



Mevrouw drs. N.A. Vermeulen MBA,  
Voorzitter Raad van Bestuur  
Sociale Verzekeringsbank  
Postbus 1100  
1180 BH AMSTELVEEN

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

24 maart 2015

**Ons nummer**

No 2015/0072 U

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Jaarbrief 2014

Geachte mevrouw Vermeulen,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 586 betrekking op de SVB, een afname van 3% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

Reeds in de jaarbrief over 2011 heeft de ombudsman zijn complimenten voor de SVB uitgesproken. Uw organisatie weet al meerdere jaren een hoog niveau van klachtbehandeling en dienstverlening te bereiken. In de jaarbrief over 2014 wil hij graag opnieuw zijn waardering uitspreken. Hij was bijvoorbeeld te spreken over de flexibele en klantgerichte wijze waarop de SVB de Fraudewet uitvoerde. De Nationale ombudsman ziet graag dat de SVB de doorgezette goede lijn op het gebied van dienstverlening, klachtbehandeling en communicatie voortzet.

Een punt van grote zorg is wel de problematiek rond trekkingsrechten voor het PGB. Deze problematiek speelt vooral in 2015, maar begon zich reeds eind 2014 af te tekenen. Daarnaast ontving de ombudsman in 2014 onder meer klachten over beslaglegging op AOW, over huisbezoek in verband met vermeend samenwonen en het korten van de afkoopsom particulier ouderdomspensioen op de AOW-partnertoeslag.

### **Communicatie**

Steeds meer Nederlandse burgers die in meerdere landen hebben gewoond, hebben te maken met internationale wet- en regelgeving. Dit stelt voor de SVB eisen aan de kwaliteit van communicatie met deze burgers. De SVB heeft immers met deze groep van burgers te maken bij de uitvoering van kindregelingen en van de AOW. De ombudsman ziet dat de SVB regelmatig gebruik maakt van mogelijkheden om met AOW-gerechtigden in het buitenland snel contact te leggen, door te bellen of te e-mailen. Voor de AOW-gerechtigden in Nederland geldt dat burgers de uitleg in een persoonlijk gesprek op een SVB-vestiging zeer waarderen. De Nationale ombudsman vertrouwt erop dat de SVB op deze ingeslagen weg doorgaat.

### **Klachtafhandeling op de werkvloer**

De SVB hanteert een nieuwe aanpak voor klachtbehandeling: het delegeren hiervan naar de werkvloer. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat de SVB de effectiviteit van de nieuwe aanpak zal monitoren om de goede kwaliteit van klachtafhandeling te kunnen blijven waarborgen. Het is van belang dat de SVB zorgt voor goede basiskennis van klachtbehandeling op de werkvloer en zowel de klachtherkenning als de klachterkenning bij de medewerkers bevordert, zodat escalatie en formele klachtafhandeling zoveel mogelijk worden voorkomen. Uit contacten van de Nationale ombudsman met burgers blijkt dat zij het zeer op prijs stellen dat de SVB in zijn correspondentie doorkiesnummers vermeldt.

De Nationale ombudsman is daarnaast tevreden over de wijze waarop de SVB voortvarend en oplossingsgericht optreedt bij klachten die de Nationale ombudsman voorlegt.

### **Trekkingsrechten bij PGB's**

Eind 2014 ontstonden problemen met de grote toestroom aan contacten (vragen en klachten) bij de SVB over het trekkingsrecht. De budgethouders konden de SVB niet bereiken of kregen geen reactie na het toesturen van de zorgovereenkomst. De telefonische bereikbaarheid van de SVB was problematisch en er ontstond een grote opeenhoping van terugbelverzoeken. In overleg met de ombudsman trof de SVB een noodvoorziening om de achterstanden weg te werken.

Ondanks een noodscenario dat de SVB half januari 2015 in werking stelde, blijven er problemen. Dit is voor de Nationale ombudsman aanleiding geweest om in februari 2015 een onderzoek aan te kondigen bij de staatssecretaris van VWS naar de oorzaken van deze problemen die vooralsnog negatief afstralen op de SVB. In juni van dit jaar verwacht de Nationale ombudsman zijn onderzoek af te ronden.

**Ons nummer**  
2015/0072 U



3

**Tot slot**

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 13 april om 16.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en aan de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid gestuurd. Ook wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F.J.W.M. van Dooren', with a horizontal line underneath.

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

**Aantal verzoeken over de Sociale Verzekeringsbank**

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	607	586
Aantal behandelde verzoeken	610	597
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren <sup>1</sup>	545	529
2. Interventies	56	56
3. Bemiddelingen	0	0
4. Onderzoeken met rapport	5	1
- Gegrond		5
- Deels gegrond		0
- Niet gegrond		0
- Geen oordeel		0
5. Onderzoeken met brief	1	1
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	3	10

<sup>1</sup> Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.