

## Bijlage 2 Prestatie-indicatoren SVB

SVB	Realisatie 2006	Realisatie 2007	Realisatie 2008	Realisatie eerste acht maanden 2009 <sup>1</sup>	Norm 2009
<b>Resultaatgebied 1: juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>					
1. Rechtmatigheid					
a AOW	99,9%	100%	100%	99,9%	99%
b Anw	99,9%	99,9%	99,7%	100%	99%
c AKW	99,9%	99,9%	99,8%	99,9%	99%
2. Nationale tijdigheid					
a AOW	98%	99%	100%	99,5%	98%
b Anw	95%	97%	99%	98,1%	96%
c AKW	98%	99%	99%	99,7%	96%
3. Internationale tijdigheid					
a AOW	96%	98%	99%	98,3%	96%
b ANW	92%	96%	99%	96,1%	96%
c AKW	93%	96%	96%	97,6%	96%
<b>Resultaatgebied 2: klantgerichtheid</b>					
4. Klanttevredenheid schriftelijk telefonisch	82%	-	86% 90%	in jaarverslag	85%
5. Tijdigheid klachtenafhandeling	98%	96%	98%	99%	95%
<b>Resultaatgebied 3: efficiency</b>					
6. Efficiënte uitvoeringsprocessen	3,6	5,0%	3,3%	Binnen budget	Binnen budget
7. Kosten per klant per wet			< loon/prijs	in jaarverslag	< 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

De totale onrechtmatigheid over het eerst halfjaar 2009 is slechts 0,006%, dit is een verdere verbetering ten opzicht van 2008.

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

Over de eerste acht maanden 2009 heeft de SVB voor zowel de nationale als de internationale tijdigheid alle gestelde normen gehaald.

#### Ad 4 Klanttevredenheid

De SVB zal in het jaarverslag 2009 rapporteren over de klanttevredenheid.

<sup>1</sup> Cijfers rechtmatigheid zijn over eerste halfjaar 2009.

Ad 5 Tijdigheid klantenafhandeling

Er is sprake van een tijdige afhandeling van klachten indien dit binnen zes weken gebeurt. In 2008 heeft de SVB 98% van de klachten binnen zes weken afgehandeld en over de eerste acht maanden van 2009 is dat 99%.

Ad 6 Efficiënte uitvoeringsprocessen

Voor de SVB geldt dat de doelen binnen de afgesproken budgettaire kaders moeten worden gerealiseerd. Over de eerste acht maanden van 2009 is de SVB binnen de gestelde kaders gebleven (realisatie 64%). De SVB verwacht het budget 2009 volledig te benutten.

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). De SVB zal hierover in het jaarverslag 2009 over rapporteren.