



# Rapport

**Datum: 21 oktober 2002**  
**Rapportnummer: 2002/321**

## Klacht

Op 3 juni 2002 besloot de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar een gedraging van de Sociale verzekeringsbank (SVB), vestiging Leiden. De te onderzoeken gedraging werd als volgt geformuleerd:

De wijze waarop de SVB, vestiging Leiden, toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. In het kader van een onderzoek dat de Nationale ombudsman had ingesteld naar een klacht over de SVB, vestiging Leiden, inzake het niet uitbetalen van een AOW-uitkering, zond de SVB de Nationale ombudsman een afschrift toe van een brief (ontvangstbevestiging), die de SVB op 23 april 2002 aan de betrokken klaagster had toegezonden. In die brief was de passage opgenomen, dat wanneer klaagster dat wenste, zij in de gelegenheid zou worden gesteld om haar klacht mondeling toe te lichten. Aangegeven werd dat zij daartoe binnen een week contact kon opnemen met het secretariaat van de afdeling AOW/Anw van de vestiging Leiden - waarvan het telefoonnummer in de brief was vermeld - voor het maken van een afspraak.

Deze passage aangaande het horen gaf de Nationale ombudsman aanleiding om de SVB bij brief van 3 juni 2002 te laten weten dat hij had besloten om hiernaar een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Daarbij gaf de Nationale ombudsman aan dat hij een handelwijze waarbij een klager in het kader van de klachtbehandeling alleen dan wordt gehoord wanneer hij uitdrukkelijk aangeeft te willen worden gehoord, in strijd acht met artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1.).

2. In reactie op de geformuleerde gedraging liet de SVB, vestiging Leiden, bij brief van 14 juni 2002 weten dat de brief van de Nationale ombudsman van 3 juni 2002 had geleid tot heroverweging van de gemaakte procedure-afspraken met betrekking tot het horen van klagers in het kader van de klachtbehandeling. De SVB, vestiging Leiden, gaf aan bedoelde procedure-afspraken aan te passen in die zin, dat klagers in het vervolg zullen worden benaderd met een uitnodiging voor een hoorgesprek. De vestiging Leiden gaf daarbij tevens aan ernaar te streven om de gewijzigde procedure uiterlijk per 1 augustus 2002 te laten ingaan. Daarnaast gevraagd liet de vestiging Leiden op 6 augustus 2002 telefonisch weten dat de procedurebeschrijving inmiddels was aangepast, dat de formele beslissing daarover daags erna zou worden genomen en dat de gewijzigde procedure naar verwachting half augustus in werking zou zijn getreden. Op 1 oktober 2002 liet de vestiging Leiden weten dat de procedure uiteindelijk per 1 september 2002 in werking is getreden.

3. Bij brief van 29 juli 2002 liet het hoofdkantoor van de SVB in reactie op de hem voorgelegde gedraging weten, dat met instemming was vernomen dat de vestiging Leiden in de brief van 14 juni 2002 aan de Nationale ombudsman had meegedeeld dat diens standpunt ten aanzien van het horen wordt gedeeld en aanleiding is geweest om de interne procedure in Leiden aan te passen. Het hoofdkantoor gaf aan dat dit standpunt eveneens wordt onderschreven door het landelijk beleid van de SVB, zoals dat is vastgelegd in de interne handleiding. Daarbij wordt volgens de SVB uitgegaan van een (uitnodiging voor een) hoorzitting, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden. Ook in de brochure over de klachtprocedure, die standaard bij iedere ontvangstbevestiging van een klacht wordt toegezonden (zie Achtergrond, onder **3.**), wordt melding gemaakt van het recht van de klager om te worden gehoord, aldus de SVB.

Het hoofdkantoor van de SVB gaf in dat verband aan dat uit rondvraag bij een aantal vestigingen van de SVB was gebleken dat het overgrote deel van de klagers geen prijs stelt op het horen en door de uitnodiging voor een hoorzitting wordt genoopt tot het verrichten van een handeling, bestaande uit het afzeggen van de geplande hoorzitting. Regelmatig leidt het uitblijven van een dergelijke reactie volgens de SVB tot het vergeefs vastgelegd zijn van ruimte en capaciteit voor het horen. Dit is echter geen aanleiding om het beleid aan te passen, aldus de SVB (zie Achtergrond, onder **4.**). Daarom zal het hoofdkantoor naar zijn zeggen bij de eerstvolgende gelegenheid de vestigingen er nog eens op wijzen dat overeenkomstig de landelijke instructies in de ontvangstbevestiging standaard een (nader contact over een) hoorzitting wordt aangekondigd. Daarnaast zal overwogen worden de inhoud van de ontvangstbevestiging landelijk uniform vast te stellen.

## II. Beoordeling

De onderzochte gedraging heeft betrekking op de wijze waarop de SVB, vestiging Leiden, toepassing heeft gegeven aan de hoorplicht zoals die op grond van het bepaalde in artikel 9:10 van de Awb bij klachtbehandeling voor bestuursorganen geldt. Op grond van het eerste lid van dat artikel stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Op grond van het tweede lid kan van het horen worden afgezien in het geval dat de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Uit de wetgevingssystematiek volgt dat het bestuursorgaan ook niet behoeft te horen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb), dan wel indien niet is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten, neergelegd in artikel 9:4 en artikel 9:8 van de Awb (zie Achtergrond, onder **1.**).

Gebleken is dat de SVB, vestiging Leiden, ten aanzien van het horen aldus heeft gehandeld, dat in de ontvangstbevestiging die naar aanleiding van een klacht aan een klager werd verstuurd, werd aangegeven dat de klager zijn klacht desgewenst mondeling

kon toelichten, waartoe hij dan binnen een week (telefonisch) contact kon opnemen met de betreffende afdeling voor het maken van een afspraak.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze handelwijze in strijd is met het bepaalde in artikel 9:10 van de Awb. Dit omdat de wettelijke regeling met betrekking tot het horen van een klager, die neerkomt op “ja, tenzij” (dat wil zeggen altijd uitnodigen tenzij (a) de klacht kennelijk ongegrond is, (b) de klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting, (c) de klacht niet-ontvankelijk is of (d) wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen), als het ware wordt veranderd in een “ja, mits”, hetgeen in de praktijk gemakkelijk kan neerkomen op een “nee, tenzij”. Door de handelwijze van de SVB, vestiging Leiden, wordt van de kant van de klager als het ware een extra handeling gevergd voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting, hetgeen niet juist is. Het initiatief moet altijd bij het bestuursorgaan liggen. Voor het nemen van dit initiatief zijn verschillende mogelijkheden:

het bestuursorgaan nodigt de klager uit voor een hoorzitting;

het bestuursorgaan informeert de klager eerst over de hoorzitting en vraagt de klager om ingeval hij *geen* gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord dit aan te geven, hetgeen betekent dat de klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek reageert; en

het bestuursorgaan geeft bij de afhandeling van de klacht gemotiveerd aan waarom er in het betreffende geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Volledigheidshalve benadrukt de Nationale ombudsman dat blijkens de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder **2.**) ook telefonisch horen mogelijk wordt geacht, mits daartoe in overleg met de klager wordt besloten. De klager kan telefonisch worden gevraagd of hij afziet van een hoorzitting en genoegen neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden, betekent dit dat het daadwerkelijk horen in de regel in een later telefoongesprek moet plaatsvinden.

Gezien het voorgaande is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Artikel 9:5 Awb biedt bestuursorganen de mogelijkheid voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Blijkens de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder **2.**) is iedere informele vorm van afdoening mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Zo kan het bestuursorgaan direct bij binnenkomst van een klaagschrift telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk

om tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat geschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. In geval nog geen toepassing is gegeven aan artikel 9:10 Awb zal de klager alsdan alsnog in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord.

## **Conclusie**

De onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, vestiging Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is niet behoorlijk.

Met instemming is kennisgenomen van het besluit van de SVB, vestiging Leiden, om de procedure met betrekking tot het horen van een klager per 1 september 2002 te wijzigen in die zin, dat klagers in het vervolg worden benaderd met een uitnodiging voor een hoorgesprek.

Eveneens is met instemming kennisgenomen van het voornemen van het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen om de verschillende vestigingen van de SVB er op te wijzen dat, overeenkomstig de landelijke instructies, in de ontvangstbevestiging standaard (een nader contact over een) hoorzitting wordt aangekondigd ("ja, tenzij") en voorts van het feit dat daarnaast wordt overwogen om de inhoud van de ontvangstbevestiging landelijk uniform vast te stellen.

## **Onderzoek**

Nadat de Nationale ombudsman een onderzoek dat hij had ingesteld naar een klacht over het niet uitbetalen van een AOW-uitkering door de SVB, vestiging Leiden, had beëindigd,

liet hij de SVB bij brief van 3 juni 2002 weten te hebben besloten om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de hiervoor onder **GEDRAGING** weergegeven gedraging. Zowel de vestiging Leiden als het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen werd in de gelegenheid gesteld op de geformuleerde gedraging te reageren. Tevens werd aan het hoofdkantoor van de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Zowel de vestiging Leiden als het hoofdkantoor te Amstelveen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van de vestiging Leiden gaf voorts aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Ontvangstbevestiging van 23 april 2002 van de SVB, vestiging Leiden, inzake een ingediende klacht.

Reactie van de SVB, vestiging Leiden, van 14 juni 2002.

Reactie van de SVB, hoofdkantoor te Amstelveen, van 29 juli 2002.

Telefonische informatie van de SVB, vestiging Leiden, op 6 augustus 2002, aangevuld op 1 oktober 2002.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling

## **Achtergrond**

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:4

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.”

#### Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

#### Artikel 9:8

“Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

#### Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

**2. Memorie van Toelichting** bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837

Pag. 7-8

## **“8. Inhoud van het wetsvoorstel**

### 8.1 Algemeen

(...)

Klachten kunnen steeds zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van die klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigungen vaak een goede reactie zijn.

Ook bij schriftelijk ingediende klachten kan een snelle en informele wijze van behandelen resultaten hebben. Anderzijds kan het schriftelijk tot uitdrukking brengen van een klacht ook wijzen op de behoefde de zaak wat diepgaander te doen onderzoeken. Daarom is voor schriftelijke klachten die aan een aantal in artikel 9:4 opgenomen eisen voldoen (...) een procedure voorgeschreven. Ook bij die klachten geldt echter steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager (artikel 9:5). Het bestuursorgaan kan dus bij binnenkomst van een klaagschrift direct telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een wat verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg behoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Het kan de duidelijkheid voor de burger wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst.

Leent een schriftelijk ingediende klacht zich niet voor een meer informele afhandeling, of is de klager daarmee niet tevreden gesteld, dan zal de nu voorgestelde procedure moeten



worden gevolgd, met alle waarborgen die deze de klager biedt. Daartoe biedt het wetsvoorstel een - overigens beperkt gehouden - aantal regels. Deze bepalen dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, dat de klacht tijdig en door een niet bij de klacht betrokken persoon wordt afgehandeld, dat de klager wordt gehoord en dat deze een gemotiveerd antwoord ontvangt...”

Pag. 15-16

*“Artikel 9:5*

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele behandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer «naar tevredenheid van de klager» aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen.”

Pag. 19-21

*“Artikel 9:10*

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (...).

(...)

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken. In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo'n tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

(...)

Ten slotte moet worden gewezen op de situatie van in het buitenland verblijvende klagers. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kan het voorkomen dat de klager moeilijk bereikbaar of traceerbaar is. In die situaties kan er sprake zijn van een overmachtsituatie waarin van het bestuursorgaan niet kan worden verwacht om de klager (in persoon) te horen. In dergelijke overmachtsituaties moet ernaar worden gestreefd de klager op enigerlei wijze te horen, maar is enige flexibiliteit noodzakelijk..."

3. Klachtenbrochure van de SVB ("Omdat bij ons mensen werken...")

"(...)

De behandeling van uw klacht

(...)

U hebt het recht uw klacht mondeling (in persoon of telefonisch) te verduidelijken. Hiervan wordt een verslag gemaakt en u krijgt daarvan een kopie. Ook hiervoor geldt dat uw

gemachtigde u kan vertegenwoordigen...”

#### **4. SVB Beleidsregels 2002** (vastgesteld bij besluit van het bestuur van de Sociale verzekeringsbank van 26 april 2002, Stcrt. 2002, 109)

“Deel II: Awb

### 8. Klachten

#### **8.1 Algemeen:**

artikel 9:1, lid 1, artikel 9:4, artikel 9:5, artikel 9:6, artikel 9:10 en artikel 9:12, lid 1 Awb

De Awb bevat alleen procedurele voorschriften voor schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager (artikel 9:4 Awb). De SVB hanteert ten aanzien van deze klachten het beleid dat in alle gevallen wordt getracht de klacht op zo kort mogelijke termijn naar tevredenheid van de klager af te doen. Hiertoe wordt getracht de gedraging waarover wordt geklaagd zo snel mogelijk te corrigeren en eventueel een voorlopig oordeel uit te spreken over de gedraging. Kan de klacht niet naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld dan wordt de klager uitgenodigd voor een hoorzitting en zal een formeel eindoordeel over de klacht worden gegeven.

In de Awb zijn geen voorschriften opgenomen voor de afhandeling van mondeling ingediende klachten of klachten die geen betrekking hebben op een gedraging jegens de klager. Wel zijn op de afhandeling van deze klachten de algemene beginselen van behoorlijk bestuur van toepassing. De in de Awb vervatte procedurele voorschriften

- betreffende onder meer het houden van een hoorzitting - zijn dan echter niet van toepassing.

(...)

#### **8.5 Horen:**

artikel 9:10 Awb

Aan het horen zijn geen wettelijke eisen gesteld. Het horen kan derhalve zowel telefonisch als in persoon geschieden. De SVB laat de keuze tussen deze twee mogelijkheden aan de klager. (...)