voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Hoofdkantoor
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
T.a.v. mw. A.I. Norville
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

datum	ons kenmerk	behandeld door	telefoonnummer
18 november 2024	ADU24.0102		

Betreft: evaluatie doeltreffendheid en doelmatigheid van de Pensioen- en Uitkeringsraad

Geachte mevrouw Norville,

Hierbij bied ik u aan een exemplaar van het onderzoeksrapport "Evaluatie doeltreffendheid en doelmatigheid Pensioen- en Uitkeringsraad", getekend d.d. 18 november 2024 en voorzien van een originele handtekening.

Ons rapport wordt afgegeven ten behoeve van het ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). U heeft aangegeven dat u het rapport in het bestuurlijk overleg van januari 2025 met de Pensioen- en Uitkeringsraad zult bespreken. We zijn graag bereid ons rapport tijdens dit overleg nader toe te lichten.

Wij geven u bij deze toestemming om ons onderzoeksrapport "Evaluatie doeltreffendheid en doelmatigheid Pensioen- en Uitkeringsraad" te verstrekken aan beide kamers der Staten-Generaal.

Wij gaan er vanuit dat u beide kamers der Staten-Generaal conform het bovenstaande zult informeren.

Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn, ben ik gaarne bereid deze te beantwoorden.

Met vriendelijke groeten,
Sociale Verzekeringsbank

C.K. Helmes Msc. RA RO CIA
Audit Dienst SVB

Bijlage: onderzoeksrapport "Evaluatie doeltreffendheid en doelmatigheid Pensioen- en Uitkeringsraad"

Rapportage

Evaluatie doeltreffendheid en doelmatigheid Pensioen- en uitkeringsraad

Audit Dienst SVB

18 november 2024

[redacted]

Versie: 1.0
Stuknummer: ADU24.0092

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
1.1 Aanleiding 3
1.2 Doel en onderzoeksvragen 3
1.3 Scope werkzaamheden Pensioen- en uitkeringsraad 4
1.4 Aanpak en onderzoeksverloop 4
1.5 Leeswijzer 4
2 Belangrijkste uitkomsten 5
2.1 Doeltreffendheid 5
2.2 Doelmatigheid 5
3 Doeltreffendheid 6
3.1 Indicatoren voor kwaliteit prestaties PUR laten positief beeld zien 6
3.2 Kritische succes factoren zijn afdoende geborgd maar wel kwetsbaar 7
4 Doelmatigheid 9
4.1 Indicatoren voor efficiënte taakuitvoering PUR laten positief beeld zien 9
4.2 De PUR is transparant over doelmatigheid in verantwoordingen 10
4.3 Inrichting governance passend bij de PUR 10
5 Opvolging vorige evaluatie 12
6 Ondertekening 12
Bijlage 1: overeengekomen onderzoekvragen 13
Bijlage 2: kwantitatieve analyses 14
Bijlage 3: gebruikte bronnen 16

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit rapport omvat de uitkomsten van de onafhankelijke evaluatie die in opdracht van de plaatsvervangend Secretaris Generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS) is uitgevoerd door de Audit Dienst van de Sociale Verzekeringsbank.

De Pensioen en uitkeringsraad (hierna PUR) is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). In de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is vastgelegd wat de minimale eisen zijn voor informatievoorziening, sturing en toezicht op een ZBO. Een van deze eisen is dat de verantwoordelijke minister eens in de vijf jaar verslag uitbrengt aan beide kamers der Staten-Generaal ten behoeve van de beoordeling van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het functioneren van een ZBO (artikel 39, eerste lid kaderwet zelfstandige bestuursorganen).

De minister van VWS heeft voor het laatst in 2020 aan de Kamer gerapporteerd over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de PUR. Dit betrof het functioneren van de PUR over de periode 2014 tot en met 2018. In 2025 zal de minister verslag uitbrengen over de periode 2019 tot en met 2023. Net als bij de evaluatie over 2014 tot en met 2018, zal dit verslag gebaseerd zijn op twee rapporten, te weten:

1. Een onafhankelijke evaluatie van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de PUR, uitgevoerd door de Audit Dienst SVB.
2. Een toekomstvisie die ingaat op relevante toekomstige ontwikkelingen, opgesteld door de PUR.

De uitkomsten van de evaluatie onder punt 1 zijn opgenomen in dit rapport. De PUR zal haar toekomstvisie separaat aan de plaatsvervangend Secretaris Generaal aanbieden.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doel van de evaluatie is inzicht te geven in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de PUR over de periode 2019 tot en met 2023. Dit zodat de minister van VWS de Eerste en Tweede kamer kan informeren over het functioneren van de PUR. De evaluatie is uitgevoerd aan de hand van de onderzoeksvragen die in de opdrachtbevestiging (ADU24.0074) zijn overeengekomen. De deelvragen per thema luiden als volgt:

Doeltreffendheid

1. In hoeverre realiseert de PUR haar prestaties met een zo hoog mogelijke kwaliteit?
2. Wat zijn de kritische succesfactoren van de PUR?
3. Welke verbeteringen zijn mogelijk?
4. Hoe heeft de PUR opvolging gegeven aan verbeterpunten uit al uitgevoerde evaluaties van de doeltreffendheid?

Doelmatigheid

5. Besteedt de PUR de beschikbare middelen op een efficiënte manier voor een effectieve taakuitvoering?
6. Kan de PUR de doelmatigheid in voldoende mate aan de opdrachtgever aantonen in begrotingen/jaarplannen en verantwoordingsrapportages? (Is de organisatie voldoende transparant?)
7. Is de sturing en governance passend, gegeven de omvang van de PUR activiteiten?

Voor de gedetailleerde uitwerking van de onderzoeksvragen verwijzen we naar bijlage 1.

1.3 Scope werkzaamheden Pensioen- en uitkeringsraad

De opdracht richt zich op het doeltreffend en doelmatig functioneren van de PUR. In deze paragraaf lichten we toe welke taken onder de verantwoordelijkheid van de PUR vallen en daarmee in scope zijn van dit onderzoek.

De PUR is samen met de Sociale verzekeringsbank (hierna: SVB) verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende wetten en regelingen:

- Wet buitengewoon pensioen 1940-1945 (Wbp);
- Wet buitengewoon pensioen zeelieden-oorlogsslachtoffers (Wbpzo);
- Wet uitkeringen vervolgingsslachtoffers 1940-1945 (Wuv);
- Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 (Wubo);
- Wet buitengewoon pensioen Indisch verzet (Wiv);
- De Algemene Oorlogsongevallenregeling Indonesië (AOR).
- Tijdelijke vergoedingsregeling psychotherapie naoorlogse generatie (Tvp);

De Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) is verantwoordelijk voor de toelating tot de wettelijke regelingen. De PUR stelt het beleid vast en adviseert de Sociale verzekeringsbank (SVB), die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de regelingen, in alle zaken waarin het vastgestelde beleid niet voorziet.

Het totale cliëntenbestand bestond eind 2023 uit ruim 15.000 cliënten. Gemiddeld zijn in de onderzochte periode zo'n 250 eerste aanvragen en 1.500 vervolgaanvragen per jaar behandeld door de PUR en de SVB samen.
Een eerste aanvraag betreft een aanvraag afkomstig van een persoon die nog geen financiële aanspraak ontleent aan de regeling. Vervolgaanvragen zien toe op aanpassingen van al toegekende uitkeringen of vergoedingen.
De PUR heeft sinds 2011 de SVB gemandateerd eerste aanvragen af te handelen, tenzij er over de inhoud van de beslissing twijfel bestaat. In dergelijke veelal complexe gevallen, neemt de PUR de beslissing. Daarnaast handelt de SVB vervolgaanvragen af. Dit met uitzonderling van de gevallen waar het PUR beleid niet in voorziet. In dat geval legt de SVB deze voor aan de PUR voor advies.

1.4 Aanpak en onderzoeksverloop

Het onderzoek is uitgevoerd conform de opdrachtbevestiging d.d. 10 september 2024 (kenmerk: ADU24.0074) zoals overeengekomen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de beroepsstandaarden van het Institute of Internal Auditors.
De werkzaamheden zijn uitgevoerd in september 2024.
Voor een overzicht van de gebruikte bronnen verwijzen we naar bijlage 3. De gebruikte kwantitatieve informatie ziet in veel gevallen toe op zowel de werkzaamheden van de SVB als de PUR. Een strikt onderscheid is, gegeven de verwevenheid in taken, niet altijd te maken. Waar dit geldt, is dit in het rapport benoemd.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat per thema de belangrijkste resultaten en attentiepunten uit de evaluatie. In hoofdstuk 3 staan de detailbevindingen voor het thema doeltreffendheid en in hoofdstuk 4 voor het thema doelmatigheid. Daar waar uit het onderzoek verbeterpunten of attentiepunten naar voren komen, staan deze in hoofdstuk 3 en 4 vermeld. In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de opvolging van attentiepunten uit de vorige evaluatie. In de bijlagen zijn de gedetailleerde onderzoeksvragen, kwantitatieve analyses, en de gebruikte bronnen opgenomen.

2 Belangrijkste uitkomsten

2.1 Doeltreffendheid

De PUR heeft in de periode 2019 tot en met 2023 doeltreffend gefunctioneerd. Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

- Indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening aan verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen laten in de periode 2019 tot en met 2023 een positief beeld zien. Dit betreft: goede uitvoerbaarheid beleid, goede opvolging adviezen PUR door SVB (afdeling Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen), goede klanttevredenheid en beperkte relatieve omvang klachten, bezwaren en gegronde beroepschriften.
- De kritische succesfactoren voor het doeltreffend functioneren van de PUR zijn op dit moment voldoende aanwezig en geborgd. Dit betreft de kennis en kunde van de vijf leden van de PUR (de Raad) die gezamenlijk besluiten nemen op aanvragen. Ook zorgt de PUR voor tijdige bijstelling van beleid op grond van signalen of relevante ontwikkelingen.

Uit de evaluatie over de afgelopen periode komen geen verbeterpunten voor de doeltreffendheid naar voren. Wel signaleren we een risico voor de continuïteit dat in een scenario van dalende activiteiten steeds urgenter wordt. Bepaalde taken zoals beleidsvoorbereiding, worden slechts door enkele personen uitgevoerd. Daarmee bestaat het risico dat werkzaamheden niet tijdig opgepakt worden, doordat de vereiste kennis en kunde niet beschikbaar is, wat leidt tot vertraging in de dienstverlening aan cliënten. Betere borging van de kennis en kunde is nodig om het risico te blijven beheersen.

2.2 Doelmatigheid

De PUR heeft in de periode 2019 tot en met 2023 doelmatig gefunctioneerd. Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

- De onderzochte aspecten met betrekking tot besteding van middelen voor een efficiënte en effectieve taakuitvoering laten van 2019 tot 2023 een positief beeld zien. De kosten voor de taakuitvoering zijn stabiel en worden beheerst. Waar mogelijk worden kostenbesparingen gerealiseerd.
- De jaarplannen en verantwoordingen van de PUR zijn transparant en bevatten voldoende informatie om de doelmatigheid aan te tonen.
- De PUR heeft een eenvoudige en passende inrichting van de governance. Er is een duidelijke taakverdeling, heldere overlegstructuur en korte lijnen met belanghebbenden.

Uit de evaluatie over de afgelopen periode komen geen verbeterpunten voor de doelmatigheid naar voren. Wel signaleren we voor de komende periode een risico voor de doelmatigheid. De PUR heeft als ZBO te maken met veranderende eisen vanuit wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Wet open overheid) en een toename van bestuurlijke aangelegenheden in de Raadsvergaderingen. Dit resulteert in een relatief hoge administratieve lastendruk voor de PUR. Hieruit volgt dat een heroverweging van de inrichting als ZBO een belangrijk aandachtpunt is om de doelmatigheid naar de toekomst te blijven borgen.

Doeltreffendheid is de mate waarin inspanningen van de PUR bijdragen aan de realisatie van de beoogde doelstellingen. Met andere woorden: worden de juiste dingen gedaan met de vereiste en gevraagde kwaliteit?

3 Doeltreffendheid

3.1 Indicatoren voor kwaliteit prestaties PUR laten positief beeld zien

3.1.1 PUR beleid is goed uitvoerbaar

Het beleid dat de PUR opstelt wordt door de uitvoerende afdeling Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen (hierna SVB/V&O) als goed uitvoerbaar beschouwd. De korte lijnen tussen PUR en SVB/V&O zijn hierin een belangrijke factor. Dit is in lijn met de uitkomsten uit de vorige evaluatie.

De uitvoerbaarheid van het beleid is als volgt geborgd en zichtbaar gemaakt in de afgelopen periode:

- Geïnterviewden geven aan dat het PUR beleid in nauwe samenwerking tot stand komt.
- De secretaris van de PUR is tevens hoofd Juridische zaken voor de afdeling Verzets- en Oorlogsgetroffenen SVB, wat resulteert in korte lijnen. De secretaris bereidt beleidsvoorstellen voor in samenspraak met de afdeling Verzets- en Oorlogsgetroffenen SVB.
- In de raadsvergadering bespreken de PUR-leden alle beleidsvoorstellen en nemen hierover gezamenlijk een besluit.

Aandachtspunten uit evaluatie zijn:

- De PUR leunt voor de beleidsvoorbereiding sterk op de kennis en kunde van de afdeling Juridische Zaken binnen SVB/V&O. Deze afdeling bestaat uit twee personen en is daarmee kwetsbaar. Inmiddels zijn door de SVB wel eerste stappen gezet om de kennis breder te borgen door de afdeling Juridische Zaken SVB/V&O onder te brengen bij de directie Strategie, Recht en Communicatie, die voor de hele SVB juridische werkzaamheden verricht. Dit maakt het mogelijk kennis komende tijd breder te delen.

3.1.2 SVB volgt PUR advies altijd op

De Raad geeft adviezen aan de SVB voor casussen waarin het beleid niet voorziet. Deze adviezen betreffen overwegend aanvragen van cliënten die al tot de regelingen voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen en de AOR zijn toegelaten (vervolgaanvragen). Eerste aanvragen moeten conform de mandaatregeling bij twijfel altijd aan de PUR ter besluitvorming worden voorgelegd.
De SVB vraagt in een beperkt aantal gevallen advies aan de PUR. De SVB neemt de adviezen altijd over. Voor meer details verwijzen we naar bijlage 2, tabel 1.

3.1.3 Hoge klanttevredenheid en weinig klachten

De PUR heeft zelf geen direct klantcontact bij de behandeling van aanvragen. Deze taak wordt ingevuld door de SVB/V&O. Ook hebben begeleidende instanties (Joods Maatschappelijk Werk, Pelita en de Stichting 1940-1945) een belangrijke rol in het aanvraagproces. De mate van clienttevredenheid wordt dan ook bepaald door het functioneren van al deze organisaties samen. De PUR onderhoudt contacten met alle relevante organisaties en bespreekt signalen met hen.

De mate van de klanttevredenheid is als volgt geborgd en zichtbaar in afgelopen periode:

- De SVB meet tweejaarlijks de clienttevredenheid. Hieruit komt een positief beeld naar voren over de dienstverlening door SVB/V&O. Zo waarderen cliënten de afhandeling van aanvragen in 2022 met een 8,5. Dit is een stijging ten opzichte van eerdere jaren (7,6 in 2018, 8,0 in 2020).
- De PUR onderhoudt periodiek contact met de cliëntenraad V&O. De cliëntenraad ervaart de overleggen als constructief en voelt zich gehoord. De cliëntenraad is tevreden over het functioneren van de PUR.

- De secretaris van de PUR is aanwezig bij de weekstart van de uitvoerende afdeling SVB/V&O. De 'stem van de klant' is hier een vast agendapunt. Eventuele klantsignalen uit dit overleg brengt de secretaris onder de aandacht van de PUR raadsleden.
- Klachten komen beperkt voor. Zo blijkt uit de recente klanttevredenheidmeting dat 7% van de respondenten de afgelopen twaalf maanden contact heeft gehad met de SVB/V&O om problemen of klachten over de SVB/V&O door te geven. Dit is een daling ten opzichte van eerder metingen (2018: 13%, 2020: 9% en 2022: 7%).

3.1.4 Bezwaren en beroepschriften dalen

Bezwaren kunnen zowel betrekking hebben op beslissingen van de PUR als beslissingen van de SVB/V&O. Uit de ontvangen informatie is niet duidelijk welk aandeel bezwaren betrekking heeft op beslissingen genomen door de PUR. Gegeven de sterke verwevenheid tussen werkzaamheden van de PUR en de SVB/V&O is een dergelijk onderscheid ook niet eenduidig te maken. Uit de informatie blijkt wel dat bezwaren de afgelopen periode consistent in omvang dalen. Voor meer details verwijzen we naar bijlage 2, tabel 2.

In een deel van de gevallen volgt na een bezwaar een beroepschrift. De afdeling Juridische Zaken van SVB/V&O behandelt de beroepschriften en agendeert deze in de PUR vergadering. Beroepschriften leiden tot een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. De PUR rapporteert over de uitspraken van beroepschriften in een bijlage van haar jaarverslag. Hieruit blijkt dat het aantal beroepschriften daalt, zowel absoluut als in relatie tot de omvang van bezwaren. Ook wordt slechts incidenteel (gemiddeld één per jaar) een beroepschrift gegrond verklaard. Voor meer details verwijzen we naar bijlage 2, tabel 3.

3.1.5 Bestuurlijke taken worden effectief ingevuld

De activiteiten van de PUR bestaan, naast de primaire taak (beleid, advies en toetsing aanvragen), ook uit bestuurlijke taken. Het betreft hier onder andere werkzaamheden die voortkomen uit wettelijke eisen rondom informatievoorziening en verantwoording, bijvoorbeeld de implementatie van de Wet Open Overheid.

De adequate invulling van de bestuurlijke taken is als volgt geborgd en zichtbaar gemaakt in de afgelopen periode:

- De voorzitter van de PUR bereidt bestuurlijke besluiten voor in samenspraak met de secretaris van de PUR.
- Waar mogelijk maakt de PUR gebruik van kennis en kunde van de SVB voor de invulling van wettelijke eisen.
- Besluitvorming vindt plaats in de raadsvergadering op basis van een meerderheid van stemmen.

Uit onze evaluatie komen geen aandachtspunten voor de invulling van de bestuurlijke taak naar voren.

3.2 Kritische succes factoren zijn afdoende geborgd maar wel kwetsbaar

3.2.1 De PUR stelt beleid bij op basis van signalen

Aan de hand van signalen van cliënten, uitvoering of wijzigingen in wet- en regelgeving stelt de PUR haar beleid regelmatig bij, of stelt nieuw beleid op. De behandeling van aanvragen in de raadsvergaderingen is een van de belangrijke aanleidingen om over te gaan tot beleidswijzigingen. Het aantal beleidswijzigingen neemt de afgelopen periode geleidelijk af. Dit hangt waarschijnlijk samen met het dalend aantal aanvragen. Beleidswijzigingen hebben voornamelijk betrekking op aanpassingen van normbedragen of aanpassing van regels rondom vergoedingen.

Het tijdig bijstellen van beleid is als volgt geborgd en zichtbaar gemaakt in de afgelopen periode:

- Relevante jurisprudentie is een vast agendapunt in de raadsvergaderingen.
- Er is nauw contact met V&O. Zo neemt de secretaris van de PUR deel aan de weekstart binnen V&O. Signalen van klanten zijn een vast onderwerp in deze weekstart.
- Bij SVB staat burgervriendelijker en eenvoudiger maken van dienstverlening hoog op de agenda. Een voorbeeld is de pilot V&O rondom communicatie bij opname in een Wlz instelling. De uitkomsten hiervan waren aanleiding voor een beleidsvoorstel dat beoogt de toekenning van huishoudelijke hulp vergoeding, in het geval van opname in een Wlz instelling, te vereenvoudigen.
- De cliëntenraad is actief betrokken, haalt signalen op en koppelt relevante informatie terug aan de PUR. De cliëntenraad ervaart de overleggen met de PUR als constructief.
- De PUR rapporteert in de bijlage van haar jaarverslag over alle relevante beleidswijzigingen en jurisprudentie uit het verslagjaar.

Aandachtpunten uit de evaluatie zijn:

- Sommige aspecten van de wet- en regelgeving zijn voor cliënten moeilijk te begrijpen, bijvoorbeeld de halvering van de pensioenuitkering bij overlijden van de partner. Deze liggen buiten de invloedsfeer van de PUR.
- De cliëntenraad is momenteel afdoende bezet. Het kost de cliëntenraad steeds meer moeite vacatures in te vullen gegeven de ouder wordende cliëntengroep.

3.2.2 Kennis en kunde is afdoende maar naar de toekomst kwetsbaar

In de afgelopen periode is de kennis en kunde in de Raad geborgd door te zorgen voor een passende samenstelling en omvang van de Raad en afdoende kennisdeling binnen de raadsvergaderingen. Wel wordt het op termijn mogelijk lastiger om ervaren raadsleden te vinden.

De kennis en kunde van de Raad is als volgt geborgd en zichtbaar gemaakt in de afgelopen periode:

- De Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen stelt minimale eisen aan de samenstelling van de Raad. De PUR voldoet aan deze minimale eisen. Zo bestond de Raad in de onderzochte periode steeds uit vijf leden. In de onderzochte periode is één vacature ontstaan die direct kon worden ingevuld. De leden hebben ieder verschillende kennis en kunde en binding met verschillende doelgroepen.
- De PUR hecht veel waarde aan de inbreng van verschillende perspectieven in de raadsvergadering. Een minimale omvang van vijf leden ziet men als belangrijke voorwaarde hiervoor.
- De bespreking van casuïstiek en de kennisdeling in raadsvergaderingen is een belangrijk instrument in de borging van kennis en kunde. De opkomst bij raadsvergaderingen ligt tussen vier of vijf leden per vergadering.

Aandachtpunten uit de evaluatie

- Die taakuitvoering steunt deels op een beperkt aantal relatief ervaren medewerkers zowel binnen de SVB als PUR. Het op peil houden van deze kennis en kunde, ook bij een afname van werkzaamheden, is van belang om de continuïteit van de dienstverlening te blijven borgen.

Doelmatigheid betreft de relatie tussen de effecten van het PUR beleid en de kosten van de uitvoering hiervan. Dragen alle inspanningen bij aan het doel van de PUR en staan de 'kosten' in verhouding tot de 'opbrengsten'?

4 Doelmatigheid

4.1 Indicatoren voor efficiënte taakuitvoering PUR laten positief beeld zien

4.1.1 De kosten van de uitvoering van de wettelijke taken zijn stabiel

De PUR heeft twee plenaire vergaderingen per maand, waarin onder andere bestuurlijke aangelegenheden, beleidsnotities en casuïstiek worden besproken. Hiermee wordt grotendeels invulling gegeven aan de wettelijke taken van de PUR. De kosten van de vergaderingen, bestaande uit vacatiegelden en salaris, zijn over 2014 t/m 2018 circa € 65.000 per jaar[1]. Deze vergoedingen zijn vastgelegd in de Bekostigingsregeling Wuvo en worden jaarlijks aangepast op basis van afspraken in de CAO Rijk.

De PUR onderneemt de volgende zaken om de kosten te beheersen:

- In het geval er geen dringende aangelegenheden zijn, wordt incidenteel een vergadering geannuleerd, waardoor kosten voor vacatiegelden worden bespaard.
- Te behandelen onderwerpen in de vergaderingen worden voorbereid door de secretaris en voorzitter, waardoor deze efficiënter kunnen worden behandeld.
- De relatief eenvoudige aanvragen zijn via een mandaatregeling bij SVB/V&O belegd.
- Bestuurlijke overleggen met het ministerie van VWS worden sinds 2019 samen met de SVB gedaan.
- Vanaf 2024 worden vergaderstukken digitaal verstuurd, waardoor tijd en kosten worden bespaard.

Aandachtspunten uit de evaluatie zijn:

- Door de terugloop van aanvragen zijn er steeds minder casussen te behandelen in de plenaire vergaderingen. Het verlagen van de vergaderfrequentie heeft echter een negatief gevolg voor de doorlooptijd van aanvragen. De PUR zou alternatieven kunnen verkennen om de aanvragen te behandelen buiten de huidige setting van plenaire vergaderingen.
- De 'kosten afbouw PUR' is de grootste kostenpost in de jaarrekening. Deze kosten zien toe op oud medewerkers die gebruik maken van de wachtgeldregeling en bovenwettelijke uitkeringsregeling. In 2024 is de uitvoering hiervan overgegaan naar WWPlus, aangezien de voormalige uitvoerder APG de uitvoering van deze regeling per eind 2023 heeft beëindigd. De uitvoeringskosten van WWplus zijn lager ten opzichte van APG. Over de eerste negen maanden zijn vanuit de uitkeringsgerechtigden geen klachten ontvangen over de uitvoering door WWplus. De PUR heeft verder geen invloed op de omvang van deze kosten, maar is wel verantwoordelijk voor de juistheid van de uitkeringen. Daarom is het van belang om zicht te houden op de kwaliteit van de uitvoering door WWplus.

4.1.2 De afnemende werklast is beoordeeld t.b.v. de doelmatigheid

Bij de bepaling van de vergoeding voor werkzaamheden verbonden aan een plenaire vergadering, is in 2018 bij het instellen van de opzet van het huidige vergadermodel, uitgegaan van een werklast[2] van 8,5 uur per vergadering. Dit heeft betrekking op de voorbereiding en de vergadering zelf. Deze werklast is van toepassing op de onderzochte periode.
In 2023 heeft de PUR een analyse gedaan van de werklast en haar bevindingen overlegd aan het ministerie van VWS. Daarop is in overleg besloten om de vergoedingen per 2024 met 15% te verlagen, gezien de afname van de werklast over de afgelopen jaren. Hiermee draagt de PUR bij aan de doelmatige besteding van middelen.

[1] Zie voor meer details van de kosten van de vergaderingen de tabellen in de bijlage.
[2] De werklast wordt bepaald aan de hand van het aantal te behandelen casuïstiek en beleidsmatige/bestuurlijke stukken per plenaire vergadering van de Raad. Zie voor meer details de tabellen in de bijlage.

Wij zien de volgende ontwikkelingen met betrekking tot de werklast voor de raadsleden:

- Het totaal aantal te behandelen onderwerpen is met circa 20% afgenomen in de onderzochte periode. Dit wordt veroorzaakt door daling in de casuïstiek. Daarentegen is een toename zichtbaar van bestuurlijke aangelegenheden.
- Omdat vergaderingen bij een beperkt aantal te behandelen onderwerpen soms zijn geannuleerd, is de werklast per vergadering minder sterk afgenomen. De kosten per vergadering zijn daarom ook slechts beperkt gestegen in de onderzochte periode.

Uit onze evaluatie zijn geen aandachtspunten m.b.t. de kosten in relatie tot de werklast naar voren gekomen.

4.2 De PUR is transparant over doelmatigheid in verantwoordingen

4.2.1 Jaarplannen en verantwoordingen bevatten voldoende informatie

De PUR stelt jaarlijks een begroting op voor het komende jaar, inclusief een meerjarenbegroting over de vier opvolgende jaren. De begroting is opgenomen in het werkplan, dat verder ook ingaat op ontwikkelingen, risico's en overige punten van aandacht. Het werkplan wordt afgestemd met de pSG van het ministerie van VWS.

Na afloop van het jaar stelt de PUR een jaarrekening (financiële verantwoording), een jaarverslag (inhoudelijke verantwoording) en een overzicht met jurisprudentie op. De jaarrekening wordt opgesteld ten behoeve van het ministerie van VWS en wordt niet openbaar gepubliceerd. Het jaarverslag en het overzicht met jurisprudentie publiceert de PUR op haar website. Daarnaast publiceert de PUR een WNT-verantwoording op haar website.

Transparantie in jaarplannen en verantwoordingen is als volgt geborgd:

- De kostenposten in de begroting en jaarrekening volgen de indeling die artikel 3 van de Bekostigingsregeling Wuvo voorschrijft.
- In de begrotingen en jaarrekeningen neemt de PUR een inhoudelijke toelichting op bij de afzonderlijke posten.
- In 2023 heeft de PUR een analyse van de ontwikkeling van de werklast opgesteld en gedeeld met het ministerie van VWS.

Vanuit de evaluatie hebben wij de volgende aandachtspunten:

- De kosten voor ondersteuning door de SVB aan de PUR worden niet geadministreerd en doorbelast en zijn niet in de begroting en jaarrekening van de PUR opgenomen. Hier is in het verleden in overleg met ministerie van VWS voor gekozen om administratieve lasten te beperken. Het gevolg is dat de begroting en jaarrekening geen volledig inzicht geven in de werkelijke kosten van de PUR.
- De cijfers in het externe jaarverslag van de PUR betreffen grotendeels cijfers die betrekking hebben op de dienstverlening van SVB/V&O. Dit komt door de sterke verwevenheid tussen beide organisaties. Hierdoor is het jaarverslag niet enkel een verantwoording over de taakuitvoering van de PUR.

4.3 Inrichting governance passend bij de PUR

4.3.1 Overlegstructuur is efficiënter gemaakt

Drie keer per jaar overlegt de PUR met het ministerie van VWS vanuit de opdrachtgever rol (onderdeel Maatschappelijke zorg / Oorlogsherinnering en WOII) en een keer per jaar met de pSG vanuit haar eigenaarsrol binnen het ministerie van VWS. Eind 2018 is uit efficiency overwegingen besloten om de

bestuurlijke overleggen met het ministerie van VWS gezamenlijk met SVB/V&O te doen. Daarnaast zijn er periodieke overleggen met begeleidende instanties, de cliëntenraad en de SVB.

Verder dragen de volgende factoren bij aan een efficiënte overlegstructuur:

- Alle onderwerpen worden in de plenaire vergadering behandelt die in principe 2 keer per maand plaatsvindt. Bijna altijd zijn alle raadsleden aanwezig. Bij te weinig onderwerpen wordt, indien mogelijk, de vergadering geannuleerd.
- De Raad stemt over alle onderwerpen gezamenlijk met meerderheid van stemmen. Dit model wordt als effectief ervaren.

Vanuit de evaluatie hebben wij het volgende aandachtspunt:

- De PUR heeft als ZBO te maken met diverse eisen vanuit wet- en regelgeving. Gezien de geringe omvang van de PUR worden deze niet altijd als passend ervaren en resulteren deze in relatief hoge administratieve lasten en een toename van bestuurlijke aangelegenheden. Door de afname van aanvragen en een toename van vereisten vanuit wet- en regelgeving die van toepassing is op ZBO's, wordt steeds meer een disbalans ervaren tussen de (inhoudelijke) taakuitvoering van de PUR en de administratieve lasten.

4.3.2 Passende frequentie van overleggen

De huidige frequentie van plenaire vergaderingen van de Raad van twee keer per maand is minimaal noodzakelijk om de doorlooptijd van aanvragen niet te belemmeren. De frequentie van overleggen met de SVB en het ministerie van VWS zijn in huidige opzet passend gezien de onderwerpen die daarin worden besproken. Daarnaast heeft de PUR korte lijnen met de SVB, wat ten gunste komt van de efficiëntie van de taakuitvoering.
Ook met de afdeling V&O van de SVB vindt veelvuldig overleg plaats en weet men elkaar goed te vinden. Dit wordt ervaren als belangrijke factor om als PUR doelmatig en doeltreffend te kunnen functioneren.

5 Opvolging vorige evaluatie

Uit de evaluatie over de periode 2014-2018 kwamen geen concrete verbeterpunten naar voren. Wel werd een aantal attentiepunten benoemd. De PUR heeft hier zichtbaar aandacht aan gegeven.

Hieronder volgt per attentiepunt uit de vorige evaluatie een korte toelichting op de opvolging:

- *Behoudt de huidige kwaliteit*
  De kwalitatieve en kwantitatieve bezetting van de Raad is stabiel gebleven in afgelopen periode. Er heeft slechts één personele wisseling plaatsgevonden.
- *Blijf alert bij een afnemend cliëntenaantal*
  De PUR heeft oog voor het afnemend aantal cliënten en wat dit betekent voor de werklast en vergaderfrequentie. Dit blijkt o.a. uit een aanpassing van de vergoedingen.
- *Houdt de aandacht die er is voor de onafhankelijkheid in taakopvatting vast*
  Uit de evaluatie komt naar voren dat de PUR een duidelijk beeld heeft van haar taakopvatting. Ook hecht de PUR veel waarde aan haar onafhankelijke taakuitvoering.
- *Koester het goede samenspel tussen de partijen*
  De samenwerking tussen PUR, V&O en VWS loopt goed. De lijnen zijn kort en partijen weten elkaar goed te vinden.

Een aandachtspunt uit de vorige evaluatie heeft minder duidelijk invulling gekregen. Dit betrof:

- *Behoudt in het jaarverslag de aandacht voor de taakafbakening*
  De kerncijfers uit het PUR jaarverslag zijn een weergave van de gehele dienstverlening aan de doelgroep, maar niet zozeer van het functioneren van de PUR zelf. Dit komt voort uit de verwevenheid in taakuitvoering tussen SVB/V&O en PUR.

6 Ondertekening

De opdrachtgever, de plaatsvervangend generaal, is ontvanger van dit rapport.

Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen.

Dit rapport wordt door de Minister van VWS voorzien van een reactie en aangeboden aan beide kamers der Staten-Generaal.

Sociale Verzekeringsbank
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 18 november 2024

C.K. Helmes MSc. RA RO CIA
Audit Dienst SVB

Bijlage 1: overeengekomen onderzoekvragen

In de opdrachtbevestiging d.d. 10 september 2024 (kenmerk: ADU24.0074) zijn de onderstaande onderzoeksvragen overeengekomen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Thema doeltreffendheid

1. In hoeverre realiseert de PUR haar prestaties met een zo hoog mogelijke kwaliteit?
    a. Wat is het aantal adviezen dat door de PUR is verstrekt aan V&O in de periode 2019 – 2023 en in welke mate zijn deze overgenomen? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    b. In hoeverre zijn klanten tevreden met de dienstverlening van de PUR in de periode 2019-2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    c. Wat is het aantal ingediende bezwaren ten opzichte van het aantal aanvragen in de periode 2019 – 2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    d. In hoeverre zijn ingediende beroepschriften in de periode 2019 – 2023 gegrond verklaard? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    e. In hoeverre ontvangt de PUR klachten over de uitvoering van haar taken in de periode 2019 – 2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    f. In hoeverre zijn de beleidsregels voor beschikkingen die de PUR opstelt voor de SVB goed uitvoerbaar in de periode 2019 – 2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    g. Op welke manier geeft de PUR uitvoering aan haar bestuurlijke taken in de periode 2019 – 2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?

2. Wat zijn de kritische succesfactoren van de PUR?
    a. Hoe borgt de PUR maatregelen dat haar beleid wordt bijgesteld op basis van signalen vanuit burgers, uitvoering of relevante ontwikkelingen (zoals wet- en regelgeving)?
    b. Hoe borgt de PUR de kennis en kunde van de raadsleden? (samenstelling: aantal en achtergrond).

3. Welke verbeteringen zijn mogelijk?
4. Hoe heeft de PUR opvolging gegeven aan verbeterpunten uit al uitgevoerde evaluaties van de doeltreffendheid?

Thema doelmatigheid

5. Besteedt de PUR de beschikbare middelen op een efficiënte manier voor een effectieve taakuitvoering?
    a. Wat zijn de kosten van vergaderingen in de periode 2019-2023? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?
    b. Hoe verhouden de kosten van vergaderingen zich tot de werklast per vergadering? En welke ontwikkeling is hierin zichtbaar?

6. Kan de PUR de doelmatigheid in voldoende mate aan de opdrachtgever aantonen in begrotingen/jaarplannen en verantwoordingsrapportages? (is de organisatie voldoende transparant)
    a. In hoeverre bevatten de jaarplannen en verantwoordingsrapporten afdoende informatie om een beeld te krijgen van de doelmatigheid?

7. Is de sturing en governance passend gegeven de omvang van de PUR activiteiten?
    b. In hoeverre hebben er wijzigingen plaatsgevonden in de overlegstructuur of frequentie t.o.v. de vorige evaluatie?
    c. In hoeverre is de frequentie van de overleggen in lijn met de omvang van de activiteiten?

Bijlage 2: kwantitatieve analyses

Ontwikkeling adviezen

Een analyse van de adviezen aan de hand van de jaarverslagen laat de volgende ontwikkeling zien:

- De SVB/V&O heeft alle adviezen van de PUR over de periode 2019-2023 overgenomen.
- Het aantal adviezen laat van 2019 tot 2021 een daling zien (36 in 2021 t.o.v. 60 in 2019).
- Gemiddeld heeft de SVB/V&O in de onderzochte periode 47 keer per jaar om advies gevraagd.

Tabel 1: ontwikkeling adviezen PUR aan SVB

	2019	2020	2021	2022	2023
aantal adviezen PUR aan V&O	60	41	36	53	47
% adviezen overgenomen door V&O	100%	100%	100%	100%	100%

Ontwikkeling bezwaren

Een analyse van het aantal bezwaren aan de hand van de jaarverslagen leidt tot de volgende bevindingen:

- Het aantal bezwaren neemt in de onderzochte periode fors af van 249 in 2019 naar 119 in 2023.
- De relatieve omvang van bezwaren daalt eveneens. In 2019 bedroeg het aantal bezwaren 11% van het totaal aantal uitgestuurde beschikkingen. In de jaren hierna is dit percentage gedaald naar 8%.

Tabel 2: ontwikkeling bezwaren PUR en SVB

	2019	2020	2021	2022	2023
aantal afgehandelde bezwaarschriften	249	174	157	135	119
Totaal aantal beschikkingen	2.664	1988	1.783	1.636	1.576
% bezwaren t.o.v. beschikkingen	11%	10%	10%	9%	8%

Ontwikkeling beroepschriften

Een analyse van het aantal beroepschriften aan de hand van de bijlage bij de jaarverslagen leidt tot de volgende bevindingen:

- Het aantal beroepsschriften daalt in de onderzochte periode fors (van 72 in 2019 naar 17 in 2023), ook in relatie tot omvang bezwaren (zie tabel 2)
- het aantal gegronde beroepschriften ligt gemiddeld op één per jaar.
- In de periode 2019-2023 is 80% van de beroepschriften ongegrond verklaard, 11% was niet ontvankelijk en 5% anders worden afgedaan.

Tabel 3: ontwikkeling omvang beroepschriften PUR en SVB

	2019	2020	2021	2022	2023
Gegrond	1	2	1	1	1
Ongegrond	52	21	26	21	13
Niet ontvankelijk	11	1	2	1	3
Anders afgedaan	8	1	0	0	0
Totaal Beroep	**72**	**25**	**29**	**23**	**17**
% Beroep t.o.v. bezwaar	**29%**	**14%**	**18%**	**17%**	**14%**

Ontwikkeling inhoud en kosten vergaderingen

Een analyse van de notulen van de Raadsvergaderingen laat het onderstaande beeld zien.

Tabel 4: overzicht van de plenaire vergaderingen, inclusief kosten, omvang besproken onderwerpen en duur.

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal vergaderingen	18	21	19	19	17
Bestuur vergoedingen en vacatiegelden [3]	€ 64.272	€ 68.728	€ 64.501	€ 67.335	€ 65.359
Gemiddelde kosten[4] per vergadering	€ 3.571	€ 3.273	€ 3.395	€ 3.544	€ 3.845
Omvang Casuïstiek (zonder controle mandaatzaken)	168	157	128	107	114
Omvang Bestuurlijke aangelegenheden	19	18	26	33	30
Omvang Beleidsnotities	45	18	15	18	14
Gemiddelde duur vergadering (uren, minuten)	2:20	1:56	1:54	2:01	2:08

Tabel 5: overzicht van de werklast per jaar

	2019	2020	2021	2022	2023
Kosten per vergadering	€ 3.571	€ 3.273	€ 3.395	€ 3.544	€ 3.845
Aantal vergaderingen	18	21	19	19	17
Totaal werkzaamheden[5]	276	256	238	227	224
Werklast per vergadering	15,3	12,2	12,5	11,9	13,2

[3] Deze kosten zijn inclusief de kosten voor hoorzittingen en andere bijeenkomsten, deze hebben een klein aandeel in het totaal.
[4] De werklast per vergadering bedraagt 8,5 uur per raadslid, dit betreft de voorbereiding en de vergadering zelf. Er zijn gemiddeld 4 a 5 leden per vergadering aanwezig.
[5] Totaal werkzaamheden betreft de optelling van bestuurlijke aangelegenheden, beleidsnotities en casuïstiek, zie tabel 4 hierboven.

Bijlage 3: gebruikte bronnen

De volgende documenten zijn bestudeerd:

- Wet uitvoering wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen;
- Bekostigingsregeling Wuvo;
- Kaderwet zelfstandige bestuursorganen;
- Notulen van de plenaire vergaderingen van de PUR over 2019 t/m 2023;
- Notulen van de cliëntenraad over 2019 t/m 2023;
- Jaarrekeningen en externe jaarverslagen van de PUR over 2019 t/m 2023;
- Werkplannen en begrotingen van de PUR over 2019 t/m 2023;
- Klanttevredenheidsonderzoek SVB Verzetsdeelnemers & Oorlogsgetroffenen 2022;
- Besluit van de PUR tot verlening van mandaat en volmacht aan de SVB 2015;
- Evaluatie bezoldiging en vacatiegelden 2023.

We hebben voor deze evaluatie de volgende personen geïnterviewd.

- 2 personen werkzaam voor de Pensioen- en Uitkeringsraad
- 2 personen die werkzaam zijn binnen SVB/V&O
- 1 lid van de cliëntenraad V&O