



## Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Onderzoek

*Ontwikkelingen in debiteurenbestand*

SVB

*Startdatum – 1 december 2005*

*Einddatum – 21 december 2006*

## Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid*

# Ontwikkeling debiteuren Sociale Verzekeringsbank

## Doel en vraagstelling

De sterk fluctuerende groei van het debiteurenbestand van de SVB en de vermoedelijke samenstelling van de populatie (niet-draagkrachtige uitkeringsgerechtigden) vergroten de kans op oninbare vorderingen. De inspectie onderzoekt of dit leidt tot ongewenste afboekingen (rechtmatigheid).

## Conclusie

De inspectie stelde eind 2005 vast dat het aantal openstaande vorderingen van onterecht betaalde uitkeringen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) gestaag was toegenomen tussen 2001 en 2005. Daarom nam de inspectie in haar Jaarplan voor 2006 een onderzoek op naar het terugvorderingsbeleid van de SVB. Uit de studie blijkt dat de gestage toename van het aantal vorderingen vooral werd veroorzaakt door een strikter handhavingbeleid van de SVB en een betere signalering. Op advies van de eigen auditdienst heeft de SVB vanaf 2005 maatregelen getroffen om de vorderingen sneller te verwerken. De jaarcijfers over 2005 laten een verbetering zien, maar het is nog niet duidelijk of die verbetering structureel is. De Wet werk en bijstand (WWB) biedt gemeenten grote ruimte om een eigen beleid te ontwikkelen. Dit schept mogelijkheden voor maatgerichte activering naar werk. Een kenmerk van de populatie in de WWB is dat een groot aantal cliënten zeer ver van de arbeidsmarkt staat. De inspectie heeft bij een aantal gemeenten onderzocht op welke wijze zij beleid ten uitvoer brengen gericht op activering van cliënten. Geconcludeerd wordt dat de inzet van de gemeenten om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt weer geschikt te krijgen goed is. De resultaten zijn echter beperkt. Het overgrote deel van deze groep bijstandsgerechtigden heeft na afloop van een traject voor sociale activering nog steeds een slechte kans om werk te vinden. Wel scoort ongeveer de Bron: Bibliotheek SZW

## Link naar bestand

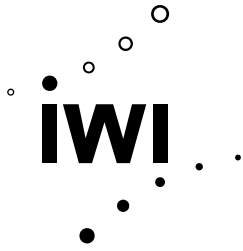
<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/1vfenj83>



# **Ontwikkeling debiteuren Sociale Verzekeringsbank**

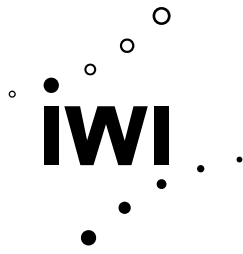
Verkennde studie



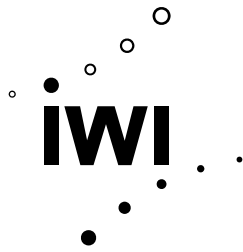


# **Ontwikkeling debiteuren Sociale Verzekeringsbank**

Verkennde studie

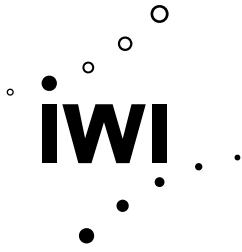


*V06/17, december 2006*

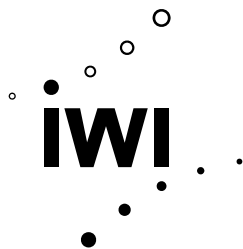


## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Probleemstelling	5
1.2	Onderzoeksaanpak	6
1.3	Normenkader	6
<b>2</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>9</b>
2.1	Beleid	9
2.2	Trends	9
2.3	Het proces	11
<b>3</b>	<b>Conclusies</b>	<b>17</b>
	Lijst van afkortingen	19







## 1 Inleiding

Aan de hand van de jaarverslagen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is vastgesteld dat er sprake is van een gestage toename van openstaande vorderingen van onterecht betaalde uitkeringen.

De ontwikkeling van SVB vorderingen (alle wetten) over de afgelopen jaren is als volgt:

jaren	(€)Vorderingen	% stijging t.o.v voorgaand jaar	(€)uitkeringen totaal	% stijging t.o.v voorgaand jaar	% vorderingen van de uitkeringen
2001	52.507.000		25.147.946.000		0,2088
2002	63.765.000	21,44	26.350.856.000	4,78	0,2420
2003	71.820.000	12,63	27.491.953.000	4,33	0,2612
2004	80.187.000	11,65	27.895.757.000	1,47	0,2875
2005	78.625.000	-1,95	28.041.162.000	0,52	0,2804

Bron: jaarverslagen SVB 2001-2005

Het doel van dit onderzoek (verkennde studie) is om inzicht te krijgen in het terugvorderingsbeleid van de SVB en de wijze waarop dit beleid wordt uitgevoerd. De uitkomst van dit onderzoek leidt vervolgens tot een nota van bevindingen van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) over het terugvorderingsbeleid en de wijze waarop dit beleid wordt uitgevoerd. Dit project is opgenomen in het IWI jaarplan van 2006.

### 1.1 Probleemstelling

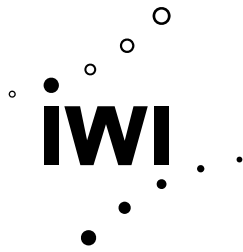
De gestage groei van het debiteurenbestand van de SVB en de samenstelling van de populatie (onder andere niet-draagkrachtige uitkeringsgerechtigden) vergroten de kans op oninbare vorderingen. De uitkomst van dit onderzoek dient antwoord te geven waarom de afgelopen jaren het debiteurensaldo fors is toegenomen en welke maatregelen de SVB treft of zal treffen om deze ontwikkeling te stoppen.

Centrale vraagstelling:

*Waardoor wordt de stijging van openstaande vorderingen veroorzaakt en wat doet de SVB er aan om deze groei in te perken?*

De centrale vraagstelling valt uiteen in de volgende deelvragen:

- 1 Heeft de SVB beleid geformuleerd met betrekking tot de afwikkeling van terugvorderingen?
- 2 Is het beleid van de SVB met betrekking tot debiteuren in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving?



- 3 Welke maatregelen onderneemt de SVB om de ontwikkeling (instroom/ doorstroom/ uitstroom) en de samenstelling van het debiteurenbestand beheersbaar te maken en te houden?
- 4 Gebeurt de uitvoering in overstemming met het vastgestelde beleid?
- 5 Op welke wijze is de sturing en verantwoording van de terugvorderingen bij de SVB vorm gegeven?

## 1.2 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek heeft zich toegespitst op de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), Algemene nabestaandenwet (Anw) en de Algemene Kinderbijslagwet (AKW). Deze wetten zijn verantwoordelijk voor het overgrote deel van het bestand aan openstaande vorderingen. Slechts een klein deel van de openstaande vorderingen heeft betrekking op de regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen 2000 (TOG, ruim 83.000 euro) en de regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS, circa 360.000 euro).

Als we spreken van een debiteurenadministratie SVB wordt bedoeld de administratie van vorderingen ten aanzien van uitkeringen. Het omvat de processen van het ontstaan van een vordering tot en met de afwikkeling van de vordering. Een vordering ontstaat als gevolg van een wijziging in het recht op uitkering dat leidt tot een hernieuwde vaststelling. Een vordering gaat teniet door kwijtschelding/afboeking, inning, dan wel verrekening met een nog lopende uitkering. Onder vordering wordt mede begrepen het bedrag aan opgelegde boeten en maatregelen.

Het onderzoek omvatte deskresearch en veldwerk. De deskresearch bestond uit het beoordelen, analyseren en samenvatten van jaarverslagen van de SVB, onderzoeken van de interne accountantsdienst (IAD) en verslagen van periodieke overleggen. Het veldwerk omvatte gesprekken met diverse functionarissen van het hoofdkantoor SVB en het naar aanleiding van deze gesprekken opvragen, beoordelen en analyseren van nadere informatie.<sup>1</sup> Vervolgens heeft onderzoek plaatsgevonden op de vestigingskantoren Zaandam en Deventer van de SVB, waarbij de uitkomsten van de gesprekken op het hoofdkantoor zijn getoetst.

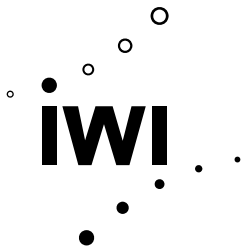
## 1.3 Normenkader

Bij de beoordeling van de debiteurenadministratie is aandacht besteed aan de volgende aspecten:

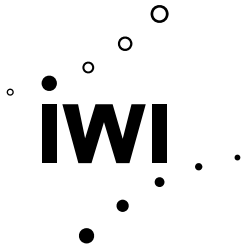
- De wijze waarop de wet- en regelgeving is geoperationaliseerd;
- De wijze waarop de debiteurenadministratie is ingericht;
  - Er is functiescheiding tussen de bewarende functie en de controlerende functie;

---

<sup>1</sup> Werkinstructies SVB, Overzichten kerncijfers Terugvorderingen, boeten en maatregelen per vestiging, per kwartaal, per wet.



- De controlerende functie stemt periodiek de ontvangsten af met de opgenomen bedragen in de debiteurenadministratie;  
Een rekening (record) van de debiteurenadministratie dient minimaal de navolgende vaste gegevens te bevatten:
  - vordering per wet en soort/debiteuren code;
  - naam, adres, postcode, woonplaats en woonland.
- De wijze waarop het verantwoordingsproces is ingericht.



## 2 Bevindingen

### 2.1 Beleid

De SVB geeft prioriteit aan het uitvoeren van de primaire taken die krachtens de wet aan de SVB zijn opgedragen (het verstrekken van uitkeringen). Het ontstaan van vorderingen is een gevolg van de uitvoering van het primaire proces. Voor vorderingen heeft de SVB geen andere doelstelling geformuleerd dan, rekening houdende met geldende wet- en regelgeving, zoveel mogelijk te incasseren. Er is geen afzonderlijk beleid ontwikkeld om de instroom te beperken en/of de door- en uitstroom te bevorderen. Het debiteurenbeleid is uitgewerkt en vastgelegd in werkinstructies, die centraal door het hoofdkantoor elektronisch beschikbaar gesteld worden aan de vestigingen. Maandelijks wordt de elektronische handleiding bijgewerkt. De inspectie is in het bezit van alle werkinstructies en ontvangt maandelijks de wijzigingen. Het debiteurenbeleid is verspreid opgenomen in de handleiding. De SVB is bezig met een clustering per onderwerp.

De werkinstructies over vorderingen zijn door de inspectie beoordeeld, waarbij ook de afdeling Juridische zaken (JZ) van de inspectie is betrokken. Deze constateerde dat de werkinstructies inhoudelijk in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving, behalve ten aanzien van de invordering van vorderingen van 264, - euro of lager. Als in zo'n geval verrekening niet mogelijk is, sommeert de SVB de klant het verschuldigde bedrag ineens te betalen. Op grond echter van artikel 3.2 van het Besluit invordering boeten en onverschuldigde betaalde bedragen AOW, Anw en AKW dient de SVB een voorstel tot terugbetaling te doen, zoals ook de toelichting op onderdeel 2.2.2. Uitvoeringsregels van de instructie Bepalen invorderingswijze stelt. De SVB acht de werkwijze van sommatie tot betaling ineens efficiënter, aldus die toelichting. De SVB laat op dit onderdeel efficiency prevaleren boven de regelgeving.

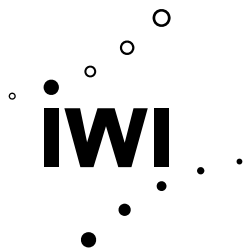
### 2.2 Trends

Van de SVB zijn overzichten ontvangen met kerncijfers over terugvorderingen, boeten en maatregelen per wet per vestiging. Deze geven het volgende beeld:

#### **Algemene Kinderbijslagwet (AKW)**

*Afwikkeling debiteurenbestand AKW 2004-2006*

	<b>Aantal vorderingen</b>	<b>(€)Bedrag</b>	<b>(€)Gemiddeld vorderingsbedrag</b>
30-09-2004	15.991	11.553.109	722
31-12-2004	17.943	12.168.013	678
31-03-2005	19.323	12.367.506	640
30-06-2005	20.299	12.536.141	618
30-09-2005	21.146	12.497.678	591
31-12-2005	22.646	12.682.694	560
31-03-2006	24.397	12.870.184	527
30-06-2006	25.528	12.839.348	503



Uit het overzicht blijkt dat het aantal vorderingen behoorlijk toeneemt, terwijl het bedrag aan vorderingen slechts licht stijgt. Het bedrag van de gemiddelde vordering neemt zelfs af. Er zijn dus wel meer vorderingen, maar de stijging wordt veroorzaakt door kleinere bedragen. Door de SVB wordt geen verklaring gegeven voor deze ontwikkeling.

### **Algemene ouderdomswet (AOW)**

*Afwikkeling debiteurenbestand AOW 2004-2006*

	<b>Aantal vorderingen</b>	<b>(€)Bedrag</b>	<b>(€)Gemiddeld vorderingsbedrag</b>
30-09-2004	25.918	27.393.390	1.057
31-12-2004	25.151	28.545.911	1.135
31-03-2005	25.366	29.486.471	1.162
30-06-2005	24.694	28.536.906	1.155
30-09-2005	23.173	27.660.241	1.194
31-12-2005	21.035	28.414.540	1.351
31-03-2006	23.987	28.542.136	1.190
30-06-2006	26.102	27.704.813	1.061

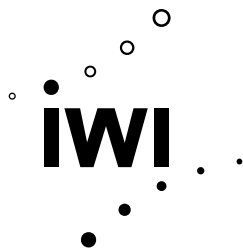
Het bedrag aan vorderingen in de AOW fluctueert. In 2006 neemt het zelfs af. Het aantal vorderingen neemt in 2006 toe. De SVB kan hiervoor geen verklaring geven.

### **Algemene nabestaandenwet (Anw)**

*Afwikkeling debiteurenbestand Anw 2004-2006*

	<b>Aantal vorderingen</b>	<b>(€)Bedrag</b>	<b>(€)Gemiddeld vorderingsbedrag</b>
30-09-2004	22.393	39.840.718	1.779
31-12-2004	20.000	38.552.984	1.928
31-03-2005	19.969	37.683.625	1.887
30-06-2005	18.194	36.997.589	2.033
30-09-2005	16.608	36.280.178	2.184
31-12-2005	16.248	36.734.005	2.261
31-03-2006	17.343	36.991.691	2.133
30-06-2006	17.357	37.027.349	2.133

Het aantal vorderingen in de Anw neemt tot 31 december 2005 af; het bedrag aan openstaande vorderingen stijgt echter. Vanaf 1 januari 2006 loopt ook het aantal op. De SVB heeft voor deze stijging geen verklaring.



## Internationaal

Vorderingen buitenland(€)

	Totaalbedrag vorderingen	Aantal vorderingen buitenland	Bedrag vorderingen buitenland	Gemiddeld bedrag vorderingen buitenland	% vorderingen buitenland ten opzichte van totaal aantal vorderingen
AKW	11.553.109	13.012	9.433.322	725	80
AOW/Anw	67.234.107	14.061	17.205.059	1.224	25
Totaal	78.787.216	27.073	26.638.381		33

Stand per ultimo augustus 2004

Uit bovenstaande tabel valt af te leiden dat eind 2004 (de meest recente beschikbare informatie) een groot deel van de vorderingen betrekking had op uitkeringsgerechtigden in het buitenland. Deze vorderingen zijn moeilijker te innen. Voor de inning van vorderingen in het buitenland heeft de SVB geen specifiek beleid opgesteld. Het nationale beleid is ook hier van toepassing.

## Afboekingen

De vorderingen waarvan de SVB verwacht dat ze om juridische redenen niet meer geïnd kunnen worden, worden uit de administratie verwijderd (afboekingen).

Overzicht SVB afboekingen over 2004 en 2005

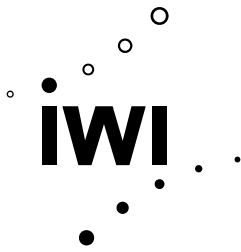
		Aantallen	(€)Bedrag	(€)Gemiddeld bedrag
2004	Anw	1.578	2.709.564	1.717
	AOW	4.634	2.434.978	525
	AKW	1.704	510.318	299
	Totaal	7.916	5.654.860	714
2005	Anw	893	1.274.988	1.428
	AOW	4.383	2.354.714	537
	AKW	1.723	431.855	251
	Totaal	6.999	4.061.557	580

Bovenvermeld overzicht geeft inzicht in het bedrag aan afboekingen over de jaren 2004 en 2005. Ten opzichte van het totale bedrag aan vorderingen is in 2004 zeven procent en in 2005 vijf procent afgeboekt. Naar de redenen van afboeking is door IWI geen onderzoek ingesteld.

## 2.3 Het proces

### Administratie

De afwikkeling/behandeling van terugvorderingen vindt plaats op de vestigingskantoren en wordt uitgevoerd door de beoordelaar, die ook belast is met de afwikkeling van mutaties van lopende en behandeling van nieuwe aanvragen. Door wijzigende omstandigheden in de situatie van een klant, die van invloed is op de toegekende uitkering, kan een terugvordering ontstaan.



Terugvorderingen worden binnen de primaire afdelingen vastgesteld en de klant wordt tijdig met een brief op de hoogte gesteld. Het grootste deel van deze vorderingen wordt verrekend met de nog te betalen bedragen aan de klant.

Het deel dat niet door verrekening afgewikkeld kan worden, wordt handmatig teruggevorderd. Voor de terugvordering ontvangt de klant acceptgirokaarten.

### **Werking**

Aan de hand van een aantal openstaande praktijkgevallen (vanuit het maandelijkse overzicht) hebben de onderzoekers samen met een aantal van de debiteurenmedewerkers het proces gevolgd. Op deze wijze heeft IWI de werking van het terugvorderingsproces kunnen waarnemen.

#### ***Case 1 Afwikkeling debiteur AOW/Anw (vestigingskantoor Zaanstad)***

Na het verlopen van een wettelijke termijn van zes weken waarin een klant in staat wordt gesteld om een bezwaar te kunnen maken tegen het genomen besluit, wordt de vordering in behandeling genomen.

In eerste instantie wordt getracht om de vastgestelde vorderingen met nog te betalen uitkeringsbedragen te verrekenen. Indien dit om welke reden dan ook dit niet mogelijk is, wordt de inning via acceptgirokaarten geregeld.

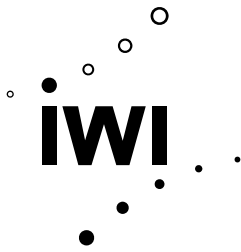
De ontvangsten als gevolg van inning via acceptgirokaart worden gestort op een afzonderlijke girorekening. Door de afdeling Financiën & Faciliteiten (F&F) worden dagelijks binnengekomen bedragen geboekt op een tussenrekening in het systeem. Door de beoordelaar worden deze bedragen gekoppeld aan de vorderingen in het uitkeringssysteem. Maandelijks vindt aansluiting plaats met de afdeling F&F. Eventuele verschillen bij de AOW/Anw worden via systeemberichten (SB) geplaatst in de werkvoorraad van de betreffende beoordelaar. Aan het eind van elke maand wordt een overzicht uitgedraaid waaruit blijkt welke terugvorderingen of verrekeningen niet volgens de planning verlopen. Het systeem heeft de mogelijkheid om deze gevallen op vier verschillende niveaus te presenteren.

Te weten:

- SB01; er is een oude (minstens 3 maanden) openstaande Verreken Grondslag (VGS) zonder een terugvorderingsprocedure (tvp);
- SB02; er is een openstaande VGS met een openstaande verrekeningsprocedure waarop geen verrekening heeft plaatsgevonden;
- SB03; er is een openstaande VGS met een terugbetalingsprocedure waarop geen terugbetaling heeft plaatsgevonden;
- SB04; er is een openstaande VGS met een terugbetalingsprocedure waarop te weinig terugbetaling heeft plaatsgevonden.

De teamleider verdeelt de openstaande gevallen aan de hand van de maandelijkse openstaande systeemberichten. Hierbij krijgt elke medewerker de opdracht om de openstaande berichten af te wikkelen.





De behandeling van de handmatige gevallen vindt buiten het primaire proces plaats door daarvoor aangestelde medewerkers. Maandelijks vindt afstemming plaats over de handmatige gevallen tussen de afdeling F&F en de debiteurenmedewerker.

### ***Case 2 Afwikkeling debiteur AKW(vestigingskantoor Deventer)***

De afdeling F&F stort terugbetaalde bedragen van AKW-gerechtigden die het gevolg zijn van terugvorderingen, op een afzonderlijke girorekening. De binnengekomen bedragen worden dagelijks geboekt op een tussenrekening in het AKW-systeem. Tevens wordt een kopie van de girobijschrijving gezonden naar de afdeling AKW van de betreffende vestiging. De medewerker debiteuren koppelt aan de hand van deze kopie de bedragen aan de openstaande vorderingen AKW. Aan het einde van deze handelingen moet het saldo van de tussenrekening in het AKW-systeem op nul uitkomen. Indien dit niet het geval is, moet uitgezocht worden wat hiervan de oorzaak is. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een verzekerde een lager bedrag heeft overgemaakt dan het bedrag dat betaald had moeten worden en dat de medewerker per ongeluk wel het volledige bedrag heeft afgeboekt. Indien een hoger bedrag dan verwacht wordt afgeboekt, wordt dit door het systeem gesignaleerd. Ook is het mogelijk dat een bedrag overblijft, omdat nog niet duidelijk is op welke vordering het betrekking heeft. Indien een verwacht bedrag niet binnenkomt onderneemt de debiteurenmedewerker actie (schriftelijke aanmaning met een acceptgirokaart). Maandelijks vindt aansluiting plaats met de afdeling F&F. Bij het vestigingskantoor Deventer is het financiële werk toebedeeld aan een aparte groep medewerkers. Het gaat hier om debiteuren medewerkers die zelfstandig de toebedeelde gevallen op individueel niveau afhandelen. Indien zich bij het inningsproces bijzondere gevallen voordoen, wordt het management hiervan op de hoogte gesteld.

Ten aanzien van de AKW worden verschillen maandelijks opgenomen in een lijst met de naam 'KL456'. Deze lijst wordt door de medewerker debiteuren gebruikt om eventueel handmatige aanmaningen te verrichten.

### **Controle**

De vorderingen die door een debiteurenmedewerker in behandeling zijn genomen, worden ter goedkeuring aan een andere collega aangeboden. Dit houdt in dat er sprake is van een functiescheiding binnen het systeem is. Er is sprake van een tweede controlestroom. Hoe en op welke wijze dit gaat plaatsvinden na de invoering van serviceteams (implementatie vanaf 1-9-2006) is niet in het onderzoek betrokken.

Voorts heeft de afdeling Internal Operational Audit (IOA) de taak om wekelijks een steekproef van 30 posten te controleren op alle aspecten die voor de uitvoering van belang zijn, inclusief terugvorderingen. De uitkomst van deze kwaliteitsbeoordeling wordt periodiek doorgenomen met de desbetreffende medewerkers.

### **Verantwoordingsinformatie**

De resultaten van de hiervoor genoemde kwaliteitsbeoordeling zijn gekoppeld aan de 'dashboard' informatie. Met het 'dashboard' wordt aan de hand van prestatie-indicatoren beoordeeld of vestigingen qua uitvoering op koers liggen. Geen van de prestatie-indicatoren heeft betrekking op de uitvoering van het terugvorderingsproces.

Naast het dashboard hanteert de SVB een prestatie-indicator over de incasso activiteiten, de zogenaamde 'incassoratio'. Met behulp van de incassoratio verantwoordt de SVB zich jaarlijks in het jaarverslag en in het handavingsverslag. Over de afgelopen jaren bedraagt de incassoratio 95. Omdat incasso's vaak over langere perioden in termijnen worden geïncasseerd, berekent de SVB de incassoratio door van alle in een jaar afgesloten vorderingen te bepalen welk deel ook daadwerkelijk wordt geïncasseerd.

### **Sturing en beheersingsinformatie**

Managementinformatie is niet alleen van belang voor de interne bijsturing van de organisatie zelf, maar ook om de externe belanghebbende - de staatssecretaris van SZW - te laten zien in welke mate de organisatie in staat is geweest om haar doelstellingen te realiseren en welke verbetermaatregelen zijn genomen in het geval de doelstellingen niet zijn behaald.

De SVB heeft geen concrete doelstellingen of normen geformuleerd ten aanzien van instroom, doorstroom en uitstroom van vorderingen. Het management heeft het vertrouwen voor de afwikkeling van vorderingen - maximaal incasseren - gelegd in de handen van de uitvoerders. Deze werkwijze heeft geleid tot een pragmatische oplossing van het wegwerken van vorderingen waarmee de uitvoerders zich op individueel niveau bezig houden. Deze aanpak leidt tot het ontbreken van een totaal beeld over de omvang en de afwikkelingen van vorderingen op vestigingsniveau. Door het ontbreken van een totaalbeeld over vorderingen is het management niet in staat om het proces actief te volgen en waar nodig bij te sturen.

Het ontbreken van een totaalbeeld over het functioneren van het terugvorderingsproces op vestigingsniveau en als gevolg daarvan op SVB totaal niveau leidt ertoe, dat de SVB geen zicht heeft op knelpunten in de uitvoering. Daardoor kan zij ook geen verbetermaatregelen treffen. Door het ontbreken van managementinformatie is niet duidelijk in welke mate de SVB haar beoogde doelstelling, het maximaal incasseren, ook daadwerkelijk realiseert.

### **Verklaring van de stijging**

In de jaren 2001-2004 laat het vorderingenbestand van de SVB een stijging zien.

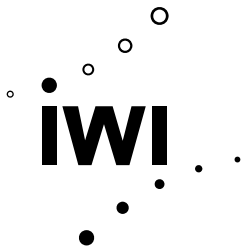
Volgens een eigen SVB (IAD) onderzoek zijn de volgende ontwikkelingen hiervoor verantwoordelijk;

- een intensiever handavingsbeleid;
- de verbetering van de kwaliteit van de primaire processen, die vaststelling van een vordering in vroeg stadium mogelijk maakt;
- de gestage groei van het klantenbestand en
- de wetwijziging AOW en Anw van 1996 (inkomens- en samenlevingsproblematiek)

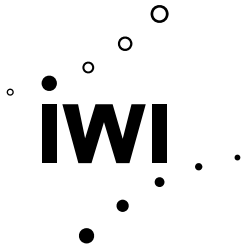
Naar aanleiding van dit onderzoek zijn door de SVB de volgende maatregelen genomen om de stijging van het openstaande bedrag aan terugvorderingen terug te dringen:

- aanpassing van de werkinstructies en
- een actieve rol van de medewerkers in het invorderingsproces.

De door de IAD voorgestelde en getroffen verbetermaatregelen hebben geleid tot een verlaging van het eindsaldo met ruim 2 miljoen euro ten opzichte van het jaar daarvoor. Eind 2005 bedraagt het saldo van vorderingen AOW, Anw en AKW €77.831.238. Een van de concrete



verbetermaatregelen is de afschaffing van signaleringslijsten. In plaats daarvan wordt binnen het geautomatiseerde systeem de te ondernemen actie in de persoonlijke werkvoorraad van de betreffende beoordelaar geplaatst. Deze maatregel heeft vooral effect op de tijdigheid en zou verantwoordelijk zijn voor de verlaging van het saldo in de afgelopen periode (2005). De verwachting is uitgesproken dat de verlaging zich in het jaar 2006 zal voortzetten. Aan de hand van de cijfers van 2006 tot nu toe (de eerste drie kwartaalrapportages bieden hierin geen inzicht) kan door IWI nog niet vastgesteld worden of de genomen maatregelen tot structurele resultaten zullen leiden.



### 3 Conclusies

Voor terugvorderingen heeft de SVB geen andere doelstelling geformuleerd dan met toepassing van wet- en regelgeving zoveel mogelijk terugvorderen van ten onrechte betaalde bedragen. Er is geen algemeen beleid ontwikkeld om de instroom te beperken dan wel de door- en uitstroom te bevorderen.

De wet- en regelgeving is door de SVB vertaald in werkinstructies. Deze werkinstructies zijn door de inspectie beoordeeld, waarbij ook de afdeling juridische zaken van de inspectie is betrokken. De afdeling juridische zaken constateerde dat op één onderdeel na, de werkinstructies inhoudelijk overeenkomen met de wet- en regelgeving.

Op de vestigingskantoren hanteren de beoordelaars de werkinstructies, die centraal elektronisch beschikbaar zijn gesteld. De elektronische beschikbaarheid bevordert de uniformiteit van het proces. De uitvoering is in overeenstemming met de uitgangspunten van de SVB. Met het ministerie van SZW heeft de SVB afspraken gemaakt over de sturing op openstaande vorderingen. Daarom is in gezamenlijk overleg gekozen voor de prestatie-indicator “incassoratio”. Met behulp van deze incassoratio verantwoordt de SVB zich jaarlijks in het jaarverslag en in het handhavingsverslag. De berekening van de incassoratio is echter gebaseerd op een langere termijn dan een jaar. De uitkomst hiervan geeft geen inzicht in de wijze waarop de sturing daadwerkelijk plaatsvindt.

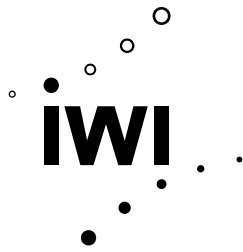
Uit het onderzoek is verder gebleken dat de SVB nauwelijks management informatie verzamelt voor de sturing van het proces. De hoogte van het saldo terugvorderingen wordt beïnvloed door het zorgvuldige werk van de beoordelaar, daarnaast zijn ook de volgende factoren van invloed: tijdige aanpassing van de werkinstructies, de geautomatiseerde verwerking van mutaties en de uitwisseling van gegevens met derden.

De centrale vraagstelling van het onderzoek was: *Waardoor wordt de stijging van openstaande vorderingen veroorzaakt en wat doet de SVB er aan om deze groei in te perken?*

De stijging van de openstaande vorderingen in de periode 2001-2005 wordt enerzijds veroorzaakt door dat de SVB een intensiever handhavingsbeleid is gaan voeren en anderzijds door verbetering in de processen, waardoor teveel betalingen eerder worden gesignaleerd.

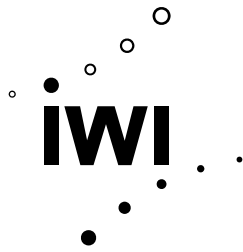
Op aanraden van de IAD van de SVB zijn maatregelen getroffen om de tijdigheid van afhandeling van de vorderingen te verbeteren. De daling van het totale bedrag aan vorderingen per ultimo december 2005 wordt daaraan toegeschreven. Nog niet duidelijk is of deze verbetering leidt tot een structurele verlaging.

De SVB heeft ervoor gekozen om niet te sturen op het volume van het openstaande bedrag aan vorderingen, omdat een dergelijke wijze van sturing negatieve gevolgen kan hebben voor de terugbetaling van onterecht betaalde bedragen. Volgens de SVB kan het medewerkers stimuleren om onterechte betalingen niet te signaleren, terugvorderingen niet op te voeren of om vorderingen eerder af te boeken.



Uit het analyseren van het debiteurenbestand is gebleken dat een aanzienlijk deel van dit bestand betrekking heeft op internationale vorderingen (80 procent van de vorderingen AKW en 25 procent van de vorderingen AOW/Anw). De inning van deze buitenlandse vorderingen verloopt moeizaam. Dit wordt veroorzaakt door de afhankelijkheid van de SVB van buitenlandse instellingen. Tijdens het onderzoek is niet duidelijk geworden welke concrete maatregelen de SVB heeft genomen om de huidige stand van internationale vorderingen te verlagen dan wel de instroom te beperken en de uitstroom te bevorderen.

Door middel van monitoring zal IWI in 2007 nagaan in hoeverre de door de SVB getroffen maatregelen hebben geleid tot een structurele verlaging van het saldo aan openstaande vorderingen (effectmeting).



## Lijst van afkortingen

AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
B&M	Boeten en maatregelen
BW	Burgerlijk Wetboek
F&F	Financiën en Faciliteiten
IAD	Interne Accountantsdienst SVB
IOA	Internal Operational Audit
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
SB	Systeembericht (systeemmelding)
SVB	Sociale Verzekeringsbank
TAS	Tegemoetkoming asbestslachtoffers
TOG	Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen 2000
TVP	Terugvorderingsproces
VGS	Verreken Grondslag







