



POSITION PAPER - KLANTENADVIESRAAD SVB

De Klantenadviesraad (KAR) van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dankt de commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer voor de uitnodiging voor het Rondetafelgesprek ten behoeve van het bespreken van de 'knelpunten in de uitvoering'. In deze 'position paper' wil de KAR graag een aantal zaken met betrekking tot dit onderwerp bij u onder de aandacht brengen.

1. Aandachtspunten bij het ontwikkelen van wetgeving

Het rapport 'Ongekend onrecht' heeft duidelijk blootgelegd wat de gevolgen kunnen zijn van verkeerd overheidshandelen. De Klantenadviesraad is van mening dat incidenten te allen tijde in de toekomst voorkomen dienen te worden. Het is een gezamenlijke opdracht van publieke dienstverleners, departementen en de Tweede Kamer om de dienstverlening te organiseren waarbij wordt voorkomen dat door redenen zoals een beperkt 'doenvermogen', multi-problematiek of simpelweg een persoonlijke situatie, burgers tussen wal en schip kunnen raken. In het verleden is meermaals gebleken dat wetten in de praktijk slecht uitvoerbaar bleken of minder doelmatig waren dan vooraf gedacht. Om in de toekomst te komen tot uitvoerbare wet- en regelgeving die aansluit op de maatschappelijke behoefte zou de KAR graag de volgende aandachtspunten mee willen geven:

- Weeg het **klantenperspectief** voldoende mee. De burger vraagt om begrijpelijkheid in teksten en begrip van de overheid als de burger in moeilijkheden verkeert. De KAR zou aan de politiek willen vragen om hier zelf ook op te toetsen: wat vraagt deze nieuwe wetgeving van burgers? Is dat voor iedere burger op te pakken?
- Maak werk van de **complexiteit van wet- en regelgeving**: een groot deel van de problemen die spelen binnen de uitvoering (ook binnen die van de SVB) hebben te maken met de complexiteit in de wetgeving en terminologie, wat leidt tot interpretatieverschillen tussen de overheid en de burger (zoals bijvoorbeeld het begrip Duurzaam Gescheiden Leven). De klantenadviesraad ziet in de praktijk dat deze complexiteit zorgt voor onduidelijkheid en onbegrip bij mensen die aanspraak willen maken op een regeling.
- Zorg in toekomstige wet- en regelgeving voor voldoende **discretionaire bevoegdheid** voor de professionals in de uitvoering. Elke burger is anders, met een eigen persoonlijke situatie. Stel uitvoerders in staat bij schrijnende gevallen te zoeken naar een passende en bevredigende oplossing. Naar inzicht van de KAR zijn publieke dienstverleners, zoals de SVB, goed in staat (met een goed georganiseerd proces) om maatwerk te bieden wanneer hiervoor een goede juridische grondslag geboden wordt.
- **Luister naar de uitvoering**. In de praktijk ervaart de KAR dat uitvoerders zoals de SVB zich dienstbaar opstellen en reële randvoorwaarden stellen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. De KAR is van mening dat signalen vanuit de uitvoering serieus moeten worden genomen en nadrukkelijker onderdeel moeten zijn van de politieke beraadslaging.

2. Privacy versus dienstverlening

Bij overheidsdienstverlening is het gebruik van persoonsgegevens onvermijdelijk. In sommige gevallen merkt de KAR echter op dat onder andere de AVG voor beperkingen in de dienstverlening zorgt. Als de SVB-medewerker zorgen heeft om een klant bij schulden of beslag, mag die de klant niet overdragen aan de gemeente of schuldhulpverlening, totdat die de klant gesproken heeft, en er formulieren over en weer gestuurd zijn met toestemming. Ook wanneer de hulpverleningsdesk dezelfde gemeente betreft als waar de schuld bij opgebouwd is. Hoewel privacy een groot goed is, roept de KAR op om naast het belang van privacybescherming ook te blijven kijken naar de



POSITION PAPER - KLANTENADVIESRAAD SVB

mogelijkheden die gegevensuitwisseling voor de burger kunnen bieden. De KAR ziet het bestrijden van armoede door het niet-gebruik van bijvoorbeeld AIO tegen te gaan als een belangrijke reden om te blijven kijken naar goede gegevensuitwisselingen in de keten.

3. Blijvende aandacht voor niet-digivaardige burgers

Veel van de verbetertrajecten – ook binnen de SVB - richten zich op digitale communicatie en hulpmiddelen. De KAR is van mening dat deze digitale verbeteringen nuttig en nodig zijn, maar wil ook bij de politiek aandringen op behoud van aandacht voor niet-digitale vormen van communicatie. Er is een grote groep burgers voor wie brievenpost en telefoon de belangrijkste stroom van informatie en informatie-uitwisseling zal blijven. De KAR is van mening dat ook deze kanalen beschikbaar moeten blijven om de burger op maat te bedienen. Wij zien in de praktijk dat voor sommige burgers het gebruik van bijvoorbeeld de berichtenbox als te complex ervaren wordt en nadelige consequenties kan hebben. De KAR benadrukt dat bezuinigingen zoals in het verleden niet ten koste mogen gaan van de persoonlijke dienstverlening van uitvoerders en kanaalsturing richting digitaal.

4. Knelpuntenbrief SVB

De Raad van Bestuur van de SVB heeft in een eerder stadium de knelpuntenbrief besproken met de KAR. Via deze weg zou de KAR graag willen benadrukken dat onze leden zich herkennen in de knelpunten zoals geformuleerd in de knelpuntenbrief. In de afgelopen jaren zijn veel van deze knelpunten onderwerp van gesprek geweest binnen de reguliere overleggen tussen de KAR en de SVB. De KAR onderstreept het belang om deze knelpunten, die direct het burgerbelang raken, in een open dialoog met de Kamer te bespreken.

Tot slot zouden wij deze kans willen aangrijpen om twee projecten in het bijzonder bij u onder de aandacht te brengen aangezien zij zichtbaar bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Dit maakt dat deze initiatieven mogelijk ook bruikbaar zijn voor andere uitvoeringsorganisaties:

1. Initiatief Korte en Lichte Brieven (KoLiBrie)

Dit project heeft als doel om alle brieven die de SVB aan burgers stuurt te toetsen. De brieven worden eerst in begrijpelijke taal herschreven. Daarbij wordt gebruik gemaakt van meer 'visuals', zodat in één oogopslag het doel van de brief duidelijk is, en wordt juridische als zoveel mogelijk vermeden. Daarna wordt de brief in panels via de online community getoetst door klanten.

2. Herijken beleidsregels

De SVB gaat de komende drie jaar al haar beleidsregels onder de loep nemen met een toetsingsformulier en een leidraad begrijpelijk schrijven. Er wordt een uitgebreide check gedaan, onder meer op belasting voor de burger (in het kader van doenvermogen), ruimte voor discretionaire bevoegdheid en of er jurisprudentie is die een meer burgervriendelijke uitleg voor staat.

Klantenadviesraad SVB

Verschillende klanten van de Sociale Verkeringsbank (SVB) en vertegenwoordigers van belangenorganisaties vormen samen de Klantenadviesraad. De Klantenadviesraad denkt mee, praat mee en adviseert het bestuur van de SVB. Dit doet zij gevraagd en ongevraagd. De Klantenadviesraad kan bijvoorbeeld bekijken of regels duidelijk zijn of dat de juiste klanten bereikt wordt met onze informatie.

Als gesprekspartner van de Raad van Bestuur helpt de Klantenadviesraad de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door voorstellen te doen voor verbeteringen en reacties of klachten van klanten terug te koppelen. De Klantenadviesraad vergadert 4 tot 6 keer per jaar. Ook komen werkgroepen in wisselende samenstelling enkele keren per jaar bij elkaar om adviezen voor te bereiden.