



# Servicewijzer SVB

## Inhoud

SVB voor het leven	2
Servicegarantie: onze belofte aan u	2
Mijn SVB: online uw zaken regelen	3
Wijziging in uw situatie doorgeven	3
SVB Pensioenoverzicht	4
Als u het niet eens bent met de SVB	5
U heeft een klacht	5
Als de SVB niet op tijd beslist	6
Wat als u een wijziging niet op tijd doorgeeft	6
Weet hoe het zit: wat als u een regel niet nakomt	7
Controles binnen en buiten Nederland	8
Contact met de SVB	8

U ontvangt kinderbijslag, een AOW-pensioen, een nabestaandenuitkering Anw of een andere uitkering van de SVB. Om ervoor te zorgen dat u onbezorgd uw geld blijft ontvangen, is het handig dat u de 'spelregels' van de SVB kent. En de mogelijkheden binnen de dienstverlening van de SVB. Hoe geef ik een wijziging door? Wat als ik het niet eens ben met de beslissing van de SVB? Wat kan ik regelen via internet? Wat kunt u van de SVB verwachten, en wat verwacht de SVB van u? U vindt hier het antwoord.

---

### SVB voor het leven

De SVB is er voor het leven. Een geboorte, een overlijden van een naaste, stoppen met werken en AOW krijgen. Op verschillende momenten in uw leven krijgt u met de SVB te maken.

Ontvangt u al geld van de SVB, dan is het goed om eens te kijken naar de andere regelingen die de SVB uitvoert. Misschien zijn er meer regelingen waar u gebruik van kunt maken.

Krijgt u kinderbijslag en wilt u ook graag meer weten over wat de overheid heeft geregeld wanneer u of uw partner komt te overlijden (Algemene nabestaandenwet)? Of heeft u een AOW-pensioen en wilt u graag meer weten over een financiële tegemoetkoming voor hulp in de huishouding (persoonsgebonden budget)? Kijk dan op [www.svb.nl](http://www.svb.nl).

---

### Servicegarantie: onze belofte aan u

U kunt op verschillende manieren in contact komen met de SVB. U kunt rechtstreeks een medewerker bellen, een brief of e-mail sturen, of bellen voor een afspraak om langs te komen op het SVB-kantoor als u liever persoonlijk contact heeft. Wat u ook kiest, de SVB wil u graag snel en met resultaat verder helpen. Om dit te garanderen, biedt de SVB u de volgende service:

- De informatie op onze website is juist en actueel. Iedereen die kinderbijslag, AOW-pensioen of nabestaanden-uitkering Anw ontvangt, kan met DigiD zijn gegevens wijzigen.
- U kunt ons een e-mail sturen via 'Contact' op de website. Binnen twee werkdagen krijgt u antwoord.
- U kunt ons bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. We handelen zoveel mogelijk vragen direct af.
- Binnen tien werkdagen ontvangt u ons antwoord op uw brief.
- Op telefonische afspraak kunt u ons tijdens kantooruren bezoeken.

Houden wij ons niet aan de afspraak? Spreek ons er dan gerust op aan. Dan lossen we het alsnog op en kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

## Mijn SVB: online uw zaken regelen

Met mijn SVB kiest u voor gemak. Een uitkering aanvragen of een wijziging in uw situatie doorgeven: dit kan eenvoudig en snel via Mijn SVB. U vindt Mijn SVB op onze homepage of rechtstreeks via [www.mijnsvb.nl](http://www.mijnsvb.nl). Vraagt u een pensioen of uitkering aan via Mijn SVB, dan krijgt u meestal eerder bericht dan via de post. Door het gebruik van DigiD is Mijn SVB ook veilig.

### DigiD aanvragen

Heeft u nog geen DigiD? Uw DigiD kunt u aanvragen via [www.digid.nl](http://www.digid.nl). Voor uitgebreide informatie over DigiD kunt u hier terecht.

### Wat u kunt regelen

- Kinderbijslag, AOW-pensioen of Anw-uitkering aanvragen.
- Een wijziging in uw situatie doorgeven.
- De bruto/netto specificatie van uw uitkeringsbedrag bekijken.
- Uw jaaropgave bekijken en eventueel printen.
- Een SVB Pensioenoverzicht aanvragen (als u nog niet de AOW-leeftijd heeft bereikt. Kijk voor de AOW-leeftijd op [www.svb.nl/aowleeftijd](http://www.svb.nl/aowleeftijd)).
- Documenten digitaal opsturen, bijvoorbeeld bewijsstukken waar de SVB u om vraagt.
- Een vraag stellen of ons iets meedelen via 'Vraag of mededeling'

## Wijziging in uw situatie doorgeven

U heeft een nieuwe bankrekening, uw kind van 16 jaar heeft een bijbaantje gekregen, er is iemand bij u in huis komen wonen. Enkele voorbeelden van veranderingen in de persoonlijke situatie. Deze kunnen gevolgen hebben voor uw pensioen of uitkering van de SVB. Geef daarom een verandering in uw situatie binnen vier weken (of zes weken buiten Nederland) aan ons door. Dan passen wij meteen uw uitkering of pensioen hierop aan. Zo krijgt u op tijd waar u recht op heeft.

Geef uw nieuwe situatie door via Mijn SVB, dat is makkelijk en snel. Beschikt u niet over internet, dan kunt u ons bellen. Of u downloadt een wijzigingsformulier van onze website en stuurt dit op aan uw SVB-kantoor.

Kijk op [svb.nl](http://svb.nl) welke wijzigingen belangrijk zijn om door te geven.

## **SVB Pensioenoverzicht** *Heeft u al een AOW-pensioen? Dan is deze informatie niet voor u van belang.*

U woont in Nederland en krijgt later, als het zover is, uw AOW-pensioen. Maar weet u hoeveel AOW u dan krijgt?

Voor een precieze inzage in uw latere AOW kunt u een SVB Pensioenoverzicht aanvragen. Bent u geboren na 30 september 1955? Dan is uw precieze AOW-leeftijd nog niet bekend. Maar deze is minimaal 67 jaar en 3 maanden. Check jaarlijks in januari uw AOW-leeftijd. Ga hiervoor naar [svb.nl/aowleeftijd](http://svb.nl/aowleeftijd).

U leest in het SVB Pensioenoverzicht ook wat de overheid heeft geregeld voor mensen die hun partner verliezen. Dit staat in de Algemene nabestaandenwet (Anw). Kijk voor meer informatie op [www.svb.nl/anw](http://www.svb.nl/anw).

Verandert uw situatie en geeft u dit aan ons door, dan krijgt u van ons een nieuw overzicht.

Het SVB Pensioenoverzicht is persoonsgebonden. Heeft u een partner, dan kan hij of zij voor zichzelf een SVB Pensioenoverzicht aanvragen.

### **Wat is de status**

Het pensioenoverzicht is niet vrijblijvend. Alle perioden van verzekering die erin staan, gelden als definitief. Bij de berekening van uw AOW-pensioen worden deze perioden aangehouden. Daarom kunt u binnen zes weken formeel bezwaar maken als u het er inhoudelijk niet mee eens bent.

### **Hoe vraagt u het aan**

Heel gemakkelijk: via Mijn SVB op [www.mijnsvb.nl](http://www.mijnsvb.nl). Hiervoor heeft u wel een DigiD nodig. Heeft u geen internet of geen DigiD, dan kunt u een brief sturen naar SVB, Postbus 18607, 3501 CR Utrecht.

### **Mijnpensioenoverzicht.nl**

Wilt u weten hoe uw totale pensioen ervoor staat? Kijk dan op [www.mijnpensioenoverzicht.nl](http://www.mijnpensioenoverzicht.nl). Hier kunt u met uw DigiD eenvoudig nagaan hoeveel AOW én pensioen u via uw werkgever(s) heeft opgebouwd bij een pensioenfonds of verzekeraar in Nederland. Zo krijgt u een totaalbeeld van uw pensioen. Handig om te weten voor nu en later.

## Als u het niet eens bent met de SVB

Vraagt u kinderbijslag of een AOW-pensioen aan, dan ontvangt u een brief van de SVB over uw recht op kinderbijslag of AOW-pensioen. Deze brief heet een beschikking. Het kan zijn dat u het hier niet mee eens bent. Bijvoorbeeld omdat u denkt dat de SVB iets over het hoofd heeft gezien. Of omdat u denkt dat het bedrag niet klopt. U kunt dan binnen zes weken bezwaar maken tegen de beschikking.

### Eerst even bellen

Voordat u een brief stuurt, raden wij u aan eerst met de SVB te bellen. Want onze medewerkers kunnen verder toelichten om welke redenen de beslissing is genomen. Of misschien kunt u informatie geven waar de SVB opnieuw naar kijkt en mogelijk alsnog een nieuwe beslissing neemt. Een telefoongesprek kan heel verhelderend zijn. Misverstanden kunnen zo ook sneller en eenvoudiger worden opgelost dan met een bezwaarprocedure.

### U blijft bij uw mening

Blijft u het toch oneens met de SVB? Dan stuurt u binnen zes weken alsnog een bezwaarschrift. Wilt u meer hierover weten? Kijk dan op [www.svb.nl/bezwaar](http://www.svb.nl/bezwaar).

## U heeft een klacht

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 we van u wat uw klacht is. Zo kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren.

### Wat is een klacht

Het kan zijn dat u vindt dat u niet goed te woord bent gestaan, dat de SVB een afspraak niet nagekomen is, of dat de behandeling van uw vraag te lang duurt. Een klacht is 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 gaat over de wijze van dienstverlening, een bezwaar (zie hiervoor) gaat over de inhoud van een beslissing van de SVB.

### Eerst bellen

Ook voor een klacht geldt: het is goed om ons eerst te bellen. Meestal is een klacht dan sneller opgelost. Dit is nu eenmaal het voordeel van persoonlijk contact. Of bellen een goed alternatief is, hangt natuurlijk wel af van de aard van uw klacht. Overigens kunt u ook een e-mail via [www.svb.nl/contact](http://www.svb.nl/contact) sturen met het verzoek om u op te bellen wanneer het u uitkomt.

### Een formele klachtbrief

Kiest u toch voor de formele weg? Dan stuurt u alsnog een brief aan uw SVB-kantoor. Wilt u meer over de klachtprocedure weten? Kijk dan op [www.svb.nl/contact](http://www.svb.nl/contact).

## Als de SVB niet op tijd beslist

Vraagt u kinderbijslag of AOW aan, of geeft u een wijziging in uw situatie door? Natuurlijk verwacht u dan snel antwoord van de SVB. Voor de behandeling van aanvragen houdt de SVB termijnen aan die in de wet staan. Kan de SVB uw aanvraag eerder afhandelen, dan gebeurt dit ook. Geeft u bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie door waardoor uw recht op uitkering verandert? Dan probeert de SVB uw uitkering binnen twee weken aan te passen. Maar helaas lukt het niet altijd om op tijd te beslissen. U kunt dan soms aanspraak maken op een financiële vergoeding.

### Hoe het werkt

- In de ontvangstbevestiging op uw aanvraag of bezwaarschrift staat vóór welke datum u bericht van de SVB moet krijgen.
- Haalt de SVB die datum niet, dan krijgt u een brief waarin staat vóór welke datum de SVB alsnog met een beslissing komt.
- Als de SVB ook die datum niet haalt, kunt u per brief laten weten dat de SVB te laat is met een beslissing.
- De SVB heeft dan 14 dagen de tijd om een besluit te nemen.
- Heeft u na die 14 dagen nog geen bericht ontvangen, dan kunt u een vergoeding krijgen vanaf de dag dat deze 14 dagen zijn verstreken.

### Hoogte van de vergoeding

Hoeveel vergoeding u krijgt, hangt af van het aantal dagen dat wij te laat zijn geweest.

Kijk voor meer informatie hierover op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) bij de desbetreffende regeling onder 'Rechten en plichten'.

## Wat als u een wijziging niet op tijd doorgeeft

Het kan gebeuren dat u vergeet een wijziging in uw situatie door te geven, of dat u dit niet op tijd doet. Wordt uw uitkering lager, houdt u er dan rekening mee dat u te veel ontvangen geld moet terugbetalen. En ook krijgt u een boete als het aan uzelf te wijten is dat u niet of te laat een wijziging heeft doorgegeven.

### Hoogte van de boete

De boete bedraagt de helft van van het bedrag dat u te veel heeft ontvangen. Krijgt u door de wijziging meer pensioen of uitkering dan voorheen? Dan is de boete € 150.

Kunt u aantonen dat u in zodanig ernstige omstandigheden verkeerde, dat u er niets aan kon doen dat u een wijziging niet of te laat heeft doorgegeven? Dan krijgt u geen boete, of een lagere boete. Bijvoorbeeld als u bent betrokken bij een ernstig ongeval, of als u plotseling erg ziek bent geworden. Natuurlijk krijgt u ook gelegenheid om in een persoonlijk gesprek uw toelichting te geven.

### Maatregel

Een andere soort boete is de 'maatregel'. Hiermee krijgt u te maken als de SVB u om bepaalde informatie vraagt, maar u reageert hier niet of te laat op. De maatregel bedraagt 5% van het uitkeringsbedrag van één maand pensioen of uitkering of een kwartaal (kinderbijslag). Of zelfs 10% van het uitkeringsbedrag van twee maanden of kwartalen, als de SVB u heeft gevraagd om naar het SVB-kantoor te komen en u bent niet komen opdagen. De maatregel bedraagt minimaal € 25.

### Waarschuwing

Is het de eerste keer dat u een wijziging niet op tijd heeft doorgegeven, of de eerste keer dat u niet op een verzoek van de SVB heeft gereageerd? En heeft u niet te veel geld ontvangen? Dan krijgt u geen boete of maatregel maar een 'waarschuwing'. U betaalt dan niets.

---

### Weet hoe het zit: wat als u een regel niet nakomt

De Nederlandse sociale zekerheid is gebaseerd op vertrouwen: het vertrouwen van u dat u krijgt waar u recht op heeft; het vertrouwen van ons als uitvoerende instantie dat u ons op tijd de juiste informatie geeft.

Samen met de brief over uw recht op pensioen of uitkering van de SVB informeren wij u ook over de regels waar u zich aan moet houden. Een verandering in bijvoorbeeld woonsituatie of inkomsten willen wij graag binnen vier weken van u weten. Uw pensioen of uitkering zijn daar namelijk vaak afhankelijk van.

### Aanpassing pensioen of uitkering

Geeft uw nieuwe situatie recht op een hogere uitkering? Dan past de SVB deze meteen aan. Wat u te weinig heeft ontvangen, krijgt u alsnog. Krijgt u een lagere uitkering? Dan bekijkt de SVB vanaf wanneer de nieuwe situatie is ingegaan. Zo wordt berekend hoeveel geld u te veel heeft ontvangen. Daarnaast krijgt u eventueel een boete.

### Onderzoek naar te veel ontvangen geld

Afhankelijk van de mate van ernst start de SVB een onderzoek naar fraude, om te kijken of er sprake is van opzet. Dat wil zeggen of bewust een wijziging niet is gemeld, of bewust verkeerde informatie is gegeven. Hiervan doet de SVB aangifte bij het Openbaar Ministerie. Kijk voor meer informatie hierover op [www.svb.nl](http://www.svb.nl).

De SVB wisselt informatie over klanten uit met andere instanties, zoals gemeenten en Belastingdienst. Daarnaast controleert de SVB regelmatig met huisbezoeken of de gegevens in de administratie van de SVB overeenkomen met de werkelijke situatie.

## Controles binnen en buiten Nederland

Graag krijgen wij op tijd de nodige informatie van uzelf. Toch vraagt de SVB zelf ook regelmatig informatie aan u. Hieronder leest u om welke informatie het gaat.

- **Woonsituatie.** Woont u alleen, of samen met iemand anders? Dit is voor de SVB belangrijk om te weten, want de hoogte van de AOW hangt hiervan af. Voor iemand met een Anw-uitkering geldt zelfs dat de uitkering eindigt als er sprake is van samenwonen.

De SVB controleert de woonsituatie van klanten met steekproeven en door meldingen van gemeenten verder te bekijken. Gemeenten geven namelijk aan de SVB door wie op het adres van iemand met alleenstaandenpensioen AOW is ingeschreven. De SVB kijkt vervolgens of de werkelijke situatie overeenkomt met de gegevens in de administratie. Zo nodig brengt de SVB een bezoek aan huis.

Wilt u meer weten over het onderwerp samenwonen? Kijk dan op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) (bij AOW of Anw) of in de brochures 'AOW en gezamenlijke huishouding' of 'Anw en gezamenlijke huishouding'.

- **Inkomen.** De partnertoeslag AOW, Anw-uitkering en AIO-aanvulling zijn afhankelijk van andere inkomsten. Daarom ontvangt u elk jaar een formulier om een wijziging in inkomen door te geven. Ook voor de kinderbijslag controleert de SVB het inkomen van kinderen die 16 of 17 jaar zijn en met een bijbaantje of vakantiewerk meer verdienen dan een bepaald grensbedrag.
- **In leven zijn.** Mensen die buiten Nederland wonen ontvangen elk jaar een formulier levensbewijs. Hierop verklaart een bevoegde autoriteit dat de klant van de SVB in leven is. In enkele landen hoeven klanten overigens niet meer elk jaar een levensbewijs te sturen, omdat de SVB hun gegevens krijgt van instanties in die landen.

## Contact met de SVB

De regiokantoren van de SVB zijn verspreid over Nederland. De SVB is op werkdagen open van 8.00 uur tot 17.00 uur. U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de SVB.

### Website

Kijk eerst op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) onder de desbetreffende regeling als u een vraag heeft, of meer wilt weten van een regeling die de SVB uitvoert. Misschien vindt u daar al het antwoord. In Mijn SVB kunt u een vraag over uw persoonlijke situatie stellen via 'Vraag of mededeling'.



**Bellen**

Belt u naar de SVB, dan krijgt u meteen een medewerker aan de lijn die u verder helpt. De SVB werkt niet met een keuzemenu en u betaalt het gewone telefoontarief.

Belt u vanuit het buitenland? Bel dan het Nederlandse nummer, zonder de eerste nul, met de internationale toegangscode voor Nederland; bijvoorbeeld SVB Breda: +31 76 548 50 00.

**Brief**

U kunt een brief sturen aan uw SVB-kantoor. Op alle brieven van de SVB staat het adres vermeld. Heeft u een Berichtenbox geopend bij [www.mijn.overheid.nl](http://www.mijn.overheid.nl)? Dan krijgt u onze antwoordbrief in uw Berichtenbox.

**E-mail**

Wilt u uw vraag aan de SVB liever per e-mail sturen? Natuurlijk kan dat. Ga hiervoor naar [www.svb.nl/contact](http://www.svb.nl/contact). U krijgt binnen twee werkdagen antwoord op uw e-mail.

De SVB gaat zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. Heeft u een algemene vraag, dan krijgt u per e-mail een antwoord. Stelt u een vraag over uw persoonlijke situatie, of stuurt u persoonlijke gegevens mee? Dan krijgt u geen e-mail maar een brief. De SVB kan namelijk met een e-mail niet garanderen dat uw gegevens volledig beschermd zijn. Wij hopen dat u begrip heeft voor deze handelwijze.

**Bezoek**

U kunt alleen op telefonische afspraak langskomen voor een bezoek. Op [www.svb.nl/contact](http://www.svb.nl/contact) vindt u uw eigen SVB-kantoor en een routebeschrijving.

**Twitter**

Wilt u de SVB via twitter volgen? Dat kan. Kijk op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) hoe u zich hiervoor kunt aanmelden.

---

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..