

## Bijlage II – Toelichting uitvoeringskosten en gehanteerde aannames AOW

### *Eenmalige kosten*

Er zijn op dit moment ongeveer 30.000 klanten die een AOW-pensioen van 2% ontvangen. Niet in alle gevallen zou het pensioen van deze klanten op basis van de nu voorgestelde regeling kunnen worden ingetrokken. Ten eerste betreft dit klanten die precies een jaar verzekerd zijn geweest. Maar ook als de klant korter dan een jaar verzekerd is geweest zou het pensioen niet altijd kunnen worden ingetrokken. Dat gaat om situaties waarin:

- Het AOW-pensioen is toegekend op basis van artikel XI van de EG-Verordening
- Het AOW-pensioen is toegekend op basis van een bilateraal verdrag inzake sociale zekerheid en in dat verdrag voor het hanteren van een wachttijd voor het openen van het recht een samentellingbepaling is opgenomen en de klant in beide landen in totaal meer dan een jaar verzekerd is geweest.

De inschatting is dat we het AOW-pensioen van 35 tot 50% van de gevallen (afhankelijk van de interpretatie van de verdragen) zonder meer zouden kunnen intrekken. In 19,5 tot 35% van de gevallen zou nader onderzocht moeten worden of het pensioen kan worden ingetrokken (afhankelijk van samentelling verzekerde tijdvakken).

Voor een deel zouden we geautomatiseerd kunnen bepalen of intrekking al dan niet kan plaatsvinden. Maar daarvoor hebben we niet altijd voldoende gegevens in onze systemen. Ten eerste gaat het om de klanten aan wie we vóór 1996 een AOW-pensioen hebben toegekend. Hiervoor hebben we geen gegevens over verzekerde tijdvakken in onze systemen. Voor deze klanten kunnen we, op basis van de beschikbare gegevens in het systeem, dus niet vaststellen of sprake is een verzekering korter dan een jaar. Maar ook niet of we op basis van een internationale regeling toch niet tot intrekking kunnen overgaan. Het gaat om dit moment om ongeveer 4.200 klanten. Deze groep zal in de loop van de tijd door overlijden in omvang afnemen.

Van ongeveer 500 klanten aan wie vanaf 1996 een AOW-pensioen is toegekend, is op basis van de in het systeem aanwezige gegevens niet goed vast te stellen of de klant korter dan een jaar verzekerd is geweest.

Bovendien kunnen we van 19,5 tot 35% van de klanten aan wie vanaf 1996 een AOW-pensioen is toegekend niet op basis van de in het systeem aanwezige gegevens vaststellen of we, rekening houdend met de internationale regelingen, wel zouden kunnen overgaan tot intrekking.

De aanvullende gegevens die we nodig hebben om te bepalen of we al dan niet tot intrekking kunnen overgaan zijn op zich wel opgenomen in de gevalbehandelingsdossiers. Voor 9.500 tot 13.000 klanten zullen we het dossier moeten raadplegen om vast te stellen of al dan niet tot intrekking kan worden overgegaan. Voor een deel van de klanten gaat het om raadpleging van digitaal beschikbare documenten die in DMS zijn opgenomen. Voor andere klanten zou het papieren dossier moeten worden geraadpleegd. Enkele vestigingen hebben de papieren dossiers extern opgeslagen. Deze dossiers zouden moeten worden opgevraagd uit de archieven.

Hoewel de intrekking van de lopende pensioenen pas in 2016 zou moeten ingaan, is het gewenst de werkzaamheden vrij snel na de vaststelling van de wetwijziging uit te voeren. We zouden de klanten waarvoor we het pensioen moeten gaan intrekken dan tijdig kunnen informeren.

We verwachten dat de intrekking van de kruimelpensioenen tot veel negatieve reacties zou leiden. Deels in de vorm van bezwaarschriften. Deels bij de diplomatieke vertegenwoordigingen in het buitenland en via de zusterorganen.

Voor de intrekking van de desbetreffende AOW-pensioenen moet het AOW-systeem worden aangepast. Ook zijn er aanpassingen nodig in onze interne instructies en in verschillende klantcommunicatieproducten.

Tabel 1 Effect op eenmalige uitvoeringskosten kruimel pensioenen wetsontwerp

Invoeringskosten Kruimelpensioenen		Totaal		Bedrag			
Activiteit	Q* tarief	Bedrag	Fte's	2013	2014	2015	2016
Project management	300 uur x €103	€ 30.900	0,2	€ 10.300	€ 10.300	€ 10.300	€ 0
Paradocs aanpassen	152 uur x €64	€ 9.728	0,1	€ 9.728	€ 0	€ 0	€ 0
Tekst DTI/ mailingen brochures AKW	155 uur x €64	€ 9.920	0,1	€ 9.920	€ 0	€ 0	€ 0
Systeemaanpassing	1353 uur x €103	€ 139.359	0,9	€ 66.435	€ 11.124	€ 61.800	€ 0
Aanpassing website	10 uur x €64	€ 640	0,0	€ 640	€ 0	€ 0	€ 0
Mailing	30.000 x €1 x 2	€ 60.000	nvt	€ 30.000	€ 0	€ 0	€ 30.000
Verwerken Reacties	14.719 x 7,5% x 29min/60min x €47	€ 25.077	0,4	€ 12.539	€ 0	€ 0	€ 12.539
Uitvoeren beoordelingen 65 voor 1996	4000 x 42 min/60min x €47	€ 131.600	2,1	€ 131.600	€ 0	€ 0	€ 0
Uitvoeren beoordelingen 65 vanaf 1996	35% x 25.000 x 38min/60min x €47	€ 260.458	4,2	€ 260.458			
Beroep	0,04% x 14.719 x 10% x 12,37 uur x €71	€ 517	0,0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 517
Bezwaar principieel	2% x 14.719 x 120 min /60 min x €47	€ 27.672	0,5	€ 0	€ 0	€ 0	€ 27.672
Bezwaar individueel	0,04% x 14.719 x 340 min /60 min x €47	€ 1.568	0,0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.568
Opleiding	533 uur x €71 + 6400 uur x €47	€ 338.643	5,3	€ 338.643			€ 0
<b>Totaal</b>		<b>€ 1.036.083</b>	<b>14</b>	<b>€ 870.263</b>	<b>€ 21.424</b>	<b>€ 72.100</b>	<b>€ 72.296</b>

### Structurele besparingen

Door de wijziging zouden we vanaf 2015 minder pensioenen gaan toekennen dan bij handhaving van de huidige regelgeving. Dat wil niet zeggen dat we ook evenveel minder aanvragen zullen ontvangen. Immers niet in alle gevallen waarin sprake is van een verzekeringsopbouw van minder dan een jaar, zal toekenning achterwege blijven. We kennen per jaar ongeveer 1.600 2%-pensioenen toe. Dit zijn er dus minder dan de ca. 2.000 pensioenen waar wij aanvankelijk vanuit gingen. Naar verwachting zal in 35 tot 55% van dit aantal in de nieuwe situatie geen recht meer bestaan. We zullen wel meer aanvragen ontvangen vanwege de onduidelijkheid of er wel of geen recht bestaat. Uitgegaan wordt van een afname van het aantal aanvragen van ongeveer 400. Een deel van de aanvragen zouden we moeten afwijzen. Dit zal reacties opleveren. Deels in de vorm van bezwaarzaken.

Het feit dat we minder pensioenen gaan toekennen en dat we pensioenen gaan intrekken betekent dat we minder klanten “in onderhoud” hebben. Dit leidt tot een kostenreductie ten opzichte van de situatie op basis van de huidige regelgeving.

Tabel 2 Effect op structurele uitvoeringskosten kruimelpensioenen wetsontwerp

Uitvoeringskosten Kruimelpensioenen		Bedrag			
Activiteit	Q* tarief	Totaal	FTE	2015	2016
Minder aanvragen	400 x 107min/60min x €47	-€ 67.053	-1,29	-€ 33.527	-€ 33.527
Minder te onderhouden klanten nieuw	1000 x 17min/60min x €47 (20150,5, 2016 1,5en 2016 2,5)	-€ 26.633	-0,77	-€ 6.658	-€ 19.975
Minder te onderhouden klanten oud	14719 x 18min/60min x €47	-€ 207.538	-5,31	-	-€ 207.538
Minder brieven, specificaties enz nieuw	1000 x 3 brieven	-€ 3.000	-	-	-€ 3.000
Minder brieven, specificaties enz oud	14.719 x 3 brieven	-€ 44.157	-	-	-€ 44.157
<b>Totaal</b>		<b>-€ 348.382</b>	<b>-7,36</b>	<b>-€ 40.185</b>	<b>-€ 308.197</b>

### Anw

Artikel 67 Anw wordt niet gewijzigd. Dat betekent dat de halfwezenuitkering voor de oud –AWW-gerechtigden niet geraakt wordt door de voorstellen.

Voor klanten die naast de halfwezenuitkering een wegens inkomen gekorte nabestaandenuitkering ontvangen kunnen we de omzetting naar de nieuwe situatie in principe<sup>1</sup> geautomatiseerd doen. Voor deze groep zal de wijziging geen gevolgen hebben.

Voor de klanten die een nu niet tot uitbetaling komende nabestaandenuitkering en halfwezenuitkering ontvangen zullen we het (huidige) inkomen moeten vaststellen. Het gaat om situaties waarin de klant wel recht heeft op een nabestaanden- en een halfwezenuitkering, maar een dusdanig hoog inkomen heeft dat de nabestaandenuitkering niet tot uitbetaling komt. Wij hebben het inkomen dan niet altijd exact vastgesteld en voor zover dat wel is gebeurd, hebben we de inkomensgegevens niet steeds actueel gehouden. In de nieuwe situatie zal de inkomensgrens voor de situatie dat helemaal geen recht bestaat hoger worden. We hebben dan dus voor een grotere groep exacte en actuele inkomens nodig.

Er van uitgaande dat we een aansluiting op de polisadministratie hebben, kunnen we voor een deel van de klanten straks vaststellen dat het inkomen zo hoog is dat geen recht bestaat op nabestaandenuitkering/halfwezenuitkering. Consequentie: Voor klanten die op basis van de polisadministratie recht hebben op een deel van het totaal aan nabestaandenuitkering en halfwezenuitkering, zullen we moeten nagaan of zij nog andere inkomsten hebben. Op basis van die gegevens zullen we de het recht op nabestaandenuitkering en halfwezenuitkering moeten vaststellen.

Wij hanteren voorts de volgende aannames:

Het aantal klanten met recht op nabestaanden- en halfwezenuitkering, maar nabestaandenuitkering komt niet tot uitkering bedraagt 4.563.

Het aantal klanten met recht op nabestaanden- en halfwezenuitkering die door de bijzondere situatie niet geautomatiseerd kunnen worden omgezet bedraagt 278.

In 60% van de gevallen blijkt uit de polisadministratie dat inkomen te hoog is voor recht op hoge nabestaandenuitkering. In 40% moeten we inkomensgegevens opvragen en recht op hoge nabestaandenuitkering handmatig vaststellen.

<sup>1</sup> In sommige bijzondere situaties kan dit door de wijze van registratie niet.

Voor klanten die uitsluitend een halfwezenuitkering ontvangen, kunnen we de intrekking geautomatiseerd uitvoeren. We moeten hierbij wel aandacht besteden aan de mogelijkheid dat nog recht kan bestaan als er ook recht is op nabestaandenuitkering. Mogelijk hebben een aantal klanten alleen een halfwezenuitkering aangevraagd omdat hun inkomen toch te hoog is voor een nabestaandenuitkering.

Er is rekening gehouden met opleidingscapaciteit, omdat het recht straks anders moet worden vastgesteld en ook de registratie in systemen wordt anders.

Voor de klanten waarvoor het recht wordt verminderd of ingetrokken geldt een overgangstermijn van 6 maanden. We moeten de klant voor wie de wetswijziging gevolgen heeft dus informeren zodra de wetswijziging door de Eerste Kamer is aanvaard.

Op de beëindiging van de uitkering zullen relatief veel klanten reageren. Rekening houdend met de eerdere ervaringen gaan wij voor de invoeringskosten van de volgende aannames uit:

- o 7,5% van de klanten reageert op de afkoop.
- o 2% van de klanten gaat in bezwaar. Het gaat om een principiële bezwaar. We verzoeken de klant het bezwaar aan te houden tot de rechter een uitspraak heeft gedaan. 98% van de klanten gaat hier op in; 10% van de klanten die hun bezwaar doorzetten gaat in beroep.

Door de maatregel zullen er structurele besparingen optreden op de uitvoeringskosten. Het aantal klanten neemt af.

Door het vervallen zal voor ongeveer  $0,9 * (4.864 + 9.800) = 13.200$  klanten het recht op een Anw-uitkering vervallen.

Ook zullen we ongeveer 2.000 per jaar minder aanvragen ontvangen omdat er geen afzonderlijk recht meer is op de halfwezenuitkering.

Indien gekozen wordt voor integratie van de halfwezenuitkering in het nabestaandenuitkering, zijn de kosten van systeemaanpassing iets groter. Deze beperkte meerkosten zijn verwerkt in de onderstaande opgave. Het effect op de structurele uitvoeringskosten is zeer beperkt en is eveneens inbegrepen in de onderstaande opgave, vooruitlopend op de totstandkoming van het gewijzigde wetsontwerp.

Tabel 2 Effect op eenmalige uitvoeringskosten Anw

## Invoeringskosten Anw-halfwezen

Activiteit HK	Q* tarief	Totaal		2012	2013
		Bedrag	Fte's	Bedrag	Bedrag
Project management	300 uur x €103	€ 30.900	0,20	€ 30.900	€ 0
Paradocs aanpassen	200 uur x €103	€ 12.800	0,13	€ 12.800	€ 0
Tekst DTI/ mailingen brochures	125 uur x €64	€ 8.000	0,10	€ 8.000	€ 0
Systeemaanpassing	1648 uur x €103	€ 173.452	1,11	€ 173.452	€ 0
Aanpassing website	80 uur x €64	€ 5.120	0,05	€ 5.120	€ 0
Mailing	25000 stuks x €1	€ 25.000	0,00	€ 25.000	€ 0
Beroep	25000 x 2% = 500 (klanten die bezwaar aantekenen) x 2% = 10 (klanten die bezwaar doorzetten) x 10% = 1 klant die beroep doorzet x 12.37 uur x €71	€ 878	0,01	€ 0	€ 878
Ontwikkelen opleiding	Aanname obv ervaringen (220 uur x €71)	€ 15.620	0,14	€ 15.620	€ 0
Geven opleiden	1600 medewerkers in groepen van 20 = 80 groepen x 3 uur is 240 uur x €71	€ 17.040	0,16	€ 17.040	€ 0
<b>Activiteit VK</b>					
Uitvoeren (her)beoordelingen inkomen	13478 klanten waarbij aanpassing recht of hoogte van bedrag aan de orde is. 60% obv gegevens polisadministratie inkomen te hoog. 40% moet handmatig beoordeeld worden 5391 x €47	€ 147.809	2,41	€ 147.809	€ 0
Uitvoeren op beoordelingen recht	Inschatting is dat 2% van 25000 herbeoordeling van het recht aan de orde is. (500 x €47)	€ 13.708	0,22	€ 13.708	€ 0
reacties nav mailing	Aanname obv ervaringen 25000 x 7,5%	€ 14.688	0,24	€ 7.344	€ 7.344
Bezwaar principieel	1,96%*25000*120 min / 60 min x €47	€ 46.060	0,09	€ 0	€ 46.060
Bezwaar individueel	0,04%*25000*120 min / 60 min x €47	€ 2.663	0,07	€ 0	€ 2.663
Opleiding	1600 medewerkers volgen 3 uur opleiding per persoon x €47	€ 225.600	3,68	€ 225.600	€ 0
<b>Totaal</b>		<b>€ 739.338</b>	<b>8,62</b>	<b>€ 682.393</b>	<b>€ 56.946</b>

Tabel 3 Effect op structurele uitvoeringskosten Anw

Uitvoeringskosten Anw-halfwezen		Totaal	2012	2013	2014	2015
Activiteit VK	Q* tarief	Fte's (201	Bedrag	Bedrag	Bedrag	Bedrag
minder aanvragen halfwezenuitkering	2000 x 1,7 uur x €47	2,52		€ 161.367	€ 161.367	€ 161.367
minder te onderhouden klanten nieuw minimaal	2000 x 0,22 uur x €47	0,80		€ 10.183	€ 30.550	€ 50.917
minder te onderhouden klanten oud minimaal	13000 x 0,22 uur x €47	1,87		€ 132.383	€ 125.764	€ 119.476
<b>Totaal</b>		<b>5,19</b>		<b>€ 303.933</b>	<b>€ 317.681</b>	<b>€ 331.759</b>

## AKW

### *Effect op eenmalige uitvoeringskosten*

De implementatie van de verschillende maatregelen leidt tot eenmalige kosten. Dit betreft kosten die gepaard gaan met het aanpassen van systemen, website, instructies, opleidingsmateriaal en beleidsregels. Daarnaast hangen een aantal eenmalige kosten samen met het afschaffen van de dubbele kinderbijslag en het stoppen van gesplitste betalingen.

Dubbele kinderbijslag: ca. 5.200 klanten ontvangen dubbele kinderbijslag voor een of meerdere kinderen. Na publicatie van de wet, worden ze een half jaar van te voren geïnformeerd, waarna een beschikking volgt. Naar verwachting leidt stopzetting van de dubbele kinderbijslag tot een aanzienlijk aantal reacties (80%), bezwaarzaken (20%) en beroepszaken (1%)

Gesplitste betalingen: ca. 49.000 klanten plus 8.000 co-ouders worden geïnformeerd over het stopzetten van de mogelijkheid tot gesplitst betalen. Dit leidt tot reacties van naar verwachting 50% van de co-ouders en 15% van de overige rechthebbenden. Naar verwachting wijzigt 80% van de gerechtigden de rekeningnummers via mijnsvb.nl, 20% van de wijzigingen worden via formulieren gewijzigd en dienen handmatig te worden ingevoerd.

### *Effect op structurele uitvoeringskosten*

Uitgangspunten:

- Het effect van het afschaffen van zowel de onderhoudsvoorwaarde als van de tijdsbesteding als van de dubbele kinderbijslag, is dat de administratieve lasten voor zowel de klant als de SVB af zullen nemen. De klant hoeft niet meer aan te tonen:
  - o Dat het kind uitwonend is
  - o Wat de tijdsbesteding van het kind is
  - o Voor kinderen in het buitenland dat het kind naar school gaat
  - o Dat het kind voldoende onderhouden wordt door het overleggen van betaalbewijzen
  - o Dat het kind werkloos is en het overleggen van inschrijving bij het UWV Werkbedrijf
  - o Dat het kind op medische gronden niet in staat mag worden geacht te werken of onderwijs te volgen.
- De maatregel afschaffen dubbele kinderbijslag is verweven met het afschaffen van de onderhoudsvoorwaarde, maar ook met het afschaffen van het tijdsbestedingsvereiste. Op het moment dat een van deze onderwerpen niet meer meegenomen wordt in de verdere behandeling van het wetsvoorstel, dan zullen de andere twee onderdelen opnieuw moeten worden gezien en wellicht ook moeten worden aangepast. De effecten van het afschaffen van de dubbele kinderbijslag zijn niet apart meegenomen in onderstaande tabel, maar zijn verwerkt in de andere maatregelen.
- In de berekening is uitgegaan dat van de 49.000 gesplitste betalingen tenminste 41.000 gesplitste betalingen worden stopgezet. De ca. 250 gesplitste betalingen naar Marokko worden in 2013 gecontinueerd. Voor de ca. 8.000 co-ouders wordt voorgesteld om in de samenloopbepalingen te regelen dat onder voorwaarden toch nog gesplitst kan worden uitbetaald.
- Door het afschaffen van de tijdsbestedingsvoorwaarden en de onderhoudsvoorwaarden, wordt jaarlijks voor ca. 6.000 kinderen extra kinderbijslag betaald.

Tabel 3 Effect op eenmalige uitvoeringskosten AKW

Activiteiten (HK)	Q* tarief	Bedragen in Euro
Aanpassen systeem, website (incl. projectmanagement)	1.030uur x €103	€ 106.000
Aanpassen instructies, communicatiemateriaal, opleidingsmateriaal, beleidsregels	800uur x €64	€ 51.000
Beroepszaken Afschaffen dubbele AKW: 1% van 5.200	1% x 5200 x 12.5 x €71	€ 46.000
Mailingen (Afschaffen gesplitste betaling, Vooraankondiging en Beschikking afschaffen dubbele kinderbijslag)	(49000+8000+5200+5200) x €1	€ 67.000
<b>Subtotaal</b>	<b>2480 uur. ( 1.6 fte)</b>	<b>€ 270.000</b>
<b>Activiteiten (VK)</b>		
Volgen opleiding medewerkers	1600 x 3uur x €45 (gem. uurtarief €43/€47)	€ 216.000
Telefoontjes nav mailing dubbele AKW	0.8 x 5.200 x 7 min/60min x €43	€ 21.000
Bezwaar dubbele kinderbijslag 19 % principieel + 1% individueel	5.200 x (0.19 x 120 min.+0.01 x 346 min.) x €47	€ 107.000
Reacties nav stoppen gesplitst betalen	(0.5 x 8.000+0.15 x 41.000) x 7min/60min x €43	€ 51.000
Handmatig wijzigen rekeningnummer. 80% via mijnsvb.nl, 20% handmatig	0.2 x 49.000 x 6 min/60min x €43	€ 42.000
<b>Subtotaal</b>	<b>9.725 uur. (7.5 fte)</b>	<b>€ 437.000</b>
<b>Totaal eenmalige kosten</b>	<b>9,1 fte</b>	<b>€ 707.000</b>

Tabel 4 Effect op structurele uitvoeringskosten AKW peiljaar 2013

Maatregel	Activiteiten	Q* tarief	Besparing in Euro
Afschaffen onderhoudseis (incl. afschaffen dubbele AKW)	Onderzoek Onderhoud NL	41.000 x 16 min/60 x €43	€ 482.000
	Onderzoek Onderhoud Int	21.500 x 37 min/60 x €47	€ 623.000
Afschaffen tijdsbestedingseis	Onderzoek Onderhoud NL	19.000 x 13 min/60 x €43	€ 181.000
	Onderzoek Onderhoud Int	6.000 x 25 min/60min x €47	€ 117.000
	afschaffen adviescie. kwalificatieplicht	(conform toekenning begroting 2011)	€ 50.000
Stoppen gesplitste betalingen (met uitzondering Marokko en co-ouders)	Handmatige afhandeling per kwartaal	41.000 x 4 x 2min/60min x €43	€ 235.000
	87.500 onderzoeken leiden tot reacties	50% x 87.500 x 7min/60min x €45	€ 230.000
	6.000 stopzettingen leiden tot bezwaar	1.000 x 346min/60 x €47	€ 270.000
	Beroep (ca. 10% v bezwaar)	100 x 750min/60min x €71	€ 89.000
	mailingkosten		€ 88.000
<b>Bruto besparing:</b>			<b>€ 2.365.000</b>
	Extra kinderbijslag uitkeringen	6.000 x €20 (kosten/kind)	-€ 120.000
<b>Netto besparing</b>		<b>36 fte</b>	<b>€ 2.245.000</b>

Voor de besparingen AKW is voor een andere wijze van presentatie gekozen vanwege o.a. het feit dat het maximale niveau van de besparingen in 2013 reeds wordt bereikt, met de onderstaande kanttekeningen.

#### Besparingsverlies

Indien het wetsvoorstel niet tijdig wordt gepubliceerd en de afschaffing van de dubbele kinderbijslag voor bestaande gevallen niet in werking treedt op 1 januari 2013 leidt dit tot nog een of meerdere kwartalen het onderhoud te worden onderzocht bij bestaande gevallen. Dit leidt tot een besparingsverlies van € 41.000/kwartaal.

Activiteiten	Q* tarief	Bedragen in Euro
2050 onderzoeken onderhoud	$((800(\text{int}) \times 37\text{min}/60\text{min}) \times €47 + (1250(\text{NL}) \times 20\text{min}/60\text{min})) \times €43$	-€ 41.000



### Stoppen alle gesplitste betalingen bij co-ouders

Indien geen uitzondering wordt gemaakt voor co-ouders ten aanzien van gesplitste betalingen, leidt dit enerzijds tot extra besparingen in verband met het wegvallen van de handmatige verwerking gesplitste betaling, anderzijds leidt dit naar verwachting tot aanzienlijke eenmalige kosten bezwaar en beroep.

Activiteiten	Q* tarief	Bedragen in Euro
Handmatige afhandeling ieder kwartaal	8000 x 4 x 2min/60min x €43	€ 46.000
Reacties	(50%belt)4000 x 7min/60min x €43	-€ 20.000
Bezwaar	(20%bezwaar)1600 x 346 min/60min x €47	-€ 434.000
Beroep	(2%beroep)160 x 750min/60min x €71	-€ 142.000

### Bijstand buitenland

Wij gaan voor de invoeringskosten uit van de volgende aannames:

- o 25% van de klanten reageert op de afkoop.
- o 0,5% van de klanten gaat in bezwaar.
- o 10% van de klanten die hun bezwaar doorzetten gaat in beroep.

Daarnaast is rekening gehouden met de benodigde opleidingscapaciteit.

Voor de uitvoering Bijstand buitenland is in de begroting 2012 een bedrag van € 550.000 opgenomen; dit is ook de te bereiken structurele besparing.

### Invoeringskosten afkoop Bijstand Buitenland:

Activiteit	Q* tarief	Totaal		2012	2013
		Bedrag	Fte's	Bedrag	Bedrag
Beeindigen recht en vaststellen en betalen afkoopsom	200 klanten*300 minuten/60 minuten*47	€ 47.000	1	€ 23.500	€ 23.500
Verwerken van reacties	25%*200 klanten*10 minuten/60 minuten *€47	€ 392	0	€ 0	€ 392
Mailingen	200 kl*3 brieven*€1	€ 600	nvt	€ 300	€ 300
Opleiding	4 uur *1 medewerker*€47	€ 188	0	€ 188	€ 0
Bezwaren Principieel	0,5% *200 klanten *120 minuten/ 60 minuten*€47	€ 94	0	€ 0	€ 94
Beroepen	10%*(0,5%*200)*13 uur*€71	€ 92	0	€ 0	€ 92
<b>Totaal</b>		<b>€ 48.366</b>	<b>0,79</b>	<b>€ 23.988</b>	<b>€ 24.378</b>