het programma IT op Koers aan de verbetering en borging van de continuïteit en wendbaarheid van IT die nodig is voor de dienstverlening aan de burger. Dit moet zorgen voor minder verstoringen in de dienstverlening: minder gemiste klantcontacten en reductie van 'verloren uren' van medewerkers in de primaire dienstverlening. Tegelijkertijd werkt de SVB aan het weer up-to-date brengen van gebruikte techniek, data en methoden. Ook wordt de outsourcing van infrastructuurdiensten aanbesteed. Daarnaast realiseert de SVB in IT op Koers de transformatie naar een "regisseur van diensten" en "aanbieder van gestandaardiseerde platformen". Veel technologie voor de eigen voortbrengings-keten wordt gemoderniseerd. In 2024 worden de actielijnen uit het programma IT op Koers afgerond en zal de beoogde vernieuwing zijn gerealiseerd. Daarmee komt het programma tot een einde.

3.4 Digitale veiligheid

WaU 2

De SVB streeft ernaar om in 2024 verder en breder in control te komen op de thema's informatieveiligheid en privacybescherming. Hiermee versterkt de SVB de bescherming van de gegevens van burgers en draagt zij in belangrijke mate bij aan het waarborgen van de dienstverlening van de SVB. Daarnaast levert de SVB een bijdrage aan de versnelling van de rijksbrede digitale agenda. In 2023 is het meerjarig programma Digitale

Veiligheid SVB gestart om met meer realisatiekracht aan deze opgave te werken. Als onderdeel van dit programma wordt gewerkt aan een op risico-inschatting gebaseerd proces van continue monitoring, signalering, maatregelen nemen en het meten van de effectiviteit van die maatregelen. Een aantal van de meest kritieke bedrijfsprocessen, zoals bijvoorbeeld het betalingsverkeer, wordt in 2024 gemonitord evenals de daaraan gekoppelde belangrijkste applicaties/ informatiesystemen.

In 2024:

- ✓ Wordt op de top drie van de meest kritieke processen het volwassenheidsniveau van minimaal 3 bepaald conform het Capability Maturity Model.
- ✓ Werkt 75% van de controls van het totale SVB veiligheidskader (SPS) aantoonbaar op voldoende niveau.

3.5 Implementeren SVB Datastrategie

WaU 2

Als onderdeel van de SVB datastrategie werkt de SVB aan de verbetering van de datakwaliteit. Voor de uitvoering van haar kerntaken is de SVB voor een groot deel afhankelijk van gegevens die 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. De SVB zet in dit kader in op het verder op orde krijgen van de kwaliteit van de data, gegevensuitwisseling, datahygiëne en datagovernance, daar waar nodig in overleg en in afstemming met ketenpartners. Dit betekent dat het eigenaarschap op data duidelijk wordt belegd, de betekenis ofwel semantiek van data verder wordt uitgewerkt, dat er kwaliteitseisen worden vastgesteld en een start wordt gemaakt met het automatisch monitoren van de datakwaliteit. Het dashboard Datakwaliteit zal hiertoe verder worden uitgebreid. Daarnaast wordt fors geïnvesteerd in de realisatie van een dataplatform dat de oude datawarehouses moet vervangen, zodat de consistentie en kwaliteit van stuur- en verantwoordingsrapportages worden verbeterd.

3.6 Transparantie door een goede informatiehuishouding

POK 4

In 2024 werkt de SVB verder aan een toekomstbestendige informatiehuishouding conform het programmaplan SVB Open op Orde. De governance op het informatiebeheer wordt verder uitgewerkt en krijgt vorm via de implementatie van eigenaarschap van processen en gegevens. De SVB-medewerkers worden begeleid om de informatierichtlijnen passend te integreren in hun werkprocessen zodat informatie op de juiste plek en juiste wijze bewaard wordt. De kennis hierover wordt continu vergroot door opleidingen, verbeterde werkafspraken en een doorlopende PDCA-cyclus, ondersteund door het programma. De Informatiespecialisten die SVB medewerkers ondersteunen in het op orde houden van SVB informatie worden opgeleid in belangrijke thema's als 'archive by design', duurzame toegankelijkheid en transparantie

Naast aandacht voor de kennis van de medewerkers is er veel aandacht voor de informatie zelf. De SVB wil de digitale en fysieke informatie uit processen veilig stellen en opruimen. Er worden diverse voorzieningen gerealiseerd, onder andere voor hotspotarchivering en e-mailarchivering. Het nieuwe document management systeem voor ondersteunende en bestuurlijke processen wordt verder uitgerold in de organisatie en ook de vernieuwing van het documentmanagement systeem voor de klantdossiers wordt vervolgd. De organisatorische inrichting van de informatiehuishouding krijgt een verdere invulling.

3.7 Op weg naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering van de SVB

De SVB zal zich eind 2023 certificeren voor de CO2-prestatieladder op trede 4. Dat betekent dat de organisatie inzicht heeft in de CO2-uitstoot die de SVB veroorzaakt, zowel door de eigen bedrijfsvoering, maar ook in de keten. Een van de onderdelen van de CO2-prestatieladder is het CO2-managementplan voor de komende jaren. De belangrijkste doelstellingen hieruit zijn de SVB voor te bereiden op de overstap naar

Nederlandse groene stroom, zodat de SVB een groot deel van de uitstoot kan reduceren en twee keer per jaar zorgen voor inzicht in de footprint van de SVB zodat op basis van de resultaten kan worden bijgestuurd.

Met de ondertekening van het MVOI-Manifest (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) en de oplevering van de interne Handreiking Maatschappelijk Verantwoord inkopen zijn voor 2024 de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Bij iedere (Europese) aanbesteding wordt de interne Handreiking Maatschappelijk Verantwoord inkopen toegepast (comply or explain).
- (Gedelegeerde) opdrachtgevers binnen de SVB maken duurzame keuzes bij (Europese) aanbestedingen.
- Duurzaamheid is standaard onderdeel van het gunningsmodel (comply or explain).
- Monitoring en verantwoording worden ingericht op basis van deze doelen.

Begroting 2024

4 Begroting 2024

De SVB is met haar eigenaar en opdrachtgevers voortdurend in gesprek over de balans tussen de opdracht en middelen. Het begrotingsjaar 2024 staat - net als de begrotingsjaren 2022 en 2023 - 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 zijn hier ook de WaU middelen aan toegevoegd voor de sporen '2 – Versnellen Digitale Agenda' en '5 – Statuur en aantrekkelijkheid'. Vanaf 2024 is een verhoging van de WaU middelen van € 5 miljoen ten opzichte van 2023 meegenomen.

Voor de versterking van de Legacy bij IT is een bestedingsplan ingediend bij SZW waarmee het voor de SVB gereserveerde bedrag voor 2024 van € 13,2 miljoen is onderbouwd. Deze middelen zijn voor de helft (€ 6,6 mln.) door SZW toegekend en toegevoegd aan het budgettair kader van het SV-domein. Aan de hand van de besteding op Legacy wordt in de loop van 2024 besloten over het vrijgeven van de ander helft van de middelen voor 2024.

Het beschikbare SV-budget voor 2024 bedraagt zo, op basis van de reactiebrief Ontwerpjaarplan, € 342,1 miljoen. Dit bedrag is inclusief de toegekende middelen voor de loon- en prijsontwikkeling (LPO) voor het jaar 2023 vanuit het ministerie van SZW. Daarnaast is het kader structureel opgehoogd i.v.m. een correctie op de eerder meegenomen Volumekorting AKW (€ 1,056 mln. in 2024 aflopend naar € 0,886 mln vanaf 2027) en met structureel € 0,152 miljoen voor Open op Orde. De LPO 2024 is nog niet meegenomen in de begroting omdat deze nog niet is toegekend. De SVB heeft € 7,3 miljoen aan opbrengsten uit derden gelden voor de SV- regelingen geraamd voor 2024.

Recentelijk is de Kaderbrief vanuit VWS ontvangen. Het kader PGB trekkingsrechten voor 2024 komt uit op € 76,5 miljoen. De in deze Kaderbrief opgenomen budgettaire kaders komen overeen met de in het concept begroting PGB trekkingsrechten opgenomen bedragen. VWS heeft echter nog geen middelen voor LPO 2023 ter beschikking gesteld waardoor de Kaderbrief in het verouderde loon- en prijspeil van 2022 is opgesteld. In de definitieve begroting PGB trekkingsrechten 2024 is derhalve de doorwerking van de LPO 2023 berekend en meegenomen. De begroting sluit daardoor niet met het afgegeven budgettair kader van VWS. Het verschil is de benodigde LPO 2023 en bedraagt € 4,5 mln. Vanaf 2024 wordt hier een verhoging van de WaU middelen van € 0,7 miljoen van kracht.

Het verwachte budget voor Niet-SV Overig is voor 2024 € 17,1 miljoen. Voor het budget van V&O is middels de kaderbrief VWS een voorlopig kader 2024 vastgesteld, inclusief een indexering in de vorm van een toekenning voor de Ova (Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling).

Tabel 1: Middelen versus begroting 2024 (x € 1 miljoen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	Mutatie 24 tov '23
Regulier kader SV	309,6	308,5	335,5	27,0
Legacy IT	-	8,6	6,6	-2,0
Projectgelden	3,6	-	-	-
Totaal SV -kader gefinancierd door SZW	**313,2**	**317,1**	**342,1**	**25,0**
Dekking vanuit opbrengsten derden	10,6	7,3	7,3	0,0
Totaal SV -kader	**323,8**	**324,4**	**349,4**	**25,0**
Niet -SV kader				
-PGB	75,5	80,8	76,5	-4,3
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,4	0,1	-	-0,1
-PGB projectgelden	12,0	-	-	-
-V&O	8,0	8,6	9,4	0,8
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,1	0,0
-Overige regelingen	6,2	7,2	7,6	0,4
-Niet SV projectgelden	2,0	-	-	-
Totaal Niet-SV kader	**104,2**	**96,8**	**93,6**	**-3,2**
Totaal Middelen	**428,0**	**421,2**	**443,1**	**21,9**
-Kosten SV	319,5	324,4	349,4	25,0
-Kosten PGB	81,5	80,9	81,0	0,1
-Kosten Niet-SV overig	15	15,9	17,1	1,2
Kosten	**416,0**	**421,2**	**447,6**	**26,4**
Totaal kosten	**416,0**	**421,2**	**447,6**	**26,4**
Verschil	12,0	-	-/-4,5	-/-4,5
Onzet reserves/projectgelden uit balans SV	-	-	-	-
Onzet reserves/projectgelden uit balans PGB	-	-	-	-
Saldo	**12,0**	**-**	**-/-4,5**	**-/-4,5**

Totale kosten versus middelen

Bovenstaande tabel 1 toont een sluitende begroting voor het domein SV, en niet SV. In verband met de in het loon- en prijspeil 2022 opgestelde kader van het trekkingsrecht PGB toont de SVB voor dit domein een niet sluitende begroting, mede ingegeven door het feit dat de werkelijke lasten inmiddels op prijspeil 2023 worden geraamd en gerealiseerd. 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 2023 neemt het budget in 2024 netto met per saldo € 25,0 miljoen toe. Deze stijging is vooral het gevolg van de toegekende LPO middelen voor 2023 en de inmiddels voor de helft toegekende Legacy middelen. Er is geen rekening gehouden met de verwachte loon- en prijscompensatie 2024. De begroting 2024 is zodoende nog op het loon- en prijspeil van 2023, hetgeen gebruikelijk is in de gehanteerde methodiek.

PGB domein: het budgettair kader vanuit VWS is opgesteld in het loon- en prijspeil van 2022. Dat kader komt overeen met het kader waarvan uitgegaan werd in de concept begroting 2024 van 1 juli en gaat uit van een verlaging van € 1,6 mln. ten opzichte van het jaar ervoor. Dit komt door lagere geraamde productie aantallen in 2024. De WaU middelen genereren een structurele verhoging van € 0,7 mln. t.o.v. 2023. Het effect van de benodigde LPO 2023 is € 4,5 mln. structureel. Dit is nu opgenomen als tekort in de PGB begroting trekkingsrechten 2024.

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 2024 voor het Niet-SV overig domein stijgt met € 1,2 mln. ten opzichte van het jaarplan voor 2023. Deze stijging is het gevolg van de indexering via de Ova verminderd met de verwachte productiedaling bij V&O en een verhoging bij WLZ.

Opbrengsten Derden

Tabel 2: Opbrengsten Derden

	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	SV 2024	PGB 2024	Niet SV overig 2024
Personeel	1,8	0,8	0,7	0,7	-	-
Huisvesting	9,4	6,7	6,7	6,6	-	0,1
Automatisering	-	-	-	-	-	-
Bureau	-	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	-	-	-	-	-	-
Eindtotaal	**11,1**	**7,5**	**7,4**	**7,3**	**-**	**0,1**

Bovenstaande tabel toont de eigen raming van de SVB voor de verwachte opbrengsten derden. De raming blijft ongeveer gelijk aan 2023.

Middelen en kosten per domein

In tabel 3 zijn de middelen versus de exploitatiekosten uitgesplitst per domein. De berekeningen zijn gebaseerd op de vigerende kostprijsmodellen.

Tabel 3: Middelen en Exploitatiekosten 2024 per domein

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	342,1	76,5	17,0	435,7
Dekking vanuit opbrengsten derden	7,3	0,0	0,1	7,4
Kosten	349,4	81,0	17,1	447,6
Saldo	**0,0**	**-4,5**	**0,0**	**-4,5**
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Saldo	**0,0**	**-4,5**	**0,0**	**-4,5**

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	342,1	76,5	17,0	435,7
Dekking vanuit opbrengsten derden	7,3	0,0	0,1	7,4
Kosten	349,4	81,0	17,1	447,6
Saldo	**0,0**	**-4,5**	**0,0**	**-4,5**
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Saldo	**0,0**	**-4,5**	**0,0**	**-4,5**

Het saldo op het PGB-domein wordt veroorzaakt doordat het kader vanuit VWS nog in het loon- en prijspeil 2022 is opgenomen.

Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en Niet-SV overig

Hieronder worden per kostencategorie de wijzigingen 2024 ten opzichte van 2023 toegelicht.

Tabel 4: Uitvoeringskosten naar domeinen

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	SV 2024	PGB 2024	Niet SV overig 2024
Personeelskosten	329,5	334,3	355,6	274,8	66,4	14,3
Huisvestingskosten	21,3	21,1	22,0	17,8	3,9	0,4
Automatiseringskosten	38,6	48,1	50,2	42,4	6,7	1,1
Bureaukosten	4,8	5,2	5,0	4,0	0,9	0,2
Diensten en diversen	16,9	12,4	13,7	10,0	2,6	1,1
(dotatie voorz. Personeel)	4,8	0,0	1,0	0,5	0,5	0,0
Eindtotaal	**415,9**	**421,2**	**447,6**	**349,4**	**81,0**	**17,1**

Toelichting

- De personeelskosten zijn vooral gestegen door verwerking loonbijstelling 2023 en de toevoeging van oplopende reeks WaU middelen.
- De huisvestingskosten stijgen licht als gevolg van gestegen beveiligingskosten en gestegen kosten voor verzekeringen.
- De automatiseringskosten stijgen licht door een verhoogd investeringsniveau en de daarmee gepaard gaande stijging van de Kapitaallasten.
- De diensten en diversen stijgen door een voorziene toename van advieskosten en overige dienstverlening.

Uitvoeringskosten categorie personeelslasten

Binnen de categorie personeelskosten maakt de SVB 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 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	SV 2024	PGB 2024	Niet SV overig 2024
Interne medewerkers	249,1	284,5	299,3	234,4	53,1	11,8
Uitzendkrachten	17,0	8,9	9,6	6,1	3,5	0,0
Externe medewerkers	50,4	31,5	37,4	27,9	9,1	0,4
Overige personeelskosten	13,0	9,4	9,2	6,3	0,8	2,2
Eindtotaal	**329,5**	**334,3**	**355,6**	**274,8**	**66,4**	**14,3**

Toelichting

- De kosten nemen over de hele linie toe vanwege het effect van de CAO 2023, zowel bij interne medewerkers als voor uitzendkrachten als externe inhuur.
- De gemiddelde tarieven voor externe inhuur zijn harder gestegen doordat meer gebruik zal worden gemaakt van specialisten.

In het navolgende formatieoverzicht wordt de begrote formatie 2024 voor de staande organisatie afgezet tegen die van 2023 en 2022.

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

	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	SV 2024	PGB 2024	Niet SV overig 2024
Interne medewerkers	3.319,9	3.625,8	3.655,5	2.889,7	672,4	93,5
Uitzendkrachten	255,7	132,6	140,0	94,0	46,0	0,0
Externe medewerkers	243,1	182,7	177,2	139,3	33,5	4,4
Totaal	**3.818,7**	**3.941,1**	**3.972,7**	**3.123,0**	**751,9**	**97,9**
	Realisatie 2022	**Jaarplan 2023**	**Begroting 2024**	**SV 2024**	**PGB 2024**	**Niet SV overig 2024**
Interne medewerkers	3.319,9	3.625,8	3.655,5	2.889,7	672,4	93,5
Uitzendkrachten	255,7	132,6	140,0	94,0	46,0	0,0
Externe medewerkers	243,1	182,7	177,2	139,3	33,5	4,4
Totaal	**3.818,7**	**3.941,1**	**3.972,7**	**3.123,0**	**751,9**	**97,9**

Toelichting

De begrote formatie stijgt licht met bijna 1% en doet zich vooral voor bij de interne medewerkers. De extra formatie is nodig om een aantal extra taken en activiteiten te kunnen oppakken.

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt blijft het aantrekken van vaste medewerkers een uitdaging. In de realisatiecijfers van 2022 valt dit terug te zien in het relatief hoge aantal externe medewerkers en uitzendkrachten, ook in 2023 blijkt dit een uitdaging.

Materiële Activa

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

Tabel 7: Investeringen die worden geactiveerd

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Jaarplan 2024
gebouwen/verbouwingen	0,2	2,2	2,2
installaties	1,5	4,0	6,5
Meubilair en stoffering	0,5	1,8	4,4
Vervoermiddelen	-	-	-
Facilitaire investeringen	**2,2**	**8,0**	**13,1**
Hardware/wpa	1,5	5,5	3,2
Software / licenties	-	0,7	-
Infrastructuur	-	-	6,5
Automatiseringsapparatuur	**1,5**	**6,2**	**9,7**
Totaal	**3,7**	**14,2**	**22,8**

Toelichting

De geplande investeringen in 2024 zijn opgenomen in een SVB-breed meerjaren investeringsprogramma (MIP) waarbij de effecten op de exploitatiebegroting via de kapitaallasten (=afschrijving + rente) zichtbaar worden.

Bijlagen

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2024 – 2028

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

Tabel B1-1 is opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2023 voor het SV- en niet SV-domein. Voor het PGB-domein is het kader opgesteld in het loon- en prijspeil 2022.

Meerjarenbegroting

Voor het SV-domein is de ontwikkeling van het budget vanaf 2024 (tabel B1-1) gebaseerd op de huidige stand van de formeel toegekende middelen. Voor het PGB-domein is het uitgangspunt het toegekende budgettaire kader van het ministerie van VWS. De ontwikkeling van het budget bij Niet-SV is 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	Jaarplan 2022	Jaarplan 2023	Jaarplan 2024	Jaarschijf 2025	Jaarschijf 2026	Jaarschijf 2027	Jaarschijf 2028
SV-kader	313,2	317,1	342,1	337,8	340,4	340,9	345,5
Derden	10,6	7,3	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
	323,8	**324,4**	**349,4**	**345,1**	**347,7**	**348,2**	**352,8**
PGB-kader	87,5	80,8	76,5	76,4	76,4	76,4	76,4
Derden PGB	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Niet-SV overig	16,2	15,8	17,0	15,7	15,7	15,3	15,1
Derden Niet-SV overig	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Totaal	**428,0**	**421,2**	**443,1**	**437,3**	**439,9**	**440,0**	**444,5**
Delta							
- SV		3,9	25,1	-4,4	2,6	0,5	4,6
- Derden		-3,6	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
- Reserves SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- PGB		-6,7	-4,3	-0,1	0,0	0,0	0,0
- Reserves PGB		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Niet-SV overig		-0,4	1,2	-1,3	0,0	-0,4	-0,1
Budget t.o.v. jaar t-1		**-6,8**	**21,9**	**-5,7**	**2,5**	**0,1**	**4,5**

Toelichting op de ontwikkeling van het budget

SV:

- De stijging t.o.v. 2023 wordt vooral veroorzaakt door het toekennen van de LPO 2023 die zichtbaar wordt vanaf 2024. Daarnaast is de oploop van de extra middelen voor de WaU zichtbaar.

PGB:

- De verlaging in het PGB budget in 2024 is het saldo van een verlaging van het benodigde budget voor de uitvoering van het trekkingsrecht PGB in 2024 met € 1,6 miljoen als gevolg van lagere verwachte productie aantallen, een stijging iv.m. de oploop van WaU middelen t.o.v. 2023 met € 0,7 miljoen en een daling ad € 3,2 miljoen doordat er in 2023 een raming voor de LPO was meegenomen waarvoor is gecorrigeerd. Het kader van PGB is nog in het loon- en prijspeil van 2022 en dient nog te worden bijgesteld voor dat onderdeel.

Niet SV overig en derden:
De stijging van de Niet-SV overig middelen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de indexering via de Ova verminderd met een verwachte productiedaling bij V&O, en een verhoging bij WLZ.

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 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028
Kosten:							
- SV	319,5	324,4	349,4	345,1	347,7	348,2	352,8
- PGB	81,5	80,9	81,0	80,9	80,9	80,9	80,9
- Niet-SV overig	15,0	15,9	17,1	15,8	15,8	15,4	15,3
Totale kosten	**416,0**	**421,2**	**447,6**	**441,8**	**444,4**	**444,5**	**449,0**
Totale middelen	**428,0**	**421,2**	**443,1**	**437,3**	**439,9**	**440,0**	**444,5**
Saldo	**-12,0**	**0,0**	**4,5**	**4,5**	**4,5**	**4,5**	**4,5**

Bij het SV en het Niet SV domein volgen de kosten per domein de ontwikkeling van het beschikbaar budget en is de meerjarenbegroting sluitend. Bij de PGB resulteert het verschil tussen de baten o.b.v. prijspeil 2022 en de kosten o.b.v. prijspeil 2023 tot een niet sluitende begroting van € 4,5 miljoen.

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2024

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 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	Mutatie 24 tov '23
SV-regelingen:				
AOW	140,8	168,8	157,8	-10,9
Anw	9,7	12,5	10,9	-1,7
AKW	117,2	96,0	130,6	34,6
AIO	34,9	33,8	36,2	2,4
Overige SV regelingen	16,9	13,4	14,0	0,7
Totaal SV regelingen	**319,5**	**324,4**	**349,4**	**25,1**
Niet SV-regelingen:				
PGB	81,5	80,9	81,0	-4,4
V&O	7,8	8,8	9,5	0,8
Overige niet SV regelingen	7,2	7,2	7,6	0,4
Dekking opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Niet-SV regelingen	**96,5**	**96,9**	**98,1**	**-3,2**
Totaal	**416,0**	**421,2**	**447,6**	**21,9**

Tabel B2-2: Specificatie kosten per klant

Bedragen x € 1	Realisatie 2022	Jaarplan 2023	Begroting 2024	Mutatie 24 tov '23
SV-regelingen:				
AOW	39	47	43	-3
Anw	431	575	506	-69
AKW	63	51	69	18
AIO	660	604	670	66
Overige SV regelingen	1.100	672	874	202
Niet-SV regelingen:				
PGB	795	771	813	42
V&O	520	602	736	134

Tabel B2-3: Uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitv. Kosten JP 2023	Uitk. Lasten JP 2023	Uvk als % van Uvl	Uitv. Kosten 2024	Uitk. Lasten JP 2024	Uvk als % van Uvl
SV-regelingen:						
AOW	168,8	45.331,0	0,4%	157,8	51.387,0	0,3%
Anw	12,5	306,0	4,1%	10,9	331,0	3,3%
AKW	96,0	4.122,0	2,3%	130,6	4.374,0	3,0%
AIO	33,8	397,0	8,5%	36,2	447,0	8,1%
Overige SV regelingen	13,4	58,9	22,7%	14,0	77,2	18,1%
Totaal SV regelingen	**324,4**	**50.214,9**	**0,6%**	**349,4**	**56.616,2**	**0,6%**
Niet SV-regelingen:						
PGB	80,9	3.067,0	2,6%	81,0	3.180,0	2,5%
V&O	8,8	167,0	5,2%	9,5	151,8	6,3%
Overige regelingen	7,2	3,1		7,6	2,9	
Totaal Niet-SV regelingen	**96,9**	**3.237,1**		**98,1**	**3.334,7**	
Totaal	**421,2**	**53.452,0**	**0,8%**	**447,6**	**59.950,9**	**0,7%**

De uitkeringslasten zijn geïndexeerd conform het Centraal Economisch plan (CEP) van het Centraal Plan Bureau uit het voorjaar.

Tabel B2-4: Voorschotaanvragen uitkeringslasten 2023 aan SZW per maand

op transactiebasis in miljoenen €	AKW*	AIO	TAS	TSB	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari 2024	1.095,5	37,2	0,6	1,3	1,1	0,2	0,1	3,3	0,1	1.139,4
februari 2024	4,0	37,2	0,6	1,3	1,1	0,2	0,1	3,3	0,1	47,9
maart 2024	4,0	37,2	0,6	1,3	1,1	0,1	0,1	3,3	0,1	47,8
april 2024	1.070,9	37,2	0,6	1,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	1.114,6
mei 2024	4,0	37,2	0,6	1,3	1,0	0,1	0,1	3,3	-	47,6
juni 2024	4,0	37,2	0,5	1,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	47,6
juli 2024	1.099,9	37,3	0,5	1,3	1,0	0,1	0,1	3,3	0,1	1.143,6
augustus 2024	4,0	37,3	0,5	1,3	1,0	0,1	0,1	3,3	-	47,6
september 2024	4,0	37,3	0,5	1,3	1,0	0,1	0,1	3,2	0,1	47,6
oktober 2024	1.100,1	37,3	0,5	1,4	1,0	0,1	-	3,2	0,1	1.143,7
november 2024	4,0	37,3	0,5	1,4	1,0	0,1	-	3,2	0,1	47,6
december 2024	4,0	37,3	0,5	1,4	1,0	0,1	-	3,2	0,1	47,6
Totaal	**4.398,4**	**447,0**	**6,5**	**15,9**	**12,3**	**1,4**	**0,9**	**39,2**	**1,0**	**4.922,6**

*inclusief AKW+

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2024: werken met publieke waarden

Vanaf 2024 staan de onderstaande vier opgaven centraal in de sturing tussen SVB en SZW. Met dit sturingskader geven SVB en SZW invulling aan het sturen op publieke waarden van de SVB. Om een integraal en realistisch beeld te kunnen geven van de mate waarin de opgaven gerealiseerd worden, zijn indicatoren vanuit zowel organisatie-, burger- als medewerkersperspectief opgenomen.

Het onderstaande kader vormt een eerste vertrekpunt voor deze nieuwe vorm van sturen. Het kader kan gedurende het jaar verder worden aangescherpt of aangevuld als blijkt dat er andere, betere of aanvullende informatie nodig is om zicht te krijgen op de realisatie van doelen.

Voor een aantal indicatoren geldt een reeds bestaande (en in sommige gevallen wettelijk vastgelegde) norm/streefwaarde. Vooralsnog blijven deze normen/streefwaarden ongewijzigd. De indicatoren waarvoor dit geldt zijn in onderstaande tabellen met een * aangeduid. Aan het eind van bijlage is een overzicht opgenomen van de gemaakte normafspraken.

Opgave 1	**Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening**			
Doelen	**Burgers ontvangen hun betaling op tijd**	**De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid**	**Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat**	**De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Tijdigheid betalingen* ▪ Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)* ▪ Doorlooptijden internationaal (incl. uitsplitsing naar termijnen)	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % rechtmatigheid* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Voorbeeldcasuïstiek van schrijnende gevallen t.g.v. systeemfouten	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer CKTO t.a.v. toegepaste menselijke maat door burger ▪ Rapportcijfer barometer over gepercipieerde ruimte door medewerker voor toepassen menselijke maat	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal datalekken (incl. meldingen AP) ▪ Getekende interne in control verklaring SVB

Opgave 2	**Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening**		
Doelen	**Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig**	**Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk**	**De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over het aanvraagproces (KTO) incl.% < 6 ▪ Uitkomsten KTO over de beoordeling van de communicatiekanalen	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Uitkomsten jaarlijks onderzoek ('Kennis der verplichtingen') naar bekendheid met verplichtingen per regeling (AIO, AOW, Anw) *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Klanttevredenheid over beschikbaarheid en vindbaarheid informatie ▪ Beschikbaarheid van informatie en doorverwijzing naar ondersteuning over informatie	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (CKTO) incl. % < 6 *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten externe audit naar de digitale toegankelijkheid van de SVB

		van financiële consequenties van mutaties (bv Werkplaats Maatwerk in Dienstverlening)	

Opgave 3	**Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief**	
Doelen	**Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd**	**Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal en soort (informele) klachten per onderwerp ▪ Aantal bezwaar en beroep (inclusief gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, anders opgelost) ▪ Tijdigheid klachtafhandeling* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Tevredenheid burgers met klacht-/bezwaarafhandeling	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Mate waarin opvolging wordt gegeven op input in U- en I-toetsen ▪ De SVB is actief betrokken bij de totstandkoming bij nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld middels IBO trajecten, greenfield ▪ Opvolging van de door SVB aangedragen knelpunten

Opgave 4	**Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie**		
Doelen	**De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld**	**De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden**	**De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Kosten per 1000 klanten inclusief toelichting op evt. ontwikkelingen in de kosten per klant	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % ziekteverzuim ▪ % instroom /doorstroom /uitstroom ▪ % openstaande vacatures ▪ % arbeidsparticipanten ▪ Verhouding man/vrouw/non-binair ▪ Rapportcijfer barometer vakmanschap medewerkers ▪ Rapportcijfer tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers*	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten (externe) onderzoeken naar de staat van de IT van de SVB

Opgave	Indicator	Norm/streefwaarde
1	Tijdigheid betalingen	99,9%
1	Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)	96% (m.u.v. AKW IR, hiervoor geldt geen norm)
1	Rechtmatigheid	99%
3	Tijdigheid klachtafhandeling	95%
4	Arbeidsparticipanten in dienst	2,76%
4	Rapportcijfer tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers	6,8 op werkgeverschap, 7,2 op bevlogenheid en betrokkenheid