

SVB CLIËNTENRAAD

telefoon: 020 656 54 30

e-mail: clienraad@svb.nl

Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen

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.

Clëntenraad SVB

In gesprek zijn met u, de klant van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Dat is wat de Clëntenraad SVB wil bereiken met deze folder. Maar wat doet de Clëntenraad? Een nadere kennismaking.

4,5 MILJOEN KLANTEN

Als uitvoerder van onder andere de AOW en de kinderbijslag zorgt de SVB ervoor dat ruim 4,5 miljoen klanten krijgen waar zij recht op hebben.

Elke maand of elk kwartaal weer.

De SVB wil een klantgerichte organisatie zijn. Dat kan als de Cliëntenraad weet wat er bij u, klant van de SVB, leeft. U kent de dienstverlening van de SVB als geen ander. De SVB wil graag van haar klanten weten hoe zij de dienstverlening kan verbeteren. Daarom houdt de SVB regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken. Maar ook via de Cliëntenraad is de SVB met u in gesprek.

WAT DOET DE CLIËNTENRAAD VOOR U?

De Cliëntenraad is een overleg- en adviesorgaan van de Raad van Bestuur van de SVB. Zij adviseert gevraagd en ongevraagd, geeft signalen af, doet verbetervoorstellen en denkt mee over ontwikkelingen binnen de SVB. Denk bijvoorbeeld aan de contacten met klanten. Of over duidelijke regels rond samenwonen. Zo oefent de Cliëntenraad vanuit het belang van de klant van de SVB invloed uit op de uitvoering en de kwaliteit van dienstverlening door de SVB.

De Cliëntenraad is een volwaardige gesprekspartner van de Raad van Bestuur. Bovendien zijn de taken en bevoegdheden van de Cliëntenraad in de wet vastgelegd.

WIE ZITTEN ER IN DE CLIËNTENRAAD?

De Cliëntenraad is er voor alle klanten van de SVB. De voorzitter en de leden zijn zelf ook klant van de SVB.

De raad bestaat uit de voorzitter en tien leden. Vijf leden zijn afgevaardigd door maatschappelijke organisaties. Dat zijn de vakcentrales FNV, CNV en MHP, de samenwerkende ouderenbonden en het Landelijk Overleg Minderheden. De andere vijf leden zijn individuele klanten van de SVB. Wilt u weten wie de voorzitter en de leden zijn? Op de website van de SVB stelt de raad zich voor. Ga naar www.svb.nl (over de SVB, SVB en haar klanten, Cliëntenraad).

IN CONTACT MET DE CLIËNTENRAAD

Zoals gezegd houdt de Cliëntenraad de vinger aan de pols van de dienstverlening. Als klant van de SVB ervaart u de dienstverlening in de praktijk. Misschien bent u niet tevreden over de dienstverlening. Als meer klanten dezelfde ervaring hebben, onderneemt de Cliëntenraad actie door de zaak aan te kaarten bij de Raad van Bestuur.

Misschien heeft u wensen, ideeën of suggesties om de dienstverlening te verbeteren. Laat dat via uw SVB-kantoor (zie www.svb.nl) aan de Cliëntenraad weten. Als u vragen heeft aan de Cliëntenraad, kunt u contact opnemen met de secretaris van de raad.