De SVB voor Sonja, Monique, Mehmet, Jakko, Jack en Guusje

Meerjarenkoers 2021-2025



S V B
voor het leven
Sociale Verzekeringsbank


Curved
UHDTV
49
49



Inhoud

Voorwoord 5

Waar staan we voor 6

Wie zijn we 6

SVB waarden 7

Sustainable development goals 7

Van buiten naar binnen 8

Relevante maatschappelijke ontwikkelingen 8

Realiseren klantwaarde op veranderende behoeften 9

De meerjarenkoers 10

Drie rollen en vijf ambities 10

Rollen SVB 11

Basis op orde 12

Ketenintegratie 14

Effectiever door maatwerk 16

Persoonlijke en proactieve dienstverlening 18

Eén overheid 20

IV-strategie 22

Werkgeversvisie SVB 22

Overheidsorganisatie van het jaar 23



Sonja verhuisde eind jaren tachtig vanuit Suriname naar Nederland. Sinds zij pensioengerechtigd is, ontvangt zij een AIO-uitkering.

‘Ik weet nog dat ik het verschrikkelijk koud vond in Nederland, dat was ik niet gewend.’

Voorwoord

De samenleving verandert in een rap tempo en dat heeft effect op ons allemaal. Denk aan toenemende digitalisering en internationalisering. Verder groeit de ongelijkheid onder huishoudens, veranderen leefvormen en versplintert het politieke landschap steeds meer. Juist in tijden van verandering is het ontzettend belangrijk dat je kunt vertrouwen op je bestaanszekerheid.

Voor 5,6 miljoen mensen dragen we bij de Sociale Verzekeringsbank bij aan een deel van die bestaanszekerheid. Het is aan ons om te zorgen dat we dus ook voldoen aan het vertrouwen van deze mensen. Elke dag opnieuw. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij.

Al deze ingrediënten vormen de basis voor onze Meerjarenkoers 2021-2025. Het geeft richting en houvast aan de vernieuwende weg die we met zijn allen moeten inslaan. De meerjarenkoers biedt een antwoord op de veranderende behoeften van onze burgers. Dit zal niet altijd even makkelijk gaan. Maar met goede samenwerking en inzet van onze kennis en professionaliteit komen we er wel. Als SVB zijn we van nature goed in de menselijke maat voor kwetsbare groepen in massale betalingsprocessen. We volgen deze koers om die betrouwbare dienstverlener te kunnen blijven voor iedereen. Nu, maar vooral in de toekomst.

Waar staan we voor

Wie zijn we

De Sociale Verzekeringsbank is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. We houden ons al meer dan 120 jaar bezig met de uitvoering van regelingen in de sociale zekerheid en zorg. We zorgen ervoor dat burgers de sociale verzekeringen en financiële tegemoetkomingen krijgen waar ze recht op hebben. Tevens verrichten we betalingen aan zorgverleners door het beheer van persoonsgebonden budgetten van burgers. We doen dit in opdracht van overheden en andere instanties. Daarmee draagt de SVB bij aan de bestaanszekerheid van de burger.

De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.



SVB waarden

In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op betrouwbaarheid, mensgerichtheid en voortvarendheid. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de Bedoeling inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

Betrouwbaar:

we zijn voorspelbaar, eerlijk, transparant en integer. We werken rechtmatig en leveren waar een burger recht op heeft vanuit de Bedoeling.

Voortvarend:

we zijn resultaatgericht en proactief. We zijn vakbekwaam en staan voor onze taak. We kijken vooruit, ontwikkelen door, zijn innovatief en laten realisatiekracht zien.

Mensgericht:

we gaan op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om. We werken als inclusieve organisatie vanuit de Bedoeling en kijken naar wat burgers nodig hebben. We hebben oog voor de menselijke maat.

Sustainable development goals







Als SVB zetten we ons elke dag in om een bijdrage te leveren aan bestaanszekerheid. In breder perspectief zet de SVB zich ook in om vanuit onze dienstverlening zoveel mogelijk te zorgen voor een positieve impact op de maatschappij. Dit doen we onder andere door ons te committeren aan drie van de duurzame ontwikkeldoelen (Sustainable Development Goals, ofwel SDG's) van de Verenigde Naties. Deze SDG's zijn gestart in 2015 en lopen tot 2030. Ze vormen een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis. De SVB zet zich met het realiseren van de meerjarenkoers ook in voor een einde aan armoede, ongelijkheid en de klimaatproblematiek.

Van buiten naar binnen

Relevante maatschappelijke ontwikkelingen

- Het verwachtingspatroon van de burger verandert door:
  - toenemende digitalisering
  - technologische ontwikkelingen
  - snelle dienstverleningsmodellen
- Er is steeds meer ongelijkheid in de samenleving. De groep burgers met schuldenproblematiek stijgt. 2,5 miljoen mensen in Nederland zijn laaggeletterd en een groot deel is niet digivaardig.
- De leefvormen veranderen. De wetgeving gaat nog te veel uit van traditionele leefvormen terwijl de huidige leefvormen daar steeds vaker vanaf wijken.
- Het politieke landschap in Nederland is steeds meer versplinterd. Dit zorgt voor een toenemende druk op de uitvoering. De politiek wil steeds sneller resultaat en het beleid verandert vaak van richting.
- Er is sprake van toenemende internationalisering. 50% van het werk in de uitvoering is nu al internationaal. En daarmee neemt de complexiteit van het werk toe.



Realiseren klantwaarde op veranderende behoeften

De meerjarenkoers van de SVB moet invulling geven aan de missie en visie van de SVB waarbij we rekening houden met de (veranderende) behoeften van burgers, onze eigenaar en opdrachtgever(s). Met welke behoeften heeft de SVB te maken?

1 Continuïteit van het stelsel

Burgers hebben recht op een goed functionerend stelsel van sociale zekerheid. Continuïteit betekent niet dat het stelsel nooit kan wijzigen, maar dat bestaanszekerheid geborgd blijft.

2 Zekerheid

Een primaire basisbehoefte van burgers is zekerheid. Zekerheid over dat deel van het (potentiële) inkomen dat door de SVB wordt verstrekt. Burgers willen weten en krijgen waar ze recht op hebben, maar begrijpen ook waar ze recht op hebben. Ze moeten kunnen vertrouwen op een eenvoudig en foutloos proces.

3 Hulp op maat

Het grootste deel van de burgers dat een uitkering of tegemoetkoming van de SVB ontvangt, kan geholpen worden via standaard (digitale) dienstverlening. Indien zij tijdig de juiste uitkering ontvangen en invulling wordt gegeven aan hun behoefte aan zekerheid zijn hun behoeften vervuld. Er is echter een steeds grotere groep burgers die aanvullende behoeften heeft. We willen snel en laagdrempelig bereikbaar zijn en zo oplossingen bieden voor specifieke situaties waar de burger tegenaan loopt.



4 Keuzevrijheid en eigen regie

Door technologische ontwikkelingen is informatie steeds sneller en makkelijker beschikbaar. Dit schept nieuwe behoeften die er in het verleden niet waren of niet goed geadresseerd konden worden. Burgers verwachten dat deze informatie op een voor hen passende manier door de overheid wordt ingezet. Zo ontzorgen we de burger en bieden we hen inzichten in de mogelijkheden en de effecten van hun keuzes. Op die manier wordt de eigen regie voor de burger toepasbaar.

De meerjarenkoers



Drie rollen en vijf ambities

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. In de Meerjarenkoers 2021-2025 beschrijven we de ambities voor onze dienstverlening en hoe we willen omgaan met de veranderende maatschappij, zodat we klaar zijn voor de toekomst. De meerjarenkoers is opgebouwd uit drie rollen en vijf ambities.



Rollen SVB

Om de meerjarenkoers te realiseren, zijn de vier kerntaken van de SVB (informeren, toetsen, betalen, handhaven) steeds het uitgangspunt. Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen (SVB als **uitvoerder**). Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger (SVB als **verbinder**). De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat (SVB als **dienstverlener**). De SVB bouwt dus gedoseerd voort op haar kerntaken en kerncompetenties.



Ambitie 1

Basis op orde

Als SVB willen we onze basis structureel op orde hebben en houden. We blijven investeren in de versterking van onze kerntaken, met als uitgangspunt eenvoud en vernieuwen vanuit continuïteit. Als 'uitvoerder van sociale zekerheid' levert de SVB een bijdrage aan bestaanszekerheid, door het tijdig en juist vaststellen en uitkeren van sociale verzekeringen en financiële tegemoetkomingen, en het verrichten van betalingen aan zorgverleners door het beheren van het persoonsgebonden budget. De basis op orde is dus ons fundament verstevigen, de SVB toekomstvast maken en houden.

Dit houdt onder andere in:

- We zorgen dat onze informatie makkelijk toegankelijk is en begrijpelijk voor iedereen.
- We zorgen dat alle burgers op tijd de juiste uitkering ontvangen.
- We blijven burgers actief benaderen over regelingen waar ze recht op hebben maar geen gebruik van maken.
- We blijven inzetten op dienstverlening in de regio en op locatie.
- We moderniseren ons PGB-systeem.
- We verbeteren onze IT-processen.
- We verbeteren onze cyberweerbaarheid en datakwaliteit.
- We zetten in op preventie van fouten en onrechtmatigheden.



Binnen vijf jaar werd Monique tweemaal weduwe. Zij ontvangt een nabestaandenuitkering.

‘Dankzij de Anw-uitkering kan ik zorgen voor mijn kind én investeren in mijzelf.’

Ambitie 2

Ketenintegratie

Pas als de SVB de basis op orde heeft, kunnen we onze rol in de keten optimaal vervullen. We versterken de ketenintegratie. Daarbij zetten we ons onder meer in voor een verbetering van de ontsluiting van informatie samen met onze nationale en internationale (keten) partners. Zo maken we de ketenbrede dienstverlening makkelijker en beter vanuit het perspectief van de burger. We willen de foutgevoeligheid van ketenprocessen verminderen.

Dit houdt onder andere in:

- We verbeteren de ketenprocessen met onze zusterorganisaties.
- We sluiten aan bij andere informatievoorzieningen van de overheid.
- We verstevigen onze rol in het signaleren van zorgfraude.
- We verstevigen onze spilfunctie bij het vaststellen van een verzekering.
- We zetten in op verbetering van de onderlinge gegevensuitwisseling met de Belastingdienst, UWV, CAK en CIZ.
- We willen zoveel mogelijk de internationale uitwisseling van overlijdensgegevens geautomatiseerd en op tijd ontvangen.
- We geven invulling aan onze dienstverlenende functie en zorgen voor een warme overdracht.



Mehmet is geboren in Turkije en kwam in 1971 naar Nederland. Hij werkte hier en liet zijn kinderen hier opgroeien. Inmiddels is hij teruggekeerd naar zijn geboorteland en ontvangt hij een remigratie-uitkering.

‘Je woont hier als Turk, maar je bent nog steeds Nederlander.’

Ambitie 3

Effectiever door maatwerk

De SVB vergroot de effectiviteit van beleid en uitvoering, door inpassing van een organisatiebrede aanpak voor specifiek maatwerk en het bieden van maatwerk over de grenzen van organisaties heen.

Dit houdt onder andere in:

- We werken volgens de Bedoeling, in de geest van de wet. Op deze manier kunnen we maatwerk leveren aan onze burgers.
- We maken de Bedoeling een integraal onderdeel van ons werk.
- We blijven de werkplaatsen Maatwerk in Dienstverlening, uitvoeringstafels, garages, werk ondersteunende tools en het experimenteerlab verder ontwikkelen.
- We delen onze kennis en ervaring met onze ketenpartners, en andere (overheids)organisaties. We werken samen om maatwerk te leveren.
- We spelen een actieve rol in het voorkomen van schulden bij burgers.
- We nemen deel aan de overheidsbrede maatwerkplaats en garages en we delen daar onze kennis en kunde.



Jakko en Els zijn de trotse ouders van de pasgeboren Maud. Zij ontvangen kinderbijslag totdat hun dochter 18 jaar wordt.

‘Van de eerste kinderbijslag worden uiteraard luiers gekocht. Want die gaan er in rap tempo doorheen op dit moment.’

Ambitie 4

Persoonlijke en proactieve dienstverlening

Als de SVB haar fundament heeft verstevigd en haar rol in de keten optimaal kan vervullen, kan de SVB komen tot een versterkt dienstaanbod. De SVB levert dus persoonlijke en zoveel mogelijk proactieve dienstverlening, vanuit een overheidsperspectief waarin de burger centraal staat.

Dit houdt onder andere in:

- We zorgen voor dienstverlening via het kanaal van ieders voorkeur, en in een vorm (digitaal of fysiek) die het beste past bij de situatie en de burger.
- We focussen op proactief informeren en uitkeren.
- We kijken via klantonderzoek continu met burgers hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren, zowel nationaal als internationaal.
- We innoveren met het oog op de toekomst, voor de verbetering van onze persoonlijke dienstverlening.



Jack heeft tijdens de Tweede Wereldoorlog diverse onderduikadressen gehad en meerdere familieleden verloren. Hij ontvangt een uitkering voor oorlogsgetroffenen.

‘Het moment dat mijn moeder mij weer in haar armen sloot, was een van de emotioneelste momenten van mijn leven…’

Ambitie 5

Eén overheid

De SVB draagt bij aan de versnelling van één overheid. Vanuit onze kerntaken versterken en vereenvoudigen we ons dienstenaanbod om daarmee waarde toe te voegen aan de dienstverlening vanuit één overheid.

Dit houdt onder andere in:

- We vervullen een actieve rol in het realiseren van één overheid. Dit doen we bijvoorbeeld door het mede vormgeven van de loketfunctie en het *no wrong door* principe.
- We breiden ons dienstenaanbod uit als we zien dat het past bij onze kerntaken en als de SVB duidelijke meerwaarde heeft bij het bieden van de dienstverlening.
- We signaleren knelpunten in de uitvoering en denken actief mee over vereenvoudiging van het stelsel.



‘Guusje is uitgegroeid tot een meisje dat altijd vrolijk is en van zingen en dansen houdt.’

Guusje kampt met het kortedarmsyndroom. Haar ouders ontvangen een persoonsgebonden budget voor de zorg die zij nodig heeft.

IV-strategie

De informatievoorziening (IV) van de SVB is onlosmakelijk verbonden met onze dienstverlening. Informatievoorziening en Informatietechnologie (IT) zijn bepalend geworden voor het in stand houden en verder verbeteren van de dienstverlening van de SVB. De IV-strategie geeft richting aan de informatievoorziening en de doorontwikkeling daarvan voor de komende vijf jaar in lijn met de meerjarenkoers van de SVB. Als IV-dienstverlener wil de SVB ervoor zorgen dat we op basis van goede informatievoorziening en IT alle taken uit de meerjarenkoers goed kunnen uitvoeren. Waarbij we goed voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen.

Werkgeversvisie SVB

HR speelt binnen de SVB een prominente rol om de ambities uit de meerjarenkoers waar te maken. De HR-strategie speelt hier met vier speerpunten op in. Aantrekkelijk werkgeverschap, toekomstgericht ontwikkelen, wendbaar werken en organiseren en vitaliteit en werkvermogen.

Want oog hebben voor de burgers, betekent ook oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn, kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden. We bieden uitdagend werk en kansen om te groeien, zowel persoonlijk als in het werk. Op deze manier kunnen we onze burgers persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet, van dienst blijven zijn.

Overheidsorganisatie van het jaar

Tot slot is de SVB in 2020 benoemd tot overheidsorganisatie van het jaar. We focussen ons op innovatie en het verbeteren van de dienstverlening voor de burger. We gaan problemen niet uit de weg, maar pakken ze proactief aan. Dit doen we met enthousiasme, gevoel voor maatwerk en in goede samenwerking met elkaar. Daar mogen we trots op zijn!



svb.nl

S V B
voor het leven
Sociale Verzekeringsbank