

Regeling cliëntenparticipatie SVB

De Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank,
Gelet op de artikelen 10 en 11 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
Gehoord de cliëntenraad;

Besluit:

Hoofdstuk 1. Algemeen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de SVB: de Sociale verzekeringsbank, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- Raad van bestuur: het met de dagelijkse leiding van de SVB belaste orgaan, bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- cliënt: de meerderjarige persoon die als actueel pensioen- of uitkeringsgerechtigde op grond van door de SVB uitgevoerde regelingen gebruikmaakt van de dienstverlening van de SVB;
- cliëntaangelegenheden: alle onderwerpen die de vorming, de uitvoering, de controle en de evaluatie van de taken van de SVB betreffen daaronder begrepen een beleidsbesluit in de zin van het vierde lid van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht, met uitzondering van klachten en bezwaarschriften die betrekking hebben op zaken van individuele cliënten, tenzij het gaat om het algemene karakter van de daarbij gehanteerde procedures en regelingen;
- Cliëntenraad SVB: de cliëntenraad, bedoeld in artikel 2.

Artikel 2. Instelling cliëntenparticipatie

- De Raad van bestuur voorziet in de instelling van een cliëntenraad met de in hoofdstuk 3 genoemde taken en bevoegdheden. De samenstelling van de cliëntenraad en de benoeming van zijn leden vinden plaats overeenkomstig de bepalingen van deze regeling.
- Op de wijze waarop de cliëntenraad zijn taken en bevoegdheden uitoefent alsmede de wijze waarop de cliëntenraad wordt voorzien van al hetgeen redelijkerwijs nodig is voor de vervulling van zijn taken, is deze regeling van toepassing.
- Het lidmaatschap van de cliëntenraad is van generlei invloed op de behandeling van het lid door de SVB.
- Met inachtneming van het derde lid van artikel 6 voorziet de Raad van bestuur in de in artikel 11 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en

inkomen bedoelde decentrale cliëntenparticipatie. Op de wijze waarop de als cliënt bij de decentrale uitvoering van de taken SVB betrokken personen of hun vertegenwoordigers invloed kunnen uitoefenen en de wijze waarop met de resultaten daarvan rekening wordt gehouden op centraal niveau, is deze regeling van toepassing.

Hoofdstuk 2. Samenstelling en Benoeming

Artikel 3. Samenstelling

De Cliëntenraad SVB bestaat uit een door de Raad van bestuur te benoemen onafhankelijk voorzitter en ten hoogste tien door de Raad van bestuur te benoemen leden. Minimaal is de meerderheid van het aantal leden cliënt, hetgeen getoetst wordt bij aanvang van de periode waarop de benoeming of herbenoeming van een lid betrekking heeft.

Artikel 4. Benoeming

- De Raad van bestuur benoemt de leden van de Cliëntenraad SVB voor een periode van vier jaar.
- Ten hoogste drie leden worden benoemd op voordracht van de werknemersorganisaties Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV), Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV) en de Vakcentrale voor Middengroepen en Hoger Personeel (MHP).
- Ten hoogste één lid wordt benoemd op voordracht van het Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties.
- Ten hoogste één lid wordt benoemd op voordracht van het Landelijk Overleg Minderheden.
- De Raad van bestuur verzoekt de in het tweede tot en met het vierde lid genoemde organisaties binnen een daartoe gestelde termijn om een voordracht te maken voor benoeming van een vertegenwoordiger, die bij voorkeur cliënt is. Deze voordracht is bindend tenzij door de benoeming niet kan worden voldaan aan het bepaalde in de laatste volzin van artikel 3 in welk geval de Raad van bestuur bepaalt welke van de organisaties een nieuwe voordracht dient te maken.
- De Raad van bestuur kan bij ontstentenis van een of meer in het vorige lid bedoelde voordrachten besluiten ook andere maatschappelijke organisaties verzoeken een vertegenwoordiger voor te dragen met dien verstande, dat deze organisaties tezamen door niet meer dan

vijf leden zijn vertegenwoordigd. Het vorige lid is van dienovereenkomstige toepassing op deze andere organisaties.

- Benoeming van de voorzitter en de overige vijf leden van de Cliëntenraad SVB vindt plaats op bindende voordracht van de Cliëntenraad SVB. Alvoorens een persoon als kandidaat voor het voorzitterschap voor te dragen, wordt de kandidatuur door de Cliëntenraad SVB of op diens verzoek door de Raad van bestuur vastgesteld.
- De in het vorige lid bedoelde leden zijn allen cliënt. Behoudens het bepaalde in onderdeel b van het tweede lid van artikel 16 worden zij via dagbladadvertenties en het internet geworven. Selectie vindt plaats door een door de Cliëntenraad uit zijn midden aangewezen selectiecommissie.

Artikel 5. Herbenoeming

- Behoudens het bepaalde in het tweede lid is herbenoeming door de Raad van bestuur van de voorzitter of een lid van de Cliëntenraad eenmalig mogelijk. Het bepaalde in het tweede tot en met vijfde alsmede het zevende lid van artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.
- Een lid van de Cliëntenraad, bedoeld in het zevende lid van artikel 4, komt niet voor herbenoeming in aanmerking indien hij bij aanvang van de periode, waarop de herbenoeming betrekking heeft, niet langer cliënt is.
- Behoudens het bepaalde in onderdeel a van het tweede lid van artikel 16 geldt een herbenoeming voor een termijn van vier jaar.

Artikel 6. Vervanging

- Een lid van de Cliëntenraad SVB wordt tussentijds door de Raad van bestuur vervangen:
 - wegens overlijden;
 - op eigen verzoek; of
 - als naar het oordeel van de voorzitter de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de Cliëntenraad SVB door toedoen van het lid wordt belemmerd; of
 - op een met reden omkleed verzoek van de in artikel 4 genoemde organisatie die het lid voor benoeming had voorgedragen.
- De voorzitter van de Cliëntenraad SVB wordt tussentijds vervangen:
 - wegens overlijden;
 - op eigen verzoek; of
 - op verzoek van de meerderheid van de Cliëntenraad SVB op grond van het oordeel dat de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de Cliëntenraad

SVB door toedoen van de voorzitter wordt belemmerd.

3. Benoeming wegens een tussentijdse vervanging vindt met inachtneming van de bepalingen van de artikelen 3 en 4 plaats voor het restant van de zittingsduur van het vervangen lid.

4. Vervanging vanwege de in de onderdelen c van het eerste en het tweede lid genoemde reden vindt niet plaats dan na hoor en wederhoor door of namens de Raad van bestuur. Deze reden kan ook worden gevormd door een al dan niet door overmacht veroorzaakt verzuim van de helft of meer van de vergaderingen van de Cliëntenraad SVB.

Hoofdstuk 3. Taken en Bevoegdheden

Artikel 7. Overleg en advisering

1. De Cliëntenraad SVB overlegt met de Raad van bestuur en adviseert gevraagd en ongevraagd schriftelijk over cliëntenaangelegenheden, in het bijzonder met betrekking tot de kwaliteit van de geboden dienstverlening van de SVB.

2. De Cliëntenraad SVB brengt in ieder geval binnen een door de Raad van bestuur te stellen termijn schriftelijk advies uit over:

a. de op cliëntenaangelegenheden betrekking hebbende onderdelen van het meerjarenbeleidsplan;

b. het jaarplan; en

c. het jaarverslag van de SVB alvorens die worden vastgesteld.

3. De Raad van bestuur vraagt de Cliëntenraad SVB binnen een door de Raad van bestuur te stellen termijn advies uit te brengen over:

a. het jaarlijkse besluit ter vaststelling van de beleidsregels;

b. tussentijdse beleidsbesluiten, die gepubliceerd worden in de Staatscourant; en

c. andere beleidsvoorstellen die naar het oordeel van de Raad van bestuur belangrijke maatschappelijke consequenties hebben of principieel van aard zijn tenzij het gaat om uitsluitend een objectieve vertaalslag van de stand van het recht.

Artikel 8. Overige taken

1. De Cliëntenraad SVB stelt jaarlijks een activiteitenplan op binnen de kaders van het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan van de SVB.

2. De Cliëntenraad SVB levert een bijdrage aan het jaarverslag van de SVB. In deze bijdrage rapporteert de Cliëntenraad SVB over zijn functioneren en de uitgebrachte adviezen in het verslagjaar.

3. Eens per jaar evalueren de Cliëntenraad SVB en de SVB gezamenlijk het functioneren van de Cliëntenraad SVB.

4. De Cliëntenraad SVB waakt tegen discriminatie wegens ras, etnische afstamming, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd en handicap.

5. De Cliëntenraad SVB benoemt uit zijn midden twee leden die namens hem zitting nemen in de landelijke cliënten-

raad als bedoeld in artikel 12 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen voor de duur van het lidmaatschap van de Cliëntenraad SVB met een maximum van vier jaar.

Artikel 9. Decentrale cliëntenparticipatie

1. De SVB nodigt zoveel mogelijk in haar algemene publieksinformatie en correspondentie cliënten uit om zich over de dienstverlening bij de decentrale uitvoeringspraktijk van de SVB te uiten bij hun regionale SVB-vestiging of SVB-kantoor.

2. De vestiging of het kantoor van de SVB, analyseert de in het vorige lid bedoelde uitingen en neemt ze op in een kwartaalrapportage.

3. De SVB legt de in het vorige lid bedoelde analyses en rapportages alsmede klachtenrapportages, tezamen met in een verbeteragenda vastgelegde eventuele verbetervoorstellen, jaarlijks voor aan de Cliëntenraad SVB.

4. De Cliëntenraad SVB brengt advies uit over de verbeteragenda.

5. De Cliëntenraad SVB is bevoegd schriftelijk advies uit te brengen over een andere wijze van decentrale cliëntenparticipatie dan waarop op grond van deze regeling wordt voorzien.

Hoofdstuk 4. Informatievoorziening en Faciliteiten

Artikel 10. Informatieverstrekking

1. De SVB verstrekt de Cliëntenraad SVB tijdig, spontaan en op verzoek alle informatie die de Cliëntenraad SVB nodig heeft voor de uitoefening van zijn taken, tenzij enig wettelijk voorschrift deze verstrekking in de weg staat.

2. De SVB informeert de Cliëntenraad SVB spontaan over de resultaten van klachtenrapportages, onderzoeken naar klanttevredenheid en andere cliëntenaangelegenheden zowel op landelijk niveau als bij en van haar regionale vestigingen en kantoren.

Artikel 11. Deskundigheidsbevordering

1. De Cliëntenraad SVB kan ter uitvoering van zijn taken zelfstandig onderzoeken doen of laten doen, externe deskundigen raadplegen en activiteiten ontplooiën om de betrokkenheid van cliënten te bevorderen.

2. De SVB stelt de leden van de Cliëntenraad SVB op verzoek in de gelegenheid zich door middel van scholing en training kennis te verwerven en vaardigheden eigen te maken die het functioneren van de Cliëntenraad SVB ten goede komen.

Artikel 12. Secretariaat

1. De SVB voert het secretariaat van de Cliëntenraad SVB en benoemt een van zijn medewerkers tot ambtelijk secretaris. De SVB stelt vergaderaccommodatie ter beschikking van de Cliëntenraad SVB.

2. Alle communicatie tussen de Cliëntenraad SVB en de SVB vindt plaats via de ambtelijk secretaris.

Artikel 13. Onkostenvergoeding

1. De voorzitter en de leden van de Cliëntenraad SVB hebben recht op een door de SVB vast te stellen onkostenvergoeding en een vergoeding voor reiskosten. De hoogte van deze vergoedingen stelt de Raad van bestuur vast in een nadere regeling. Behoudens de in het tweede lid bedoelde kosten worden alle kosten die het lidmaatschap met zich meebrengt, geacht door deze onkostenvergoeding te zijn gedekt.

2. Voor de activiteiten van de Cliëntenraad SVB, zoals bedoeld in artikel 10, stelt de SVB de Cliëntenraad SVB een budget ter beschikking. Deze kosten worden zoveel mogelijk begroot in het activiteitenplan. De Raad van bestuur stelt de hoogte van het budget vast.

Hoofdstuk 5. Advisering en Overleg

Artikel 14. Advisering

1. De Cliëntenraad SVB kan tot een uit te brengen advies slechts besluiten in een vergadering waarin ten minste de helft van het aantal leden aanwezig is. De voorzitter heeft geen stemrecht tenzij de stemmen staken.

2. Behoudens het bepaalde in het tweede lid van artikel 15 adviseert de Cliëntenraad SVB binnen vier weken na dagtekening van het verzoek daartoe.

3. De Cliëntenraad SVB kan uit haar midden werkgroepen of commissies benoemen die een advies voorbereiden.

4. Het advies wordt schriftelijk, met redenen omkleed en door de voorzitter ondertekend, aangeboden aan de Raad van bestuur. Leden kunnen een minderheidsstandpunt in het advies laten opnemen.

5. De Cliëntenraad SVB kan besluiten een verzoek om een advies niet te honoreren. In dat geval stelt de voorzitter met redenen omkleed de Raad van bestuur hiervan schriftelijk in kennis binnen vier weken na dagtekening van het verzoek om advies.

6. Na kennisneming van een advies informeert de Raad van bestuur met redenen omkleed de Cliëntenraad SVB over de actie die is of zal worden ondernomen naar aanleiding van het advies dan wel over een van het advies afwijkende besluitvorming.

Artikel 15. Overleg Cliëntenraad SVB

1. Het overleg, bedoeld in artikel 6, eerste lid, vindt ten minste vier keer per jaar in een vergadering plaats. Leden zijn verplicht om de vergadering bij te wonen.

2. Bij spoedeisende adviezen over belangrijke besluiten bedoeld in het derde lid van artikel 7 vinden binnen een

door de Raad van bestuur te stellen termijn tussentijds overleg en advisering plaats.

3. De oproeping tot een vergadering geschiedt door middel van een schriftelijke uitnodiging namens de voorzitter. De uitnodiging bevat plaats en tijdstip van de vergadering en gaat vergezeld van een vergaderagenda en de daarop betrekking hebbende stukken. Toezending vindt plaats ten minste één week voor de vergadering.

4. De vergaderagenda wordt door de voorzitter vastgesteld.

5. Ieder lid van de Cliëntenraad SVB bezit agenderingsbevoegdheid en kan de voorzitter schriftelijk verzoeken een vergadering bijeen te roepen. De voorzitter beoordeelt het verzoek en beslist daarover.

6. Indien de in het derde lid bedoelde stukken ingebracht worden door een lid, een werkgroep of commissie dan wel door de voorzitter, dan vindt uiterlijk twee weken voor de vergadering toezending daarvan plaats aan de ambtelijk secretaris.

7. De vergaderingen worden geleid door de voorzitter. Bij afwezigheid van de voorzitter kiezen de leden uit hun midden een vervangende voorzitter. De tweede volzin van artikel 14, eerste lid, is van overeenkomstige toepassing.

8. De vergaderingen worden bijgewoond door een lid van de Raad van bestuur en, tenzij de Cliëntenraad SVB anders beslist, zonodig door een of meer deskundigen van de SVB. De ter advisering aan de Cliëntenraad voorgelegde besluiten, bedoeld in het derde lid van artikel 7, worden ter vergadering toegelicht door of namens het hoofd van de Afdeling Recht & Beleid van de SVB.

9. Van de vergadering wordt door de ambtelijk secretaris een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt in de eerstvolgende vergadering besproken en ter goedkeuring voorgelegd.

Hoofdstuk 6. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 16

1. De Tijdelijke Regeling cliëntenparticipatie SVB van 23 augustus 2002 wordt ingetrokken.

2. De op grond van de in het vorige lid bedoelde regeling ingestelde cliëntenraad wordt opgeheven en vervangen door een Cliëntenraad SVB waarvan de voorzitter en de leden worden benoemd overeenkomstig artikel 4 met dien verstande dat:

a. herbenoeming van de bij een door de Cliëntenraad SVB verrichte loting aangewezen helft van deze leden in afwijking van het tweede lid van artikel 5 plaatsvindt voor een periode van twee jaar; en

b. voor benoeming van de in het zevende lid van artikel 4 bedoelde leden bij voorrang in aanmerking worden

gebracht de op soortgelijke wijze geselecteerde leden van de opgeheven cliëntenraad waarbij de in het achtste lid van artikel 4 bedoelde wijze van werving en selectie buiten toepassing blijft.

3. De bescheiden en lopende zaken worden door de opgeheven cliëntenraad overgedragen aan de Cliëntenraad SVB voor zover noodzakelijk voor een goede uitoefening van zijn taak.

4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet of over geschillen voortkomend uit de interpretatie van deze regeling, beslist de Raad van bestuur in overleg met de Cliëntenraad SVB.

Artikel 17

Deze regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst en werkt terug tot 1 januari 2005.

Artikel 18

Deze regeling wordt aangehaald als Regeling Cliëntenparticipatie SVB.

Aldus vastgesteld door de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank.

Amstelveen, 27 april 2005.

*De voorzitter,
E.F. Stoové.*

Toelichting

Algemeen

Op 1 januari 2002 is de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (verder te noemen: de Wet SUWI) van 29 november 2001 (Stb. 2001, 624) in werking getreden.

Vanuit het streven naar een uitvoeringsstructuur van de sociale zekerheid waarin de cliënt centraal staat, is de vormgeving van een klantgerichte dienstverlening en uitvoeringsstructuur één van de centrale doelstellingen van de Wet SUWI. Een van de instrumenten die daarvoor zijn ingezet, is het wettelijk regelen van inspraak van cliënten over de gang van zaken rond de uitvoering. Daarmee moet worden bewerkstelligd dat bij de dienstverlening vanuit de klant wordt geredeneerd in plaats vanuit het aanbod van de betrokken instanties.

De tot 2002 bestaande cliënteninbreng bij de SVB voldeed materieel reeds nagenoeg volledig aan de eisen en kaders zoals die door de Wet SUWI zijn uitgebreid ten opzichte van de Organisatiewet 1997 (OSV 1997). Op grond van de artikelen 10 en 11 van de Wet SUWI moeten de ZBO's in overleg met de cliënten(organisaties) een regeling opstellen voor centrale en decentrale cliëntenparticipatie. Ter voldoening aan de daarbij geldende publicatieplicht, heeft het toenmalige bestuur van de SVB op 23 augustus 2002 een nieuwe formele regeling vastgesteld. Dit was de *Tijdelijke regeling cliëntenparticipatie*

SVB (Stcrt. 2002, 172, p19). De tot dan functionerende landelijke Adviesraad (LAR) werd daarbij vervangen door een (centrale) cliëntenraad.

Het tijdelijke karakter van deze, tot uiterlijk 1 januari 2006 geldende, regeling waarborgt niet alleen dat binnen afzienbare tijd misverstanden worden voorkomen over het voortduren van de validiteit ervan nu die Tijdelijke regeling is vastgesteld door het sinds 1 januari 2003 niet meer fungerende bestuur van de SVB. Van groter belang was dat daarmee tevens tegemoet kon worden gekomen aan de wens om de eerste cliëntenraad de gelegenheid te geven om zich zelf te beraden en uit te spreken over de definitief te kiezen structuur en het model met betrekking tot cliëntenparticipatie. Deze belangrijke eigen rol is in het vierde lid van artikel 6 van de Tijdelijke regeling vormgegeven in de taak om advies uit te brengen over de gewenste codificatie van een structurele regeling inclusief de samenstelling en de verdere totstandkoming van de cliëntenraad.

De eerste cliëntenraad heeft besloten reeds in het jaar 2004 invulling te geven aan deze hem opgelegde taak en op 12 oktober 2004 advies uitgebracht aan de Raad van bestuur van de SVB. Aanleiding was de wens om de vervanging van de tijdelijke regeling tegelijkertijd te doen ingaan met de opvolging per 1 januari 2005 van de voorzitter van de eerste (centrale) cliëntenraad. Tevens maakt dit de eerste herbenoeming overeenkomstig de in deze nieuwe regeling opgenomen (overgangs)bepalingen mogelijk. De Raad van bestuur heeft met het advies ingestemd. Derhalve wordt met de onderhavige regeling reeds per 1 januari 2005 voorzien in de vervanging van de Tijdelijke regeling cliëntenparticipatie SVB.

Geschiedenis cliëntenparticipatie bij SVB

Zoals uit het voorgaande reeds blijkt, betekent de inwerkingtreding van de Wet SUWI geenszins een introductie van volwaardige cliëntenparticipatie binnen de SVB. Reeds in 1988 besloot het bestuur van de SVB om gebruik te maken van de bevoegdheid in artikel 9, lid 2 van de Wet op de Sociale Verzekeringsbank (Stb. 1968, 158) om (regionale) adviescolleges in te stellen. Onder goedkeuring van de toenmalige Sociale Verzekeringsraad (SVr, Stcrt. 1988, 190) werd daarmee gehoor gegeven aan de politieke wens van vooral de vakorganisaties om een – zij het beperkt – alternatief te bieden voor de opheffing van de tripartiet samengestelde Raadscolleges van de toenmalige autonome Raden van Arbeid.

Deze regionale adviescolleges hadden de taak om de directeuren van de toenmalige districtskantoren van de SVB te adviseren ten aanzien van de cliëntgerichtheid. Op grond van de eerste evalua-

tie (evaluatie nota B 190/91) werd vastgesteld dat voortzetting van de regionale adviescolleges niet zinvol was zonder taakuitbreiding tot het gebied van de gevalsbehandeling. Een dergelijke taakuitbreiding zou echter de doelmatigheid, de zorgvuldigheid en de uniformiteit van de gevalsbehandeling in gevaar brengen. Dat leidde er toe dat de SVB gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid (artikel 5, zesde lid van het Reglement Adviescolleges) door op 20 december 1991 de regionale adviescolleges op te heffen en te vervangen door een Landelijke Adviesraad (LAR). Sinds 1992 adviseert de LAR rechtstreeks de hoofddirectie van de SVB 'over aangelegenheden inzake het te voeren beleid met betrekking tot de wijze waarop de SVB zich in algemene zin aan de klanten presenteert'. Het besluit om de onverminderd gewenste cliëntenparticipatie een landelijk karakter te geven, kwam met name voort uit het gegeven dat er geen of nauwelijks lokale verschillen zijn in de dienstverlening door de SVB. Het besluit werd door de SVR positief ontvangen, doch aanvaardbaar als een experiment gezien. Na een positieve eerste evaluatie kreeg de LAR een wettelijke basis op grond van het (op artikel II, achtste lid, onderdeel b OSV¹, gebaseerde) Reglement taak, taakuitvoering en werkwijze bestuur Sociale Verzekeringsbank, Stcrt. 1995, 93).

Artikelsgewijs

Artikel 1

Dit artikel bevat een aantal begripsbepalingen. Omdat in artikel 3 is bepaald, dat de meerderheid van de leden van de Cliëntenraad SVB cliënt moet zijn, is in onderdeel c een definitie daarvan opgenomen. Hiermee wordt beoogd dat in beginsel geen enkele (meerderjarige) rechthebbende op grond van een door de SVB uitgevoerde regeling is uitgesloten van benoeming in de cliëntenraad. Een extensieve uitleg van het cliëntbegrip zou er toe leiden dat vrijwel iedere inwoner van Nederland onder dat begrip valt omdat de SVB een verzekerdenregistratie voert aan de hand van het ingezetenschap. De meerderjarige ingezetenen die de leeftijd van 65 jaar nog niet hebben bereikt en geen uitkering ontvangen op grond van een door de SVB uitgevoerde regeling hebben echter doorgaans geen (langdurige) directe ervaring met de dienstverlening door de SVB. Om deze reden is gekozen voor een definiëring die waarborgt dat de meerderheid van de cliëntenraad zelf ervaring hebben met de dienstverlening van de SVB.

Ten slotte is het begrip cliëntenaangelegenheden gedefinieerd, overigens zonder het oogmerk om daarmee op voorhand de onderwerpen, waarover de cliëntenraad bevoegd is te overleggen of

te adviseren, af te kaderen. Dat adviezen zich doorgaans in eerste instantie zullen bewegen op het terrein van de (kwaliteit van de) dienstverlening, betekent niet dat advisering over onderwerpen met een algemeen beleidsmatig, uitvoerend of beheersmatig karakter uitgesloten is. Bespreking van individuele zaken valt echter buiten deze definitie.

Artikel 2

In het derde lid is de in artikel 10, lid 3, onderdeel f, van de Wet SUWI neergelegde bescherming gewaarborgd. Het vierde lid verklaart deze regeling alsmede van toepassing op de in artikel 11 van de Wet SUWI bedoelde decentrale cliëntenparticipatie. Zie hiervoor ook de toelichting op artikel 9.

Artikel 3

In dit artikel wordt de samenstelling van de Cliëntenraad SVB geregeld. Deze bestaat uit maximaal 10 leden en een onafhankelijke voorzitter, die geen lid is. Zij zijn bij voorkeur allen cliënt van de SVB zijn doch ten minste moeten zes van de tien leden cliënt zijn van de SVB.

Artikel 4

De benoemingsperiode van de voorzitter en leden van de Cliëntenraad van de SVB bedraagt vier jaar.

Vijf zetels kunnen worden ingenomen door landelijk werkende representatieve maatschappelijke organisaties. Momenteel zijn dat de in de leden twee tot en met vier genoemde organisaties voor werknemers, ouderen en minderheden. Indien één van de door de SVB benaderde organisaties echter geen gebruik maakt van de mogelijkheid een lid voor benoeming in de cliëntenraad voor te dragen, kan de Raad van bestuur ook andere organisaties benaderen om een voordracht te doen voor de onbezette zetel. Deze voordracht is in beginsel bindend. Slechts in het theoretische geval waarbij geen van de organisaties een cliënt voordragen, dient de Raad van bestuur in verband met de vereiste meerderheid van cliënten een of meer van organisaties te verzoeken een cliënt voor te dragen. De benoeming van de voorzitter en de in het zevende lid bedoelde zogenaamde individuele leden vindt plaats op grond van een bindende voordracht door de Cliëntenraad SVB zelf. Deze vormt uit een aantal van zijn leden een selectiecommissie die geschikte kandidaten selecteert.

Deze individuele leden dienen wel cliënt te zijn. De voor hen beschikbare zetels worden niet bij voorbaat toebedeeld aan een bepaalde wet of regeling. Wel wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling.

Artikel 5

In beginsel kan de voorzitter en een lid herbenoemd worden.

Artikel 3 bepaalt dat het antwoord op de vraag of een lid cliënt is, wordt beoordeeld op het moment dat het lidmaatschap zal aanvangen. Indien de status van cliënt wordt verloren na dat moment, heeft dat geen invloed op het lidmaatschap gedurende de eerste termijn. Voor herbenoeming komt dat lid echter niet in aanmerking indien het een zogenoemd individueel lid is, bedoeld in het zevende lid van artikel 4 of indien door herbenoeming niet minstens zes van de tien leden meer cliënt is.

Op de in het derde lid opgenomen regel, dat ook de herbenoeming plaatsvindt voor een periode van vier jaar, bestaat eenmalig een uitzondering die betrekking heeft op de herbenoeming ingaande 1 januari 2009. Dit is in artikel 16 nader geregeld.

Artikel 6

Dit artikel beschrijft de tussentijdse vervanging. Als een door een maatschappelijke organisatie, zoals beschreven in artikel 4, voorgedragen lid tussentijds wordt vervangen, draagt de betreffende maatschappelijke organisatie zorg voor een voordracht van een nieuw lid. Bij tussentijdse vervanging van één van de vijf overige leden vindt benoeming van een nieuw lid plaats overeenkomstig het gestelde in het zevende en achtste lid van artikel 4. Bij tussentijdse vervanging van de voorzitter draagt de cliëntenraad een nieuwe voorzitter voor.

Artikel 7

In dit artikel en artikel 8 zijn de belangrijkste taken van de Cliëntenraad SVB benoemd. Het spreekt voor zich dat een adequate vervulling van die taken met zich brengt dat de Cliëntenraad ook actief signaleert, meedenkt met de ontwikkelingen binnen de SVB en zo nodig haar plannen commentarieert.

De cliëntenraad adviseert de Raad van bestuur gevraagd en ongevraagd over de wijze waarop de SVB haar uitvoeringstaken vormgeeft, met een specifiek accent op maar niet strikt beperkt tot de dienstverlening aan de cliënt. Hieronder vallen onderwerpen als (de opsomming is niet limitatief): klantbejegening, kanalen van dienstverlening, klantcontactpunten, vormgeving van correspondentie, communicatie, doelgroepenbeleid, klachten, kwaliteit van de dienstverlening. Op (ontwikkelingen op) deze aandachtsterreinen kan de cliëntenraad pro-actief en reactief reageren en voorstellen tot wijziging aanbrengen.

Redenen voor de Raad van bestuur om advies te vragen kunnen onder meer zijn: het starten van een voorlichtingstraject of doelgroepenonderzoek, ontwikkelingen in het klachtenpatroon en commentaar en advies naar aanleiding van signalen uit cliëntenbelangenorganisaties.

In het tweede lid wordt de in artikel 10, lid 3, onderdeel c, van de Wet SUWI neergelegde bevoegdheid gewaarborgd om betrokken te worden bij de totstandkoming van de hier genoemde stukken. Verdere concretisering vindt plaats in het tweede lid van artikel 8.

Het derde lid betreft een nadere uitwerking van artikel 10 van de wet SUWI op het gebied van beleidsparticipatie. Vanuit het streven zich te presenteren als transparant zelfstandig bestuursorgaan ziet de SVB ook ruimte om verantwoording aan de burger af te leggen over beleidsbesluiten in de zin van artikel 1:3, lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht (AWB). Omdat te benadrukken ten opzichte van de tot 1 januari 2005 geldende Tijdelijke regeling cliëntenparticipatie SVB het begrip cliëntenaangelegenheden in onderdeel d van artikel 1 aanvullend gereedgeerd. Het gaat daarbij om een vorm van beleidsparticipatie ten aanzien van besluiten waarvan de inhoud niet door het recht worden gedictieerd maar die voorzien in een invulling van de beoordelings- of beleidsruimte van de SVB. Bij de SVB plegen dergelijke besluiten te worden genomen door de Raad van bestuur op voordracht van de Werkgroep Recht en Beleid. Waar beleidsbeslissingen worden gepubliceerd, worden ze onderdeel van 'het recht'. Met name dergelijke beslissingen lenen zich voor een adviesaanvraag bij de Cliëntenraad SVB. De adviesaanvraag ter zake van het in onderdeel a van het derde lid bedoelde besluit geeft niet alleen de gelegenheid om jaarlijks de beleidsvorming van het afgelopen jaar te evalueren. Ook biedt het de Cliëntenraad SVB de ruimte om achteraf kritiek te uiten op reeds vastgesteld beleid hetgeen eventueel nog kan leiden tot bijstelling van afzonderlijke beleidsregels voordat deze worden gepubliceerd.

Hoewel de Cliëntenraad SVB de bevoegdheid heeft om ook spontaan te adviseren, kan de betrekking van de Cliëntenraad SVB bij het proces van beleidsvorming echter maximaal het honoreren van het adviesrecht betreffen. Het kan nooit afbreuk doen aan de eigen bevoegdheid van de Raad van bestuur en diens verantwoordelijkheid ten opzichte van de politieke of ambtelijke opdrachtgever. De voorziening in het tweede lid van artikel 15 dient te voorkomen dat de in de onderdelen b en c van het derde lid bedoelde besluiten op gespannen voet komen te staan met de eis van onmiddellijke besluitvorming. Eventuele nadere heldere werkafspraken kunnen nodig blijken teneinde te voorkomen dat de beleidsparticipatie het beleidsvormingsproces dermate vertraagt dat daarmee de slagvaardigheid en uiteindelijk zelfs de rechtmatigheid van het handelen van de SVB negatief wordt beïnvloed.

Artikel 8

Een jaarlijks activiteitenplan op basis van het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan van de SVB geeft de richting aan van de aspecten van de dienstverlening waarop de aandacht van de cliëntenraad zich het komende jaar met name zal richten. Ook wordt in een dergelijk activiteitenplan tot uiting gebracht over welke onderwerpen de cliëntenraad voornemens is te adviseren, dan wel nader geïnformeerd wenst te worden, bijvoorbeeld metingen van de ontwikkeling in klanttevredenheid en de analyse en evaluatie daarvan.

Het doel van de in het tweede lid opgenomen bijdrage is tweërlei. Niet alleen wordt de in het tweede lid van artikel 7 neergelegde wettelijk voorgeschreven betrokkenheid van de cliëntenraad verder uitgewerkt. Bovendien wordt gewaarborgd dat de ontwikkelingen van cliëntenparticipatie via een openbaar kanaal gevolgd kunnen worden. De cliëntenraad voorziet hier zelf in door van zijn werkzaamheden jaarlijks schriftelijk verslag te doen.

Artikel 9

Het eerste lid van artikel 11 van de Wet SUWI schrijft voor dat de SVB tevens een regeling voor decentrale cliëntenparticipatie dient te hebben en te publiceren.

Waar het bij de centrale cliëntenparticipatie gaat om een overleg (cliëntenraad), vloeit uit het derde lid van artikel 11 van de Wet SUWI voort dat de decentrale cliëntenparticipatie in principe vormvrij is. In het kader van kwaliteitszorg gebruikte de SVB naast de LAR reeds klanttevredenheidsonderzoeken waarmee de prestaties op het gebied van dienstverlening worden gemeten. Mede in het bestaan en voortduren van deze periodieke raadpleging van individuele cliënten is overeenkomstig het advies van de Cliëntenraad SVB vooralsnog afgezien van de instelling van decentrale cliëntenparticipatie in de vorm van regionale overlegorganen. Voor deze opvatting wordt niet alleen steun gevonden in de eerdere ervaringen met decentrale cliëntenparticipatie zoals beschreven in het algemene deel van deze toelichting. Ook vloeit zulks voort uit het gegeven dat de SVB in hoofdzaak centrale besluitvormingsprocessen kent. De SVB werkt immers landelijk met een uniform cliëntenbeleid. Zonder regionale, sectorale of lokale verschillen moet dat beleid op iedere vestiging van de SVB worden uitgevoerd. Hierdoor zou er voor decentrale cliëntenraden betrekkelijk weinig speelruimte zijn. Het gegeven dat de uitvoering van enkele kleine regelingen door de SVB is geconcentreerd in één vestigingskantoor, doet daaraan niet in doorslaggevende mate af nu ook dergelijke regelingen worden afgedekt door de (centrale) Cliëntenraad SVB. Met de Cliëntenraad SVB wordt meer heil gezien in een procedurele

vorm van decentrale cliëntenparticipatie als middel om de kwaliteit van de dienstverlening 'van onderaf te prikkelen'. Daarbij wordt gedacht aan een model waarin cliënten worden opgeroepen om aan de 'eigen' regionale vestigingen van de SVB suggesties te doen voor verbetering van de dienstverlening kantoren. Ter voldoening aan het bepaalde in artikel 11, lid 2 onder b van de Wet SUWI, worden de daaruit voortvloeiende lokale periodieke analyses door de Raad van bestuur voor advies aan de (centrale) Cliëntenraad SVB voorgelegd.

Artikel 11

Met het bepaalde in dit artikel wordt de cliëntenraad in staat gesteld om behalve reactief ook pro-actief de dienstverlening van de SVB te toetsen aan de dienstverlening elders in plaats van uitsluitend aan de eigen normen. Professionele ondersteuning en andere instrumenten, zoals raadpleging, onderzoek en overleg met netwerken en organisaties kan voor een goede taakvervulling onontbeerlijk zijn. Ook wordt hier voorzien in de mogelijkheid van deskundigheidsbevordering van de leden van de cliëntenraad.

Artikelen 12 en 13

In deze artikelen wordt gevolg gegeven aan het bepaalde in artikel 10, lid 3, onderdeel c, van de Wet SUWI. In het kader van de facilitaire ondersteuning van de cliëntenraad door de SVB is een professioneel secretariaat onontbeerlijk. De ambtelijk secretaris die de cliëntenraad bijstaat, fungeert als communicatiekanaal tussen de SVB en de cliëntenraad en is verantwoordelijk voor de goede gang van zaken rond de wederzijdse informatievoorziening en de vergaderingen, inclusief verslaglegging.

Voor de onkosten- en reiskostenvergoeding wordt de lijn gevolgd van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bij gangbare regelingen.

Artikelen 14 en 15

Voortbordurend op de vervallen Tijdelijke regeling cliëntenparticipatie SVB zijn in deze artikelen enige punten van orde neergelegd die geen verdere toelichting behoeven.

Artikel 16

Overeenkomstig het advies van de tot 1 januari 2005 functionerende cliëntenraad, is besloten te voorzien in een geheel nieuwe Cliëntenraad SVB ingaande 1 januari 2005. In het tweede lid is voorzien in een regeling dat de gehele cliëntenraad tegelijkertijd aftredend is teneinde te voorkomen dat de continuïteit van de cliëntenparticipatie gevaar loopt. De door de Raad van bestuur tijdelijk en zonder voordracht benoemde voorzitter is ingaande genoemde datum vervangen door een

nieuwe voorzitter, benoemd overeenkomstig deze nieuwe regeling. In ieder geval de individuele leden van de aftredende cliëntenraad, mits nog cliënt, worden bij voorkeur en zonder nieuwe selectieprocedure tevens benoemd in de Cliëntenraad SVB. Voor de benoeming

van de vertegenwoordigers van de in artikel 4 genoemde organisaties zijn deze organisaties in de gelegenheid gesteld eventueel een nieuwe vertegenwoordiger voor te dragen.

*Raad van bestuur Sociale
verzekeringsbank.
De voorzitter,
E.F. Stoové.*

¹ Van 1 maart 1997 tot 1 januari 2002: artikel 23, lid 2, onder b OSV 1997.