

### Bijlage 3 Prestatie-indicatoren SVB

SVB	Realisatie 2005	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Norm 2008
<b>Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstreking</b>					
1. Rechtmatigheid					
a AOW	99%	99,9%	100%	100%	99%
b Anw	99%	99,9%	99,9%	99,7%	99%
c AKW	99%	99,9%	99,9%	99,8%	99%
2. Nationale tijdigheid					
a AOW	97%	98%	99%	100%	98%
b Anw	89%	95%	97%	99%	96%
c AKW	96%	98%	99%	99%	96%
3. Internationale tijdigheid					
a AOW	92%	96%	98%	99%	96%
b ANW	85%	92%	96%	99%	96%
c AKW	89%	93%	96%	96%	96%
<b>Resultaatgebied 2: klantgerichtheid</b>					
4. Klanttevredenheid schriftelijk telefonisch	-	82%	-	86% 90%	85% 90%
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	96%	98%	96%	98%	95%
<b>Resultaatgebied 3: efficiency</b>					
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	2,04%	3,6	5,0%	3,3%	binnen budget
7. Kosten per klant per wet					< loon/prijs

**Groen** = de norm is behaald

**Rood** = de norm is niet behaald

**Blauw** = nieuwe prestatie-indicatoren en kengetallen vanaf 2008

#### Toelichting

##### Ad 1 Rechtmatigheid (1<sup>e</sup> halfjaar 2008)

Van alle in de geconsolideerde verantwoording opgenomen lasten mag niet meer dan één procent onrechtmatig zijn. De SVB voldeed in 2008 voor alle wetten aan de gestelde normen.

##### Ad 2&3 Nationale en internationale tijdigheid

Voor 2008 zijn de normen voor nationale en internationale tijdigheid naar boven bijgesteld. De SVB heeft in 2008 alle gestelde normen gehaald.

##### Ad 4 Klanttevredenheid

De SVB heeft in 2008 de kwaliteit van de schriftelijke en telefonische dienstverlening gemeten. De realisaties op deze twee aspecten bedroegen respectievelijk 86% (norm 85%) en 90% (90%).

#### Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In 2007 is 96% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. In 2008 heeft de SVB 98% van de klachten binnen zes weken afgehandeld.

#### Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. In 2007 is de SVB binnen het gestelde budget gebleven. Deze norm geldt ook voor 2008. De taakstelling voor 2008 (€2,3 miljoen) in het kader van het Coalitieakkoord is in het budget 2008 verwerkt. Ook in 2008 is de SVB binnen het budget gebleven.

#### Ad 7 Kosten per klant per wet

De SVB geeft in het jaarverslag voor alle wetten de kosten per klant én de verhouding uitvoeringskosten – programma-uitgaven weer. Gemiddeld genomen blijft de SVB voor de drie wetten AOW, AKW en Anw gezamenlijk binnen de norm (de loon / prijsontwikkeling). Alleen de Anw haalt dit net niet, maar vertoont de laatste vijf jaar een duidelijke daling.