



## Regeling cliëntenparticipatie SVB 2019 als bedoeld in artikel 7 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

De Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank,

Gehoord de cliëntenraad ingesteld d.d. 15 februari 2011 en zijn rechtsopvolgers;

Besluit:

### HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- de SVB*: de Sociale verzekeringsbank, bedoeld in artikel 3, 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 6, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- klant*: de meerderjarige die als pensioen- of uitkeringsgerechtigde gebruik maakt van de dienstverlening van de SVB;
- klantenaangelegenheden*: 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 klanten, tenzij het gaat om het algemene karakter van de daarbij gehanteerde procedures en regelingen;
- Klantenadviesraad SVB*: de Klantenadviesraad bedoeld in artikel 2.

#### Artikel 2 Instelling cliëntenparticipatie

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

### HOOFDSTUK 2 SAMENSTELLING EN BENOEMING

#### Artikel 3 Samenstelling

De Klantenadviesraad 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 de leden gerechtigd tot een pensioen of uitkering van de SVB, 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 Klantenadviesraad 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 Professionals (VCP).
- Ten hoogste één lid wordt benoemd op voordracht de seniorenorganisatie (KBO-PCOB)



4. Ten hoogste één lid wordt benoemd op voordracht van het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM).
5. 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 gerechtigd is tot een pensioen of uitkering van de SVB. Deze voordracht vindt plaats met inachtneming van het negende lid en 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.
6. De Raad van bestuur besluit in samenspraak met de Klantenadviesraad SVB welke andere maatschappelijke organisaties verzocht zal worden een vertegenwoordiger voor te dragen indien:
  - a) een in het vorige lid bedoelde voordracht achterwege blijft;
  - b) een van de in het tweede tot en met het vierde lid genoemde organisaties niet langer als zelfstandige organisatie bestaat;
  - c) een vijfjaarlijkse evaluatie van de vertegenwoordiging door afgevaardigden van de in het tweede tot en met het vierde lid genoemde organisaties aanleiding geeft tot vervanging van een van deze alle organisaties.Een en ander met dien verstande, dat alle organisaties tezamen door niet meer dan vijf leden zijn vertegenwoordigd. Het vorige lid is van dienovereenkomstige toepassing op deze andere organisaties.
7. Benoeming van de voorzitter en de overige vijf leden van de Klantenadviesraad SVB vindt door de Raad van bestuur plaats op bindende voordracht van de Klantenadviesraad SVB. Alvorens een persoon als kandidaat voor het voorzitterschap voor te dragen, wordt de kandidatuur door de Klantenadviesraad SVB of op diens verzoek door de Raad van bestuur vastgesteld.
8. De in het vorige lid bedoelde leden van de Klantenadviesraad SVB zijn ten tijde van de benoeming of herbenoeming allen gerechtigd tot een pensioen of uitkering van de SVB. Zij worden openbaar door of namens de Raad van bestuur geworven via dagbladadvertenties, internet of andere voor een ieder toegankelijke media zoals tijdschriften die zich richten tot speciale doelgroepen waarvan vertegenwoordiging in Klantenadviesraad SVB bij voorkeur gewenst is. Selectie vindt plaats door een door de Klantenadviesraad SVB uit zijn midden aangewezen selectiecommissie.
9. Personen die werkzaam zijn voor of ten behoeve van de SVB komen tot twee jaren na beëindiging van het dienstverband tot of werkzaamheden voor of ten behoeve van de SVB niet in aanmerking voor een lidmaatschap van de Klantenadviesraad SVB.

#### **Artikel 5 Herbenoeming**

1. Behoudens het bepaalde in het tweede lid en artikel 6, derde lid, is herbenoeming door de Raad van bestuur van de voorzitter of een lid van de Klantenadviesraad eenmalig mogelijk. Het bepaalde in het tweede tot en met vijfde alsmede het zevende lid van artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.
2. Een lid van de Klantenadviesraad, 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 gerechtigd is tot een pensioen of uitkering van de SVB.
3. Behoudens het bepaalde in het derde lid van artikel 6 geldt een herbenoeming voor een termijn van vier jaar.

#### **Artikel 6 Vervanging**

1. Een lid van de Klantenadviesraad SVB wordt tussentijds door de Raad van bestuur vervangen:
  - a. wegens overlijden;
  - b. op eigen verzoek; of
  - c. als naar het oordeel van de meerderheid, dan wel bij het staken van de stemmen naar het oordeel van de voorzitter van de Klantenadviesraad SVB, de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de Klantenadviesraad SVB door toedoen of verwijtbaar nalaten van het lid wordt belemmerd; of
  - d. op een met reden omkleed verzoek van de in artikel 4 genoemde organisatie die het lid voor benoeming had voorgedragen.
2. De voorzitter van de Klantenadviesraad SVB wordt tussentijds vervangen:



- a. wegens overlijden;
  - b. op eigen verzoek; of
  - c. op verzoek van de meerderheid van de Klantenadviesraad SVB op grond van het oordeel dat de goede gang van zaken bij de werkzaamheden van de Klantenadviesraad SVB door toedoen of verwijtbaar nalaten van de voorzitter wordt belemmerd.
3. Benoeming wegens een tussentijdse vervanging vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van de artikelen 3 en 4. De eerste zittingstermijn van het tussentijds benoemde lid bedraagt even lang als het restant van de zittingsduur van het vervangende lid. In afwijking tot het eerste en derde lid van artikel 5 komt het tussentijds benoemde lid desgewenst voor een tweede herbenoeming in aanmerking tot uiterlijk 8 jaar na de datum waarop de tussentijdse benoeming inging.
  4. Vervanging vanwege de in de onderdelen c van het eerste en het tweede lid genoemde redenen 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 Klantenadviesraad SVB.

## HOOFDSTUK 3 TAKEN EN BEVOEGDHEDEN

### Artikel 7 Overleg en advisering

1. De Klantenadviesraad SVB overlegt met de Raad van bestuur en adviseert gevraagd en ongevraagd over klantenaangelegenheden, de uitvoering van de wettelijke taken in het bijzonder met betrekking tot de kwaliteit van de geboden dienstverlening van de SVB. Adviezen die niet schriftelijk zijn uitgebracht maar mondeling tijdens de overlegvergadering met de Raad van bestuur, worden in het verslag van de overlegvergadering vastgelegd.
2. De Klantenadviesraad SVB brengt binnen de onderling af te spreken termijn schriftelijk advies uit over in elk geval:
  - a. de op klantenaangelegenheden betrekking hebbende onderdelen van het jaarplan en eventuele meerjarenbeleidsplan;
  - b. het jaarverslag, de jaarrekening en begroting en tussentijdse, andere verslaglegging verslagen, rapportages en accountantscontrole van de SVB, zoals bedoeld in hoofdstuk 8 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, alvorens die wordt vastgesteld.
3. De Raad van bestuur vraagt de Klantenadviesraad SVB binnen de onderling af te spreken termijn advies uit te brengen over:
  - a. besluiten ter vaststelling van de beleidsregels;
  - b. tussentijdse beleidsbesluiten, die gepubliceerd worden in de Staatscourant;
  - 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 Klantenadviesraad SVB stelt jaarlijks een activiteitenplan op binnen de kaders van het meerjarenbeleidsplan en het jaarplan van de SVB.
2. De Klantenadviesraad SVB levert een bijdrage aan het jaarverslag van de SVB. In deze bijdrage rapporteert de Klantenadviesraad SVB over zijn functioneren en de uitgebrachte adviezen in het verslagjaar.
3. Eens per jaar evalueren de Klantenadviesraad SVB en de SVB gezamenlijk het functioneren van de Klantenadviesraad SVB.
4. De Klantenadviesraad SVB brengt advies uit over verbetervoorstellen aan de hand van de jaarlijks door of namens de Raad van bestuur aan te leveren rapportages en analyses van ontvangen klachten.
5. De Klantenadviesraad SVB benoemt uit zijn midden drie leden die als zijn afgevaardigden zitting nemen in de landelijke cliëntenraad, bedoeld in artikel 8 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen voor de duur van het lidmaatschap van de Klantenadviesraad SVB met een maximum van vier jaar. Daarnaast benoemt de Klantenadviesraad SVB twee leden als plaatsvervangende afgevaardigden.



---

## HOOFDSTUK 4 INFORMATIEVOORZIENING EN FACILITEITEN

### Artikel 9 Informatieverstrekking

1. De SVB verstrekt de Klantenadviesraad SVB tijdig, spontaan en op verzoek alle in artikel 7 genoemde stukken en alle andere informatie die de Klantenadviesraad SVB nodig heeft voor de uitoefening van zijn taken, tenzij enig wettelijk voorschrift deze verstrekking in de weg staat.
2. De SVB informeert de Klantenadviesraad SVB spontaan over de resultaten van klachtenrapporten, onderzoeken naar klanttevredenheid en andere klantenaangelegenheden.

### Artikel 10 Deskundigheidsbevordering

1. De Klantenadviesraad SVB kan ter uitvoering van zijn taken zelfstandig onderzoeken doen of laten doen, externe deskundigen raadplegen en activiteiten ontplooiën om de betrokkenheid van klanten te bevorderen.
2. De SVB stelt de leden van de Klantenadviesraad 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 Klantenadviesraad SVB ten goede komen.

### Artikel 11 Secretariaat

1. De SVB voert het secretariaat van de Klantenadviesraad SVB en benoemt een van zijn medewerkers tot ambtelijk secretaris. De SVB stelt vergaderaccommodatie ter beschikking van de Klantenadviesraad SVB.
2. Alle communicatie tussen de Klantenadviesraad SVB en de SVB vindt plaats via de ambtelijk secretaris.

### Artikel 12 Onkostenvergoeding

1. De voorzitter en de leden van de Klantenadviesraad SVB hebben recht op een door de Raad van bestuur 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 Klantenadviesraad SVB, zoals bedoeld in artikel 10, stelt de 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. Als het vastgestelde budget niet of niet toereikend voorziet in de kosten van de in artikel 10 bedoelde activiteiten, treedt de Klantenadviesraad SVB met de Raad van bestuur in overleg over de financiering van die kosten.

## HOOFDSTUK 5 ADVISERING EN OVERLEG

### Artikel 13 Advisering

1. De Klantenadviesraad 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 14 adviseert de Klantenadviesraad SVB binnen vier weken na dagtekening van het verzoek daartoe tenzij met de Raad van bestuur een andere termijn is afgesproken.
3. De Klantenadviesraad 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 Klantenadviesraad 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 Klantenadviesraad 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 14 Overleg Klantenadviesraad SVB met de Raad van bestuur**

1. Het overleg, bedoeld in artikel 7, eerste lid, vindt ten minste vier keer per jaar in een vergadering plaats. Leden worden geacht om dit overleg met de Raad van bestuur bij te wonen. De agenda wordt door of namens de Raad van bestuur in onderling overleg opgesteld met de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter van de Klantenadviesraad.
2. Bij spoedeisende adviezen over belangrijke besluiten bedoeld in het derde lid van artikel 7 vinden tussentijds overleg en advisering plaats. De voorzitter van de Klantenadviesraad en de Raad van bestuur bepalen in onderling overleg de termijn waarbinnen een dergelijk tussentijds overleg plaatsvindt.
3. De oproeping tot een vergadering geschiedt door middel van een uitnodiging op schrift of per e-mail 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 Klantenadviesraad SVB bezit agenderingsbevoegdheid en kan de voorzitter schriftelijk of per e-mail 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 13, eerste lid, is van overeenkomstige toepassing.
8. De vergaderingen worden bijgewoond door een lid van de Raad van bestuur, bij voorkeur de voorzitter en, tenzij de Klantenadviesraad SVB anders beslist, zo nodig 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 zo nodig maar in elk geval op verzoek toegelicht door of namens de Directeur die verantwoordelijk is voor de juridische aangelegenheden 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 15**

1. De Regeling cliëntenparticipatie SVB van 27 april 2005 (Stcrt. 2005, 100) en van 15 februari 2012 worden ingetrokken.
2. 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 Klantenadviesraad SVB.

#### **Artikel 16**

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 2019.

#### **Artikel 17**

Deze regeling wordt aangehaald als Regeling Cliëntenparticipatie SVB 2019.



---

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

*Amstelveen, 11 maart 2019,*

*S.T. Sibma,  
voorzitter*