

Bijlage 1**Aantal klachten trekkingsrecht en wijze van afhandeling in januari en februari 2016****Trekkingsrecht**

Jan	49
Feb	47
Totaal	96

Afdoeningswijze

Geluisterd	5		
Vraag beantwoord	6		
Nadere informatie verstrekt of doorverwezen	32		
Niet eens met wettelijke regeling of beleid	2		
Doorverwijzen voor interne klachtbehandeling	19		
Interventie	28 ¹	jan 12	feb 16
Nog niet afgedaan	4		
Totaal	96		

¹ Dit getal komt niet overeen met de 23 interventies die de SVB heeft geteld. Dit is te verklaren door de verschillen in opvatting tussen SVB en de burger/Nationale ombudsman of de burger zijn klacht al eerder bij de SVB kenbaar heeft gemaakt (klachtherkenning).