



Jaarplan 2026

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Voorwoord

In 2026 bestaat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) 125 jaar. En sinds de oprichting draagt de SVB meer dan honderd jaar bij aan de bestaanszekerheid van burgers in Nederland en het buitenland. Als betrouwbare, voortvarende en mensgerichte publieke dienstverlener zal de SVB zich ook het komende jaar ervoor inzetten dat miljoenen burgers op tijd weten, begrijpen en ontvangen waar zij recht op hebben. Of het nu gaat om ouderen die pensioengerechtigd zijn, nabestaanden, ouders met kinderen of door burgers via het persoonsgebonden budget regie te bieden over de zorg- en/of ondersteuningsbehoefte die zij nodig hebben. Dat is de zekerheid van de SVB, nu en in de toekomst.

De SVB wordt de laatste jaren geconfronteerd met nieuwe uitdagingen. Burgers combineren steeds vaker werk en leven over landsgrenzen heen, leefvormen worden meer divers en maatschappelijke verwachtingen van de overheid nemen toe. Tegelijkertijd staan de begroting en de uitvoeringscapaciteit onder druk en neemt de complexiteit van wet- en regelgeving toe. Ook is de geopolitieke situatie onzeker en zijn cyberdreigingen aan de orde van dag. Verder zijn er demografische ontwikkelingen waardoor het aantal AOW'ers groeit met bijgevolg een toenemende zorgvraag die mogelijk via het Persoonsgebonden budget (pgb) verloopt, terwijl het aantal werkenden in verhouding afneemt. Dit vraagt om een overheid die weerbaar, wendbaar en betrouwbaar is en blijft. De toekomstbestendigheid van onze dienstverlening vraagt om aanzienlijke investeringen in vereenvoudiging, digitalisering, innovatie, datagedreven werken en een transitie naar waardegericht werken. Hiervoor zijn extra financiële middelen benodigd onder meer om de IT structureel op het noodzakelijke niveau te brengen. De SVB is reeds in gesprek met het ministerie van SZW om de noodzakelijke transitie ook financieel mogelijk te maken, omdat voor 2026 nu al een tekort van € 1,4 miljoen wordt voorzien doordat het tempo van vereenvoudiging van wet- en regelgeving achterblijft bij het al wel moeten inboeken van de taakstellingen.

De SVB zet deze stappen om de dienstverlening toekomstbestendig te maken en de huidige uitdagingen het hoofd te bieden. Door de genoemde ontwikkelingen en de complexiteit van het stelsel nemen de werkvoorraden in de dienstverlening toe en daalt de tijdigheid van beschikkingen. Tegelijkertijd maken financiële krapte en een structurele taakstelling het noodzakelijk om scherpe, realistische keuzes te maken in wat de SVB wel en niet kan doen. Door de druk op de dienstverlening zijn bij een aantal wetten de streefcijfers van de tijdigheid van beschikkingen naar beneden bijgesteld. Daarom is het belangrijk dat als onderdeel van de gemaakte afspraken met het ministerie van SZW dat de vereenvoudigingen van wet- en regelgeving zo spoedig mogelijk worden gerealiseerd. Alleen dan kan de SVB de opgave rondom de taakstellingen en een toekomstbestendige dienstverlening verwezenlijken.

Naast de vereenvoudiging van wet- en regelgeving werkt de SVB voorstellen uit om structureel tot besparingen en interne vereenvoudiging te komen. Dat gebeurt door onder andere het aanpassen van werkprocessen en het digitaliseren van dienstverlening. Extern draagt de SVB bij aan de Hervormingsagenda inkomensondersteuning. Deze agenda vormt een belangrijke stap voorwaarts naar een eenvoudiger en toekomstbestendiger stelsel van sociale zekerheid, toeslagen en fiscaliteit. Voor de SVB betekent dit op de korte termijn verdere concretisering van trajecten rondom een objectief partnerbegrip in de AOW, de integrale herziening van kindregelingen en internationale vereenvoudiging. Daarnaast stelt

de SVB voor een leefvormonafhankelijke AOW nader te verkennen, als richting voor een eenvoudiger en uitvoerbaar stelsel.

De Meerjarenkoers 2026–2030 vormt voor deze ontwikkelingen het strategisch kompas waarlangs de SVB vaart. Met de Meerjarenkoers geeft de SVB antwoord op de veranderende behoeften van burgers en de uitdagingen waar SVB mee te maken heeft. De SVB wil burgers zekerheid bieden, nu en in de toekomst. Dit betekent dat de SVB inzet op het toekomstbestendig maken van dienstverlening. Om dit te realiseren bouwt de SVB aan een wendbare en weerbare organisatie.

Met de start van de Meerjarenkoers 2026–2030 is dit het moment om, samen met beleid en politiek, voortvarend keuzes te maken en anders te gaan werken, zodat onze dienstverlening toekomstbestendig wordt. De opgaven zijn omvangrijk, maar met de kennis, ervaring en betrokkenheid van ruim 4.500 medewerkers kijkt de SVB met vertrouwen en realisme naar de toekomst. Zekerheid bieden, nu en in de toekomst. Dat is de zekerheid van de Sociale Verzekeringsbank.

Amstelveen, 30 oktober 2025

Voorzitter raad van bestuur

Lid raad van bestuur

Lid raad van bestuur

SVB IN BEELD 2026

De SVB verwacht
in 2026



69 miljard
uit te keren



5,8
miljoen

mensen krijgen een
uitkering van de SVB

De top 5 regelingen in 2026

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



AOW	64%
AKW	32%
PGB	2%
AIO	1%
Overig	1%

Speerpunten



Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

AOW	€ 58.623	3.735.523
AKW	€ 4.914	1.860.014
AIO	€ 542	57.185
Anw	€ 348	19.774
WKB	€ 17	9.773
Remigratiewet	€ 36	5.480
TSB-regeling	€ 8	402
TAS-regeling	€ 7	273
WKO	€ 2	209
BijBU	€ 1	73
OBR	€ 1	0

€ Uitkeringslasten
(x 1miljoen)

Aantal
klanten

Kerncijfers Zorg en Welzijn regelingen en wetten:

PGB	€ 4.200	102.941
V&O	€ 158	13.619
TNS	€ 4	137



voor het leven
Sociale Verzekeringbank

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	5
Inleiding	7
1. Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening	9
1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd	9
1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid	10
1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat	10
1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd	11
2 Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening	13
2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig	13
2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk	13
2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte	15
2.4 PGB 2.0	16
2.5 Continuïteit van de dienstverlening en uitvoering V&O	17
3 Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief	18
3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd	18
3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal.	19
4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie	22
4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld	22
4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden	23
4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT-dienstverlening	26
4.4 Toepassing van duurzaamheid binnen de SVB	29
5. Begroting 2026	30
5.1 Inleiding	30
5.2 Begrote kosten versus middelen per domein	31
5.3 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV	33
5.4 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten	34
5.5 Materiële Activa	35

Bijlagen	36
Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026 – 2030	37
Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025	39
Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2026 op basis van de publieke waarden	41
Bijlage 4. Afkortingen	43

Inleiding

In dit jaarplan staat de sturing op publieke waarden centraal. Hiervoor is een sturingskader ontwikkeld waarin vier opgaven zijn geformuleerd om meerwaarde te realiseren voor burger en maatschappij:

- Betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening.
- Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening.
- Uitvoerbaarheid wet- en regelgeving met aandacht voor burgerperspectief.
- Toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Daarnaast is de Meerjarenkoers 2026–2030 richtinggevend voor de keuzes en prioriteiten in dit jaarplan. In deze koers gaat het om vier strategische ambities:

1. Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.
2. Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.
3. We werken doelmatig en vergroten onze realisatiekracht vanuit verbindend en zakelijk leiderschap. We zijn besluitvaardig en risicobereid. We werken waardegericht en datagedreven en creëren ruimte voor vernieuwing en innovatie.
4. We zijn weerbaar tegen dreigingen van buitenaf en gegevens van burgers zijn bij ons goed beschermd.

Het jaarplan 2026 geeft invulling aan deze strategische doelen door de doelstellingen van het sturingskader te vertalen naar concrete acties en resultaten voor de korte termijn. Daarbij zijn er drie belangrijke bouwstenen die richting geven aan dit jaarplan:

- De Opgavebrief van het ministerie van SZW, waarin onderwerpen zijn meegegeven zoals maatschappelijke weerbaarheid, proactieve dienstverlening, vereenvoudiging van wet- en regelgeving en het versterken van continuïteit en wendbaarheid.
- De Meerjarenkoers 2026–2030, die eind 2025 wordt vastgesteld en het strategisch fundament vormt voor de komende jaren.
- Het programma Werk aan Uitvoering (WaU) en de inzet van de POK-middelen, die beschikbaar zijn gesteld naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire. De SVB geeft hieraan invulling via acht actielijnen:
 - POK 1: Toegankelijke en passende dienstverlening
 - POK 2: Tijd en aandacht voor burgers
 - POK 3: Maatwerk
 - POK 4: Informatiehuishouding
 - POK 5: Beleid en wet- en regelgeving
 - POK 6: Vakmanschap
 - WaU 2: Versnellen digitale agenda
 - WaU 5: Aantrekkelijkheid uitvoering

Het sturingskader, de Meerjarenkoers en deze bouwstenen vormen samen het fundament van dit jaarplan.

In onderstaand schema is het sturingskader van de publieke waarden schematisch weergegeven. Hieruit kan ook worden afgeleid aan welke doelstellingen de maatregelen POK en WaU zijn gekoppeld.

1 Bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening	2 Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening	3 Bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving vanuit burgerperspectief	4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie
1.1 Burgers ontvangen hun betaling op tijd	2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig POK 1	3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd POK 5	4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld
1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid POK 1 POK 6 WaU 5	2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk POK 1	3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal POK 5	4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden
1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat POK 1 POK 3	2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders voorkeur en behoefte POK 1 POK 2		4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening
1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd WaU 2			

Figuur 1 Sturingskader publieke waarden

1. Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door betrouwbaar, voortvarend en mensgericht te leveren waar zij recht op hebben. De organisatie streeft naar geruisloze dienstverlening voor de meerderheid, met persoonlijke ondersteuning waar nodig, gebaseerd op eerlijkheid, transparantie en integriteit. Dit vraagt om structurele vereenvoudiging van processen, verdergaande digitalisering inzet van innovatieve technologie en nauwe samenwerking met ketenpartners, zodat de SVB ook in een veranderende samenleving betrouwbare en toegankelijke dienstverlening blijft bieden. Vanwege de financiële uitdagingen waar de SVB voor staat, zal de SVB scherpe en realistische keuzes moeten maken. De SVB investeert in de toekomstbestendigheid van haar dienstverlening, maar moet tegelijkertijd wetgeving uitvoeren die de dienstverlening complex maakt. Dit leidt tot keuzes die de dienstverlening naar burger raakt.

In 2026 richt de SVB zich op het moderniseren en toekomstbestendig maken van haar dienstverlening.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers (MJK) 2026–2030, in het bijzonder:

- Doel 1: *Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.*
- Doel 2: *Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.*

1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd

Betrouwbare dienstverlening vraagt dat burgers hun betalingen op tijd ontvangen en weten waar zij recht op hebben. Dit lukt meestal, maar de dienstverlening wordt steeds complexer, vooral bij internationale dossiers. Gegevens uit het buitenland zijn vaak niet tijdig of automatisch beschikbaar, waardoor de SVB afhankelijk is van burgers, ketenpartners en buitenlandse organisaties.

Het groeiende aantal internationale dossiers en de samenloop van nationale en internationale wetgeving leiden tot meer handmatig werk, hogere werkvoorraden en druk op de tijdigheid van beschikkingen.

De generieke norm voor de tijdigheid van beschikkingen is met het ministerie van SZW vastgesteld op 96%. Dit is gegeven de huidige omstandigheden waarin de SVB haar werk moet doen, niet langer een realistisch streven. Hoewel de SVB blijft werken aan het behalen van tijdigheidsnormen, heeft de SVB te maken met aanzienlijke uitdagingen, zoals de taakstelling en de maatschappelijke weerbaarheid. Dit leidt tot verdringing van de investeringen die nodig zijn om, met name internationale, tijdigheidsnormen te realiseren. Deze uitdagingen zorgen ervoor dat de haalbaarheid van de normen onder druk staat. Daarom heeft de SVB de streefcijfers naar beneden bij moeten stellen.

Streefcijfers tijdigheid beschikkingen 2026:

Tijdigheid	Streefcijfer	Normcijfer
• AOW nationaal:	96 %	96%
• AOW internationaal:	75%	96%
• Anw nationaal:	96%	96%
• Anw internationaal:	75%	96%
• AIO:	85%	96%
• AKW nationaal:	90%	96%
• AKW internationaal:	45%	_*

* ten aanzien van AKW internationaal is geen normcijfer bepaald

1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid

Procedurele rechtvaardigheid houdt in dat de wijze waarop beslissingen genomen worden, eerlijk en rechtvaardig is. Het gaat er dan om dat de procedures die de SVB hanteert voor iedereen hetzelfde zijn, dat de informatie die de SVB gebruikt juist is en dat er mogelijkheden zijn om klachten, bezwaar en beroep in te dienen om een onjuiste beslissing te herstellen. Daarnaast vraagt dit om vakmanschap van de sociaal juridisch dienstverleners die in contact staan met de burger. De SVB zorgt ervoor dat collega's optimaal ondersteund worden door systemen en beschikbare informatie, zodat zij burgers betrouwbaar, voortvarend en mensgericht kunnen helpen.

In 2026 zal het juridisch dashboard worden doorontwikkeld. Dit dashboard geeft in de eerste plaats inzicht in het aantal en het onderwerp van beroepsprocedures, zodat een vergelijking gemaakt kan worden met voorgaande jaren en er een beeld ontstaat hoe vaak er over welke wet wordt geprocedeerd. Daarnaast geeft het dashboard inzicht in trends en ontwikkelingen ten aanzien van maatschappelijke thema's die terugkomen in de rechtspraak en observaties bij onder andere (mediagevoelige) rechtszaken.

1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat

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 collega's niet alleen naar de letter van de wet maar ook naar de geest van de wet.

Doel 2026:

- Realiseren van minimaal drie beleidsvereenvoudigingen via het project Bestuursrecht op Maat.

Via het programma De Bedoeling 2.0 wordt maatwerk geïntegreerd in het dagelijks werk. Nu de evaluatie gereed is, wordt het programma afgerond. Op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie wordt komend jaar gezien hoe de beweging structureel geborgd kan worden in de organisatie.

De SVB herijkt haar beleidsregels in het project Bestuursrecht op Maat om de regels burgervriendelijk te maken en vereenvoudiging voor de dienstverlening te realiseren. Onderwerpen die de SVB nog wil oppakken zijn in afwachting van de Hervormingsagenda inkomensondersteuning en nieuwe wetgeving,

zoals de Participatiewet in Balans en de Wet handhaving sociale zekerheid. Het project is zich daarom meer gaan richten op de herijking van beleid om vereenvoudiging in de dienstverlening mogelijk te maken. In 2026 wil de SVB minimaal 3 vereenvoudigingen realiseren voor de dienstverlening door aanpassingen in beleid zoals beleidsregels en vaste gedragslijn.

1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd

Accurate gegevens zijn een randvoorwaarde voor betrouwbare en rechtmatige dienstverlening. In 2026 zet de SVB daarom in op uitbreiding en verbetering van gegevensuitwisseling en versterkte datakwaliteit. Door te investeren in datakwaliteit vermindert de SVB de werkdruk in de uitvoering en versterkt de dienstverlening aan burgers.

In 2026 werkt de SVB verder aan de uitvoering van de Archiefwet en de Wet open overheid via het programma SVB Open op Orde. In 2026 ligt de nadruk op het op orde brengen van informatie in bestuurlijke processen, e-mail- en chatarchivering. Ook borgen we de programmaresultaten in de lijnorganisatie, zodat de informatiehuishouding van de SVB op orde is en blijft. Dit realiseren we onder andere door het eigenaarschap over processen, informatie en gegevens te bestendigen en integrale ondersteuning en control in te richten op deze onderwerpen.

Daarnaast borgt de SVB de privacy van burgers door risico's rond informatiebeveiliging en gegevensverwerking systematisch te beheersen. Dat betekent dat risico's structureel worden geïdentificeerd, dat passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen en dat deze continu worden gemonitord en verbeterd. Bewustwording van collega's maakt hier onlosmakelijk deel van uit: zorgvuldig omgaan met gegevens en digitaal veilig gedrag zijn cruciaal voor een veilige dienstverlening. De SVB besteedt hierbij specifieke aandacht aan het voldoen aan wettelijke kaders zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de Europese NIS2-richtlijn (in Nederland omgezet in de Cyberbeveiligingswet) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Ook wordt uitvoering gegeven aan de Archiefwet en de Wet Open op Orde.

Doelen 2026:

- Securitymanagement: versterken van beveiligingsprocessen en het herkennen van dreigingen, waaronder digitale aanvallen.
- Voortzetten van het programma Digitale Veiligheid en het voldoen aan wettelijke kaders zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de Cyberbeveiligingswet (implementatie NIS2) en de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Bewust digitaal veilig gedrag: verbeteren van het interne incidentenproces en vergroten van de bewustwording bij medewerkers.

Digitale Veiligheid

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij de SVB goed beschermd zijn. Daarom werkt de SVB aan een meerjarige roadmap, het programma Digitale Veiligheid en aan een geactualiseerd securitybeleid. Dit wordt gecontinueerd in 2026. De jaarplannen van het programma Digitale Veiligheid worden doorontwikkeld, met projecten gericht op het versterken van de SVB-brede securityprocessen. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van inlogsystemen, het verder ontwikkelen van security monitoring en het vergroten van de inbraakwerendheid van het bedrijfsnetwerk. Er moeten keuzes worden gemaakt omdat de beschikbare middelen voor 2026 lager liggen dan in voorgaande jaren. Dit betekent dat de SVB zorgvuldig moet prioriteren in het aantal projecten dat in 2026 kan worden uitgevoerd. Zie hiervoor ook paragraaf 4.3.

Datalekken

De SVB zet zich in om datalekken te voorkomen, te detecteren én zorgvuldig af te handelen. Veilig omgaan met informatie, inclusief datalekken, is een vast onderdeel in interne training en communicatie. Zo organiseert de SVB verschillende activiteiten en interventies, zoals een hackathon, om het melden van incidenten en datalekken te versimpelen. Dit moet in 2026 leiden tot verbetering van het proces.

Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) verlangt van overheidsorganisaties dat zij voldoen aan passieve openbaarmaking en inspanningen verricht op actieve openbaarmaking. In 2026 voltooit en evalueert de SVB de pilot die is uitgevoerd voor de inspanningsverplichting, het uit eigen beweging openbaar maken van informatie. Met de uitkomsten van de evaluatie zal de SVB een definitieve werkwijze opstellen voor het invullen van de inspanningsverplichting.

2 Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening

De SVB bouwt aan een dienstverlening die aansluit bij de leefwereld van burgers en bijdraagt aan het ervaren van één overheid. De afstand tussen burger en overheid moet zo klein mogelijk zijn: menselijk, toegankelijk en nabij. Voor de SVB is het bieden van persoonlijke dienstverlening al jaren de norm. De SVB sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke situatie en voorkeuren van burgers.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026-2030, in het bijzonder:

- Doel 1: *Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.*
- Doel 2: *Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.*

2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig

Bij dienstverlening gaat het er in de eerste plaats om hoe de burger die ervaart. De SVB zet zich daarom in om de aanvraagprocessen zo duidelijk en eenvoudig mogelijk te maken, met begrijpelijke taal in alle klantcommunicatie. Een toegankelijk aanvraagproces vergroot niet alleen de begrijpelijkheid voor burgers, maar verkleint ook de kans op fouten en onvolledige aanvragen. De tevredenheid van burgers over het aanvraagproces wordt gemeten via het tweejaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat in 2026 opnieuw wordt uitgevoerd.

Doel 2026

- De tevredenheid van burgers over het aanvraagproces wordt gemeten via het tweejaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat in 2026 opnieuw wordt uitgevoerd.

De SVB werkt nauw samen met de Cliëntenraad die de SVB proactief adviseert over de dienstverlening. De Cliëntenraad biedt waardevolle signalen vanuit het burgerperspectief en kan, waar passend, worden betrokken bij uitvoeringstoetsen.

2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk

De sociale zekerheid is in de afgelopen jaren steeds complexer geworden. Voor veel burgers is het nauwelijks nog te doen om hun rechten en plichten volledig te begrijpen. Dit vergroot de kans op vergissingen en onbedoelde fouten, met soms grote financiële gevolgen. De SVB ziet het als haar maatschappelijke opdracht om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom zet de organisatie zich in voor fundamentele vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Met vereenvoudigingsvoorstellen wil de SVB knelpunten wegnemen en regels begrijpelijker maken. Daarnaast informeert de SVB burgers via verschillende kanalen zo duidelijk mogelijk over hun rechten en plichten, zowel bij de start als tijdens de uitkering. De correspondentie die de SVB verstuurd wordt met regelmaat voorgelegd aan een klantpanel

om de inhoud van brieven nog beter af te stemmen op hun behoeften. SVB-collega's nemen bij grote terugvorderingen of nabetalingsproactief contact op met de burger om eventuele vragen te beantwoorden en om afspraken te maken over de wijze van terugbetalen bij terugvorderingen. Ook kijkt de SVB kritisch naar de eigen processen en samenwerking met andere organisaties, zoals via gegevensuitwisseling met zusterorganisaties in het buitenland en keteninitiatieven rond schuldpreventie in Nederland. Daarnaast versterkt de SVB de inzet op vroegtijdige en gerichte informatievoorziening, zodat burgers al aan de voorkant weten wat van hen wordt verwacht en onbedoelde fouten of terugvorderingen worden voorkomen. Zo wordt de kans op fouten en oplopende vorderingen bij burgers structureel verkleind.

Doelen 2026:

- Implementatie van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid, met oog voor uitvoerbaarheid en menselijke maat.
- Verdere ontwikkeling van risicogericht onderzoek en een verschuiving naar preventieve handhaving.
- Voorbereiding en opstelling van het Meerjarenplan Handhaving 2027–2030.

Handhaving is noodzakelijk om het maatschappelijk draagvlak voor de sociale zekerheid te behouden. De SVB ziet erop toe dat te veel of ten onrechte verstrekte uitkeringen doelmatig en sociaal verantwoord worden teruggevorderd en dat boetes bij misbruik worden geïnd. In dit kader is in 2025 de verbeterde versie van het wetsvoorstel 'Handhaving sociale zekerheid', dat de SVB eerder onuitvoerbaar achtte, naar de Tweede Kamer gestuurd. Gesprekken tussen SZW en SVB hebben ertoe geleid dat het afwegingskader robuuster is geworden en minder afwegingsfactoren bevat, maar nog steeds best complex is. De SVB vindt dat met het huidige voorstel een goede balans tussen uitvoerbare dienstverlening en handhaving is behouden. Bovendien onderzoeken SVB, UWV, gemeenten en SZW samen hoe het komt dat de regels worden overtreden door uitkeringsgerechtigden en welke oplossingsrichtingen er zijn om dit te voorkomen. In 2025 heeft de SVB bijgedragen aan de ontwikkeling van de nieuwe handhavingskoers 2026–2029 van SZW. Op basis hiervan stelt de SVB in 2026 een eigen Meerjarenplan Handhaving 2027–2030 op, waarin ambities en strategie rond preventie en handhaving worden verankerd.

2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte

De dienstverlening van de SVB moet eenduidig zijn en in de informatiebehoefte van de burger voorzien. Dit meet de SVB met de rapportcijfers rondom klanttevredenheid. De SVB bekijkt daarnaast hoe de uitkomsten van de externe audit (extern onderzoek) van de website worden meegenomen in de digitale toegankelijkheid van de SVB. In 2026 begint de SVB met het werken aan een nieuw dienstverleningsconcept, dat de basis vormt voor de doelstellingen en acties die de SVB in 2026 ten aanzien van de dienstverlening heeft.

Doelen 2026:

- Voorbereiding en start implementatie nieuw Dienstverleningsconcept.
- Doorontwikkeling van klantkanalen vanuit een geactualiseerde kanalenstrategie.
- Meewerken aan de overheidsbrede visie op Proactieve dienstverlening.
- Participeren in het programma Overheidsbrede Loketten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Proactieve dienstverlening

De SVB is aangehaakt bij het programma van het ministerie van BZK waarin de SVB samenwerkt met andere publieke dienstverleners, het ministerie en gemeenten aan een overheidsbrede visie en strategie voor proactieve dienstverlening om hiermee de dienstverlening te verbeteren. Het doel van de visie is om een gezamenlijk beeld te hebben wat proactieve dienstverlening inhoudt, welke prioriteiten er zijn, welke problemen worden opgelost en wat de randvoorwaarden en kansen zijn. De visie wordt begin 2026 voorgelegd aan het Overleg overheidsbrede publieke dienstverlening (OOPD).

BZK-programma Overheidsbrede loketten

De SVB draagt in 2026 bij aan het vormgeven van het overheidsbrede loket volgens het “no wrong door principe” van het ministerie van BZK-programma Overheidsbrede loketten. Uitgangspunt is dat burgers fysiek met vragen terecht kunnen bij de overheid. Momenteel zijn 28 gemeenten aangesloten op de professionellijnen van publieke dienstverleners en kunnen zo vragen van burgers worden beantwoord. Samen met het ministerie van BZK, andere publieke dienstverleners en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) wordt verkend hoe de volgende fase van het programma eruit komt te zien. In het najaar van 2025 zal duidelijker zijn wat de volgende fase van het programma wordt. Gedacht kan worden aan het verbeteren van de huidige loketten, samenwerking verbeteren tussen de participanten of het opschalen van het aantal aangesloten gemeenten. De SVB blijft betrokken om bij te dragen aan de één overheidsgedachte en dienstverlening die door burgers als één overheid wordt ervaren.

Dienstverleningsconcept

Om de dienstverlening toegankelijk te houden en aan te sluiten bij iedereen's persoonlijke voorkeur is het belangrijk om efficiënter gebruik te maken van de klantkanalen van de SVB. Daarom stelt de SVB in het vierde kwartaal van 2025 een nieuw dienstverleningsconcept vast, dat hieraan richting geeft. In 2026 wordt gestart met de doorvertaling van dit concept in de praktijk. Concreet betekent dit dat de SVB inzet op verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening (nieuwe en verbeterde webdiensten en uitbreiding van het multichannelplatform), slimmer routeren van telefonie, betere ondersteuning van collega's en het investeren in het beleggen van eenvoudige taken bij burgers zelf. Dit maakt de dienstverlening sneller, gebruiksvriendelijker en meer afgestemd op persoonlijke voorkeuren.

Voorkomen en beperken van (stapeling van) vorderingen

De SVB ziet het als haar maatschappelijke opdracht om vorderingen zoveel mogelijk te voorkomen en als ze ontstaan, deze klein te houden en in geval van stapeling van schulden, de burger te helpen bij het vinden van een oplossing. Deels voelt de SVB zich gesteund door wet- en regelgeving om hier invulling aan te geven, deels moeten keteninitiatieven bijdragen aan voorkomen en verminderen van problematische schulden. De SVB participeert ook in 2026 actief in deze netwerken waarbij de deelname wordt afgewogen langs klantbehoeften en de te creëren meerwaarde voor burgers.

Nieuwe merkidentiteit

De SVB heeft een nieuwe merkidentiteit vastgesteld om de ambities uit de nieuwe Meerjarenkoers te benadrukken. Deze nieuwe identiteit is vastgelegd in een merkboek en wordt fasegewijs geïntroduceerd bij de verschillende doelgroepen van de SVB. In 2026 wordt gestart met de merkactivatie bij de interne organisatie. Dit traject wordt gekoppeld aan het 125-jarig bestaan van de SVB. Ook wordt de nieuwe merkidentiteit ingezet bij de arbeidsmarktcommunicatie van de SVB.

2.4 PGB 2.0

Mogelijke inbeheername PGB2.0 Zorgdomein aan de SVB

De SVB staat open voor de vraag vanuit VWS om het beheer en de doorontwikkeling van het PGB2.0 Zorgdomein van VWS op termijn over te nemen. Op bestuurlijk niveau zijn de SVB en VWS overeengekomen dat aan de hand van een gezamenlijke Roadmap met mijlpalenplanning het benodigde proces wordt doorlopen om te komen tot een besluit ten aanzien van structureel beheer en ontwikkeling van het Zorgdomein van PGB2.0 door de SVB. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doelen 2026:

- De SVB heeft een uitvoeringstoets opgeleverd die inzage geeft in de voorwaarden om te komen tot overdracht van PGB2.0 aan de SVB. Daarnaast hebben de SVB en VWS nauw opgetrokken in de verkenning van wat voor mogelijke insourcing van PGB2.0 nodig is en welke governance passend is.
- De SVB stuurt op het verminderen van workarounds in PGB2.0 (zoals de voortbrenging van randcomponenten door VWS in PGB2.0), zodat dienstverlenende teams zo efficiënt en gebruiksvriendelijk kunnen werken met PGB2.0.

Aansluiten van gemeenten op PGB2.0

VWS, SVB en VNG zijn na het doorlopen van een bestuurlijk traject tot een gedeeld beeld gekomen over de stand van zaken PGB2.0 ten aanzien van het aansluiten van gemeenten. In 2025 is besloten dat gelet op de (toekomstige) ontwikkelingen en realisatie op de gestelde randvoorwaarden er ruimte is om vanaf 2026 een zichtbare stap te zetten in het aansluiten van gemeenten op PGB2.0. De SVB voert de operationele regie op de aansluiting van gemeenten en doet dit op basis van een in de keten vastgesteld plan van aanpak. De SVB vindt het essentieel dat dit beheersbaar en verantwoord kan plaatsvinden en zal mogelijk bijsturen op basis van voortschrijdend inzicht, zodat de overgang voor budgethouders en zorgverleners geruisloos is. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doel 2026:

- De SVB zet samen met VWS en ketenpartijen een zichtbare stap in het aansluiten van gemeenten op PGB2.0 zoals vastgesteld in het gezamenlijke plan van aanpak, met oog voor een geruisloze overgang voor budgethouders en zorgverleners

2.5 Continuïteit van de dienstverlening V&O

Gelet op de hoge leeftijd (gemiddeld 84 jaar) van de V&O doelgroep zal het cliëntenbestand de komende jaren teruglopen. In combinatie met het arbeidsintensieve en complexe werk ziet de SVB het als een uitdaging de continuïteit van de dienstverlening voor V&O te borgen voor de aankomende jaren. Ook VWS ziet het op peil houden van de kwaliteit van dienstverlening als de belangrijkste uitdaging voor V&O. De SVB heeft in 2025 gewerkt aan een meerjarenvisie op basis van een prognose van de aanvraagontwikkeling en het cliëntenbestand, samen met de PUR en VWS. Deze visie moet antwoord geven op de vragen of en hoe de dienstverlening van de V&O wetten en regelingen voor de SVB uitvoerbaar blijft, welke randvoorwaarden daarvoor gelden en wat de SVB eventueel nodig heeft van de politiek, beleid of V&O ketenpartners. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doel 2026:

- De SVB geeft in 2026 samen met VWS en de PUR concreet vorm aan de meerjarenvisie door afspraken te maken over de dienstverlening van V&O wetten en regelingen voor de komende jaren tot 2030.

3 Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief

De SVB heeft een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten en het doen van vereenvoudigingsvoorstellen richting departement en de politiek. Dit doet de SVB op basis van signalen van burgers, de Cliëntenraad en eigen medewerkers. Daarmee draagt de organisatie bij aan wet- en regelgeving die niet alleen uitvoerbaar is, maar ook aansluit bij de leefwereld van burgers.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026–2030, waarin als doel is opgenomen:

- Doel 3: *We werken doelmatig en vergroten onze realisatiekracht vanuit verbindend en zakelijk leiderschap. We zijn besluitvaardig en risicobereid. We werken waardegericht en datagedreven en creëren ruimte voor vernieuwing en innovatie.*

3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd

Vanuit haar rol als publieke dienstverlener, waarbij de organisatie dicht op de burger staat, is de SVB erop gericht om wet- en regelgeving doenbaar te houden voor de burger en uitvoerbaar voor de dienstverlening. De SVB analyseert in uitvoerings- en invoeringstoetsen de uitvoerbaarheid van nieuwe regelgeving en geeft de bevindingen mee aan het departement. Daarnaast haalt de organisatie signalen op bij burgers over knelpunten in huidige wetgeving. Dit gebeurt bijvoorbeeld via analyses van klachten en van bezwaar- en beroepszaken en via zowel de eigen Cliëntenraad SVB (CR SVB) als via de Landelijke Cliëntenraad (LCR). Bij het ophalen en duiden van interne signalen uit klachten speelt het multidisciplinaire strategisch klachtenloket een belangrijke rol.

Doel 2026

- Publicatie van nieuwe knelpuntenbrieven en actieve signalering naar politiek en departementen.

Voor de SVB is het van belang dat signalen van burgers tijdig en correct worden opgevolgd om zo de dienstverlening te verbeteren. De SVB heeft als doel in 2026 klachten tijdig af te handelen.

Opgehaalde signalen en knelpunten worden op verschillende wijzen onder de aandacht gebracht bij de departementen en de politiek. Jaarlijks publiceert de SVB knelpuntenbrieven, zowel op het SV- als zorgdomein, waarin de belangrijkste knelpunten worden gedeeld. De knelpuntenbrief wordt momenteel herzien en in 2026 zal mogelijk een nieuw voorstel tot uitdrukking komen. Daarnaast neemt de SVB deel aan rondetafelgesprekken en technische briefings in de Tweede Kamer om kennis en kunde te delen en stelt daarbuiten ook haar expertise vanuit de dienstverlening beschikbaar. Zo worden er ook werkbezoeken georganiseerd voor zowel de departementen als de politiek. Met het oog op de verkiezingen en de formatie zullen deze activiteiten ook in 2026 nadrukkelijk worden voortgezet.

3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal.

Betrokkenheid SVB bij wet- en regelgeving

De SVB hecht grote waarde aan een goede betrokkenheid bij de totstandkoming van wet- en regelgeving. Deze betrokkenheid is essentieel om uitvoerbaarheid, uitvoeringskwaliteit en de menselijke maat te borgen.

In 2025 hebben het ministerie van SZW en de SVB gezamenlijk een pilot uitgevoerd om te evalueren in hoeverre de SVB actief wordt betrokken bij de totstandkoming van wet- en regelgeving. Deze evaluatie is als nuttig en efficiënt ervaren. Daarom is afgesproken om de evaluatie voortaan jaarlijks uit te voeren, met de volgende ronde in kwartaal vier 2025. Hiermee ontstaat een structureel leer- en verbeterproces dat bijdraagt aan de kwaliteit van beleid en dienstverlening.

In de jaarlijkse evaluatie wil de SVB niet alleen kijken naar de eigen regelingen van de SVB, maar ook naar arbeidswetgeving vanuit het ministerie van SZW en naar de rol van het ministerie van SZW als eigenaar bij wetgeving van andere departementen die de SVB raakt. Op die manier wordt de volle breedte van relevante wetgeving meegenomen en kan de uitvoerbaarheid structureel beter worden geborgd.

Doel 2026:

- Jaarlijkse evaluatie van de betrokkenheid van de SVB bij wetgeving, inclusief arbeidswetgeving en SVB-relevante wetgeving van andere departementen.

Vereenvoudiging wet- en regelgeving

De SVB zal zich in 2026 met SZW en andere stakeholders blijven inzetten voor vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Met de presentatie van de Hervormingsagenda inkomensondersteuning heeft SZW in 2025 een route geschetst voor de komende jaren die het brede terrein van de inkomensondersteuning omvatten. Daarnaast zal mogelijk een nieuw regeerakkoord van invloed zijn op de vereenvoudigingsthema's in 2026. Samen keuzes maken op welke thema's en op welke wijze de samenwerking bij de SVB regelingen en op domein overstijgende vereenvoudigingsthema's wordt vormgegeven, is van belang om resultaten te boeken. Het is cruciaal om bij de uitwerking van prioritaire thema's capaciteit te richten, dit gebeurt in de Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen. Het ministerie van SZW en de SVB zullen op de AOW, de kindregelingen en op het gebied van de internationale dienstverlening op projectmatige basis toewerken naar vereenvoudigingsvoorstellen voor burgers en een toekomstgerichte dienstverlening.

Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen: AOW

De AOW telt 21 verschillende leefvormen. De dienstverlening is complex en vraagt in veel gevallen een beoordeling achter de voordeur die als ingrijpend wordt ervaren. Dit is nationaal een flinke opgave voor de dienstverlening, maar ook internationaal legt dit een steeds grotere druk op de handmatige capaciteit van de SVB. Voorstellen om op grond van objectieve criteria een partnerschap vast te stellen zijn gezamenlijk onderzocht en in beeld. Deze voorstellen worden gezamenlijk voorbereid ten behoeve van de formatie. In 2026 zijn, afhankelijk van politieke besluitvorming, mogelijk vervolgstappen aan de orde om de AOW hierop in wetgeving aan te passen.

Op de lange termijn is verdere hervorming van de AOW onafwendbaar, om ook in de toekomst een uitvoerbare AOW zowel nationaal als internationaal te waarborgen. Daarbij stelt de SVB voor een leefvormonafhankelijke AOW nader te verkennen, als richting voor een eenvoudiger en uitvoerbaar stelsel. Het verdient aanbeveling om dit in 2026 bestuurlijk te agenderen: het gesprek over de toekomst moet tijdig starten en kan binnen het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) AOW worden opgepakt.

Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen: Naar een zekere tegemoetkoming voor gezinnen

Er is draagvlak en ruimte gecreëerd in de Hervormingsagenda inkomensondersteuning om de inkomensondersteuning voor ouders te vereenvoudigen. Er is een afhankelijkheid van de toekomst toeslagen, tegelijkertijd is het cruciaal om gezamenlijk stappen te zetten naar vereenvoudiging van de regelingen zodat die beter aansluiten bij de behoeften van ouders. In het jaar 2026 is het van belang om de uitwerking van een integrale kindregeling, gedreven door urgente uitvoeringsvraagstukken in de internationale uitvoering van gezinsbijslagen, met prioriteit en capaciteit gezamenlijk vorm te geven. Er zal richting de formatie naar een nieuw kabinet toegewerkt worden naar verschillende varianten van een integrale kindregeling, zoals een compleet inkomensafhankelijke regeling en een (deels) inkomensafhankelijke variant die ouders meer zekerheid moeten bieden en die past bij een toekomstbestendige dienstverlening.

Samenloop kindregelingen internationaal

De SVB streeft ernaar om het wetgevingstraject als oplossing voor de bevoegdhedenkwestie bij de samenloop van kindregelingen internationaal in 2026 af te ronden. In bepaalde buitenlandsituaties voert de SVB naast de AKW, in aanvulling op gezinsbijslagen uit de andere lidstaat, het uitbetalen en invorderen van de Wet op het kindgebonden budget (WKB) en kinderopvangtoeslag (KOT) uit onder het SUWI-regime. De Centrale Raad van Beroep en de Raad van State hebben geconstateerd dat de bevoegdheden hiervoor ontbreken. Om dit te verhelpen is in 2024 een wetgevingstraject gestart met als doel deze bevoegdheden wettelijk te verankeren. Hiermee wordt de uitvoeringspraktijk van de SVB van voor de rechterlijke uitspraken zo veel mogelijk wettelijk vastgelegd. De inspanningen zijn gericht op inwerkingtreding voor 1 juli 2026. In dit traject wordt ook gezien hoe om te gaan met de gepauzeerde vorderingen.

De internationale problematiek rondom gezinsbijslagen blijft vragen om een meer structurele en brede hervorming van de kindregelingen. Dit traject is onderdeel van de Hervormingsagenda en de Werkagenda over de toekomst kindregelingen. Het samenvoegen van de kinderbijslag en het kindgebonden budget in één wettelijk kader biedt mogelijkheden voor een structurele vereenvoudiging.

Internationale dienstverlening

De complexiteit van de internationale dienstverlening neemt toe vanwege toenemende internationale mobiliteit en veranderende werkpatronen en -vormen. Deze toenemende druk is aanleiding geweest voor de SVB om dit in 2024 via de knelpuntenbrief onder de aandacht te brengen van de politiek. Daarnaast heeft de SVB de internationale Werkagenda in hetzelfde jaar opgesteld, waarin exploratieve denkrichtingen zijn opgenomen die noodzakelijke kansrijke vereenvoudigingsvoorstellen bevatten. Een aantal denkrichtingen is inmiddels als opdrachten opgepakt door de SVB en een aantal zullen volgen richting 2026. Het SVB-beleidskompas 'internationale publieke dienstverlening' geeft daarin houvast om gerichte internationale beleidskeuzes te maken ten aanzien van geprioriteerde landen.

Verder heeft de SVB in 2025 samen met SZW bepaald welke verbetervoorstellen in gezamenlijkheid opgepakt kunnen worden om toekomstbestendigheid en uitvoerbaarheid van de internationale dienstverlening te borgen. Hier wordt in 2026 uitvoering aan gegeven, denk hierbij aan Europese digitaliseringskansen (doorontwikkeling EESSI, implementatie ESSPASS) en het beïnvloeden van de Brusselse agenda (883) over de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels. Eind 2025 zal duidelijk worden welke voorstellen een plek krijgen in de gezamenlijke Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen.

Wetsvoorstel modernisering grondslagen

In 2026 zal een uitvoeringstoets plaatsvinden. In de uitvoeringstoets wordt de inzet van de SVB gevraagd om de onderliggende regelgeving voor te bereiden en de benodigde capaciteit voor aanpassing van interne documenten, zoals PIA's, verwerkingenregisters en overeenkomsten, inzichtelijk te maken. Aangezien volledige aanpassing voorafgaand aan of direct na inwerkingtreding van de wet niet realistisch is, wordt bekeken hoe aanpassingen in de tijd gespreid kunnen worden. In de uitvoeringstoets zal de SVB een inschatting geven van de benodigde capaciteit dat dit vergt.

4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie

De persoonlijke situatie en de wensen van burgers blijven veranderen. Ook technologische innovatie heeft grote invloed op hoe dienstverlening wordt ingericht en ervaren. Om burgers te blijven voorzien van betrouwbare en mensgerichte dienstverlening investeert de SVB in toekomstbestendige, weerbare en wendbare organisatie, maar de taakstelling waarmee de SVB rekening mee moet houden maakt het noodzakelijk om in 2026 scherpe keuzes te maken.

Deze ambitie sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026–2030, in het bijzonder:

- Doel 4: *We zijn weerbaar tegen dreigingen van buitenaf en gegevens van burgers zijn bij ons goed beschermd.*

4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld

Doelen 2026:

- Handhaven en verbeteren van financiële voorspelbaarheid.
- Doorvoeren van interne vereenvoudigingen en besparingen als gevolg van de taakstelling.

Financieel kader

De SVB verwacht de lijn van verbeterde financiële voorspelbaarheid te handhaven in 2026. De interne beleidslijn om voor wat betreft de uitvoeringskosten te sturen op de beschikbare kaders, ligt daar mede aan ten grondslag. Ook voor het begrotingsjaar 2026 is op basis van de uitbreiding van de beschikbaar gestelde middelen voor de uitvoering ingezet op een interne verdeling van budgetten. Hierbij is gestreefd naar een balans tussen de te leveren prestaties en de daarvoor ingezette middelen. De middelen die het ministerie van SZW specifiek voor legacy beschikbaar stelt, geeft de SVB voor 2026 de mogelijkheid om het portfolioproses hierop aan te scherpen.

De wijze waarop de SVB dit vanaf 2027 vorm gaat geven ligt op de tekentafel ter voorbereiding op een exogene claim. De volumes van de regelingen zijn afgelopen januari voor de jaren 2026 en verder bijgesteld op basis van de met SZW afgestemde ramingen (zie bijlage 2). In zowel de nieuwe raming als in de oude raming neemt het aantal AOW'ers (als gevolg van de vergrijzing) de komende jaren toe. In de nieuwe raming is de toename minder groot dan in de oude raming als gevolg van een minder hard stijgende levensverwachting. Het aantal kinderen in de leeftijdsgroep 1-17 jaar neemt licht af, waardoor ook het aantal AKW-gerechtigden afneemt. Daarnaast is de prognose dat het aantal AIO-gerechtigden de komende jaren toeneemt, en tegelijkertijd het aantal Anw-gerechtigden afneemt. Het effect van deze ontwikkelingen op de uitvoeringskosten volgt uit de verwerking van deze ramingen in het light-model, hetgeen uiteindelijk uitmondt in de vorm van de volumebijstellingen in de beschikbare kaders. In 2026 zal wederom de jaarlijkse herijking van het light-model SUWI plaatsvinden. Daarnaast zal in de werkgroep bekostigingssystematiek vergevorderd met de pilot ten behoeve van een stabiel meerjarig kader (dat is gebaseerd op objectieve criteria) voor het PGB-domein of op basis van het door SZW gehanteerde light-model.

Taakstelling

De begroting van de SVB staat onder druk. Een fors deel van het verwachte tekort wordt veroorzaakt door de tijdens het uitvoeringsjaar 2025 pas bekend geworden aanvullende taakstelling. De SVB moet een taakstelling realiseren van € 3,9 miljoen in 2025, oplopend tot € 13,2 miljoen structureel in 2029 (inclusief € 2,0 miljoen interne taakstelling). Om het negatieve resultaat in 2025 zo veel mogelijk te beperken en het effect op de egaliseringsreserve te minimaliseren, is de SVB een intensief traject gestart, waarbij meer dan 70 besparingsopties zijn verkend, verdeeld over drie hoofdsporen: wet- en regelgeving vereenvoudigen/afschaffen, interne vereenvoudigingen en besparingen binnen bestaande budgetten. Inmiddels heeft de Raad van Bestuur ingestemd om een aantal voorstellen te realiseren (waaronder invoeren objectief partnerbegrip AOW, automatiseren van het Toepasselijke Wetgeving-proces en digitalisering van de post). De taakstelling komt in een tijd waarin de SVB aanzienlijk heeft te investeren in de organisatie.

Door de groei van een steeds internationalere doelgroep, het grote aandeel handmatig werk, de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de omvangrijke IT-opgave, zijn investeringen in de weerbaarheid van de organisatie noodzakelijk. De taakstelling die daarbovenop komt, gaat de hele organisatie raken. Modernisering van de dienstverlening, andere kanaalsturing naar de burgers en meer digitale dienstverlening betekent dat collega's mogelijk op andere plekken kunnen worden ingezet dan waar zij nu werkzaam zijn. De SVB gaat besparen op de bestaffing en ook de bedrijfsvoering wordt waar mogelijk versoberd. Dit alles heeft tot gevolg dat de taakstelling ook effect zal hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Er zullen derhalve fundamentele keuzes gemaakt moeten worden die gevolgen hebben voor de uitvoerbaarheid van de dienstverlening: wetten zullen minder goed of niet uitgevoerd worden met als gevolg dat de kwaliteit afneemt en prestatie-indicatoren niet worden gehaald.

4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde collega's met de juiste competenties en vaardigheden

Doelen 2026:

- Realiseren van een duurzame verhouding van 80% interne en 20% externe medewerkers.
- Herijking van de HR-strategie.
- Verdere versterking van leiderschap, vakmanschap en digitale vaardigheden.
- Structurele borging duurzame werkplekken voor arbeidsparticipanten.

De SVB als aantrekkelijke werkgever

De collega's van de SVB maken het verschil in de wijze waarop de organisatie de dienstverlening levert. De SVB werkt in 2026 verder aan een goede en aantrekkelijke werkgever te zijn. De SVB blijft investeren in een open en lerende werkomgeving waar collega's met professionaliteit en plezier kunnen werken aan zekerheid voor de burgers. Ook gaan we verder bouwen aan het multidisciplinair en directie-overstijgend samenwerken aan heldere, gezamenlijke doelen waar iedere professional met bevologenheid hun bijdrage kan leveren.

Duurzame verhouding tussen externe inhuur en collega's in dienst

In 2026 wordt er verder geïnvesteerd in een duurzame verhouding van collega's in dienst en externe inhuur. Voor de SVB is het belangrijk om goed werkgever te zijn, maar ook om gekwalificeerde collega's met de juiste competenties en vaardigheden te binden, behouden en te boeien. Het doel is om eind 2026 een verhouding van 20% extern en 80% intern te bereiken. Er wordt hierbij actief gestuurd op wet DBA. De SVB blijft werken aan zichtbaarheid en aantrekkelijkheid op de arbeidsmarkt (zowel voor IT als non-IT functies) en blijft zoeken naar manieren om succesvol nieuwe collega's aan te trekken én te behouden. Gezien de aanhoudende krapte op de IT-markt zal ook komend jaar extra inspanningen worden ingezet op aantrekken, behoud en opleiden van IT-professionals.

Verzuim

De SVB werkt verder aan het voorkomen en terugdringen van het aanhoudend hoge verzuim. Daartoe worden verschillende initiatieven uitgevoerd, waaronder de verdere verdieping van de samenwerking met de Arbodienstverlener en experimenten op het gebied van casemanagement en vernieuwde aanpakken van preventie gesprekken. Deze initiatieven worden herhalend geëvalueerd, bijgesteld en waar mogelijk opgeschaald.

Versterken vakmanschap en inzet op leren.

Wendbaar zijn vereist een organisatie waarin leren, innoveren en durven experimenteren wordt gestimuleerd. Een organisatie waarin het maken van fouten en elkaar feedback geven wordt gezien als kans om te groeien. Dit draagt bij aan de ontplooiing van collega's, en vergroot het werkgeluk en de mentale weerbaarheid. Om het werk goed te kunnen blijven doen is de noodzaak tot continue leren en ontwikkelen. De SVB kijkt naar volgende stappen in (wijze van) kennisborging en focus op opleiden om hier optimaal in te ondersteunen. Het persoonlijke i-vakmanschap, ofwel het ontwikkelen van de digitale competenties en vaardigheden die nodig zijn om het werk goed uit te voeren blijft, juist ook in het kader van verdergaande digitalisering en gebruik van nieuwe technologieën, een belangrijk speerpunt.

Diversiteit en inclusie

De SVB wil een inclusieve organisatie zijn, waarin gelijkwaardige kansen voor alle collega's vanzelfsprekend zijn. In 2026 zetten we verdere stappen om dit duurzaam te verankeren. De SVB richt zich op drie lijnen:

- Het vergroten van bewustwording en kennis; door middel van voorlichting, events en waar relevant training & opleidingen.
- Het versterken van inclusieve werkprocessen en beleid.
- En het bevorderen van een veilige en respectvolle werkomgeving.

Een voorbeeld hiervan is de duurzame vormgeving van arbeidsparticipatie: De SVB zet in 2026 een volgende stap richting structurele borging in de organisatie, met behoud van de ambitie in 2025.

Informatiehuishouding

Informatiehuishouding gaat om betrouwbare, toegankelijke en actuele informatie. In 2026 borgt de SVB de resultaten van de afgelopen jaren door informatie duurzaam te verankeren in rollen, verantwoordelijkheden en werkwijzen. De programma-aanpak wordt afgebouwd en de sturing op informatie en gegevens wordt structureel ingericht.

De interne dienstverlening rond processen, informatie en gegevens organiseert de SVB integraal, zodat ondersteuning efficiënter, samenhangender en toekomstbestendig is. Proces- en gegevenseigenaren (P-GE's) sturen actief op basis van data. Daarbij is in 2026 expliciet aandacht voor bestuurlijke informatie, klantinformatie, chatberichten, uitingen op social media en metadatamanagement.

Hiermee groeit de SVB naar een organisatie waarin datagedreven werken, eigenaarschap en wendbaarheid vanzelfsprekend zijn, en ontstaat ruimte om oplossingen in te zetten die de dienstverlening aan burgers verbeteren.

4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT-dienstverlening

Doelen 2026:

- Voortzetten van het programma Digitale Veiligheid en naleving van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en de Cyberbeveiligingswet.
- Modernisering van het AA-systeem.
- Afronden van de gunningsfase Europese aanbesteding IT-infrastructuur en starten van de transitie naar de nieuwe leverancier.
- Lifecyclemanagement van applicaties: opschonen en migreren naar cloud.
- Implementatie van het nieuwe afwegingskader IV-portfolio en opstellen van een meerjarenbegroting voor IT.

Maatschappelijke weerbaarheid

Ook in 2025 was het dreigingsbeeld rond statelijke actoren aan het veranderen. Dit zal leiden tot verschuivingen in de investeringen om de continuïteit van de SVB te verbeteren om de weerbaarheid tegen deze nieuwe dreigingen te vergroten. Naast de interne verbeteringen zal afstemming met ketenpartners noodzakelijk zijn om ook de weerbaarheid van de hele keten te vergroten en om dreigingen het hoofd te bieden die te groot zijn voor één van de afzonderlijke organisaties. De maatschappelijke weerbaarheid kan namelijk alleen worden vergroot wanneer er vanuit één overheid wordt gedacht. De maatregelen die worden genomen zullen de nodige investeringen vragen. Hierover gaat de SVB met SZW in gesprek.

De SVB werkt samen met SZW en andere ketenpartners aan maatregelen om voor te bereiden op de gevolgen van een hybride of militaire crisis. Daarvoor wordt onderzocht welke maatregelen er in de keten nodig zijn om inkomensondersteuning tijdens een crisis te borgen. Daarnaast investeert de SVB in de weerbaarheid van haar systemen, onder andere via het programma Digitale veiligheid en via de ontwikkeling van verschillende maatregelen die in noodsituaties kunnen worden ingezet. Deze crisismaatregelen zijn erop gericht om continuïteit van betalingen en dienstverlening aan burgers te garanderen. Verder verwacht de SVB de zonering en segmentering van de IT-infrastructuur af te ronden, waarmee de cyberweerbaarheid wordt verhoogd.

Modernisering AA

Het aanpakken van de legacy blijft een belangrijke opgave voor de SVB. De SVB moderniseert het AA-systeem, het primaire systeem van de SVB. Het programma Moderniseren AA verhoogt de kwaliteit van het AA-systeem in algemene zin, zodat de beheersbaarheid van het AA-systeem en de continuïteit van de dienstverlening worden versterkt. Hierdoor is de SVB beter voorbereid op de uitdagingen voor de toekomst, gericht op nieuwe dienstverleningsconcepten voor de uitvoeringsorganisatie SVB en burgers. In 2026 ligt de focus op het vereenvoudigen van de databasetoegang door het vervangen van de verouderde techniek voor databasebenadering door een meer reguliere standaard. Vervolgens zal in 2027 een migratie naar het relationeel model plaatsvinden. Aan het einde van deze migratie wordt een deel van de huidige functionaliteit aangesloten op de vereenvoudigde datatoegang. Met deze vereenvoudiging wordt de onderhoudbaarheid van het AA-systeem verhoogd.

Sourcing IT-infrastructuur

De weerbaarheid van de organisatie hangt nauw samen met de wendbaarheid van de organisatie. De SVB is gestart met een Europese aanbesteding voor haar infrastructuur. Samen met de nieuwe leverancier moderniseert de SVB het applicatielandschap en maakt de organisatie weerbaarder tegen cyberdreigingen. In 2026 wordt de gunningsfase afgerond, waarna er kan worden gestart met de transitie. Het project IT-infrastructuur sourcing wordt getoetst door het Adviescollege ICT (Ac-ICT). In 2026 wordt opvolging gegeven aan eventuele aanbevelingen van de Ac-ICT.

Een belangrijk onderdeel van dit traject is lifecyclemanagement van applicaties. Daarmee wordt het gehele “leven” van applicaties beheerd – van aanschaf en gebruik tot vervanging en uitfasering. Dit voorkomt dat verouderde en onveilige software de continuïteit of veiligheid van de dienstverlening ondermijnt. In 2026 richt de SVB zich op het opschonen en rationaliseren van het applicatielandschap. Applicaties worden waar mogelijk uitgefaseerd of overgezet naar een cloudinfrastructuur, zodat de overgang naar de nieuwe leverancier zo eenvoudig en veilig mogelijk kan plaatsvinden.

Sturing op IV-portfolio

De SVB bewaakt in 2026 de verhouding tussen reguliere IV-werkzaamheden (run) en vernieuwings-werkzaamheden (change). Bij het vaststellen van het portfolio wordt niet alleen de verhouding tussen run en change, maar ook de verhouding tussen de verschillende portfolio-categorieën binnen change meegenomen, om een evenwichtiger portfolio te creëren. Ten behoeve van een eenduidige prioritering van initiatieven is het afwegingskader in 2025 herzien, dit afwegingskader zal worden gehanteerd voor 2026. Met de implementatie van kostprijstooling worden de runkosten van de IT-dienstverlening beter inzichtelijk gemaakt. Daarnaast stelt de SVB een meerjarenbegroting voor IT op, teneinde budget te reserveren voor meerjarige IT-projecten en daarmee de realisatiekracht op het gebied van IT te verbeteren.

Na de vernieuwing van de technische platformen en de start van het dienstverleningsconcept in de dienstverleningsdirecties, wordt in 2026 de doelarchitectuur voor de dienstverleningsdomeinen opgesteld. Daarmee ontstaat meer samenhang en richting in de uitvoering, en worden de wendbaarheid en weerbaarheid van de organisatie vergroot. Digitale veiligheid blijft daarbij een hoge prioriteit, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens deze ingrijpende veranderingen.

De SVB prioriteert daarnaast IV-initiatieven ter verbetering van de dienstverlening. Er wordt geïnvesteerd in de wendbaarheid en weerbaarheid van de IT-voortbrengingsprocessen, door de ontwikkeling van een meer flexibele werkwijze van applicatieontwikkeling. De voortbrengingsstraat voor AA wordt verder geoptimaliseerd. In 2026 start de implementatiefase van de nieuwe Enterprise Service Managementtool, waar alle supportdiensten voor collega's op worden aangeboden en regie wordt gevoerd op externe leveranciers.

Informatiebeveiliging en privacy

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij overheidsorganisaties goed beschermd worden. In het kader van informatiebeveiliging en privacy werkt de SVB aan een meerjarige roadmap, programma Digitale Veiligheid en een geactualiseerd securitybeleid.

Belangrijk uitgangspunt is dat de SVB in 2026 compliant is met het actuele Baseline Informatiebeveiliging Overheid Cybersecurity (BIO)-normenkader en beschikt over werkende monitorings- en controlemechanismen. Daarnaast treedt in 2025 de Cyberbeveiligingswet (Cbw) in werking, waarmee de eisen aan informatiebeveiliging verder toenemen. Dat vraagt aanzienlijke investeringen in de beveiliging van de IT-systemen en bedrijfsprocessen.

Het vergroten van de eisen aan de informatiebeveiliging zorgt voor behoorlijke investeringen in de veiligheid van de IT-systemen en bedrijfsprocessen. Een aantal van deze verbeteringen brengen uitdagingen met zich mee, onder meer door de complexiteit en de verouderde staat van het applicatielandschap. Hierdoor zullen een aantal verbeteringen, opgenomen in programma Digitale Veiligheid, doorlopen in 2026 en 2027. Deze verbeteringen zijn noodzakelijk om structureel te voldoen aan het BIO-normenkader en om de SVB toekomstbestendig te beveiligen.

Risicomanagement

Een belangrijk onderdeel van toekomstbestendig en wendbaar blijven is risicomanagement. Daarom brengt de SVB jaarlijks haar toprisico's in kaart, inclusief beheersmaatregelen en aanvullende acties om deze te mitigeren. In afstemming met het ministerie van SZW en UWV worden risico's gezamenlijk besproken en beheerst, met nadruk op de gezamenlijke risk appetite. Omdat we elkaars risico in de keten zijn worden de toprisico's in onderlinge samenhang in het begin van 2026 in het Audit Committee SZW besproken, zoals in voorgaande jaren ook gedaan is.

In 2026 zal de SVB de effectiviteit van beheersmaatregelen verder professionaliseren, het ontwikkelen van een integrale organisatiebrede visie op de 3 lines governancestructuur en de 20 COSO ERM-principes herijken. Het 3-lijnsmodel beschrijft hoe verantwoordelijkheid voor risicobeheersing wordt verdeeld: de eerste lijn voert uit en beheerst risico's in de processen, de tweede lijn ondersteunt en monitort, en de derde lijn (interne audit) geeft onafhankelijke zekerheid. De 20 COSO ERM-principes vormen een internationaal erkend raamwerk voor goed risicomanagement en interne beheersing.

Door deze kaders te evalueren en te actualiseren, integreert de SVB risicomanagement sterker in alle lagen van de organisatie, van strategie en beleid tot uitvoering. Dit draagt bij aan een uniform SVB-breed afwegingskader en referentiekader dat conform publieke waarden wordt gehanteerd.

Europese AI-verordening SVB

De AI-verordening is ingegaan op 1 augustus 2024 en treedt gefaseerd in werking. De eerste twee fasen hebben beperkte gevolgen voor toepassing van AI door de SVB. Aan het vereiste van AI-geletterdheid wordt door de SVB invulling gegeven. Verboden AI-toepassingen heeft de SVB niet. De volgende fase van inwerkingtreding van de AI-verordening, in augustus 2026, stelt eisen aan hoog-risico systemen. Volgens de informatie die nu bekend is over de classificaties uit de AI-verordening, heeft de SVB op dit moment geen hoog-risico toepassingen in gebruik. Ook zijn de eisen voortkomend uit de AI-verordening inmiddels verankerd in het SVB Algoritmebeleid. Als de SVB het voornemen heeft om hoog-risico systemen in te zetten zal dit besproken worden met SZW. De SVB zal in de tweede helft 2026 een uitvoeringstoets doen op de AI-Verordening. Volgens de huidige prognose zijn de geharmoniseerde standaarden voor de AI-Verordening dan gereed.

Waardestroomgericht werken

In 2026 zet de SVB de eerste stappen in de kanteling naar waardestroomgericht werken, waarbij dienstverlening en IT samen het hart van de organisatie vormen. In de waardestromen wordt multidisciplinaire gewerkt aan efficiëntere en effectievere processen, zodat burgers tijdig en eenvoudig blijven krijgen waar zij recht op hebben. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de taak 'vaststellen van de verzekeringspositie'. De SVB ziet in de praktijk dat het goed uitvoeren van deze taak steeds moeilijker wordt en meer en meer specialistische kennis vereist.

4.4 Toepassing van duurzaamheid binnen de SVB

De SVB blijft in 2026 gericht op een duurzame en toekomstbestendige dienstverlening. De organisatie zet de certificering voor de CO₂-prestatieladder voort en behoudt daarmee structureel inzicht in de uitstoot die de SVB veroorzaakt, zowel binnen de eigen bedrijfsvoering als in de keten van leveranciers en partners.

De SVB werkt stapsgewijs aan een verdere vermindering van de CO₂-uitstoot. De SVB werkt toe om in 2030 volledig hernieuwbare elektriciteit in te kopen. De grootste reductie is de komende jaren te realiseren in de inkoopketen. Daarom richt de SVB zich nadrukkelijker op het verminderen van uitstoot door duurzame inkoop van producten en diensten. Met deze inzet draagt de SVB bij aan Sustainable Development Goal 13 Klimaatactie van de Verenigde Naties.

5. Begroting 2026

5.1 Inleiding

De SVB is met haar eigenaar en opdrachtgevers voortdurend in gesprek over de balans tussen de opdracht en middelen. Het begrotingsjaar 2026 staat budgettair gezien vooral in het teken van de taakstelling waar de SVB een toegezegde bijdrage aan levert, mede gebaseerd op verwachte vereenvoudigingen. Derhalve is ervoor gekozen om voor het SV-domein een sluitende begroting te presenteren aangevuld met een stelpost 'nader in te vullen tijdens de begrotingsuitvoering 2026', wat feitelijk betekent dat de SVB accepteert dat de egalisatiereserve verder daalt. Met die stelpost maakt de SVB indirect ook duidelijk dat de SVB afgezien van de maatregelen en de sturing op kosten -door bijvoorbeeld versoeringen in de interne dienstverlening, minder externe locaties en gecontroleerde vacaturetafels- geen aanvullende maatregelen neemt. In goede samenspraak met het departement hoopt de SVB een passende oplossing te vinden voor mogelijke tekorten, of in ieder geval afspraken te maken met SZW over het voorkomen van de situatie dat de egalisatiereserve op een negatieve stand uitkomt.

In dit Jaarplan presenteert de SVB een integrale begroting, dus inclusief de begroting van het Zorgdomein (PGB, V&O, Wlz en overig). Omdat vanuit VWS nog geen meerjarige kaders worden beschikt en de vergoeding voor LPO (loon- en prijsontwikkeling) per jaar wordt bepaald, wordt in dit domein een niet sluitende begroting gepresenteerd. In de batenkant is rekening gehouden met de structureel benodigde LPO, waarbij is uitgegaan van de toekenning van LPO op basis van de door het ministerie van financiën aan de departementen uitgekeerde index. Aan de kostenkant is een reële begroting op prijspeil 2025 opgesteld, waarbij tevens de verwachte ontwikkelingen zijn opgenomen die normaliter pas in de suppletoire begroting in de zomer van 2026 een plaats hebben.

Meerjarig staat de begroting ook onder druk: om te vereenvoudigen en een toekomstbestendige weerbare en wendbare dienstverlening te kunnen garanderen, is voldoende change (en run) budget een randvoorwaarde. Dat is er nu niet. Voor de versterking van de legacy IT is door de SVB in 2024 een claim ingediend bij het ministerie van SZW die voor een bedrag van totaal € 18 mln. is toegekend, verdeeld over de jaren 2024 t/m 2026. De ingediende claim was hoger dan het toegekende bedrag en de SVB heeft zich voorbereid op de maatregelen die nodig zijn om de komende jaren met een sluitende begroting de beoogde resultaten te behalen. Het huidige prognosebeeld laat zien dat de SVB vanaf 2027 op het gebied van legacy voor een zware uitdaging komt te staan. In 2027 komen tevens de tijdelijke middelen ten behoeve van de maatregelen voor continuïteit van de dienstverlening te vervallen. De SVB bereidt voor IT-legacy een exogene claim voor, voorzien van een externe validatie op de IT-begroting. De extra kosten met betrekking tot de continuïteit van de dienstverlening worden waar mogelijk binnen de IT-meerjarenbegroting apart geadresseerd.

Uitwerking taakstelling

In paragraaf 4.1 van dit Jaarplan is reeds uiteengezet wat de strategische afwegingen van de SVB zijn op de inzet van voorstellen om de taakstelling te realiseren. Voor de uitwerking van deze voorstellen wordt gekozen voor de vorm van uitvoeringstoetsen. Hierbij ligt de reeds benoemde afhankelijkheid bij het ministerie van SZW ten aanzien van de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Op de taakstelling is destijds door de SVB ingestemd, onder de voorwaarde dat deze gekoppeld wordt aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving, want alleen zo kan de SVB garanderen dat het de dienstverlening aan burgers zo min mogelijk raakt. De taakstelling omvat daarmee een directe opgave voor het ministerie van SZW om voortvarend aan de slag te gaan met concrete vereenvoudigingen, in het bijzonder met de maatregel om de leefvormen in de AOW te vereenvoudigen door het objectief partnerbegrip te implementeren en het verminderen van de verantwoordingslast.

Nog een belangrijke voetnoot hierbij is dat de doorwerking (ofwel het zogenaamde weglekeffect) van de taakstelling in het SV-domein naar het Zorgdomein (PGB en overig niet-SV) nog niet in de cijfers is verwerkt. Voor deze uitwerking is de medewerking van SZW en VWS nodig, hierover vinden op ambtelijk niveau reeds gesprekken plaats.

5.2 Begrote kosten versus middelen per domein

Tabel 1: Middelen versus lastenbegroting 2026

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie '26 tov '25
Regulier kader SV	384,8	373,0	395,0	22,0
Legacy IT		-	-	-
Projectgelden		-	-	-
Totaal SV -kader gefinancierd door SZW	384,8	373,0	395,0	22,0
Dekking vanuit opbrengsten derden	9,2	9,3	9,6	0,4
Totaal SV -kader	394,1	382,3	404,6	22,3
<i>Niet -SV kader</i>				
-PGB (*1)	84,7	85,3	94,1	8,8
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,0	-0,1
-PGB projectgelden	9,8	-	-	-
-V&O (*1)	7,7	10,4	9,3	-1,1
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,1	0,0
-Overige regelingen (*1)	9,9	7,6	9,0	1,5
-Niet SV projectgelden	1,3	-	-	-
Totaal Niet-SV kader	113,5	103,6	112,6	9,0
Totaal middelen	507,6	485,9	517,2	31,4
-Kosten SV	396,7	382,3	404,6	22,3
-Kosten PGB (*2)	92,3	85,5	91,3	5,8
-Kosten Niet-SV overig (*2)	18,8	18,1	19,7	1,6
Kosten	507,8	485,9	515,6	29,8
Totaal kosten	507,8	485,9	515,6	29,8
Verschil begrote middelen en kosten	-0,2	-	1,6	1,6
Taakstelling OCW/SZW (in SV-kader)			-5,7	-5,7
Verwachte invulling d.m.v. maatregelen			4,3	4,3
Investerings tbv vereenvoudiging			pm	pm
Omzet reserves/projectgelden uit balans SV	-	-	-	-
Omzet reserves/projectgelden uit balans PGB	-	-	-	-
Nader in te vullen tijdens de begr. uitv. 2026			-1,4 + pm	-1,4 + pm

(*1) De begrote middelen zijn weergegeven als (beschikt) kader + verwachte structurele LPO 2025.

(*2) De begrote kosten zijn gesteld op basis van werkelijk verwachte kosten, aanvullende middelen volgen deels d.m.v. suppletoire begroting.

Tabel 1 toont een niet sluitende begroting voor de SVB. In het SV-domein is wel sprake van een sluitende begroting maar resteert een verwacht tekort als gevolg van de taakstelling. Hoewel de SVB er alles aan doet om met interne beheersmaatregelen de kosten terug te dringen blijft er bij een maximale invulling van maatregelen een (geschat) verwacht tekort over van €1,4 mln. + pm. Deze pm is vooral bedoeld om aan te geven dat de maatregelen nog aangescherpt worden en dat nog niet alle kosten in kaart zijn die nodig zijn om bepaalde vereenvoudigingen te realiseren. De SVB zal zich inspannen om hier, in goede samenspraak met het departement, een passende oplossing voor te vinden, of in ieder geval afspraken te maken met

SZW over het voorkomen van de situatie dat de egalisatiereserve op een negatieve stand uitkomt. In het zorgdomein (PGB en V&O/Wlz in overig niet-SV) is per saldo sprake van een overschot van € 1,6 mln. De uitleg van de onderliggende saldi volgt in de toelichting op de afzonderlijke domeinen.

Toelichting ontwikkeling binnen de afzonderlijke domeinen

Tabel 2: Middelen en Exploitatiekosten 2026 per domein

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	395,0	94,1	18,3	507,4
Dekking vanuit opbrengsten derden(*)	9,6	0,0	0,1	9,8
Kosten	404,6	91,3	19,7	515,6
Saldo	0,0	2,9	-1,3	1,6
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	0,0	0,0	0,0	0,0
Saldo	0,0	2,9	-1,3	1,6

(*) inclusief afrondingsverschillen

In tabel 2 zijn de begrote middelen versus de exploitatiekosten per domein naast elkaar gezet. In het SV-domein is sprake van een sluitende begroting op basis van meerjarig beschikt kader inclusief structurele LPO-middelen. Hierbij lopen we in het gepresenteerde budgettaire kader van PGB vooruit op beschikkingen en/of toezeggingen voor de structurele LPO 2025 vanaf 2026. Dat geldt ook voor het niet-SV domein, echter daar wordt separaat een begroting en suppletoire begroting 2026 voor ingediend bij VWS.

SV-domein

Het beschikbare SV-budget voor 2026 bedraagt op basis van de Opgavebrief 2026 en de reactiebrief 4-maandenverslag € 395,0 mln., gebaseerd op prijspeil 2025. Dit kader is tevens structureel aangepast naar de meest actueel berekende volumeontwikkelingen en opbrengst derden. Ten opzichte van het Jaarplan 2025 neemt het kader van de baten in 2026 netto per saldo met € 22,0 mln. toe. Deze stijging is vooral het gevolg van de toevoeging van structurele LPO-middelen, de tijdelijke middelen voor legacy (SV-deel), de extra middelen vanuit de exogene claim voor continuïteit dienstverlening en de middelen die beschikbaar zijn gesteld voor Meldloket WagwEU en de Wet vBVV uitvoering. Anderzijds is het kader naar beneden bijgesteld met € 5,7 mln. voor de taakstelling OCW/SZW. De lastenbegroting 2026 is nog op het loon- en prijspeil van 2025, hetgeen gebruikelijk is in de gehanteerde methodiek.

PGB-domein

Op basis van de Kaderbrief VWS 2026 is het kader PGB trekkingsrechten voor 2026 € 89,9 mln. VWS heeft echter nog geen structurele middelen voor LPO 2025 ter beschikking gesteld waardoor de Kaderbrief in het verouderde loon- en prijspeil van 2024 is opgesteld. In de voorliggende begroting zijn de middelen ten opzichte van de beschikking opgehoogd met de benodigde structurele LPO 2025. Ten opzichte van het Jaarplan 2025 neemt de begroting van de baten in 2026 met € 8,8 mln. toe. Deze stijging is het gevolg van de LPO 2025 (€ 4,2 mln.) en de middelen voor de Regeling dienstverlening aan huis (Rdah) (€ 4,6 mln.). De ingeschatte kosten zijn € 2,9 mln. lager dan de baten: de toegekende middelen voor Regeling dienstverlening aan huis (Rdah) zijn hoger dan de verwachte kosten in 2026. De SVB voorziet dat in 2026 de werkinstroom geleidelijk zal toenemen, waardoor in 2026 de benodigde capaciteit in eerste instantie lager zal liggen dan in de Uitvoeringstoets rekening mee is gehouden. Tevens zal door met name efficiëntere verwerking van de werkstroom in PGB2.0) er minder formatie nodig zijn dan begroot voor 2025. Deze efficiëntie wordt ingezet binnen Beleid & Organisatie (B&O) omdat er te weinig capaciteit beschikbaar is om alle wetswijzigingen te implementeren. Daarnaast wordt de verdere professionalisering van de bestaande bezetting noodzakelijk geacht om de verandercapaciteit structureel te versterken.

Nog een belangrijke voetnoot is dat de doorwerking van de taakstelling in het SV-domein (het zogenaamde weglekeffect) nog niet in de cijfers is verwerkt. De kosten van de SVB voor bouw en implementatie van het PGB2.0 systeem, voor Insourcing en Aansluiting gemeenten worden door het ministerie van VWS buiten de reguliere begroting beschikbaar gesteld als projectgelden.

Niet-SV (overig) domein:

Het beschikte budget voor het overige niet-SV domein is voor 2026 gebaseerd op dezelfde Kaderbrief VWS 2026 (voor V&O en Wlz) en bedraagt tezamen met middelen voor TNS € 17,5 mln. Dit kader is dus tevens opgesteld in prijspeil 2024. De middelen zijn opgehoogd voor verwachte structurele LPO 2025 (€ 0,8 mln.). Vanwege separate afstemming met VWS over de begroting voor V&O en Wlz en de harde afspraken die er zijn over het actualiseren van de begroting middels het indienen van een suppletoire begroting is ervoor gekozen om voor dit domein een reële lastenbegroting te presenteren op prijspeil 2025 (€ 19,7 mln.). Voor V&O wordt met ingang van 2026 overgegaan op een lumpsum begroting, uitgaande van een vaste minimale bezetting bij de dalende aantallen. De begroting 2026 ligt in lijn met de prognose 2025. Tot slot kan worden vermeld dat voor de programmakosten bij V&O een vergelijkbare methodiek wordt gehanteerd als bij PGB, deze worden separaat (naast de reguliere begroting) ingediend.

Opbrengsten Derden

Tabel 3: Opbrengsten Derden (*)

	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet-SV overig
	2024	2025	2026	2026	2026	2026
Personeel	1,5	0,8	1,1	1,0	0,0	0,0
Huisvesting	7,7	8,8	8,8	8,6	0,0	0,1
Automatisering	-	-	-	-	-	-
Bureau	0,0	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	0,2	-	-	-	-	-
Eindtotaal	9,4	9,6	9,8	9,6	0,0	0,1

(*) inclusief afrondingsverschillen

Tabel 3 toont de eigen raming van de SVB voor de verwachte opbrengsten derden. De raming is voor het SV-domein en niet-SV domein in totaal verhoogd met € 0,2 mln. De stijging van de verwachte opbrengsten is grotendeels toe te schrijven aan facturering van werkzaamheden voor Vorderingenoverzicht Rijk (VO Rijk). In het niet-SV domein gaat het om doorberekende huuropbrengsten.

5.3 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV

Tabel 4: Uitvoeringskosten naar domeinen (*)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet-SV overig
	2024	2025	2026	2026	2026	2026
Personeelskosten	403,1	386,3	410,2	325,9	68,6	15,8
Huisvestingskosten	26,5	26,3	27,7	22,5	4,7	0,5
Automatiseringskosten	45,0	50,9	52,7	40,9	10,4	1,5
Bureaunkosten	5,1	5,0	4,9	4,0	0,8	0,1
Diensten en diversen	19,1	16,3	19,0	10,9	6,3	1,9
(dotatie voorziening Personeel)	9,0	1,0	1,0	0,5	0,5	-
Eindtotaal	507,8	485,9	515,6	404,6	91,3	19,7

(*) inclusief afrondingsverschillen

De uitvoeringskosten zijn gebaseerd op de lastenbegroting. De ontwikkelingen per kostencategorie in 2026 ten opzichte van 2025 kunnen als volgt worden toegelicht:

- De personeelskosten zijn vooral gestegen door de verwerking van de loonbijstelling 2025 en vanwege de uitbreiding voor nieuwe regelingen/wetgeving (Rdah en Continuïteit dienstverlening).
- De huisvestingskosten zijn vooral gestegen als gevolg van prijsverhogingen voor belastingen en heffingen, schoonmaakkosten, beveiligingskosten (totaal € 1,4 mln.).
- De automatiseringskosten zijn per saldo met € 1,8 mln. gestegen als gevolg van de tijdelijke ophoging van de legacy middelen, alsmede door prijsindexatie. Een groot deel van deze extra middelen is opgenomen in de personele kosten en in het bestemmingsfonds IT.
- Diensten en diversen vertoont een stijging van circa € 2,7 mln. ten opzichte van het jaarplan 2025 en zijn gelijk aan de werkelijke kosten in 2024. De stijging is voornamelijk toe te wijzen aan per saldo een toename van directe wetkosten, restaurantkosten, keuringskosten en een afname in kosten publiciteit.

5.4 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten

Tabel 5: Uitsplitsing personeelskosten (*)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet-SV overig
	2024	2025	2026	2026	2026	2026
Interne medewerkers	302,6	313,1	346,9	290,3	44,7	11,9
Uitzendkrachten	18,8	16,0	13,0	9,7	3,3	0,0
Externe medewerkers	70,0	41,9	34,3	30,8	3,3	0,1
Overige personeelskosten	11,7	15,3	16,0	-5,0	17,3	3,7
Eindtotaal	403,1	386,3	410,2	325,9	68,6	15,8

(*) inclusief afrondingsverschillen, exclusief voorzieningen

Binnen de categorie personeelskosten maakt de SVB onderscheid tussen de loonkosten voor interne medewerkers, uitzendkrachten, externe inhuur en de overige personeelskosten (ARBO-kosten, kosten woon- werkverkeer en opleidingskosten). De kosten nemen toe bij interne medewerkers en overige personeelskosten vanwege het effect van de cao 2025 en een toename van 69,1 fte's. De begrote kosten voor uitzendkrachten en externe medewerkers dalen met respectievelijk € 3,0 mln. en € 7,6 mln. De daling is in lijn met het beleid op afname in de begrote fte's, voor uitzendkrachten en externe medewerkers is de begrote daling totaal 90,3 fte's.

In tabel 6 wordt de formatie in de begroting 2026 afgezet tegen die van begroting 2025 en realisatie 2024.

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

	Realisatie	Jaarplan	Begroting	SV	PGB	Niet-SV overig
	2024	2025	2026	2026	2026	2026
Interne medewerkers	3.671,0	3.619,8	3.688,9	2.919,4	642,5	127,0
Uitzendkrachten	213,0	187,1	145,3	115,0	30,3	0,0
Externe medewerkers	324,0	223,7	175,2	147,4	26,7	1,0
Totaal	4.208,0	4.030,6	4.009,3	3.181,8	699,5	128,1

(*) exclusief arbeidsparticipanten/trainees

De totale formatie daalt in 2026 ten opzichte van het Jaarplan 2025 met 21,3 fte. De formatie voor interne medewerkers stijgt met 69,1 fte. De formatie voor uitzendkrachten daalt met 41,8 fte, en voor externe medewerkers met 48,5 fte.

5.5 Materiële Activa

In tabel 7 wordt de verdeling over categorieën van de investeringen die worden geactiveerd opgenomen. De geplande investeringen in 2026 zijn opgenomen in een SVB-breed meerjareninvesteringsprogramma (MIP) waarbij de effecten op de exploitatiebegroting via de afschrijvingen zichtbaar worden.

Tabel 7: Investerings die worden geactiveerd

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Jaarplan	Jaarplan
	2024	2025	2026
Gebouwen/verbouwingen	0,5	1,6	2,5
Installaties	3,1	6,5	8,5
Meubilair en stoffering	1,9	5,8	2,1
Activa in uitvoering	1,4	-	-
Facilitaire investeringen	6,9	13,9	13,2
Hardware/wpa	7,3	3,8	2,6
Software / licenties	-	-	-
Infrastructuur	-	-	-
Activa in uitvoering	1,8	-	-
Automatiseringsapparatuur	9,1	3,8	2,6
Totaal	16,0	17,7	15,7

Bijlagen

Bijlage 1: Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026-2030

Bijlage 2: Aanvullende begrotingstabellen 2026

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2025 op basis van de publieke waarden

Bijlage 4. Afkortingen

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026 – 2030

Voortbouwend op de tekst in hoofdstuk 5 waarin de focus lag op de begroting 2026 is in deze bijlage de meerjarige financiële ontwikkeling opgenomen: de ontwikkeling van de beschikbare middelen, de verwachte aanvullende financiering en de te verwachten kosten. De toelichting op de ontwikkelingen in 2026 t.o.v. 2025 is reeds uitgebreid in hoofdstuk 5 toegelicht. In deze bijlage ligt de focus op de ontwikkeling vanaf 2027.

Meerjaren batenbegroting; ontwikkeling van het budget

Tabel B1-1: Overzicht meerjaren budget

Bedragen x € 1 miljoen	Jaarplan 2024	Jaarplan 2025	Jaarplan 2026	Jaarschijf 2027	Jaarschijf 2028	Jaarschijf 2029	Jaarschijf 2030
SV-kader *	342,1	373,0	395,0	381,8	383,0	383,3	386,7
Derden	7,3	9,3	9,6	9,3	9,3	9,3	9,3
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	349,5	382,3	404,6	391,1	392,3	392,6	396,0
PGB-kader *,**	76,5	85,3	94,1	89,9	89,9	89,9	89,9
Derden PGB	0,0	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 *,**	17,0	18,0	18,3	16,5	16,4	16,2	16,2
Derden Niet-SV overig	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Totaal	443,1	485,9	517,2	497,7	498,7	498,9	502,3
Delta							
- SV		30,9	22,0	-13,2	1,2	0,3	3,4
- Derden		2,0	0,4	-0,4	0,0	0,0	0,0
- Reserves SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- PGB		8,8	8,8	-4,2	0,0	0,0	0,0
- Derden PGB		0,1	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
- Reserves PGB		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Niet-SV overig		1,0	0,4	-1,8	-0,1	-0,1	0,0
- Derden Niet-SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Budget t.o.v. jaart-1		42,8	31,4	-19,6	1,1	0,2	3,4

*) Exclusief projectbudget

**) In 2026 op basis van nog niet beschikte structurele middelen voor LPO 2025 in het Zorgdomein

Tabel B1-1 is opgesteld op loon- en prijspeil 2025, terwijl de beschikkingen voor het zorgdomein formeel nog zijn opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2024. In de tabellen die hierna volgen wordt conform de lastenbegroting uitgegaan van het prijspeil 2025. Een van de ontwikkelingen is dat in 2027 de tijdelijke middelen voor legacy vervalt.

SV-domein

- Het kader van het SV-domein is meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025. De terugval in 2027 wordt voornamelijk veroorzaakt door het vervallen van de tijdelijke legacy middelen en continuïteit van de dienstverlening. Daarnaast loopt de taakstelling geleidelijk op van € 7,5 mln. In 2027 tot € 11,2 mln. vanaf 2029. Dat er alsnog sprake is van een lichte stijging vanaf 2028 is volledig toe te schrijven aan de verhoging van de volumeontwikkeling.

PGB-domein

- Het kader van PGB is -ondanks ontbrekende beschikkingen voor loon- en prijsontwikkeling-meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025.
- Bij het ontbreken van een meerjarig beschikt kader is het niveau van 2026 meerjarig doorgetrokken.

Niet SV-overig-domein

- Het kader van het overig niet-SV-domein is -ondanks ontbrekende beschikkingen voor loon- en prijsontwikkeling- meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025.
- De daling van de niet-SV middelen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de verlaging van het kader bij V&O.
- Bij het ontbreken van een meerjarig beschikt kader is het niveau van 2026 meerjarig doorgetrokken.

Meerjaren lastenbegroting: ontwikkeling van de kosten t.o.v. de middelen

Tabel B1-2: Exploitatie

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
<i>Kosten:</i>							
- SV	396,7	382,3	404,6	391,1	392,3	392,6	396,0
- PGB	92,3	85,5	91,3	89,9	89,9	89,9	89,9
- Niet-SV overig	18,8	18,1	19,7	16,6	16,5	16,4	16,4
Totale kosten	507,8	485,9	515,6	497,7	498,7	498,9	502,3
Totale middelen		485,9	517,2	497,7	498,7	498,9	502,3
Saldo		0,0	-1,6	0,0	0,0	0,0	0,0

Tabel B1-2 geeft de meerjarige kostenontwikkeling weer, verdeeld over de verschillende domeinen van de SVB. In deze tabel is sprake van een sluitende begroting voor het SV-domein en in 2026 een niet sluitende begroting in het niet-SV domein. Dit komt omdat de beschikkingen vanuit VWS formeel nog zijn opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2024 (voor de domeinen PGB en niet-SV overig), en de middelen zijn opgehoogd met de benodigde structurele LPO 2025. Daarentegen is de lastenbegroting conform verwachte kosten opgesteld.

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025

Tabel B2-1: Specificatie kosten per wet

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie 26 tov '24	Mutatie 26 tov '25
<i>SV-regelingen:</i>					
AOW	217,4	204,5	210,0	-7,4	5,5
Anw	15,3	11,8	14,4	-0,9	2,6
AKW	107,1	110,2	114,7	7,6	4,4
AIO	40,6	39,2	49,6	9,1	10,5
Overige SV regelingen	16,4	16,6	15,9	-0,4	-0,7
Totaal SV regelingen	396,7	382,3	404,6	7,9	22,3
<i>Niet SV-regelingen:</i>					
PGB	92,3	85,5	91,3	-1,0	5,8
V&O	8,8	10,5	9,6	0,8	-1,0
Overige niet SV regelingen	9,0	7,6	10,2	1,2	2,6
Dekking opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Niet-SV regelingen	110,1	103,6	111,0	0,9	7,4
Totaal	506,8	485,9	515,6	8,8	29,8

Tabel B2-2: Specificatie kosten per klant

Bedragen x € 1	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie 26 tov '24	Mutatie 26 tov '25
<i>SV-regelingen:</i>					
AOW	60	55	56	-4	1
Anw	720	568	729	9	160
AKW	57	59	62	5	2
AIO	742	703	868	127	166
Overige SV regelingen	996	1.058	983	-13	-75
<i>Niet-SV regelingen:</i>					
PGB	876	832	886	10	55
V&O	630	894	811	181	-83

In deze bijlage worden de kosten per wet, de kosten per klant en de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten en de kostentoerekening gespecificeerd.

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 (middels het light-model).

De kosten per klant worden vervolgens berekend door de kosten per wet te delen door het aantal gerechtigden per wet.

Belangrijk aandachtspunt bij het lezen van deze cijfers is dat er met het ministerie van SZW in 2024 afspraken zijn gemaakt over een jaarlijkse (in plaats van 3-jaarlijkse) herijking van het toegepaste light-model. De herijking in 2025 heeft ertoe geleid dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van AKW en WKB (in overige regelingen) naar AIO. Bovendien gaat het om een modelmatige weergave van de kosten per klant op basis van de ramingen van het aantal klanten en de begroting van de uitvoeringskosten. De kosten zijn voornamelijk gestegen als gevolg van de loon- en prijspeilontwikkelingen 2025.

Tabel B2-3: Uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitv. Kosten JP 2025	Uitk. Lasten JP 2025	Uvk als % van Uvl	Uitv. Kosten JP 2026	Uitk. Lasten JP 2026	Uvk als % van Uvl
<i>SV-regelingen:</i>						
AOW	204,5	55.118,0	0,4%	210,0	58.623,0	0,4%
Anw	11,8	365,0	3,2%	14,4	348,0	4,1%
AKW	110,2	4.729,0	2,3%	114,7	4.914,0	2,3%
AIO	39,2	494,0	7,9%	49,6	542,0	9,2%
Overige SV regelingen	16,6	70,7		15,9	71,0	
Totaal SV regelingen	382,3	60.776,7	0,6%	404,6	64.498,0	0,6%
<i>Niet SV-regelingen:</i>						
PGB	85,5	3.500,0	2,4%	91,3	3.500,0	2,6%
V&O	10,5	168,7	6,2%	9,6	168,7	5,7%
Overige regelingen	7,6	3,1		10,2	3,7	
Totaal Niet-SV regelingen	103,6	3.671,8		111,0	3.672,4	
Totaal	485,9	64.448,5	0,8%	515,6	68.170,4	0,8%

Het percentage van de uitvoeringskosten t.o.v. de uitkeringslasten fluctueert in totaliteit nagenoeg niet omdat over het algemeen zowel de uitvoeringskosten als de uitkeringslasten in eenzelfde trend bewegen. Echter vanwege de herijking verschuiven de naar de wetten toegerekende uitvoeringskosten onderling mogelijk wel. De verschuiving van toerekening AKW en WKB (in overige regelingen) naar AIO werkt -door het volumeverschil- niet 1 op 1 door in de absolute percentages. De stijging van de kosten per klant wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het LPO-effect. Bij Anw heeft de stijging van het percentage een tweeledige oorzaak: enerzijds worden de aantallen kleiner, anderzijds worden de kosten hoger.

De uitkeringslasten zijn geïndexeerd conform het Centraal Economisch Plan (CEP) van het Centraal Plan Bureau uit het voorjaar. De onderstaande voorschotten bewegen mee met de geïndexeerde uitkeringslasten.

Tabel B2-4: Voorschootaanvragen uitkeringslasten 2026 aan SZW per maand

transactiebasis 1 = € 1 miljoen	AKW*	AIO	TAS	TSB	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari	1.258,5	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	1.309,6
februari	4,0	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,1
maart	4,0	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,1
april	1.212,3	45,1	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	1.263,5
mei	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,3
juni	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,3
juli	1.206,3	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	-	1.257,5
augustus	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	2,9	-	55,1
september	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,1	-	2,9	-	54,9
oktober	1.204,9	45,2	0,7	0,6	1,4	0,1	-	2,9	-	1.255,8
november	4,0	45,2	0,7	0,7	1,3	0,1	-	2,9	-	54,9
december	4,0	45,2	0,7	0,7	1,3	0,1	-	2,9	-	54,9
Totaal	4.914,0	542,0	8,1	7,4	16,6	2,0	0,8	35,5	0,6	5.527,0

*inclusief AKW+

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2026 op basis van de publieke waarden

Met het sturingskader publieke waarden 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 per opgave indicatoren vanuit zowel organisatie-, burger- als medewerkersperspectief opgenomen. Voor een aantal indicatoren geldt een reeds bestaande (en in sommige gevallen wettelijk vastgelegde) norm/streefwaarde.

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	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Tijdigheid betalingen* - Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)* - Doorlooptijden internationaal (incl. uitsplitsing naar termijnen)	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> % rechtmatigheid* <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - Voorbeeldcasuïstiek van schrijnende gevallen t.g.v. systeemfouten	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Rapportcijfer CKTO t.a.v. toegepaste menselijke maat door burger - Rapportcijfer barometer over gepercipieerde ruimte door medewerker voor toepassen menselijke maat	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - 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	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Rapportcijfer klanttevredenheid over het aanvraagproces (KTO) incl.% < 6 - Uitkomsten KTO over de beoordeling van de communicatiekanalen	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Uitkomsten jaarlijks onderzoek ('Kennis der verplichtingen') naar bekendheid met verplichtingen per regeling (AIO, AOW, Anw) <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - 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)	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Rapportcijfer klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (CKTO) incl. % < 6 <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - Opvolging uitkomsten externe audit naar de digitale toegankelijkheid van de SVB

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	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Aantal en soort (informele) klachten per onderwerp - Aantal bezwaar en beroep (inclusief gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, anders opgelost) - Tijdigheid klachtafhandeling* <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - Tevredenheid burgers met klacht-/bezwaarafhandeling	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - 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	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. <i>Kwalitatieve indicatoren</i> - Kosten per 1000 klanten inclusief toelichting op evt. ontwikkelingen in de kosten per klant	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> % ziekteverzuim % instroom /doorstroom /uitstroom % openstaande vacatures % arbeidsparticipanten - Verhouding man/vrouw/non-binair - Rapportcijfer barometer vakmanschap medewerkers - Rapportcijfer tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers*	<i>Kwantitatieve indicatoren</i> - <i>Kwalitatieve indicatoren</i> Opvolging uitkomsten (externe) onderzoeken naar de staat van de IT van de SVB

Bijlage 4. Afkortingen

AA	SVB-kernsysteem voor het Sociaal Domein
Ac-ICT	Adviescollege ICT
AI	Artificial Intelligence
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
ARBO	Arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
B&O	Beleid & Organisatie
BijBu	Bijstand Buitenland
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
Cbw	Cyberbeveiligingswet
CEP	Centraal Economisch Plan
CKTO	Continu Klanttevredenheidsonderzoek
COSO	The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
CR SVB	Cliëntenraad SVB
d.m.v.	door middel van
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ERM	Enterprise Risk Management
ESSPASS	European Social Security Pass
fte	fulltime-equivalent
HR	Human Resources
IBO	Interdepartementale Beleidsonderzoeken
IT	Informatietechnologie
I-toets	Invoeringstoets
IV	Informatievoorziening
KGB	Kindgebonden budget
KOT	Kinderopvangtoeslag
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LPO	Loon- en prijsontwikkeling
MIP	Meerjareninvesteringsprogramma
MJK	Meerjarenkoers
mln.	miljoen
NIS	Network and Information Security Directive
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

OOPD	Overleg overheidsbrede publieke dienstverlening
pgb	Persoonsgebonden budget
P-GE	Proces- en Gegevenseigenaar
PIA	Privacy Impact Assessment
PM	Pro memorie
POK	Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
Rdah	Regeling dienstverlening aan huis
REM	Remigratiewet
RTI	Richtlijnen Technische Infrastructuur
SQL	Structured Query Language
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
t.o.v.	ten opzichte van
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TPW	Toepasselijke wetgeving
TSB	Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten
U-toets	Uitvoeringstoets
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VO Rijk	Vorderingenoverzicht Rijk
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WagwEU	Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie
WaU	Werk aan Uitvoering
WKB	Wet op het kindgebonden budget
WKO	Wet kinderopvangtoeslag
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Woo	Wet open overheid
WvBvV	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
ZN	Zorgverzekeraars Nederland
Zvw	Zorgverzekeringswet

www.svb.nl