



klantenadviesraad SVB

FACTSHEET

Wat is de KAR?

De Klantenadviesraad SVB (KAR) is een officieel en onafhankelijk adviesorgaan van de SVB. De Klantenadviesraad denkt mee, praat mee en adviseert het bestuur van de SVB. Dit doet zij gevraagd en ongevraagd.

Wat is het werkkterrein van de KAR?

De KAR wordt geïnformeerd over en betrokken bij de uitvoeringsaspecten die direct raken aan de dienstverlening en de participatie van burgers van de SVB.

Hoe werkt de KAR?

De KAR maakt om het werk te doen gebruik van casuïstiek, reviews op (aan te passen) beleidsregels en verslaglegging. De KAR brengt schriftelijke of mondelinge adviezen over en verbeteruggesties voor het uitvoeringsbeleid.

Hoeveel leden heeft de KAR?

De KAR bestaat uit 11 leden. Naast de onafhankelijk voorzitter vertegenwoordigen 5 leden een belangenorganisatie en zijn 5 leden onafhankelijke klanten van de SVB.

Wat is de expertise van de KAR?

De leden van de KAR leveren hun inbreng vanuit een breed scala van kennis en ervaring. Op basis daarvan worden voor verschillende thema's werkgroepen gevormd die in verschillende samenstelling werken aan de voorbereiding van adviezen van de KAR aan de RvB van de SVB. Er zijn werkgroepen over AOW, kinderbijslag en PGB.

Hoe overlegt de KAR met de SVB?

Met regelmaat participeren deskundigen en managers vanuit de SVB-organisatie in het overleg met de RvB en het overleg van de Raad zelf. Ook kunnen de leden van de KAR met specifieke issues een beroep doen op inhoudelijk verantwoordelijken/deskundigen binnen de SVB-organisatie.

Hoe vaak komt de KAR bijeen?

De KAR vergadert ten minste 4 x per jaar met de Raad van Bestuur en vergadert ten minste 8 x per jaar in eigen kring, mede ter voorbereiding op het overleg met de RvB.

Hoe wordt de KAR ondersteund?

De KAR wordt ondersteund door een Ambtelijk Secretaris vanuit de SVB en door een Bestuursadviseur Strategie & Externe betrekkingen van de SVB.

Welke kernbegrippen hanteert de KAR?

De KAR hanteert bij haar werkzaamheden de volgende kernbegrippen: doeltreffend, doelgericht, klantvriendelijk en klantgericht en begrijpelijk.

Hoe verhoudt de KAR zich tot de LCR?

De KAR is lid van en participeert actief in de Landelijke Cliëntenraad (LCR). De LCR functioneert op basis van een wettelijk kader: de wet SUWI.