

# Comment contester une décision de la SVB



## VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC NOTRE DÉCISION

Souhaitez-vous contester une décision prise par la SVB sur vos droits à une prestation ? Contactez d'abord la Direction qui gère votre dossier ; il est fort possible que votre problème puisse être résolu très vite. Et si nos explications ne vous donnent pas satisfaction, vous pourrez déposer une réclamation. La SVB examinera le dossier à la lumière de vos objections et prendra une décision sur cette réclamation.

### Comment réclamer ?

Envoyez dans les 6 semaines qui suivent la date de la décision un courrier expliquant que vous n'êtes pas d'accord.

### Les éléments indispensables

Il faut toujours signer une lettre de réclamation et y indiquer :

- vos nom et adresse ;
- votre n° BSN ou, si vous n'en avez pas, la référence de dossier SVB ;
- quelle décision vous contestez ;
- le ou les motifs pour lesquels vous n'êtes pas d'accord avec la décision ;
- la décision qui selon vous aurait dû être prise ;
- la date de votre réclamation

Joignez toutes les pièces que vous considérez comme importantes. Faites des photocopies pour vous. Inscrivez sur l'enveloppe en haut à gauche « bezwaarschrift ».

*Si une autre personne écrit la réclamation à votre place, joignez une lettre pour indiquer que vous lui donnez l'autorisation de le faire.*

### Pas de décision... vous pouvez aussi réclamer

Vous attendez de connaître une décision de la SVB sur vos droits mais vous ne recevez rien. Adressez-vous d'abord à la Direction concernée. On pourra peut-être vous expliquer pourquoi.

Mais si vous n'avez toujours rien reçu au bout d'un certain temps, envoyez une réclamation contre le fait qu'aucune décision n'a encore été prise.

### Vous êtes mécontent des services de la SVB ?

Estimez-vous qu'on ne vous a pas traité correctement à l'accueil ou au téléphone ? Trouvez-vous qu'une réaction de la SVB se fait attendre trop longtemps ? Votre prestation continue-t-elle à être versée sur un compte erroné alors que vous aviez signalé votre nouveau numéro ? N'envoyez pas une lettre de réclamation mais une plainte. En principe les plaintes sont instruites en une semaine.

### Nous remboursons quelquefois les frais

Les dépenses que vous aurez à faire dans une procédure de réclamation, par exemple les frais de déplacement, de téléphone depuis l'étranger ou pour une assistance juridique, peuvent vous être remboursées. Demandez-le à l'avance dans votre lettre de réclamation. Conservez bien tous les justificatifs (notes de téléphone en réseau international, titres de transport, factures etc.).

Attention : ces dépenses seront remboursées seulement si la SVB a fait une erreur dans la décision contestée.

## LE TRAITEMENT DE VOTRE RECLAMATION

Lorsque la SVB a reçu une réclamation, elle fait des recherches. Vous pouvez aussi venir exposer vous-même votre point de vue.

La SVB prend ensuite une décision. La procédure dure un certain temps mais en principe pas plus de 13 semaines.

### La SVB examine vos objections

La SVB reprend la décision attaquée et se renseigne, si nécessaire, auprès des instances concernées. Toutes les pièces sur lesquelles se base l'examen de la décision peuvent être consultées, et si de nouvelles pièces sont ajoutées au dossier, vous pouvez en demander une copie.

### Vous pouvez exposer votre point de vue de vive voix

En général, nous invitons le réclamant à venir exposer son point de vue de vive voix dans nos locaux, au cours d'une audience de conciliation. Si vous le souhaitez, vous pouvez donner des explications par téléphone. Vous n'êtes pas obligé de venir, mais faites-le-nous savoir. Vous pouvez aussi demander à une autre personne de vous représenter, par exemple un avocat, un membre de votre famille ou une connaissance. Cette personne devra être munie d'une déclaration signée de votre main que vous l'autorisez à vous remplacer pendant la procédure de réclamation.

Vous recevrez un compte rendu de l'entretien; vous pourrez ainsi relire ce qui a été dit.

Nous vous signalons à toutes fins utiles qu'il n'est pas obligatoire d'assister à l' audience, ni de fournir des explications par téléphone.

### La suspension de votre prestation vous met dans des difficultés financières ?

Si votre situation financière est très précaire, vous pouvez demander au tribunal compétent de prendre une « mesure provisoire » en votre faveur, par exemple le rétablissement du versement de votre prestation, et ce même si votre réclamation est encore en instruction.

### La décision de la SVB sur votre réclamation

Lorsque les recherches sont terminées, la SVB prend une décision, en principe dans les 13 semaines qui suivent la date de la réclamation, mais quelquefois, si les recherches exigent un délai plus long, dans les 17 semaines.

### Les décisions possibles

Trois cas se présentent :

1. Votre réclamation est déclarée « fondée » : on vous a donné en partie ou totalement raison et la décision attaquée est révisée, la plupart du temps en votre faveur.
2. Votre réclamation est déclarée « non fondée » : on vous a donné tort et la décision attaquée est confirmée.
3. Votre réclamation est déclarée « non recevable » : elle n'est pas instruite sur le fond, parce que, par exemple, vous n'avez pas respecté le délai de dépôt prescrit ou parce que vous n'avez pas nommé les raisons de votre désaccord.

### La décision prise sur votre réclamation ne vous paraît pas juste

Il vous reste la possibilité d'aller en appel devant le tribunal dont les coordonnées se trouvent sur la lettre concernant votre réclamation.

### Des questions ?

Contactez la Direction SVB dont dépend votre lieu de résidence ou consultez notre site [www.svb.nl](http://www.svb.nl).

## MODELE DE LETTRE DE RECLAMATION

A l'attention de : Sociale Verzekeringsbank  
Kantoor *indiquez l'adresse de la Direction SVB dont vous dépendez*

Date :

Objet : réclamation

Je conteste votre décision du *[date de la décision]*  
sur *indiquez le sujet de la décision attaquée*

Je ne suis pas d'accord pour le(s) motif(s) suivant(s) :  
*Précisez ici les raisons de votre désaccord*

Je suis d'avis que la décision qui aurait dû être prise est la suivante :  
*Indiquez ici quelle décision est selon vous correcte*

Signature \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_\_\_

N°BSN (ancien n° Sofi) \_\_\_\_\_

*Si vous n'avez pas de n° BSN, inscrivez la référence que la SVB a attribuée à votre dossier.*

