



Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Aan de voorzitter van de Raad van
Bestuur SVB
De heer drs. E.F. Stoové
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN
1 1 8 0 B H 1 1 0 0

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

Uw brief RvB.63/06/ES/ep
Ons kenmerk UB/A/2006/22288
Datum

Onderwerp Jaarverslag 2005

Geachte heer Stoové,

In deze brief geef ik u mijn inhoudelijke oordeel over uw jaarverslag 2005 en daarmee over het functioneren van de SVB in 2005. Daarnaast dient uw besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2005 door mij te worden goedgekeurd (artikel 49, zevende lid, Wet SUWI). Ik heb besloten deze goedkeuring te verlenen, waarbij ik uw schrijven d.d. 10 maart 2006 met kenmerk RvB.63/06/ES/ep beschouw als uw besluit tot vaststelling, zoals bedoeld in artikel 49, zevende lid, Wet SUWI. Een afschrift van het goedkeuringsbesluit treft u hierbij aan.

Conform artikel 49, tiende lid, Wet SUWI, zal ik uw jaarverslag en een afschrift van voorliggende brief uiterlijk op 17 mei aan beide Kamers der Staten-Generaal aanbieden. Een afschrift van de 11^e voortgangsrapportage en de aanbiedingsbrief treft u hierbij aan.

Het functioneren van de SVB in 2005

SVB heeft in 2005 de met mij overeengekomen prestaties geleverd. De uitkeringen zijn juist en tijdig verstrekt. Klachten zijn dit jaar beduidend sneller afgehandeld dan in 2004. Dit is een goede prestatie. Wel valt op dat de SVB laag scoort op de prestatie-indicator tevredenheid over klachten. In 2005 is het programma Vernieuwing afgerond en het eerste plateau van het verandertraject SVB Tien van start gegaan. Ik heb hier hoge verwachtingen van.

Hieronder ga ik in op een aantal onderwerpen, die van belang zijn geweest bij het formuleren van mijn oordeel over het functioneren van de SVB in 2005.

De kwaliteit van het uitvoeringsproces

Uit het jaarverslag 2005 komt een positief beeld naar voren van de kwaliteit van het uitvoeringsproces. Gedurende 2005 heeft de prestatie-indicator tijdigheid geschommeld als gevolg van de invoering van het document managementsysteem (DMS). Uit het jaarverslag blijkt dat de streefwaarden over heel 2005 op het gebied van tijdigheid gehaald zijn, zoals de SVB in de kwartaalverslagen heeft beloofd. Vooral de resultaten voor de TOG en bij AOW



Ons kenmerk UB/A/2006/22288

Internationaal zijn verbeterd. Dit is een goed resultaat. Op het gebied van rechtmatigheid scoort de SVB als gebruikelijk uitstekend, en ook op efficiency wordt goed gescoord.

Klantgerichtheid

De SVB heeft 2005 uitgeroepen tot het jaar van de klant. Er zijn de nodige stappen genomen om tot het gewenste niveau van klantgerichtheid en klantvriendelijkheid te komen. Zo is er gewerkt aan een masterplan communicatie, de verbetering van de schriftelijke communicatie en elektronische dienstverlening. De SVB heeft als eerste landelijke organisatie DigiD ingevoerd waardoor het voor de klanten mogelijk wordt om een aanvraag via internet te doen en inzicht in de eigen gegevens te krijgen. Ook de verbeterde gedragscode voor sociaal rechercheurs, opgesteld op basis van een klantmonitor, is een goed voorbeeld van de klantgerichtheid van de SVB. Ik constateer wel dat de tevredenheid over de klachtafhandeling verbeterd kan worden. Ik begrijp dat er een verbetering bereikt gaat worden met de invoering van serviceteams in het kader van het programma SVB Tien.

U schrijft dat uw voornemen is om met ingang van 2006 alleen nog over de formele klachten te rapporteren en dat u ervoor kiest om klachten als dat mogelijk is informeel af te doen. Ik kan mij voorstellen dat u ervoor kiest om klachten zoveel mogelijk niet formeel af te doen, maar ik wil ook graag zicht hebben op de zaken die spelen bij klachten die informeel worden afgehandeld. De klachtafhandeling is een aandachtspunt voor de SVB, en om mij een goed beeld te kunnen vormen is een rapportage nodig over *alle* inkomende klachten en hun afhandeling. Ik verzoek u dus om mij een volledig beeld en meting te blijven geven conform de prestatie-indicator.

SVB Tien

In 2005 heeft SVB het programma Vernieuwing afgerond en is het veranderingsprogramma SVB Tien van start gegaan. Ik beschouw SVB Tien als een zinvol en interessant traject. Zoals wij zijn overeengekomen word ik graag op de hoogte gehouden van de vorderingen die de SVB maakt met de activiteiten in dit kader.

Doelmatigheid

Ik constateer dat u ook in 2005 binnen de budgettaire kaders bent gebleven. Er is een budget van €227 mln. toegekend in 2005. Hieraan is een bestemmingsreserve van €2,6 mln. toegevoegd uit het budgettaire overschot van 2004. De SVB heeft voor 2006 voor €18,2 mln. aan voorzieningen getroffen, waarvan meer dan €15 mln. voor de wachtgeldvoorzieningen in het veranderprogramma SVB Tien. Uit de jaarrekening blijkt dat er een reserve van €8,9 mln. is getroffen voor PGB nieuwe stijl. Ik stem in met deze reserve.

Vergeleken met 2004 zijn de uitvoeringskosten in 2005 gedaald. Dit wordt met name veroorzaakt door een daling in de personeelskosten. Deze vielen lager uit dan begroot als



Ons kenmerk UB/A/2006/22288

gevolg van lagere loonkosten, externe kosten en overige personeelskosten. Ook zijn er minder externen ingezet dan vooraf verwacht.

Handhaving

In 2005 rapporteerde de SVB ten aanzien van handhaving over kengetallen en gaf een kwalitatieve beschrijving waarbij u in bent gegaan op de doelstellingen die de SVB nastreeft, op de activiteiten die de SVB heeft uitgevoerd en op de vraag of de doelen daadwerkelijk zijn bereikt. Ik verzoek u om in de kwartaalrapportages toe te lichten met welke maatregelen de SVB de speerpunten op het gebied van handhaving aanpakt, wat de resultaten zijn van deze maatregelen en of de speerpunten aan de hand van deze ervaringen worden bijgesteld.

EDP-audit

Ik ben verheugd met het feit dat u van de EDP-auditor een goedkeurende verklaring hebt ontvangen op het terrein van de gegevensverwerking binnen de eigen organisatie (artikel 5.22 regeling SUWI).

Tot slot

Wij hebben gezamenlijk de beleidsmatige prioriteiten voor uw organisatie voor 2007 vastgesteld. Deze zijn beschreven in de meibrief 2007. Ik ga ervan uit dat u al in 2006 verbeteracties hiertoe initieert, mede op basis van mijn oordeel over uw jaarverslag.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(H.A.L. van Hoof)



Ons kenmerk UB/A/2006/22288

Onderwerp: Goedkeuringsbesluit van het besluit tot vaststelling jaarrekening Sociale Verzekeringsbank 2005

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, H.A.L. van Hoof

Gelet op artikel 49, zevende lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

BESLUIT:

Goedkeuring te verlenen aan het door de Sociale Verzekeringsbank getroffen besluit van 10 maart 2006 tot vaststelling van de jaarrekening 2005.

Den Haag,

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(H.A.L. van Hoof)

Voor nadere informatie over deze beschikking kunt u terecht bij de hierboven genoemde contactpersoon.

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht kan tegen deze beschikking schriftelijk bezwaar worden gemaakt door degene wiens belang rechtstreeks bij deze beschikking betrokken is. Daartoe moet binnen zes weken na de dag van verzending van deze beschikking een bezwaarschrift worden ingediend bij de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, t.a.v. de Directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden, Bureau Ondersteuning Bezwaar en Beroep, Postbus 90801, 2509 LV 's-Gravenhage.

Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en ten minste te bevatten de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van deze beschikking alsmede de reden(en) waarom de beschikking niet juist wordt gevonden. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van deze beschikking en van eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken te voegen.

Het bezwaar schort de werking van deze beschikking niet op.