



# U heeft een klacht

## Inhoud

Wat is een klacht	2
Eerst bellen	2
Een formele klachtbrief	2
Onderzoek	2
Hoorgesprek	3
Uitslag	3

U bent niet tevreden over de dienstverlening van de SVB en wilt daarom een klacht indienen. De SVB heeft hiervoor een formele klachtregeling. Hoe deze in zijn werk gaat, leest u in deze folder.

De SVB wil al uw vragen meteen beantwoorden en u zo goed mogelijk van dienst zijn. En een stipte betaling van het geld waar u recht op heeft, vinden wij vanzelfsprekend. Toch kan er iets misgaan, waardoor u niet tevreden bent. Waar mensen werken kan dit nu eenmaal gebeuren, ook bij de SVB. Graag horen wij van u wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

### **Wat is een klacht**

Het begrip 'klacht' zien we heel ruim. Misschien vindt u dat u niet goed te woord bent gestaan, of dat de SVB een afspraak niet nagekomen is, of dat de behandeling van uw vraag te lang duurt. Simpel gesteld: elke uiting van ongenoegen over de werkwijze of dienstverlening van de SVB. Als klant van de SVB heeft u dan het recht om een klacht in te dienen. Een klacht is dus iets anders dan een bezwaar over een beslissing van de SVB: zie hiervoor de brochure op onze website 'Als u het niet eens bent met de SVB'.

### **Eerst bellen**

Voordat u uw klacht per brief stuurt, is het goed om ons eerst te bellen. Door de directe uitwisseling van informatie is uw klacht dan meestal sneller opgelost. Dit is nu eenmaal het voordeel van persoonlijk contact. Of bellen een goed alternatief is, hangt natuurlijk wel van de aard van uw klacht af. Overigens kunt u ook een e-mail via [www.svb.nl](http://www.svb.nl) (onder 'Contact') sturen met het verzoek om u op te bellen wanneer het u uitkomt.

### **Een formele klachtbrief**

Kiest u voor de formele weg, dan stuurt u een brief aan de directeur van het SVB-kantoor in uw regio. In uw brief omschrijft u uw klacht en geeft u aan wat u verwacht van de SVB. Na ontvangst van uw brief bellen wij u binnen een week op om samen met u tot een oplossing te komen. Bent u hier tevreden over, dan sturen wij u een brief ter bevestiging van de afspraak.

### **Onderzoek**

Brengt het telefonische contact niet de gewenste oplossing, dan starten wij een nader onderzoek. Hiervoor heeft de SVB zes weken de tijd. Uw klacht wordt onderzocht door een medewerker die niet eerder bij de afhandeling van uw (aan)vraag betrokken is geweest.

---

**Hoorgesprek**

Als u dit wenst, mag u uw klacht mondeling toelichten. U kunt kiezen voor een persoonlijk gesprek op het SVB-kantoor, of voor een telefoongesprek. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Natuurlijk mag u een gemachtigde aanwijzen die voor u het woord voert.

---

**Uitslag**

In de regel krijgt u binnen zes weken bericht over de uitslag. De SVB kan deze termijn met vier weken verlengen als dit nodig is voor een goede afhandeling. In de brief staat het resultaat van het onderzoek en of uw klacht terecht is.

**Nationale Ombudsman**

Bent u het niet eens met het oordeel van de SVB over uw klacht? Dan kunt u hierover een brief sturen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, of bellen naar 0800 33 55 555.

---

Ooit komt iedereen een keer met de SVB in aanraking. Bij de fijne dingen in het leven of door de onvermijdelijke dingen van het leven. Als kind, als ouder, als nabestaande. Schoolgaand, werkend of gepensioneerd. Dan keert de SVB uit. Beheert ze, verzorgt ze. Doelmatig, rechtmatig en geruisloos. Voor het leven.