



Jaarverslag 2019

Sociale zekerheid voor iedereen



Ir. Edwin Jacobs - *Directeur*

000111
0100010110
010111110110011101110101010101
11011110110110110101010101010101
10110101



Voorwoord

Het jaar 2019 is een jaar met mooie resultaten geweest voor de SVb. Voor het eerst bedroegen de premie-inkomsten AOV/AWW meer dan 300 miljoen florin, hetgeen leidde tot verbeterde resultaten in de fondsen van deze twee volksverzekeringen. De niet-verwachte extra inkomsten zijn te danken aan de inspanningen van de Departamento di Impuesto om de compliance te verbeteren.

De werknemersverzekeringen deden het ook goed in 2019. Door een toename in het aantal verzekerden namen de inkomsten toe wat de resultaten positief hebben beïnvloed. Het resultaat van het ziektefonds blijft echter een punt van zorg en dient binnenkort de nodige aandacht te krijgen.

Organisatorisch was 2019 een succesvol jaar voor de SVb. Na jaren van voorbereiding en planning werden er dit jaar drie hoogtepunten bereikt. Zo werd in 2019 de eerste opleiding Arts Arbeid en Gezondheid Aruba in samenwerking met de “Netherlands School for Public and Occupational Health” georganiseerd. Een totaal van zeven artsen van de SVb hebben zich op Aruba gespecialiseerd in de relatie arbeid en gezondheid. De regering heeft ook besloten deze specialisatie te erkennen door deze op te nemen in de Arubig. Het is de eerste maar niet de laatste keer dat de SVb deze opleiding zal bieden aan haar artsen.

Een ander hoogtepunt was de bekendmaking van de uitbreiding van het SVb hoofdkantoor op Eagle. De SVb heeft het voornemen zich als werkgever meer te gaan inspannen voor het vergroten van de vitaliteit en werkgeluk van haar werknemers. Dit voornemen dient vertaald te worden in ruimtegebruik. De SVb zal dan ook de nieuwe en bestaande ruimten zodanig inrichten dat gezonde en moderne werkplekken worden gecreëerd, gericht op een nieuw manier van werken en samenwerken.

Het jaar 2019 zal zeker ook herdacht worden als het jaar waarin de bank een eerste en stevige stap heeft gezet in het proces om haar diensten in het kader van de uitvoering van de ziekte- en ongevallenverzekering te digitaliseren. De diensten van de afdeling Pensioenen waren al eerder gedigitaliseerd, maar waren niet zo omvangrijk als die van de afdeling Werknemersverzekeringen. In de eerste helft van het jaar is het nieuwe programma SIRAS in gebruik genomen, ter vervanging van het meer dan 20 jaar oude programma SOVA. Tegen het einde van het jaar is het webportaal MiSVb geïntroduceerd als het nieuwe platform voor continue communicatie tussen de SVb en de werkgevers. Met MiSVb heeft de SVb definitief de weg ingeslagen van transparantie en modernisering, de weg van de digitale tijdperk.

Middels digitalisering zal de SVb de komende twee jaren haar hele pakket van diensten aan de werkgevers, de werknemers en gepensioneerden transformeren. Deze transformatie betekent ook dat de organisatie van de SVb zal veranderen. De SVb zal overgaan van een organisatie die veel administratief werk doet, naar een organisatie die haar kennis gaat gebruiken om de fondsen onder haar beheer naar behoren te administreren.

De SVb bouwt zonder meer aan een toekomst waarin klanten en werknemers centraal zullen blijven staan. Bovendien zal de SVb zich blijven inspannen om de fondsen onder haar beheer houdbaar te houden. Tevens zal ze blijven streven naar haar ultieme doel: sociale zekerheid voor iedereen.

De SVb is voorbereid op de uitdagingen van de jaren 20.

A black and white portrait of a woman with long dark hair, smiling warmly. She is wearing a dark-colored top. The background is slightly blurred, showing what appears to be an office or public space with architectural elements like columns and arches.

Angelin Ras-Geerman – Medewerker Afdeling Premieheffing

Mi experiencia den e overgang di SOVA pa SIRAS.

Mi persona a haya e oportunidad pa ta e prome persona di mi afdeling pa test e programa nobo SIRAS y e programa bieu SOVA banda di otro pa wak kico tabata falta den e programa nobo. Ora mi a cuminsa traha den dje mi por a wak e cambianan cu a traha riba dje tur e tempo. Mi a pasa den tur e proceso pa traha e prome personeelsopgave y obhecion contra di cobransa pa asina nos por a test e programa pa wak kico falta prome cu e la bai den funcion oficialmente. Despues mi a pasa mi conocimiento over pa mi coleganan y mi a guia nan den e procesonan nobo di e programa. Cambianan hopi positivo den e programa nobo ta cu e ta hopi mas facil y efectivo pa hinca e informacion pa e sistema procesa esaki. Mi a cambia bay di un programa cu mi a traha cune

pa 17 año, pa un programa completamente nobo. Un di e diferencianan grandi ta cu SIRAS ta dunabo informacion hopi mas amplio integra den un solo programa. For di e programa mes nos ta saca tur informacion y manda pa e doño di trabao. E ta hopi mas facil pa por comunica cu e doño di trabao tambe. E digitalisacion a haci e procesonan interno cana hopi mas eficiente pa tur colega riba afdeling Premieheffing.

000111
0100010110
01011111011001110111010101010101
1101111000010110101010101011101011010101010110011011010
10110101101010

Inhoudsopgave

1	De SVb	7
1.1	Wie zijn we	7
1.2	Wat doen we	7
1.3	Doel van de SVb: Sociale zekerheid voor iedereen	7
2	De fondsen	9
2.1	Werknemersverzekeringen ZV & OV	9
2.1.1	Het Ziektefonds	9
	Exploitatieresultaat Ziektefonds 2019	10
2.1.2	Het Ongevallenfonds	11
	Exploitatieresultaat Ongevallenfonds 2019	12
2.2	Het Cessantiafonds	13
	Exploitatieresultaat Cessantiafonds 2019	14
2.3	De volksverzekeringen AOV & AWW	14
2.3.1	Het Ouderdomsfonds	14
	Exploitatieresultaat Ouderdomsfonds 2019	16
2.3.2	Het Weduwen- en Wezenfonds	16
	Exploitatieresultaat Weduwen- en Wezenfonds 2019	17
3	De Organisatie	19
3.1	Missie en Visie van de SVb	19
	Missie	19
	Visie	19
	Visie 2020: digitaliseren, automatiseren en moderniseren	19
	Doelstelling: omvormen van uitvoerende organisatie naar kennis organisatie	19
3.2	Organogram	20
3.3	Personeelsformatie	20
3.4	Opleidingen en cursussen	21
3.5	Huisvesting	22
3.6	Vitaliteitsmanagement	23
3.7	Exploitatieresultaat Administratiefonds SVb	23
4	Diensten Aan Derden	25
4.1	Medische controle overheid en overige diensten	25
4.2	Exploitatieresultaat Diensten aan Derden	26
5	De Organisatie in ontwikkeling: belangrijkste projecten van 2019	27
5.1	Nieuwe programma Werknemersverzekeringen	27
5.2	Lancering Web portaal MiSvb 2.0	28
	Online AO-meldingen	28
5.3	Modernisering IT-Infrastructuur	28
	Informatiebeveiliging en ISO 27001 Security Certificate	28
5.4	Digitalisering interne procesen	29
6	Verslag Raad van Toezicht en Advies SVb	31
6.1	Inleiding	31
6.2	Taken en verantwoordelijkheden Raad van Toezicht en Advies	31
6.3	Samenstelling Raad van Toezicht en Advies	31
6.4	Behandelde zaken gedurende 2019	32
6.5	Vooruitzichten	34
	Tot slot	34

“Everyone has the right to a standard of living adequate for the health and well-being of himself and of his family, including food, clothing, housing and medical care and necessary social services, and the right to security in the event of unemployment, sickness, disability, widowhood, old age or other lack of livelihood in circumstances beyond his control”.

The Universal Declaration of Human Rights, article 25, 10 December 1948



1010101011110100101
0010111011101011101111010001
110101010010010010100010

1 De SVb

1.1 Wie zijn we

De Sociale Verzekeringsbank is uitvoerder van de sociale zekerheidswetten op Aruba op gebied van volks- en werknemersverzekeringen. Wij zorgen voor dekking voor alle burgers in het kader van sociale zekerheid. Een persoon kan met de SVb te maken krijgen in geval van ouderdom, ziekte, zwangerschapsverlof, werkongeval, verlies van een kostwinner of onvrijwillig ontslag. In deze gevallen verstrekt de SVb een uitkering volgens de wetten die ze beheert. Het bieden van sociale zekerheid is geen makkelijke taak, maar wel een belangrijke. Het vereist goede uitvoering van de onderliggende sociale verzekeringswetten. Om onze dienstverlening aan de gemeenschap te verbeteren blijven we de nodige wijzigingen aanbrengen in de socialezekerheidswetten – veranderingen die nodig zijn om een meer solide sociaal beschermingssysteem te garanderen. Daarom zijn we ook bij het voorbereiden van nieuwe regelingen betrokken en adviseren we ook de overheid over uitvoerbaarheid van nieuwe wetgeving.

1.2 Wat doen we

De SVb is de uitvoerder van een vijftal landsverordeningen die sociale verzekeringen regelen. Die landsverordeningen zijn:

1. De Landsverordening ziekteverzekering (ZV);
2. De Landsverordening ongevallenverzekering (OV);
3. De Landsverordening algemene ouderdomsverzekering (AOV);
4. De Landsverordening algemene Weduwen- en Wezenverzekering (AWW);
5. De Cessantieverordening (aparte rechtspersoon).

In deze landsverordeningen wordt onder meer aangegeven wie de verzekerden zijn, tegen welke risico's genoemde verzekeringen dekking verlenen en de totstandkoming van de premie. De landsverordeningen zijn op onze website beschikbaar. De Sociale Verzekeringsbank (SVb) is een bij landsverordening ingesteld publiekrechtelijk rechtspersoon. Het verslag van de Directie van de Sociale Verzekeringsbank (SVb) wordt uitgebracht ter voldoening aan het bepaalde in artikel 16 van de Landsverordening Sociale Verzekeringsbank.

1.3 Doel van de SVb: Sociale zekerheid voor iedereen

De SVb heeft als doel sociale bescherming te bieden aan iedereen in de samenleving. Sociale bescherming is een mensenrecht en is als zodanig vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (1948). Het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten (1966) is een in andere belangrijke mensenrechteninstrument van de Verenigde Naties (UN).

Het hier aangenomen begrip sociale zekerheid omvat alle maatregelen die voordelen bieden, hetzij in geld of in natura, om bescherming te bieden tegen onder meer een gebrek aan werk gerelateerde inkomsten (of onvoldoende inkomsten) als gevolg van ziekte, arbeidsletsel, werkloosheid, ouderdom of overlijden van een familielid.

Dusdanig is sociale bescherming een fundamenteel mensenrecht en zijn sociale uitkeringen belangrijke instrumenten om armoede en ongelijkheid te bestrijden en om in sociale en economische ontwikkelingen te investeren.



Elisabeth "Lisa" Henriquez - *Invorderaar*

Mi experiencia como graduado di e Deurwaarderopleiding.

Mi persona tabata tin e oportunidad pa cuminsa e Deurwaarderopleiding durante 2018. Den mi experiencia e opleiding en general tabata hopi intenso, pero alabes interesante. Pa nos cu ta eherce e trabao como "Invorderaar" e opleiding a duna nos miho conocimiento di e leyman cu nos ta uza den nos trabou diario. Durante e parti teoretico mi a haya un bista con Departamento di Impuesto ta interpreta y aplica e leyman cu ta wordo uza pa deurwaarders, leyman cu na SVb tambe nos ta uza den e afdeling di Deurwaarder. E parti di stage tabata relativamente nobo pa SVb. Den pasado SVb su deurwaarders a haci e parti di stage na Curacao, Bonaire y Sint Maarten. Esaki a haci'e dificil pa nos como stagaire, como cu no tin nada pa mantene nos mes na dje y no por a compara cu loke Departamento

di Impuesto ta duna. Mi experiencia personal ta cu na prome luga ta hopi great di wak con e departamentonan di gobierno conhuntamente ta wak e bienestar di e trahador publico y ta brinda e oportunidadnan pa crece. E opleiding a yuda mi persona crece y awendia mi ta eherce mi trabao mas eficiente, mas profesional y cu mas siguransa den mi decisionnan relaciona cu mi trabao. Tambe mi a haya e oportunidad di conoce y establece amistadnan cu coleganan di Departamento di Impuesto cu den futuro por haci e colaboracion entre Departamento di Impuesto y SVb mas facil. Y por ultimo mi a siña e ley- y maneho cu e Departamento di Impuesto ta aplica cu ta hopi util den mi trabao y mi bida personal.

2 De fondsen

2.1 Werknemersverzekeringen ZV & OV

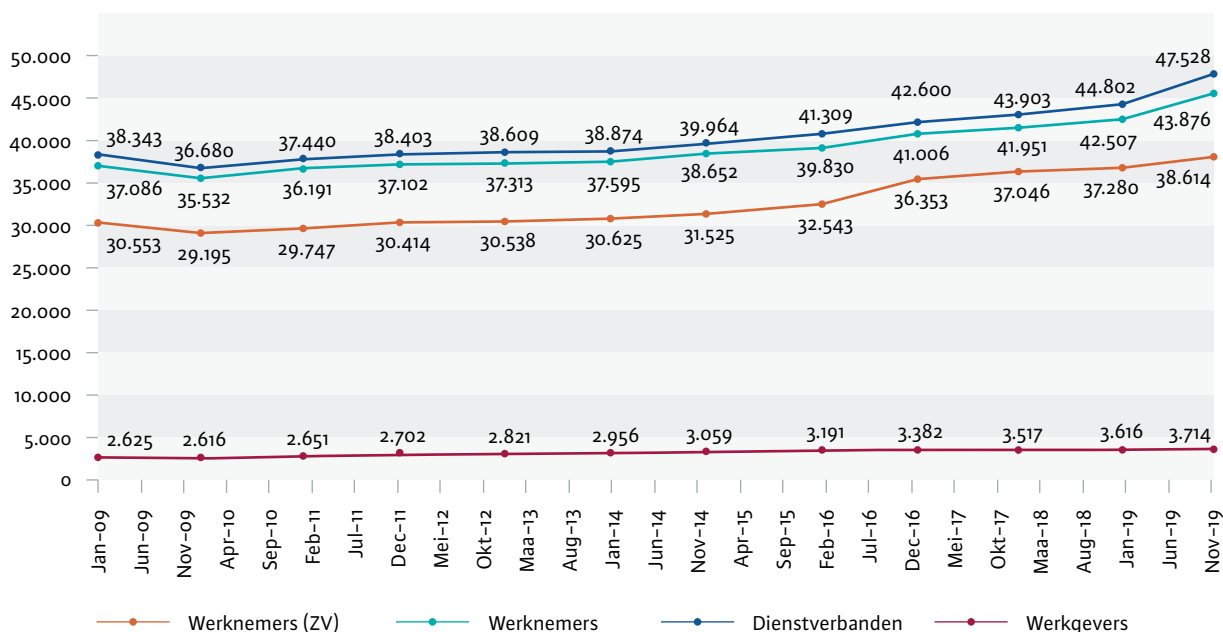
2.1.1 Het Ziektefonds

Uit het Ziektefonds (ZV) wordt ingevolge de Landsverordening Ziekteverzekering aan de werknemers beneden de loongrens een tegemoetkoming (ziekengeld) verleend ter dekking van de geldelijke gevolgen vanwege hem/haar overkomen ziekte (loonderving). Het ziekengeld bedraagt per dag 80% van het dagloon en een vrouwelijke arbeider geniet 100% van het dagloon voor zwangerschaps- en bevallingsverlof. Het premiepercentage is 2,65% van het verzekerde loon van de werknemer en wordt betaald door de werkgever. De premiehoogte is 70.200 florin per jaar (per juli 2016).

Ontwikkeling van het aantal verzekerden

In 2019 kende het aantal ingeschreven werkgevers een toename van 2,7% (het totale aantal is 3.714). Het totaal aantal werknemers steeg met 1.369 (3,2%) waardoor eind december 43.876 werknemers ingeschreven stonden bij de bank als verzekerd tegen bedrijfsongevallen (OV-verzekerden). Van dit aantal waren 38.614 werknemers tevens verzekerd tegen loonderving als gevolg van ziekte. Het aantal ZV-verzekerden is met 3,6% toegenomen ten opzichte van 2018.

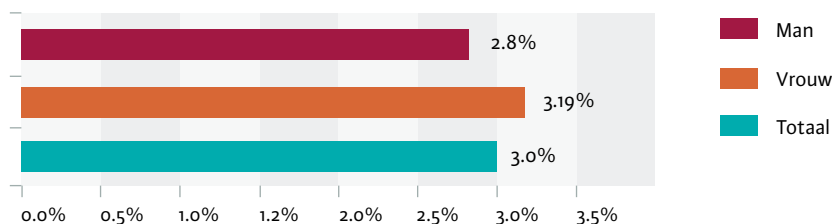
Aantal werknemers, dienstverbanden en werkgevers 2009-2019



Verzuimcijfers private sector

In het kader van het uitvoeren van de ziekte- en ongevallenverzekering verricht de afdeling Arbeid en Gezondheid (A&G) medische controle van de werknemers in de private sector op Aruba uit. In 2019 werden er in totaal 59.696 ziekmeldingen van verzekerden van de private sector geregistreerd (2018: 55.310). Hiervan zijn er 38,4% daadwerkelijk op controle gekomen. Voorts waren de gemiddelde duur en het verzuimpercentage respectievelijk 8,5 dagen en 3,0%.

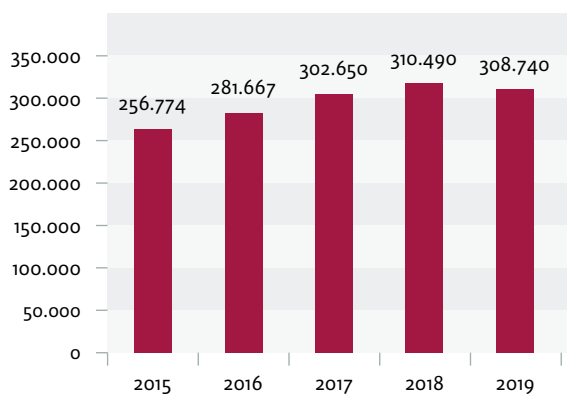
Verzuimpercentage Private Sector



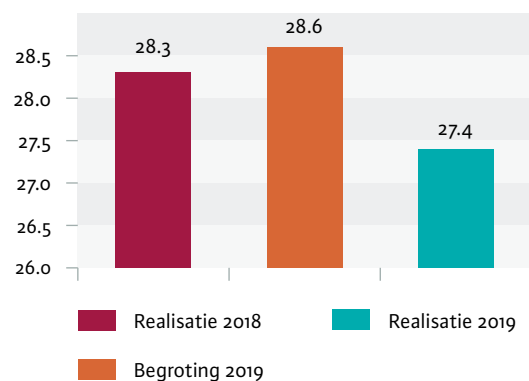
Uitkeringskosten

In 2019 bedroeg het totaal aantal AO-dagen van werknemers dat gecompenseerd werd uit het Ziektefonds 308.740 dagen. In vergelijking met het aantal dagen van 2018 is dit een afname van 0,6%. Het totaal aan uitgekeerde ziekengelden is in het jaar 2019 met 0,9 miljoen florin gedaald (-3,0%).

Aantal ao-dagen ZV



Ziekengelden (in MLN Afl.)



Exploitatieresultaat Ziektefonds 2019

In Arubaanse florins	1 januari – 31 december 2019		1 januari – 31 december 2018	
Premieobbrengsten				
Premieopbrengsten	34.379.348		30.341.652	
Ziekteuitkeringen	(27.293.038)		(28.256.882)	
		7.086.310		2.084.770
Kosten				
Algemene beheerskosten	11.320.843		10.701.705	
		11.320.843		10.701.705
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten		(4.234.533)		(8.616.935)
Interestbaten	(86.833)		(75.062)	
Interestlasten	54.989		24.523	
		(31.844)		(50.539)
Exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsvoering		(4.202.689)		(8.566.396)
Ten laste van het Schommelfonds ZV/OV	6.299.317		5.707.769	
Ten gunste van het eigen vermogen	(2.096.628)		2.858.627	
		4.202.689		8.566.396
Exploitatieresultaat na doorbelasting		-		-

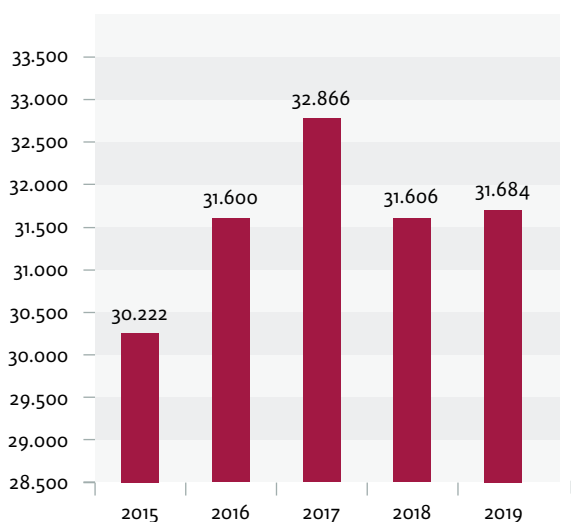
2.1.2 Het Ongevallenfonds

Uit het Ongevallenfonds (OV) wordt ingevolge de Landsverordening Ongevallenverzekering aan de werknemer een tegemoetkoming verleend ter dekking van de geldelijke gevolgen wegens een hem/haar overkomen bedrijfsongeval. Het ongevallengeld bedraagt gedurende de eerste 52 weken 100% van het dagloon en voor het verdere duur 80%. Het premiepercentage is afhankelijk van de gevarenklasse waarin de werkgever ingedeeld is (ligt tussen 0,25% - 2,50%). De premie wordt betaald door de werkgever.

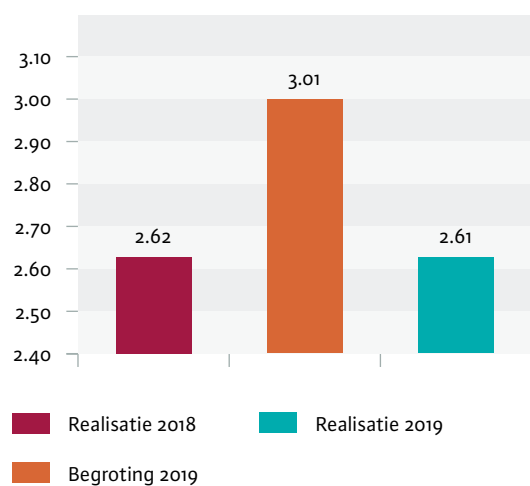
Uitkeringskosten

In 2019 werden er in totaal 492 verzoeken bedrijfsongevallen toegekend en werden er 35 verzoeken afgewezen (2018: 364 en 21 verzoeken respectievelijk). Het totale aantal uitgekeerde AO-dagen in 2019 als gevolg van bedrijfsongeval was 31.684 dagen. Het totaalbedrag aan ongevallengelden is ten opzichte van 2018, met 0,3% gedaald.

Aantal AO-dagen OV



Ongevallengelden in MLN Afl.



“The amount of violations of human rights in a country is always an inverse function of the amount of complaints about human rights violations heard from there. The greater the number of complaints being aired, the better protected are human rights in that country.”

Daniel Patrick Moynihan – American politician, sociologist, and diplomat

Exploitatieresultaat Ongevallenfonds 2019

In Arubaanse florins	1 januari – 31 december 2019	1 januari – 31 december 2018
Premieobbrengsten		
Premieopbrengsten	10.408.972	9.260.876
Ongevallenuitkeringen	(2.647.541)	(2.621.337)
	7.760.431	6.639.539
Kosten		
Algemene beheerskosten	2.496.349	2.495.201
	2.496.349	2.495.201
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten		
Interestbaten	(10.562)	(4.361)
Interestlasten	-	-
	(10.562)	(4.361)
Exploitatieresultaat		
Afdracht aan het Schommelfonds ZV/OV	5.274.644	4.148.699
	5.274.644	4.148.699
Exploitatieresultaat na doorbelasting	-	-

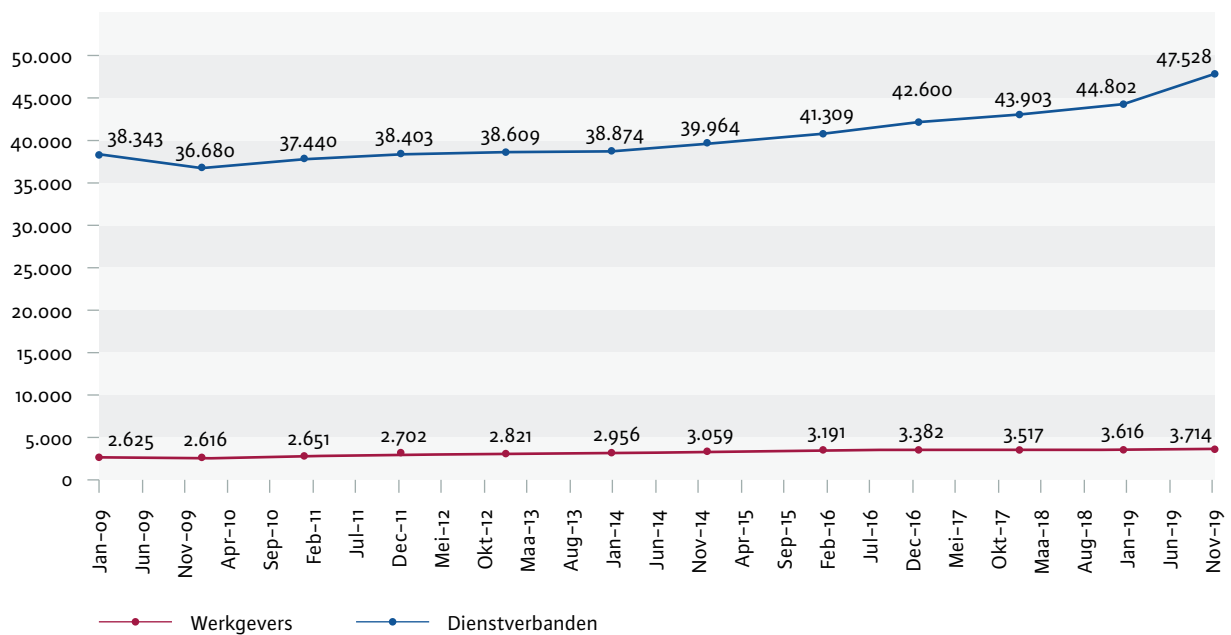
2.2 Het Cessantiafonds

De SVb voert middels het Cessantiafonds de taken uit die gepaard gaan met de cessantiaverordening. De SVb keert een cessantia-uitkering direct uit aan de werknemer indien een werkgever failliet is verklaard, is opgehouden te betalen, of in staat van surseance van betaling verkeert. De jaarlijkse premie wordt door de werkgever betaald en bedraagt 40 florin per werknemer.

Ontwikkeling van het aantal dienstverbanden

In 2019 kende het aantal dienstverbanden waarin de verzekerden werkzaam zijn een groei van 6,1% (aantal: 47.528).

Aantal werknemers, dienstverbanden en werkgevers 2009-2019



Uitkeringskosten

Het aantal verzoeken tot uitkering van cessantia in 2019 is 67. Hiervan werden 47 aanvragen toegekend. Het betrof vijf werkgevers die failliet zijn verklaard, en één die opgehouden is te betalen. De overige verzoeken van 2019 zijn nog in behandeling. Het totaal aan cessantia-uitkeringen in 2019 bedroeg 0,46 miljoen florin (2018: 0,3 miljoen florin).

Exploitatieresultaat Cessantiafonds 2019

In Arubaanse florins	1 januari – 31 december 2019	1 januari – 31 december 2018
Cessantiabijdragen/uitkeringen		
Cessantiabijdragen	1.872.777	1.568.061
Cessantiauitkeringen	(457.308)	(273.852)
	1.415.468	1.294.209
Kosten		
Algemene beheerskosten	643.140	654.352
Bijzondere baten en lasten	1.000.000	1.000.000
	1.643.140	1.654.352
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten		
	(227.672)	(360.143)
Dividend aandelen	(4.100)	(4.100)
Interestbaten en soortgelijke opbrengsten	(1.152.592)	(1.147.376)
Interestlasten en soortgelijke kosten	89.575	89.575
	(1.067.117)	(1.061.901)
Exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsvoering		
	893.445	701.758
Exploitatieresultaat	839.445	701.758

2.3 De Volksverzekeringen AOV & AWW

2.3.1 Het Ouderdomsfonds

Uit het Ouderdomsfonds (AOV) wordt overeenkomstig bepalingen van de Landsverordening Algemene Ouderdomsverzekering aan de verzekerde die de pensioengerechtigdeleeftijd heeft bereikt een pensioen uitgekeerd. Om het fonds te saneren en de continuïteit in de toekomst te kunnen waarborgen werd de AOV-regeling met ingang van 1 januari 2015 aangepast.

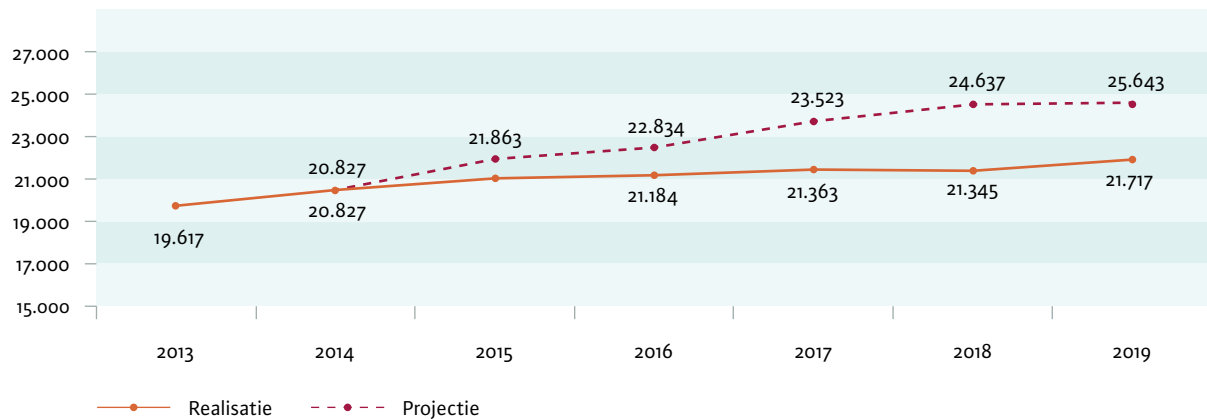
De wijzigingen zijn:

- Geleidelijk aan de pensioengerechtigde leeftijd elk jaar ½ jaar te verhogen teneinde in 2024 bij 65 jaar uit te komen. In 2019 was de pensioengerechtigdeleeftijd 62 ½ jaar.
- Een premieverhoging van 1% tot 14,5%. In 2019 is het premiepercentage 14,5% waarvan 10% ten laste van de werkgever en 4,5% ten laste van de werknemer.
- Een verhoging van de premieloongrens van Afl. 65.052,- naar Afl. 85.000,- vanaf 2014.

Ontwikkeling van het aantal AOV-gerechtigden

In de maand december 2019 werden in totaal 21.565 ouderdomspensioenen uitgekeerd aan 21.717 gerechtigden. Hiervan zijn iets meer dan 90% uitbetaald aan op Aruba woonachtige gerechtigden, terwijl Nederland met 6% van de gerechtigden boven aan de lijst staat van landen waar de meeste buitenlandse uitkeringen worden uitbetaald. Zou de pensioengerechtigde leeftijd niet vanaf 2015 elk jaar met ½ jaar verhoogd zijn, had het aantal gerechtigden aan het eind van 2019 25.643 kunnen zijn.

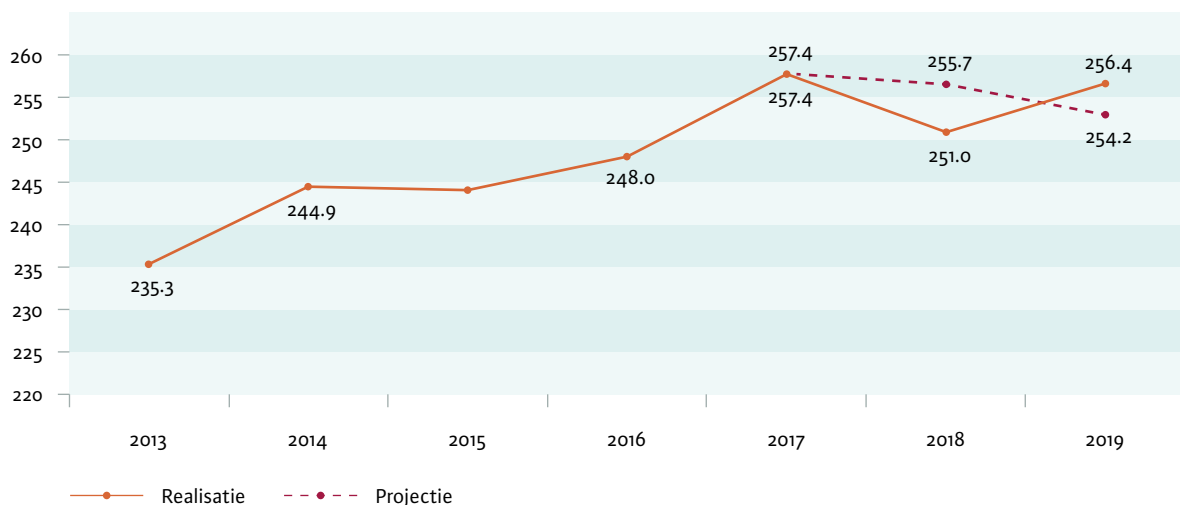
Realisatie vs Projectie aantal AOV-uitkeringsgerechtigden



Uitkeringskosten

In 2019 waren de pensioenbedragen Afl. 1.132,- voor ongehuwden, Afl. 1.906,- voor gehuwden en Afl. 953,- voor duurzaam gescheiden levende gehuwden of duurzaam samenwonende ongehuwden. De totale uitkeringskosten AOV in 2019 bedroeg 256,4 miljoen. Deze kosten betreffen de pensioenuitkeringen, begrafenisuiterkeringen en de AZV-toeslag van alle pensioengerechtigden.

Realisatie vs Projectie Uitkeringskosten AOV



Exploitatieresultaat Ouderdomsfonds 2019

In Arubaanse florins	1 januari – 31 december 2019	1 januari – 31 december 2018
Premieopbrengsten		
Premieopbrengsten AOV	292.015.662	270.960.350
Opbrengst reparatietoelage	28.868.925	25.819.150
	320.884.587	296.779.500
Uitkeringen		
AOV uitkeringen	256.426.319;	251.008.928
Uitkeringen reparatietoelage AOV	28.869.280	25.805.674
	285.295.599	276.814.602
Kosten		
Algemene beheerkosten	3.235.110	3.075.782
	3.235.110	3.075.782
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten		
Interestbaten en soortgelijke opbrengsten	(392.013)	(218.852)
	(392.013)	(218.852)
Exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsvoering		
Afdracht aan / Aanvulling Schommelfonds AOV/AWW	32.745.891	17.107.968
	32.745.891	17.107.968
Exploitatieresultaat na afdracht/aanvulling	-	-

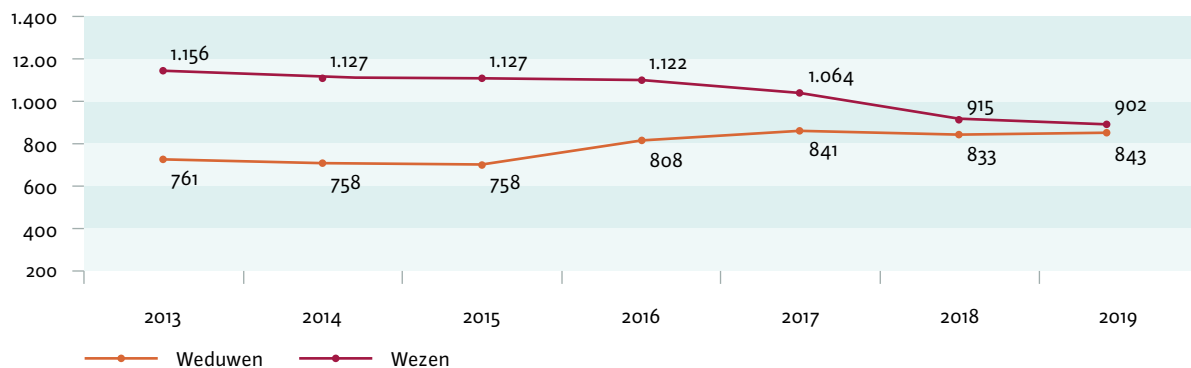
2.3.2 Het Weduwen- en Wezenfonds

Uit het Weduwen- en Wezenfonds (AWW) wordt overeenkomstig de bepalingen van de Landsverordening Algemene Weduwen- en Wezenverzekering een pensioen uitgekeerd aan de weduwe/weduwenaar tot het bereiken van de AOV-pensioengerechtigde leeftijd en aan de nagelaten kinderen van de overleden verzekerde tot aan de leeftijd van 15 jaar of tot aan de leeftijd van 25 jaar. Het laatste indien er sprake is van studerende en/of lichamelijk c.q. geestelijke gebrekkige kinderen. Het premiepercentage voor de AWW is 1% waarvan 0,5% ten laste van de werkgever en 0,5% ten laste van de werknemer komen.

Ontwikkeling van het aantal AWW-gerechtigden

In december 2019 keerde het fonds een totaal van 1.745 AWW-uitkeringen uit, 902 wezen en 843 weduwen.

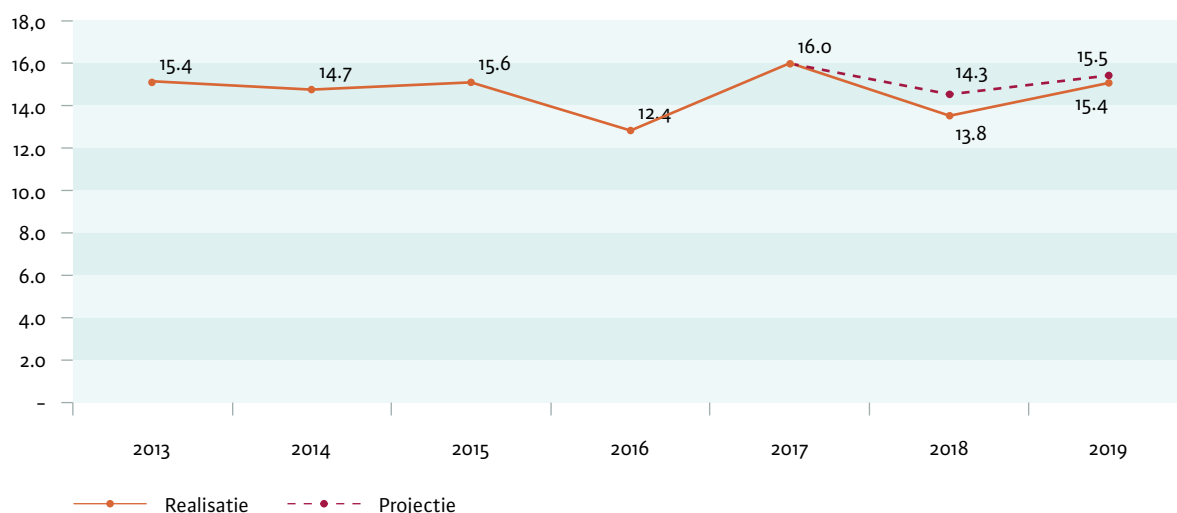
Aantal WW-ers 2013 – 2019



Uitkeringskosten AWW

In 2019 waren de gemiddelde AWW-pensioenbedragen Afl. 939,- voor weduwen en Afl. 432,- voor wezen. De totale uitkeringskosten bedroegen 15,4 miljoen florin. Dit betreft de pensioenuitkeringen en de AZV-toeslag van alle gerechtigden.

Realisatie vs Projectie AWW-Uitkeringskosten



Exploitatieresultaat Weduwen- en Wezenfonds 2019

In Arubaanse florins	1 januari - 31 december 2019	1 januari - 31 december 2018
Premieopbrengsten		
Premieopbrengsten AWW	20.134.157	18.682.447
Opbrengst reparatietoeslag	2.034.600	1.884.175
	22.168.757	20.566.622
Uitkeringen		
AWW uitkeringen	15.443.873	13.770.294
Uitkeringen reparatietoeslag AWW	2.034.600	1.873.075
	17.478.473	15.643.369
Kosten		
Algemene beheerkosten	331.498	332.353
Overige naten	(3.532)	(321.527)
	327.966	10.826
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten	4.362.318	4.912.427
Interestbaten en soortgelijke opbrengsten	(115.712)	(78.029)
	(115.712)	(78.029)
Exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsvoering	4.478.030	4.990.456
Afdracht aan/ (Aanvulling) Schommelfonds AOV/AWW	4.478.030	4.990.456
	4.478.030	4.990.456
Exploitatieresultaat na afdracht/aanvulling	-	-



Dr. Melisa de Cuba y Dr. Myron Genser – *Dokter di Salud Ocupacional*

Especialisacion den Medicina Ocupacional tabata un “eye-opener”.

E specialisacion den Medicina Ocupacional a duna nos como dokter di control di SVb e oportunidad pa na prome lugar mehora nos servicio na cliente, y na di dos lugar crece como profesional. E meta principal di e opleiding tabata pa duna nos como dokter di control e conocimiento y “tools” pa nos por mehora e contacto cu e pashent. Durante e estudio nos a haya e oportunidad pa traha cu diferente dokter local pa asina compronde otro mihor y cana riba e mesun liña. E “eye opener” pa nos tabata cu e “richtlijnen” cu ta wordo uza pa dokternan di control na SVb no tabata conoci pa dokternan local pafor di SVb. Pa medio di e estudio nos por a cambia esaki y asina mehora e contacto cu dokter y specialistanan pafor di SVb y asina crea un mihor relacion cu nan. Durante e estudio tambe nos a enfoca riba e parti

di maneho di nos trabou. Esaki ta ensena maneha e pashent y su doño di trabao y tambe e aspectonan legal. Nos a siña kico un dokter di control su grens legal ta, kico e por haci y kico no ta cai den e trabao, por ehempel cu nos no ta hues entre e trahador y su doño di trabao. Nos trabao como dokter di control pa sector priva ta pa controla conforme ley pa e persona cu ta malo por ricibi su “tegemoetkoming”. Den sector publico nos trabou ta mas dirigi riba duna conseho. Internamente na SVb e estudio a yuda nos pa mehora e relacion entre colega tambe. Tur fin di luna nos ta percursa pa nos tur por sinta hunto y repasa topiconan cu ta relevante pa nos trabao.

010100100100010110
11001110111010101010101
01011101011010101010110011011010
011101101101010110101010110110110101010



101010101111
0010111011101011101111
110101010010010

3 De organisatie

3.1 Missie en Visie van de SVb

Missie

De Sociale Verzekeringsbank Aruba is uitvoerder van de wetten en regelingen in het kader van de sociale zekerheid en zorgt voor dekking voor alle burgers op Aruba.

Visie

Wij zorgen voor financiële zekerheid die op tijd en correct is, en we bieden dienstverlening met efficiëntie en empathie aan onze klanten.

Visie 2020: Digitaliseren, automatiseren en moderniseren

De organisatie streeft ernaar om tegen eind van het jaar 2020 zo veel mogelijk gedigitaliseerd te zijn. Dit houdt in de automatisering van de interne processen en de modernisering van de infrastructuur.

Doelstelling: omvormen van een uitvoerende organisatie naar een kennisorganisatie

Technologisch gezien verandert de wereld snel. De SVb moet daarom proactief zijn en deze technologische veranderingen gebruiken ter omvorming van de organisatie. Deze technologische veranderingen bieden de SVb de kans om de digitale dienstverlening te optimaliseren om zo haar voornaamste taak uit te kunnen voeren: sociale zekerheid voor iedereen. Voor de klant betekent dit een optimalisatie van de dienstverlening waarin transparantie centraal staat. Door deze transparantie van informatie en diensten creëert de organisatie de capaciteit om betere controles uit te voeren ter garantie van de sociale zekerheid van de maatschappij. Voor de medewerkers zullen de interne processen een transformatie doormaken met de focus op het verrijken en het zoveel mogelijk automatiseren van het werk.

De focus van Visie 2020 is gericht op de digitalisering van de volgende interne processen en dienstverleningen van de verzekeringen die de SVb uitvoert:

Volksverzekeringen AOV en AWW

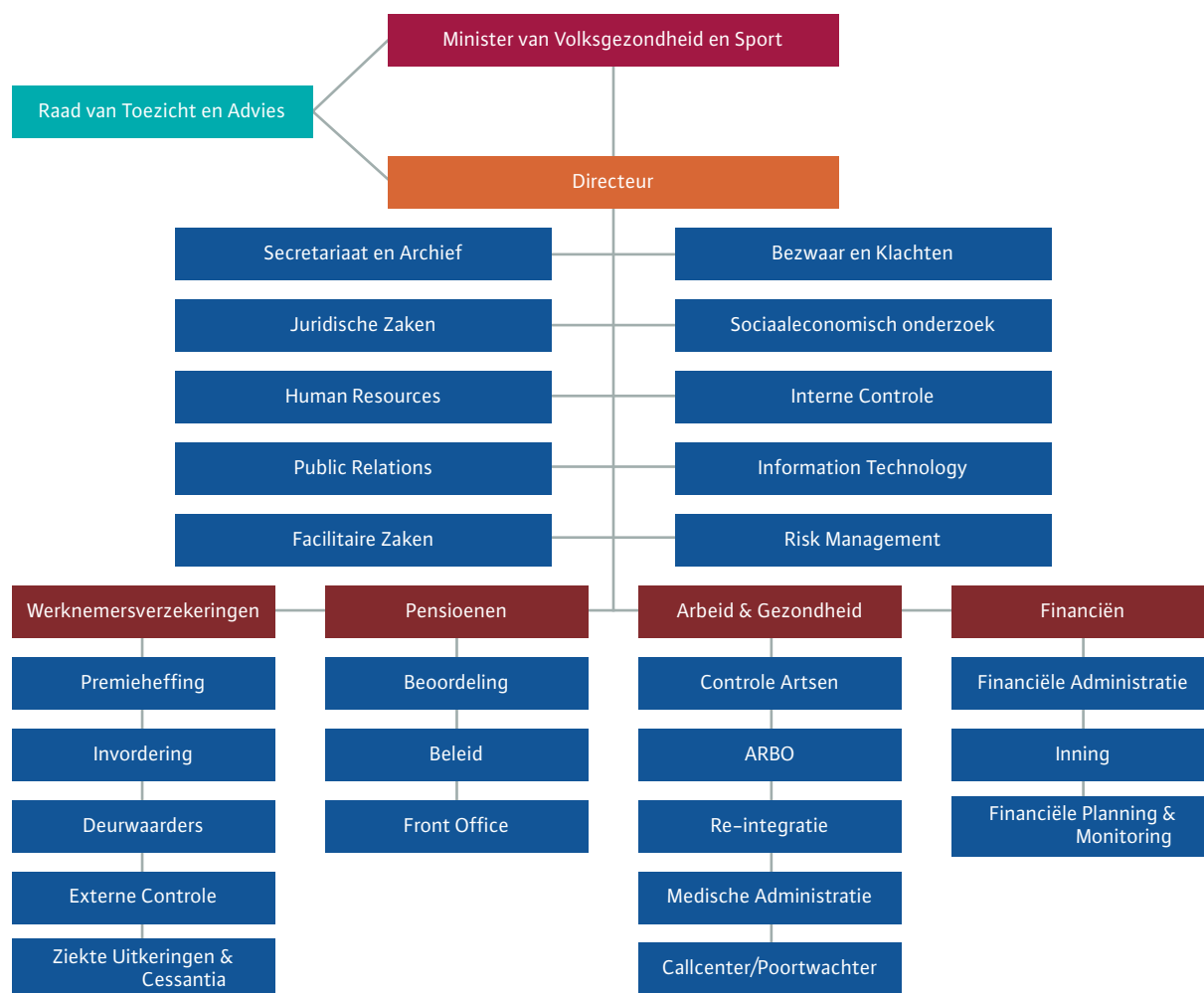
- Online pensioenaanvraag.
- Toegang geven aan klanten tot “Mi pensioen online”: waar klanten zelf wijzigingen in kunnen voeren en hun gegevens online kunnen bekijken.

Werknemersverzekeringen ZV & OV en Cessantia

- “Mi SVb”: toegang geven tot alle informatie van de werkgever.
- Het digitaal versturen van de maandelijkse aanslagen aan werkgevers.
- Online ziekingeld aanvragen.
- Online inschrijving van werkgevers en werknemers.
- Het aanbieden van een SVb controle kaart aan werknemers.
- Het online AO-meldingen registreren van werknemers.
- Online aanmeldingen voor medische controle.
- Het digitaliseren van het medische controle proces vanaf aanmelding van de patiënt tot afhandeling van de arts en het informeren van de werkgever over de AO-periode van de werknemer.
- Het automatiseren van de incasso en het betalingsproces.

3.2 Organogram

De organisatie is de afgelopen jaren flexibeler en steeds meer gedigitaliseerd. We werken hard om de interne werkprocessen om te vormen van uitvoerende naar controlerende werkprocessen. Zo gaan we dan ook over van functies naar rollen binnen de organisatie. Om de organisatie om te kunnen vormen naar een kennis gebaseerde organisatie zijn we de afgelopen jaren meer flexibel geworden. Flexibiliteit is belangrijk om nieuwe rollen in te spelen en om onze dienstverlening te kunnen optimaliseren. Waar mogelijk voegen wij nieuwe uitvoeringstaken bij de bestaande organisatiestructuur in. Zo hebben er gedurende de afgelopen jaren veel veranderingen plaatsgevonden in het personeel van de bank. Er zijn nieuwe functies ontstaan en andere functies zijn opgehouden te bestaan. In het volgende schema wordt de meest recente organogram van de bank weergegeven.



3.3 Personeelsformatie

Er werken in 2019 in totaal 119 mensen bij de SVb. De gemiddelde leeftijd van de SVb'er is 49 jaar. Meer dan de helft van de medewerkers is boven 49 jaar, een kwart van de medewerkers is boven 58 jaar en zal binnen de komende 6 jaren met pensioen gaan. Veel medewerkers hebben bovendien een langdurig dienstverband. Een groep 20 medewerkers is jonger dan 40 jaar.

3.4 Opleidingen en cursussen

In de komende 6 jaren zullen $\frac{1}{4}$ van het personeel met pensioen gaan. Deze afvloeiing van medewerkers plaatst de organisatie voor een uitdaging aangaande het behoud van kennis binnen de organisatie. Daarnaast vergt Visie 2020 een extra inzet van het personeel. Om deze redenen blijft de SVb investeren in scholing van haar personeel. In het verslagjaar heeft het personeel aan verschillende cursussen deelgenomen.

Arts voor Arbeid & Gezondheid Aruba (AAGA)

Begin 2018 werd gestart met een 2-jarige interne opleiding voor een aantal artsen van de SVb zonder een BIG-registratie. Dit in samenwerking met de NSPOH, een in Nederland gevestigd opleidingsinstituut waar Nederlandse BIG-geregistreerde artsen de vervolgopleiding kunnen doen tot geregistreerd medisch specialist (bedrijfsarts of verzekeringsarts). Deze opleiding heeft als doel de niet geregistreerde artsen van de SVb op het niveau van hun Nederlandse collega's te brengen. Enerzijds ter verbetering van de vakinhoudelijke kwaliteit van hun werk, anderzijds in de hoop om na deze opleiding in aanmerking te kunnen komen voor registratie in het toekomstige ARUBIG-register. In totaal deden 7 artsen van de SVb mee aan deze opleiding. Ze hebben allemaal de specialisatie succesvol afgerond en kregen op 29 november hun diploma in *Occupational Health* van de NSPOH. De SVb heeft het voornemen om deze opleiding in de komende jaren nogmaals te organiseren.

Daarnaast zorgen onze BIG-geregistreerde artsen voor voldoende nascholing om hun Nederlandse registratie geldig te houden. Deze nascholing wordt in Nederland gevolgd. In het jaar 2019 zijn er vier artsen voor nascholing naar Nederland gegaan.

Deurwaardersopleiding

In mei 2017 begonnen drie medewerkers met de opleiding tot deurwaarder. Deze werd in samenwerking met de Belastingdienst georganiseerd. De medewerkers hebben het theoretische gedeelte en hun eerste stageperiode in 2018 afgerond. De tweede stageperiode en afronding van de opleiding vond plaats in maart 2019. Tijdens het theoretische gedeelte van de cursus hadden de deelnemers geleerd over de interpretatie van de Landsverordeningen Dwanginvordering, Landsverordening Directe Belastingen alsook Landsverordening Aansprakelijkheid Belasting en premies Volksverzekeringen van de SVb. De deelnemers hebben hun stage bij de SVb doorgelopen. Met deze opleiding heeft de organisatie de eerste stap gezet om kennis en ervaring van het personeel op het gebied van invordering te vergroten en ook de mogelijkheid gegeven aan het personeel om een carrièrelijn te volgen.

Internationale cursussen

De SVb is lid van verschillende internationale sociale instanties onder meer het "Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social" (CIESS), de "International Labour Organization" (ILO) en de "International Social Security Association" (ISSA). Als lid van deze instanties wordt de SVb uitgenodigd om in het buitenland verschillende cursussen en workshops bij te wonen. In het verslagjaar hebben medewerkers verschillende cursussen bijgewoond, o.a. *Social Security Academy* bij de International Training Center van de ILO (ITCILO) in Turijn en Werkgeluk in Nederland. Het volgen van cursussen en seminars in het buitenland bevordert de kennis van het personeel op het gebied van sociale zekerheid en houdt het personeel op de hoogte van ontwikkelingen die de bedrijfsvoering en dienstverlening kunnen beïnvloeden.

Masteropleiding in Actuariel Management

In 2012 werd door de CIESS in Mexico in samenwerking met de Universiteit van Buenos Aires Argentinië een eenmalige opleiding opgezet met de titel "Maestría en Gestión Actuarial de la Seguridad Social". Twee collega's deden mee aan deze opleiding; onze directeur en beleidsmedewerker. De opleiding had als doelstelling de deelnemers door middel van theoretische en praktische training te voorzien van de nodige actuariële en financiële technieken en de juiste mechanismen om een juist beheer van de sociale zekerheid uit te kunnen voeren. Het afstuderen van de opleiding vond plaats in augustus 2019 te Buenos Aires, Argentinië.

“All human beings are born free and equal in dignity and rights. They are endowed with reason and conscience and should act towards one another in a spirit of brotherhood.”

United Nations, Charter, 1945

Daar verdedigde onze beleidsmedewerker, Celina Tromp, haar scriptie met als titel *“Prospectiva de Estabilización Financiera del Fondo de Enfermedad del Seguro Social de Aruba a Largo Plazo”*. De Directeur, Edwin Jacobs, verdedigde zijn scriptie met als titel *“El Impacto del Proceso de Envejecimiento y de Las Enfermedades No Transmisibles en Los Gastos del Seguro General de Gastos Médicos de Aruba (AZV) y Su Sostenibilidad Financiera en el Periodo 2015 -2035”*. Nu heeft de SVb twee interne experts in actuariële en financiële technieken voor het opstellen van projecties en waardering van toekomstige verplichtingen van de sociale zekerheid op Aruba.

3.5 Huisvesting

De SVb heeft 4 locaties: een Hoofdkantoor te Eagle, een filiaal aan de Vondellaan, een filiaal in San Nicolas en een filiaal in de Sun Plaza. Gezien de toename van het aantal verzekerden over de afgelopen jaren is het wenselijk om de huisvesting bij het hoofdkantoor bij Caya Punta Brabo (Eagle) uit te breiden. Sinds 2017 zijn we bezig met de afronding van de koopovereenkomst van het erfpacht domein achter het hoofdkantoor bij Eagle om daar een belendend perceel te laten bouwen. Tegen het eind van het verslagjaar werd het bouwproject te Eagle bekengemaakt en is dan het proces begonnen voor de openbare aanbesteding. In het eerste kwartaal van het jaar 2020 gaan we verder met het kiezen van de aannemer en in het tweede kwartaal zou het bouwen van het nieuwe perceel van start gaan.

3.6 Vitaliteitsmanagement

Bij de SVb wordt veel aandacht besteed aan het bevorderen van een gezonde leefstijl onder de medewerkers. Sinds 2011 organiseren we verschillende activiteiten en workshops met betrekking tot de vitaliteit van de werknemers. Vitaliteitsmanagement op het werk gaat verder dan gezondheid van het personeel. Het houdt o.a. in het creëren van een goede werksfeer en het motiveren van het personeel door middel van incentives, en het bevorderen van een gezonde levensstijl door middel van sportprogramma's en workshops.

In het jaar 2019 werd binnen de SVb veel aandacht besteed aan vitaliteitsmanagement. De SVb heeft geïnvesteerd in het bevorderen van de gezondheid van het personeel door middel van sportprogramma's, workshops, incentives en teambelang activiteiten. Eén van de resultaten van de bijdrage van deze investeringen is de vermindering van het aantal ziektemeldingen van het personeel. Tijdens de periode december 2018 tot en met eind november 2019 hebben 87 medewerkers niet ziekgemeld (nul-AO).

Daarnaast waren we in 2019 ook bezig met werkgeluk. Onder werkgeluk verstaan we wat er voor onze collega's aan geluk draagt op het werk en het verbeteren van de kantoortuin. Werkgeluk betreft het gevoel van geluk dat je krijgt door je werk en is dus een belangrijk deel van vitaliteitsmanagement. Gelukkige collega's presteren beter en zijn minder gestresseerd op het werk. In 2020 gaan we verder met het organiseren van activiteiten die werkgeluk voor onze collega's stimuleren.

3.7 Exploitatieresultaat Administratiefonds SVb

Exploitatieresultaat Administratiefonds SVb 2019

In Arubaanse florins	1 januari – 31 december 2019		1 januari – 31 december 2018	
Kosten				
Personeelskosten	13.254.327		13.065.998	
Afschrijvingskosten	992.007		851.898	
Overige beheerskosten	3.378.368		2.972.071	
Bijzondere baten en lasten	(3.852)		(2.500)	
Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten		17.620.850		16.887.467
Interestbaten	(182.340)		(134.787)	
Interestlasten	457.554		372.391	
		275.214		237.604
Exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsvoering		17.896.064		17.125.071
Doorberekend aan fondsen en Diensten aan Derden	(17.896.064)		(17.125.071)	
		(17.896.064)		(17.125.071)
Exploitatieresultaat na doorbelasting		-		-



Gladys Kock – *Hoofd Facilitaire Zaken*

Un proceso largo pa yega na un edificio nobo pa SVb.

Nos a pasa den un proceso largo pa por a yega na un tereno adecua pa un edificio nobo pa SVb. Desde aña 2016 nos a cuminsa cu e trayecto pa haya un arkitecto pa e proyecto. Na 2017 nos a wak cu tin espacio cu por bin un "bijbouw" na Eagle mes, patras di nos oficina principal, y asina a cuminsa cana e caminda pa por haci esaki posibel. A yega asina leu cu nos a logra cumpra e tereno y haci'e "eigendom terrein" di SVb pa por traha e edificio patras di e oficina principal na Eagle. E rendering a tuma lugar dia 27 november 2019, un dia cu mi no ta lubida nunca mas. Durante e siman ey a pasa asina hopi cos cu hopi hende no sa. Tabata tin tres trailer cu mester a wordo desmantela y transporta pa otro ubicacion y a pasa den hopi contratiempo pa por a logra haci esaki. E dia prome cu e evento di

e desvelo publico di e proyecto awa a yobe henter anochi. Un contratiempo sigur pa e artista local cu a keda encarga pa pinta e cura di SVb estilo graffiti pa e desvelo. Nos a pasa den tanto cos di diasabra pa diaranson prome cu e desvelo di e proyecto na Eagle pero na final nos a logra. Asina a cuminsa cu e proceso pa entrega openbare aanbesteding pa construi e edificio nobo y nos ta sigui cu e proceso na januari 2020. E construccion di edificio nobo ta poni pa cuminsa den e di dos kwartaal di 2020 y lo termina den 8 luna. Update: debi na COVID crisis e proyecto aki a keda posponi te proximo aviso.

010111010101010101000110

11001110111010101010101

10101010101010110011011010

110110110101011010101010110110110101101010

4 Diensten aan Derden

De SVb biedt naast het beheren van de fondsen onder haar verantwoordelijkheid ook bedrijfsgezondheidszorg aan derden. Sinds 2007 heeft de SVb de bedrijfsgezondheidszorg van de Bedrijfsgezondheidsdienst (BGD) voor de diensten en directies van de overheid overgenomen. De aangeboden bedrijfsgezondheidszorg bestaat uit een basisgedeelte: verzuimregistratie, verzuimcontrole en –management. Daarnaast kunnen bedrijven andere diensten inkopen zoals werkplekonderzoeken, aanstellingskeuringen en risico- en inventarisatieonderzoeken.

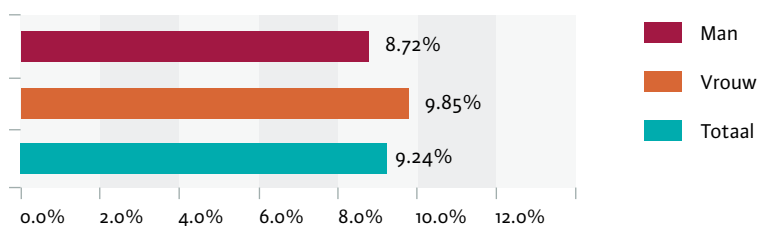
De kosten verbonden aan het uitvoeren van de medische controle voor de overheidsdiensten, gesubsidieerd instellingen en een aantal bedrijven worden gescheiden geadmistreerd onder de naam Diensten Aan Derden (DAD). Hiervoor is een apart fonds aangewezen.

Het overgrote deel van de werkzaamheden van de DAD wordt door de afdeling Arbeid en Gezondheid uitgevoerd. Hierbij zijn een aantal medewerkers uit deze afdeling uitsluitend belast met het uitvoeren van deze werkzaamheden. De hieraan verbonden kosten worden direct toebedeeld aan het fonds. De kosten die uit de inspanningen van de overige medewerkers voortvloeien worden doorberekend aan het fonds.

4.1 Verzuimmanagement overheid en overige diensten

In 2019 werden er in totaal 34.480 ziekmeldingen uit de publieke sector geregistreerd. Daarvan kwam er 25,3% bij de SVb voor controle. De ziekteverzuim gevallen waren in het algemeen van korte duur (1-7 dagen) met een gemiddelde duur van 5,5 dagen. Het totale ziekteverzuimpercentage was 9,24% (over 365 dagen). Daarnaast werden er ook 456 aanstellingskeuringen verricht en 405 keuringen ten behoeve van rijvergunningen

Verzuimpercentage Private Sector



4.2 Exploitatieresultaat Diensten aan Derden

Exploitatieresultaat Diensten aan Derden 2019

<i>In Arubaanse florins</i>	1 januari – 31 december 2019		1 januari – 31 december 2018	
Opbrengsten				
Opbrengsten	1.003.463		1.118.137	
		1.003.463		1.118.137
Kosten				
Personeelskosten	768.153		837.588	
Afschrijvingskosten	18.225		20.602	
Algemene kosten	81.391		129.221	
Algemene beheerskosten	27.398		40.074	
		895.167		1.027.485
<i>Exploitatieresultaat voor interestbaten en -lasten</i>		(108.296)		(90.652)
Interestbaten	(386)		(278)	
Interestlasten	108.682		90.930	
		108.296		90.652
Exploitatieresultaat		-		-

5 De Organisatie in ontwikkeling: belangrijkste projecten van 2019

Het jaar 2019 wordt gekenmerkt als het jaar van mooie resultaten voor de fondsen en een succesvol jaar voor de organisatie. Gedurende het verslagjaar hebben we voor het eerst de nieuwe programma SIRAS gebruikt en tevens is de nieuwe webportaal MiSVb2.0 gelanceerd. We hebben ook verder gewerkt aan de modernisering en automatisering van interne werkprocessen. In het kader van de digitale dienstverleningen hebben we voortgang geboekt om deze voor onze klanten en werknemers zo veel mogelijk uit te breiden. Hierna volgen de belangrijkste projecten van 2019 die op weg naar Visie 2020 gepland stonden.

5.1 Nieuwe programma Werknemersverzekeringen

De grootste geplande investering om onze Visie 2020 te kunnen realiseren is een gemoderniseerde upgrade van het huidige SOVA-systeem. Het huidige programma, daterend uit de jaren 90, wordt voor de administratie van de ZV/OV en Cessantia fondsen gebruikt. Het programma bestaat uit 14 applicaties in een omgeving die niet meer aansluit bij de hedendaagse technologische vereisten, waardoor het ook niet meer ondersteund wordt. Een vereiste voor de nieuwe versie van het programma is dat alle werkprocessen op efficiënte en effectieve wijze uitgevoerd kunnen worden. De upgrade-opdracht van het huidige SOVA-systeem wordt uitgevoerd door ITP Caribbean.

ITP was gedurende het verslagjaar bezig met het afronden van de eerste fase (het basissysteem) van de nieuwe versie. Fase 1 bevat alle essentiële onderdelen die de afdeling Premieh eeffing nodig heeft om goed te kunnen functioneren: het beheren van de gegevens van de werkgevers, werknemers, dienstverbanden en het opleggen van aanslagen. In deze fase wordt dus het fundament van de upgrade gelegd en wordt het gedeelte ZV/OV heffing en aanslagen geüpgraded. In het verslagjaar was het gelukt om het basissysteem te testen en de webportaal te lanceren. Het nieuwe basissysteem heeft de naam SIRAS gekregen. SIRAS staat voor *Sistema di Registracion y Administracion di Seguronan di Trahador*.

Volgens de planning van ITP wordt de hele programma in 6 fasen opgebouwd. In 2020 gaan ze verder met het ombouwen van de tweede fase.

Langlopende fasen upgrade SOVA 2.0	
Fase	Oplevering
Fase 1	Basissysteem
Fase 1a	Extra functionaliteit
Fase 2	ZV/OV en Cessantia uitkeringen
Fase 3	Invordering
Fase 4	Medisch
Fase 5	Divers
Fase 6	Uitbreidingen

Bron: Planning ITP Caribbean

5.2 Lancering webportaal MiSVb 2.0

Conform Visie 2020 streeft de organisatie ernaar om aan het eind van het jaar 2020 voor zover mogelijk gedigitaliseerd te zijn. Om dit doel te kunnen bereiken hebben we in 2019 doorgewerkt aan het verder uitbreiden van onze digitale dienstverleningen. In november 2019 werd de nieuwe webportaal MiSVb 2.0 gelanceerd. In het webportaal MiSVb 2.0 kunnen werkgevers zelf hun bedrijf registreren, werknemers inschrijven, en gegevens wijzigen. Daarnaast kunnen werkgevers ook hun ziekengelden aanvragen en hun debiteuren en crediteuren kaart verzoeken. Op de pagina van de SVb kunnen nieuwe werkgevers zich aanmelden voor gebruikerstoegang tot MiSVb 2.0. Met deze automatisering gaat de organisatie over van administrerend werk naar controlerend werk in de Afdeling Premieheffing. Met de lancering van de webportaal werd de balie van deze afdeling vervangen door een online helpdesk. Werkgevers kunnen direct contact opnemen met de helpdesk via hun e-mailadres en ook via een WhatsApp telefoonnummer.

Tot en met 15 november 2019 werden er in totaal 1.500 werkgevers bereikt om ze toegang te geven tot MiSVb 2.0. Een totaal van 179 nieuwe bedrijven hadden gebruik gemaakt van de webportaal om hun bedrijf in te schrijven. Daarnaast hadden een totaal van 456 werkgevers hun werknemers online ingeschreven en niet bij de balie van de SVb. Vanaf 15 november 2019 zijn alle inschrijvingen, voor zowel werkgevers als werknemers, alleen mogelijk op de webportaal MiSVb2.0.

Online AO-meldingen

Sinds 2018 kunnen werknemers zich ook online op onze website ziekmelden in plaats van telefonisch. In 2019 hebben veel klanten gebruik gemaakt van deze digitale dienstverlening. De meerderheid van de totale geregistreerde AO-meldingen voor het jaar 2019 waren online meldingen op onze website. Het blijkt voor verzekerden dus een goede optie te zijn om zich in plaats van telefonisch ziek te melden zich online ziek te melden. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat alles digitaal wordt en dat de meeste mensen een smartphone bezit.

5.3 Modernisering IT-Infrastructuur

Onze afdeling Informatie Technologie (IT) is gedurende het verslagjaar door een overgangperiode gegaan. Per 1 september 2019 is er een nieuw IT-afdelingshoofd benoemd. De directie zag toen de gelegenheid om een assessment te laten uitvoeren van de bestaande IT-structuur. We hebben externe expertise ingehuurd om de IT-infrastructuur op het gebied van veiligheid te evalueren. Daaruit is gebleken dat de bestaande IT-infrastructuur onvoldoende is voor een moderne technologische omgeving. Gezien dat de organisatie steeds meer gedigitaliseerd en geautomatiseerd zal worden is modernisering van de IT-infrastructuur van groot belang. In het licht hiervan hebben we een planning gemaakt om onze IT-infrastructuur in de komende jaren verder te moderniseren. De nadruk hiervan ligt op informatiebeveiliging. Het uiteindelijke doel van de organisatie is om in de komende jaren ISO 27001 gecertificeerd te zijn.

Informatiebeveiliging en ISO 27001 Security Certificatie

Informatiebeveiliging blijft een topprioriteit voor de SVb aangezien ze belast is met het beheer van gegevens van de pensioengerechtigden, de private- en de publieke sector. Dit vergt een grote inspanning op de IT-infrastructuur van de organisatie op het gebied van informatiebeveiliging. Bovendien is er in de laatste jaren sprake van een toename van het aantal cyberbedreigingen. Door deze ontwikkelingen ziet de organisatie toe dat het noodzakelijk is om in informatieveiligheid te investeren. Het uiteindelijke doel is gegevensbeveiliging te garanderen door preventieve maatregelen te nemen om cyberaanvallen te kunnen voorkomen. De ISO 27001 certificatie biedt een systematische aanpak om gevoelige bedrijfsinformatie te beheren en de betrouwbaarheid van deze te waarborgen. Met deze stappen beoogt de organisatie om de gewenste informatieveiligheidsniveau in de komende jaren te bereiken.

“A community is democratic only when the humblest and weakest person can enjoy the highest civil, economic, and social rights that the biggest and most powerful possess.

A. Philip Randolph – American labor unionist, civil rights activist, and socialist politician

5.4 Digitalisering interne processen

In 2019 werden de interne processen zoveel mogelijk geautomatiseerd zodat medewerkers efficiënter te werk gingen. In de financiële afdeling werd de “accounts payable” systeem gemoderniseerd door over te gaan naar M-Files. M-Files is een intelligent information management software die gebruikt wordt om alle documenten (o.a. facturen) digitaal te verwerken en te beheren. Per juli 2019 is het programma in werking getreden waarbij alle documenten van de afdeling Financiële Administratie digitaal geüpload worden en betalingen aan crediteuren online plaatsvinden. In 2020 gaan we verder met de digitalisering van de werkzaamheden van deze afdeling om deze zo papierloos mogelijk te maken.



Raymond Wever – *Chef Financiële Administratie*

Cambionan den procesonan interno: automatisacion di pago.

A dura un tiki prome cu nos a kies e programa pa digitalisa y automatiza e procesonan interno di Afdeling Financiële Administratie. Nos a bai diferente presentacion y asina nos a bin conoce e programa M-Files. Di eynan a cuminsa cu henter e proceso pa adapta e programa pa asina nos por a implementa esaki den nos organisacion. Durante 2019 nos a cuminsa traha riba e proyecto piloto pa automatiza e parti di pago. Akinan nos a topa cu hopi reto door cu no ta tur proceso tabata digitalisa. Pero poco poco nos a cuminsa digitalisa e proceso di facturacion y asina a cambia over pa M-Files y consecuentemente menos papel riba afdeling. Awor nos ta wak e fruto di e automatizacion cu no tin cu coba den un file kast mas pa haya un factura, si no den un programa por scan tur documento

y warda tur informacion cu mester pa ora di haci pago online. E tabata un cambio hopi grandi pa administracion di pago, pa bai over di haci pago manual pa un sistema automatiza. Pero mester tuma e paso pa pasa over pa automatizacion pa asina bo por tin mas tempo pa controla. Y akinan ta unda nos ta awe, trahando tur dia pa asina automatiza tur proceso interno di nos organisacion.



1010101011110100101
00101110111010111
11010

6 Verslag Raad van Toezicht en Advies SVB

6.1 Inleiding

In het jaar 2019 hebben er diverse belangrijke gebeurtenissen de revue gepasseerd op onder meer het gebied van sociale verzekering, houdbaarheid van de fondsen op lange termijn, samenstelling van de Raad van Toezicht en Advies, toepassing Corporate Governance, digitalisatieproces SVB, en de toenemende vergrijzing en de consequenties hiervan op de fondsen op lange termijn.

Dit bracht met zich mee dat de Raad van Toezicht en Advies, verder te noemen Raad, in 2019 samen met de Directeur van de Sociale verzekeringsbank, verder te noemen Directeur, een aantal belangrijke onderwerpen heeft besproken. In 2019 heeft de Raad ook expliciet meer aandacht willen besteden aan interne aangelegenheden op het gebied van financiën, informatie technologie (IT), personeelsaangelegenheden (HR) en interne controle (IC). De Raad acht het bespreken van deze hoofdthema's zeer belangrijk teneinde haar taak goed te kunnen uitvoeren.

In dit verslag wenst de Raad, in het kader van informatieverstopping naar de belanghebbende organen toe, de volgende punten naar voren te brengen.

6.2 Taken en verantwoordelijkheden Raad van Toezicht en Advies

In artikel 4, lid 2, alsook artikel 12, lid 4 van de Landsverordening Sociale Verzekeringsbank wordt aangegeven dat een Raad van Toezicht en Advies wordt ingesteld met als verantwoordelijkheid het houden van toezicht op het beheer van de bank en de Directeur, het geven van adviezen in zaken die de bank betreffen alsmede toezicht houden op de algemene gang van zaken bij de bank.

Daarbij kan de Minister, volgens artikel 12, lid 5, de Raad om adviezen vragen omtrent zaken, die de sociale verzekering in het algemeen of de bank in het bijzonder raken.

6.3 Samenstelling Raad van Toezicht en Advies

In artikel 12, lid 1 van de Landsverordening Sociale Verzekeringsbank wordt gesteld dat de Raad uit zeven (7) leden bestaat, die voor de tijd van drie (3) jaren bij Landsbesluit worden benoemd. Twee (2) van de leden worden benoemd uit werknemerskring, twee (2) uit werkgeverskring en drie (3), waaronder de voorzitter, uit andere maatschappelijke kringen dan die van werknemers en werkgevers.

In 2019 hebben de volgende veranderingen in de samenstelling van de Raad plaatsgevonden;

- De heer Francisco L.M. de Mey, geboren 21 mei 1959, heeft per 31 augustus 2019 zijn ontslag aangeboden;
- De heer Nilo Swaen, geboren 22 maart 1962, heeft per 28 maart 2019 zijn ontslag aangeboden;
- De heer Omar Tromp, geboren 22 augustus 1972, is per 1 september 2019 voorgesteld als lid van de Raad.
- De Raad bestond per 31 december 2019 uit de volgende personen;
- De heer Alfredo A. Nicolaas, voorzitter, aangewezen lid door de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport;
- De heer Ulrich Ponson, vice-voorzitter, vertegenwoordiger van Federacion di Trahadornan di Aruba;
- Mevrouw Gina C. Maduro, secretaris, lid van de Arubaanse Bond van werknemers in Verplegende Instellingen;
- De heer Ronald J. van Trigt, Bsc, lid van de Aruba Trade and Industry Association;
- De heer Omar Tromp, lid van de Kamer van Koophandel en Nijverheid;
- De heer Marc Figaroa, aangewezen lid door de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport.

Het lidmaatschap namens de Minister van Financiën, Economische zaken en Cultuur is sinds september 2019 vacant.

De leden van de Raad voldoen allen aan de voorwaarden genoemd in artikel 12, lid 2 en 3 van de Landsverordening Sociale Verzekeringsbank.

6.4 Behandelde zaken gedurende 2019

In 2019 vergaderde de Raad in het algemeen volgens een vast rooster. Daar waar noodzakelijk werd geacht, had de Raad extra vergaderingen ingelast. Van alle vergaderingen wordt door de notulist, de notulen opgesteld welke in de eerst volgende vergadering wordt behandeld en vastgesteld. In het kalenderjaar 2019 waren de vaste punten van de agenda de mededeling van de Directeur, de goedkeuring notulen, en op kwartaalbasis, de behandeling van de financiële kwartaalrapportages.

Tijdens de vergaderingen met inhoudelijke thema's, zoals juridische zaken, financiën en IT, werden de Juridisch Adviseur, het Hoofd Financiën en het IT-team uitgenodigd om een toelichting of presentatie te verzorgen en deel te nemen aan de gedachtewisseling die hieruit voortkwam.

In 2019 is door de Raad de wens aangegeven dieper in te gaan op het hoofdthema "HR". De Raad heeft daarvoor een vragenlijst ter gespreksvoering ingediend. Helaas is de organisatie nog niet geheel in staat geweest om met de Raad op dit thema, met de door de Raad gewenste diepgang, het gesprek aan te gaan. De organisatie heeft voornemens om het HR-team in 2020 op strategisch niveau te versterken waardoor in 2020 het hoofdthema "HR" alsnog in ruimere mate behandeld kan worden. In het kader van dit hoofdthema is tevens gesproken over het op te stellen beoordelingssysteem, de gedragscode SVB, en de visie van de Directeur om functies om te zetten naar rollen. Deze thema's worden allen voortgestuwd naar vergaderpunten in 2020.

Hoofdthema "Financieel" is in 2019 uitgebreid behandeld. Viermaal per jaar wordt het kwartaalbericht besproken en toegelicht. In het kader van de audit worden voorbesprekingen gehouden met de accountant alsook tussentijdse besprekingen. De jaarrekening wordt in een aparte vergadering door de accountant geheel toegelicht alwaar tevens het bijbehorende Management rapport werd besproken. Ook in 2019 is de organisatie in staat geweest de jaarrekeningen tijdig op te leveren. De Directeur heeft in 2019 tevens beleggingsvoorstellen van de liquide middelen van de fondsen onder beheer van SVB aan de Raad voorgesteld.

“ICT” is voor de Raad tevens een belangrijk hoofdthema geweest in 2019. Conform Vision 2020 is SVB bezig om zichzelf digitaal te transformeren. In dit kader zijn in 2019 mooie resultaten bereikt. De Raad heeft in 2019 tweemaal met ITP Caribbean vergaderd om de stand van zaken tot zich te nemen inzake het SOVA 2.0-project. Het bedrijf Berenschot heeft in opdracht van SVB een IT-scan uitgevoerd waarbij de Raad een uitgebreide presentatie van genoemd bedrijf heeft mogen ontvangen. Tijdens een aantal vergaderingen is door de Raad gevraagd naar de status van de follow-up van het rapport. De Raad deelt de zorgen van de Directeur omtrent het recruterend van gekwalificeerd IT-personeel welke noodzakelijk is teneinde grotere stappen vooruit te kunnen maken op het gebied van IT. De Raad acht met name de informatiebeveiliging rondom de systemen een punt van grote aandacht. Temeer daar de organisatie steeds meer open staat voor de buitenwereld via haar digitale transformatieproces. Eind 2019 is derhalve ook begonnen met het aannemen van een gerenomeerd bedrijf om penetratietesten uit te voeren.

“Interne controle” (IC) is voor de Raad een belangrijk hoofdthema welke in 2019 een aantal keren op de agenda werd geplaatst. De Raad maakt zich zorgen dat op het gebied van interne controle de organisatie nog onvoldoende bemand is en daardoor nog onvoldoende in staat is om op hoog niveau haar IC-activiteiten uit te kunnen voeren. In 2019 had de SVB een extern bureau ingeschakeld om de IC-afdeling door te lichten en advies ter verbetering aan te geven. De Raad zal dit hoofdthema in 2020 wederom op de agenda plaatsen om de aandacht op dit hoofdthema scherp te houden.

“Corporate Governance” is door de Raad aangegeven als belangrijk thema teneinde op gestructureerde wijze haar taken uit te kunnen voeren volgens de code. Reeds in 2018 was de Raad bezig, deels door het volgen van Corporate Governance-trainingen, deels door advies inwinning van derden en deels door dit thema bespreekbaar te maken tijdens vergaderingen. In 2019 heeft de Raad samen met de Directeur een “Directiereglement Sociale Verzekeringsbank” en een “Reglement Raad van Toezicht en Advies Sociale Verzekeringsbank” opgesteld en in gebruik genomen. Deze reglementen hebben het karakter van een herenakkoord. In 2019 is wederom de mogelijkheid tot het aangaan van een aansprakelijkheidsverzekering voor de leden van de Raad besproken, en is advies ingewonnen van een lokale broker en advocatenkantoor. Beide informatiebronnen hebben aangegeven dat, gelet op de formele verantwoordelijkheid van de Raad (slechts toezicht en advies), een aansprakelijkheidsverzekering niet of moeilijk realiseerbaar zal zijn.

In december 2019 heeft de Raad, in dit kader, voor het eerst een (schriftelijke) zelfevaluatie gehouden met het genoemd reglement als referentiekader en deze in januari 2020 besproken. De uitkomsten van de zelfreflectie zullen met de Directeur worden gedeeld.

In 2019 heeft de Directeur aan de Raad diverse presentaties gegeven welke de inzichten en kennis van zaken vergroot. Veelal waren dit door de Directeur gegeven presentaties aan externe instanties zoals IMF, SER, Raad van Advies, etc., alsmede verslagen van bezochte congressen. De Raad geeft erkenning aan de Directeur om externe stakeholders periodiek gevraagd en ongevraagd van informatie en advies te voorzien.

In 2019 is de Raad geconfronteerd geweest met het feit dat niet voor alle Raadsleden een ondertekend Landsbesluit opgesteld was. Verschil van interpretatie van de wet tussen de Gouverneur en betrokken bewindsleden hadden geleid tot het vroegtijdig aftreden van een Raadslid. In dit kader heeft de Directeur SVB de nodige stappen ondernomen om de wet dusdanig aan te passen dat deze niet meer voor verschil in interpretatie vatbaar zal zijn. De Raad spreekt de hoop uit dat vervolgens het ontbrekend lid spoedig gekozen kan worden zodat de Raad weer voltallig zal zijn.

Enkele leden van de Raad en de notulist, hebben de (vervolg) Corporate Governance training van het UDC (*University of the Dutch Caribbean*) gevolgd. Een aantal (oud)Raadsleden hadden al een soortgelijke training in het verleden gevolgd.

De werkrelatie met de Directeur is goed. De Raad ondersteunt de wijze waarop de Directeur de diverse vernieuwingen van de organisatie in 2019 heeft doorgetrokken, het personeel stimuleert zichzelf te blijven ontwikkelen middels opleidingen, op gedreven wijze de Visie 2020 uitdraagt en hoe hij graag een bijdrage wilt leveren aan maatschappelijke issues die de SVB direct raken, zoals de vergrijzing van Land Aruba en de gevolgen op termijn. Dit alles leidt naar de mening van de Raad tot een steeds grotere bijdrage van de SVB binnen de sociale zekerheid en volksgezondheid op Aruba.

6.5 Vooruitzichten

Begin 2020 is de Raad in een aparte vergadering bijeen gekomen om het afgelopen kalenderjaar te evalueren. Tevens werd in deze vergadering de resultaten van de zelfevaluatie besproken. Tijdens deze vergadering is overeengekomen, naar aanleiding van de evaluatie en zelfreflectie, dat, teneinde de taken en verantwoordelijkheden van de Raad nog beter te ondersteunen, in 2020 een aantal hoofdthema's op de agenda geplaatst zullen worden. Deze zijn;

1. Interne Audit
2. IT-gerelateerde onderwerpen
3. Financieel, en
4. Organisatie in het algemeen

In bovengenoemde vergadering is uitgebreid gesproken over de diverse sub-thema's die de Raad zeker wenst te bespreken. Ook heeft de Raad aangegeven, conform het Reglement, vaker teamleden van de organisatie uit te willen nodigen voor specifieke toelichting en/of presentaties. Daarnaast heeft de Raad aangegeven ook informatie te willen ontvangen van externe instanties zoals CBS, Centrale Bank van Aruba, SER, etc. om zodoende de mogelijke externe invloeden op de bedrijfsvoering van SVB tijdig waar te kunnen nemen en daardoor haar toegekende taken nog beter te kunnen uitvoeren.

Tot slot

Tot slot spreekt de Raad zijn waardering uit voor de in 2019 getoonde inzet van de Directeur en het voltallig personeel van de bank.

27 januari 2020, Raad van Toezicht en Advies SVB



COVID en vooruitzichten voor
het Ouderdomsfonds

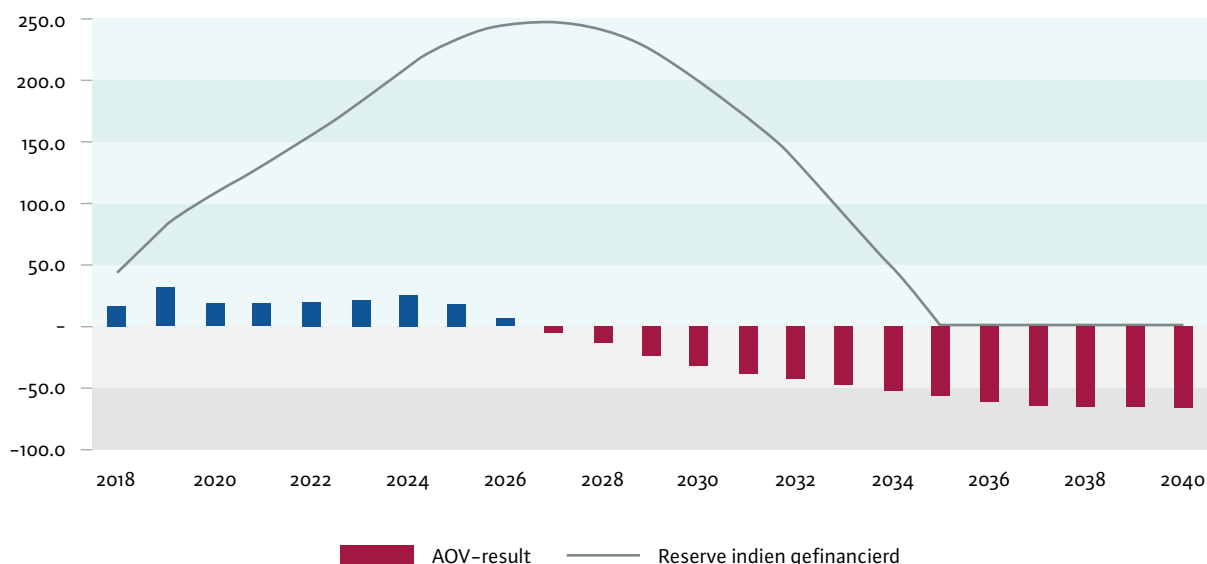
COVID en vooruitzichten voor het Ouderdomsfonds

Het jaar 2020 wordt wereldwijd als een crisisjaar ervaren en voor Aruba is dit geen uitzondering. Momenteel gaat Aruba door een economische en gezondheids crisis als gevolg van de COVID-pandemie. Dit heeft een nadelig financieel effect op de overheidsfinanciën en de sociale zekerheidsfondsen. De volgende grafieken geven een overzicht van dit effect op het Ouderdomsfonds op lange termijn in een tweetal scenario's samen met het Pre-Covid scenario. De volgende projecties zijn gebaseerd op het verwachte Bruto Binnelands Product (BBP) dat bepaald is door de Directie Economische Zaken en met aannames van de bank¹. Voor de volgende scenario's geldt tevens een geleidelijke stijging van de pensioenleeftijd naar 65 jaar in 2024.

Scenario: Pre-Covid

Het onderhavige scenario laat het verloop van het Ouderdomsfonds zien voor de uitbraak van de pandemie. De verwachting was dat de reserve in 2035 op zou raken.

Verloop van het resultaat Ouderdomsfonds en de reserve AOV/AWW fonds over de periode 2020-2040 en pensioenleeftijd naar 65 jaar (in MLN AWG)

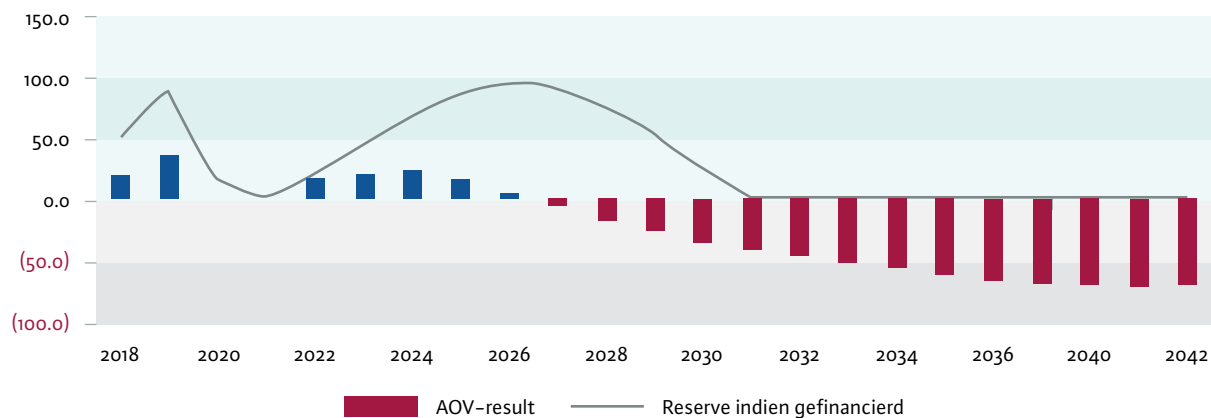


Scenario 1: Economisch herstel van twee jaar

Onder scenario 1 wordt uitgegaan van een economisch herstel van twee jaar. Dit houdt in dat het BBP-niveau van 2019 weer in 2023 wordt bereikt. De verwachting is echter dat de reserve AOV/AWW al in 2021 opdraakt. Het negatief resultaat van 2021 zal gefinancierd moeten worden. Onder deze voorwaarde wordt met ingang van 2022 een reserve opgebouwd tot 2027, waarna deze gebruikt zal worden.



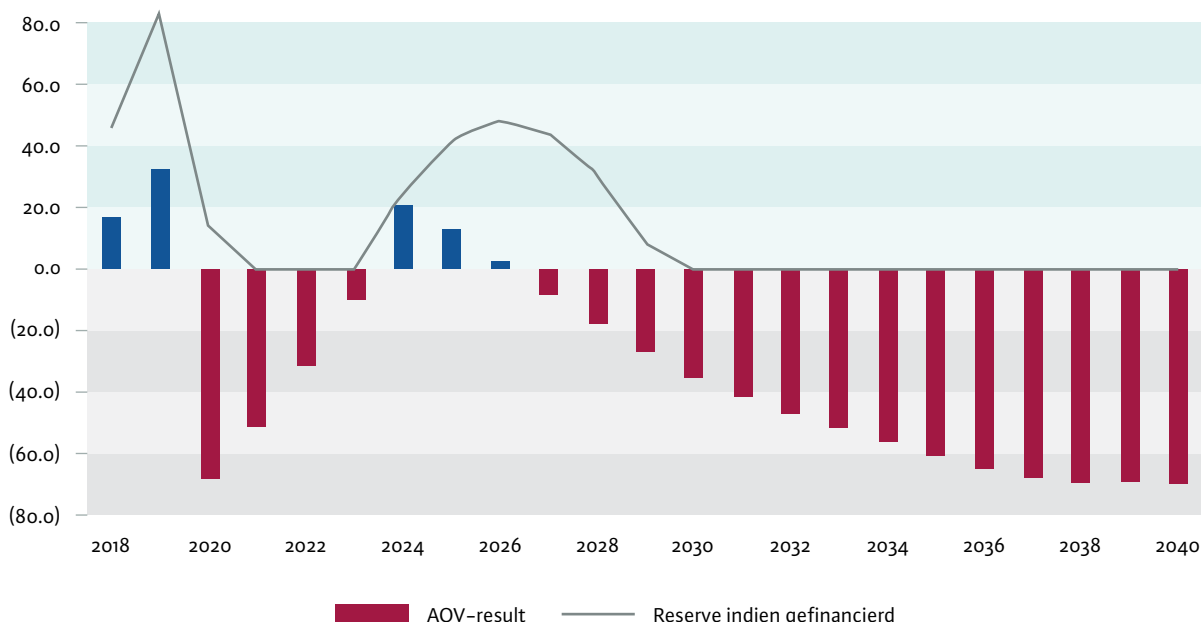
Verloop van het resultaat Ouderdomsfonds en de reserve AOV/AWW fonds over de periode 2020-2040 en pensioenleeftijd naar 65 jaar (in MLN AWG)



Scenario 2: Economisch herstel van drie jaar

Onder scenario 2 wordt uitgegaan van een economisch herstel van drie jaar. Dit houdt in dat het BBP-niveau van 2019 weer in 2024 wordt bereikt. De verwachting is dat de reserve AOV/AWW eveneens al in 2021 opraakt. Het negatief AOV resultaat over de herstelperiode zal gefinancierd moeten worden. Onder deze voorwaarde wordt met ingang van 2024 een reserve opgebouwd tot 2027, waarna deze gebruikt zal worden om de tekorten over de navolgende jaren te dekken. De reserve onder dit scenario raakt op in 2030.

Verloop van het resultaat Ouderdomsfonds en de reserve AOV/AWW fonds over de periode 2020-2040 bij herstel in 3 jaar en pensioenleeftijd naar 65 jaar (in MLN AWG)



Door de huidige crisis en onzekerheid over de economische situatie van Aruba zal het Ouderdomsfonds onder de huidige omstandigheden niet lang houdbaar blijven. Uit de projecties blijkt dat de reserve al in 2021 zal opraken. Dit is gebaseerd op de aanname dat de Arubaanse economie in 2023 of 2024, afhankelijk van scenario, het BBP-niveau van 2019 zal behalen. Dit betekent een hoge BBP-groei over de tussenliggende jaren. Voornoemde moet echter met de nodige voorzichtigheid worden genomen aangezien de huidige onvoorspelbare economische situatie van Aruba. Voorts valt te vermelden dat ongeacht de economische impact er steeds sprake is van een versnelde vergrijzing van de Arubaanse bevolking waardoor de uitkeringskosten continu blijven stijgen. Voor het komende jaar zal het Ouderdomsfonds kampen met financiële uitdagingen. Dit betekent onder andere oplossingen zoeken voor de komende liquiditeitsproblemen op korte termijn en op lange termijn zoeken naar alternatieven om de houdbaarheid van het fonds te waarborgen. Hiervoor worden hervormingen niet uitgesloten. De bank zal in deze moeilijke tijden de economische situatie blijven volgen en haar projecties blijven aanpassen en waar nodig advies geven aan de overheid.

