

De waarde van service in tijden van crisis

De aanpak van de SVB

Presentatie voor colloquium: 15 jaar Ombudsdienst Pensioenen
Brussel – 12 juni 2014

Luc Boss

SVB – Strategie en Externe Betrekkingen



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

nederlandse sociale zekerheid

ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid

sociale verzekeringsbank
(SVB)

pensioen (AOW)

nabestaanden (ANW)

kinderbijslag (AKW)

diverse andere regelingen

uitvoeringsinstelling
werknemersverzekeringen (UWV)

arbeidsongeschiktheid

ziekte

werkloosheid

diverse andere regelingen

gemeenten

bijstand

lokaal armoedebeleid

diverse andere regelingen



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

kenmerkend voor de SVB...

...zijn de volgende punten

- SVB is **monopolist**;
de enige uitvoerder van regelingen en wetten
- SVB werkt **landelijk**...
...maar heeft ook te maken met internationale klanten en regelingen
- SVB voert onder meer de **volksverzekeringen** uit: verzekering op grond van ingezetenschap of werken (loonbelasting en premies)
- SVB voert twee grote wetten uit: **AOW** en **Kinderbijslag** (AKW) en een reeks kleinere wetten en regelingen
- SVB is een zelfstandig bestuursorgaan (**ZBO**)
ze hoort bij het ministerie SZW, maar is niet van het ministerie
- **kleine organisatie** (3.000 medewerkers) – **grote belangen**



Sociale Verzekeringsbank

AOW 3,2 miljoen klanten
ontvingen in 2013: € 34,7 miljard

Anw 51.000 klanten
ontvingen in 2013: € 790 miljoen

Kinderbijslag 1,9 miljoen klanten
ontvingen in 2013: € 3,3 miljard

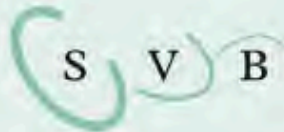
en enkele kleine regelingen
uitgekeerd in 2013: € 300 miljoen



totaal uitgekeerd
2013: € 39,1 miljard



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



La SVB Nous contacter Plan du site Aide

La Sociale Verzekeringsbank (SVB) est chargée de l'application des assurances sociales générales aux Pays-Bas. Sur www.svb.nl vous trouverez des informations concernant les réglementations que la SVB est chargée d'appliquer.

Recherche

Aller directement à

- Allocations familiales
- Pension de vieillesse AOW
- Allocation de survivant Anw
- Allocation TOG
- Détachements internationaux
- Assurance volontaire
- BBZ, Bureau des affaires belges
- WWB, aide sociale
- Aide au retour
- Mon dossier SVB

Aperçu complet ▼

Situations

- Vivre avec quelqu'un
- Quelqu'un est décédé
- Je viens vivre ou travailler aux Pays-Bas
- Je vais vivre ou travailler hors des Pays-Bas

Actualités

Le service en ligne de demande de DigiD est temporairement hors fonction pour nos clients à l'étranger.

Pour le moment, nos clients à l'étranger ne peuvent effectuer une demande de DigiD, suite à des problèmes techniques avec le site web DigiD. Nous espérons qu'ils seront résolus avant le 14 juillet 2014.

Diminution progressive de l'allocation spéciale pour conjoint

Le gouvernement néerlandais envisage une diminution progressive, en 3 ans, de l'allocation spéciale pour conjoint à compter du 1er janvier 2015. Cette mesure touche les pensionnés AOW dont les revenus dépassent un certain plafond. La seconde chambre des Pays-Bas a adopté ce projet de loi mais celui-ci doit également être examiné par la première chambre.

Mon dossier SVB

Allocations familiales, pension AOW, prestation Anw, allocation TOG Déposer une demande, signaler un changement ou consulter vos données personnelles.

Connectez-vous en utilisant votre identifiant DigiD

DigiD

Vous n'avez pas d'identifiant DigiD

Questions sur Mon dossier SVB

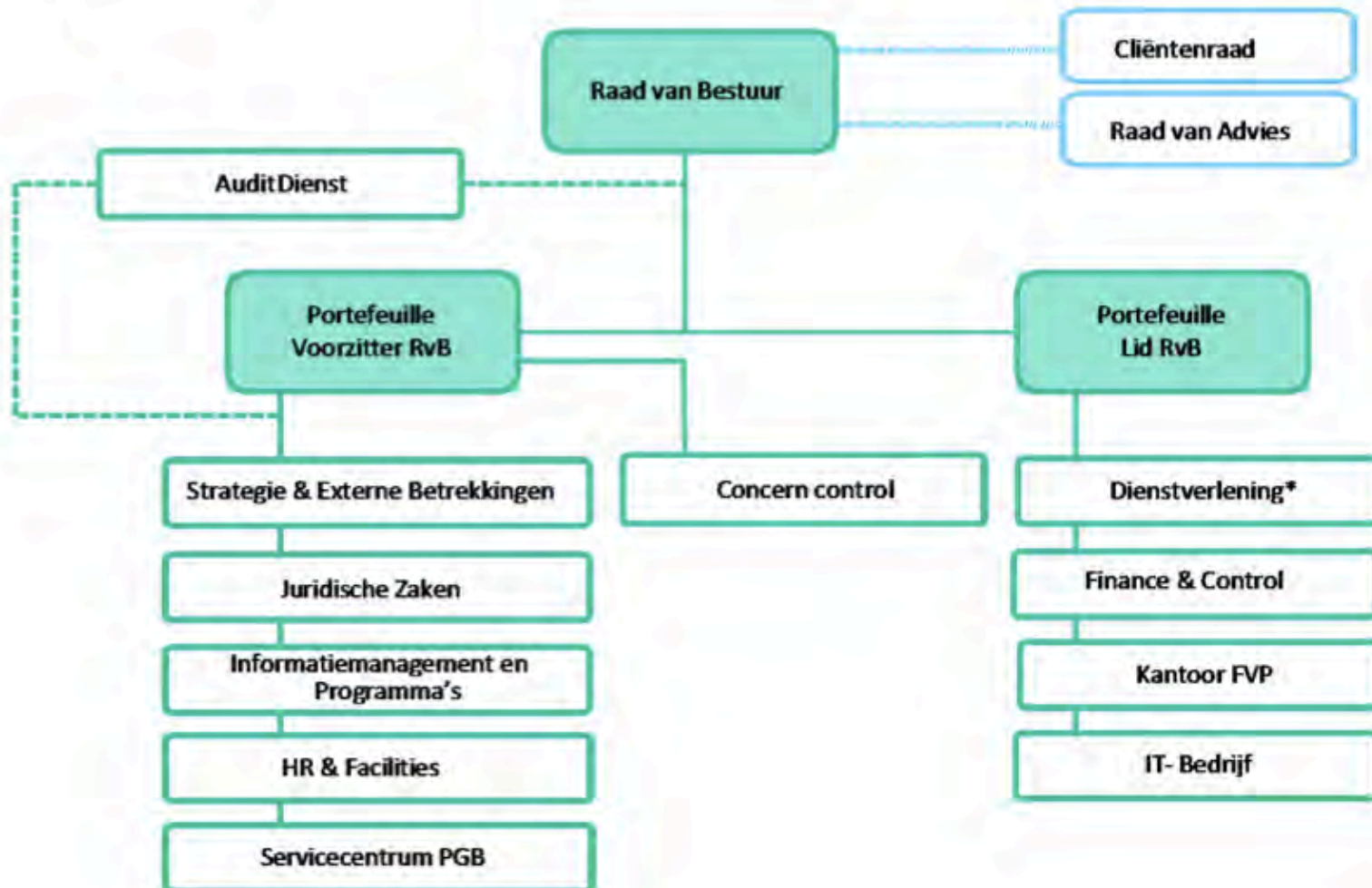
Dépôt d'une demande ou avis de changement sans utiliser un DigiD

Puis-je avoir accès à la fonction Mon dossier SVB à partir de mon ordinateur ?

Brochures et formulaires

De website svb.nl heeft versies in verschillende 'wereldtalen'.

Organogram SVB



*) Hieronder vallen de tien SVB-locaties.

Algemeen

U kunt uw kantoor vinden door uw postcode, woonland en de regeling in te vullen. Als u al weet bij welk kantoor u moet zijn kunt u ook de landkaart gebruiken.

Alle velden zijn verplicht tenzij anders vermeld.

Uw postcode:

Kies een land: (verplicht)

Kies een regeling: (verplicht)

[Bevestig](#)

Zoeken

Vul 1 of 2 woorden in

[Zoek](#)



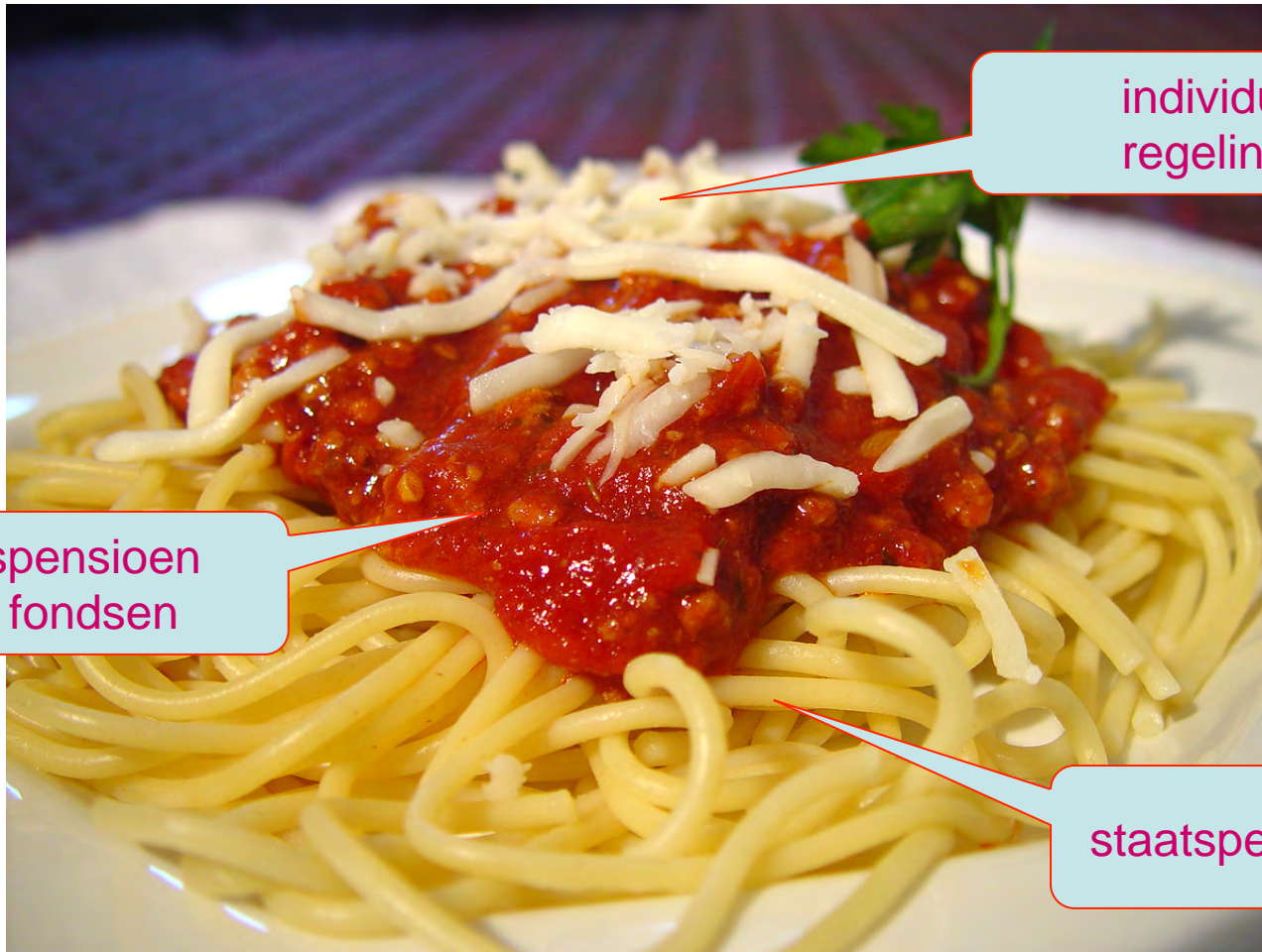
De SVB is een relatief kleine organisatie met:

- 13 kantoren en ruim 3.000 medewerkers
- aanwezig op 10 lokaties in Nederland
- sociaal attachés in diverse buitenland

de SVB in cijfers

- **113 jaar** geleden zijn we begonnen
- we verzorgen nu meer dan **5 miljoen** uitkeringen voor burgers
- in 2013 hebben we ruim **39 miljard** Euro uitgekeerd in **48 miljoen** betalingen
- we beheren gegevens over meer dan **18 miljoen** burgers (klanten)
- we sturen **3,8 miljoen** individuele brieven per jaar
- en in centrale mailings nog een **20 miljoen** berichten per jaar
- we beantwoorden ieder jaar bijna **2 miljoen** telefoontjes van klanten
- aan de balie is het niet zo druk met minder dan **100.000 bezoekers**
- **enkele miljoenen bezoekers** van onze website
- **tientallen miljoenen gegevens** uitgewisseld met diverse instellingen
- **meer dan 95%** online aanvragen kinderbijslag
- **meer dan 70%** online aanvragen AOW
- bedrijfskosten 2013: 271 miljoen Euro
- bezuinigingen: in 2015 54 miljoen Euro minder beschikbaar dan in 2011

het Nederlandse pensioensysteem: drie pijlers



individuele
regelingen

bedrijfspensioen
> 700 fondsen

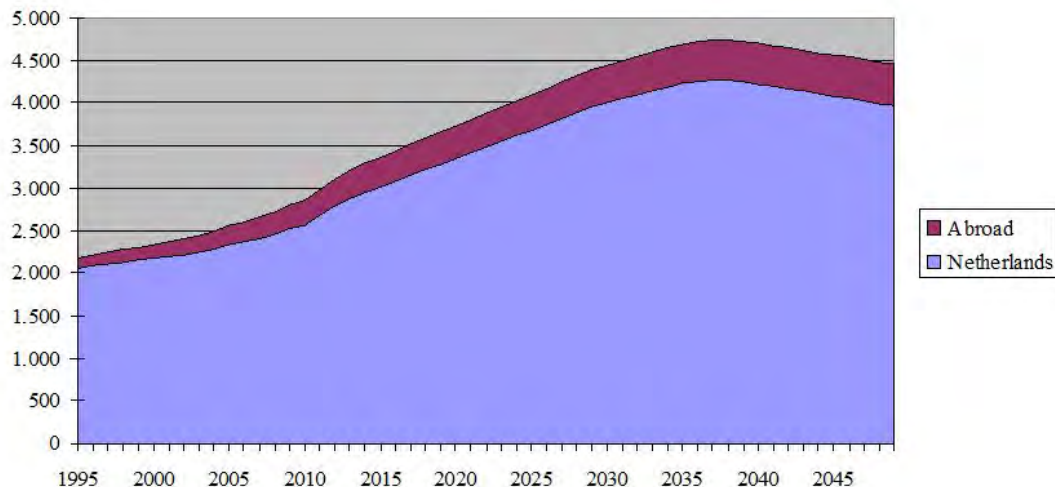
staatspensioen AOW



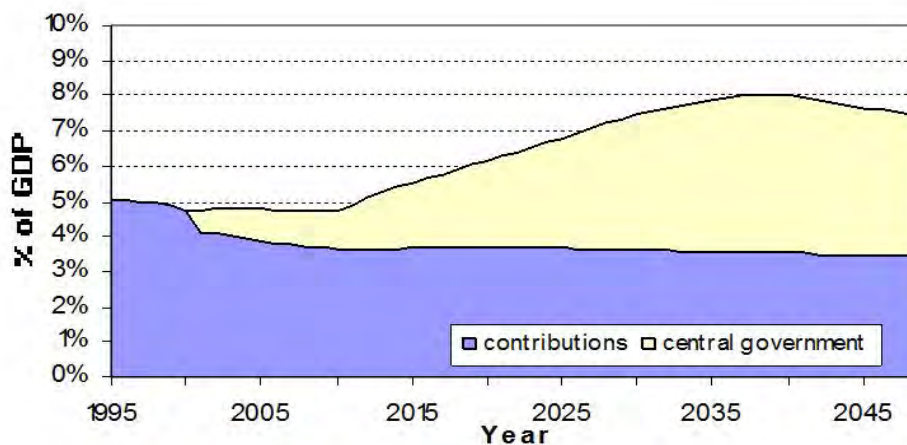
voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

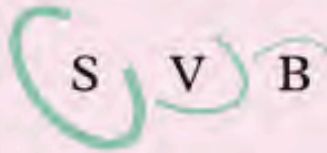
AOW-cijfers: groei AOW-ers en financiering

woonland
buitenland
Nederland



financiering
belastingen
premies





voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



AOW-pensioen home

De AOW is een basispensioen voor mensen die de AOW-leeftijd hebben bereikt. Woont of werkt u in Nederland, dan bent u zeer waarschijnlijk verzekerd voor de AOW. De SVB betaalt het AOW-pensioen uit.

Zoeken

U heeft nog geen AOW

- ▶ [Wat zijn de AOW-bedragen?](#)
- ▶ [Wie krijgt AOW?](#)
- ▶ [Wanneer krijgt u AOW?](#)
- ▶ [Hoe is de AOW samengesteld?](#)
- ▶ [Hoeveel AOW krijgt u?](#)
- ▶ [Hoe vraagt u AOW aan?](#)
- ▶ [Gaat u buiten Nederland wonen of werken?](#)

U heeft al AOW

- ▶ [Wanneer betaalt de SVB uw AOW?](#)
- ▶ [Gaat u verhuizen?](#)
- ▶ [Krijgt u toeslag voor uw partner?](#)
- ▶ [Gaat u trouwen of samen wonen?](#)
- ▶ [Gaan u en uw partner uit elkaar?](#)
- ▶ [Wat moet u doen bij overlijden?](#)

Mijn SVB

AOW aanvragen, een wijziging doorgeven of uw gegevens raadplegen.

- ▶ [Log in met DigiD](#)
- ▶ [U heeft geen DigiD](#)
- ▶ [Vragen over Mijn SVB](#)
- ▶ [Werkt Mijn SVB op uw computer?](#)

The DigiD logo, which is a black square with the word "DigiD" in white and yellow text.



AOW-betaaldag: 23 juni

Uw pensioengegevens zijn verzameld

Uw gegevens zijn opgehaald bij de **Sociale Verzekeringsbank** en de **pensioenuitvoerder(s)** waar u bekend bent.

Sociale Verzekeringsbank	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds Zorg en Welzijn	✓	Gegevens ontvangen
Stichting Pensioenfonds ABP	✓	Gegevens ontvangen
Stichting Pensioenfonds ING	✓	Gegevens ontvangen

Als u in dit overzicht een pensioenuitvoerder (pensioenfonds of –verzekeraar) mist, neem dan zelf contact op met die **pensioenuitvoerder**. In deze [lijst](#) vindt u de contactgegevens.

plussen van de SVB

👍 steeds een tikje efficiënter
kosten per klant per jaar:
ca. € 40 sinds 1997

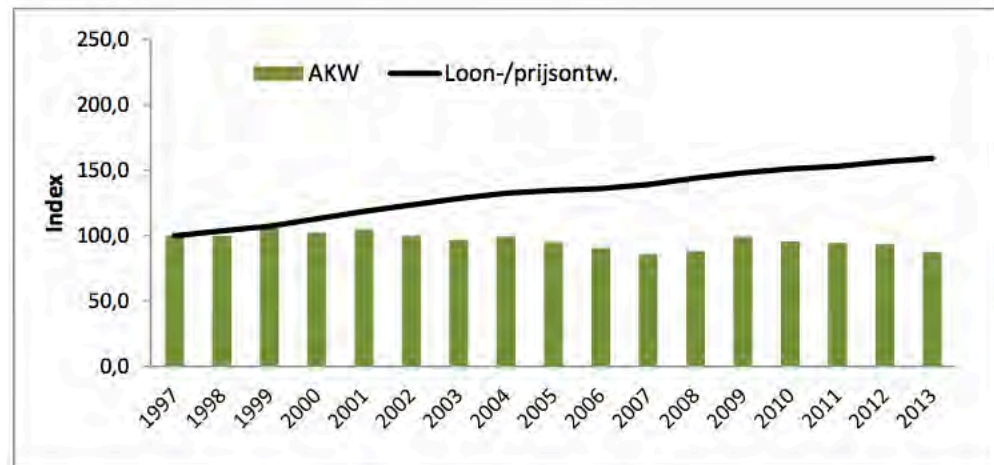
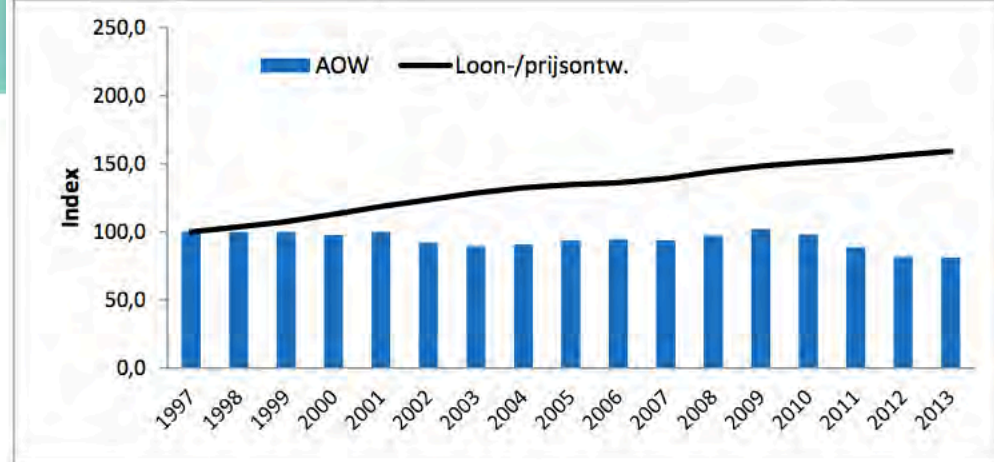
👍 tevreden klanten:
86% 😊 rapportcijfer: 8,0

👍 weinig klachten: 750 😞

en weinig bezwaren: 13.340 💣

👍 hoge externe waardering:

INK: ★★★★★ ISSA: “certificate of merit with special mention”
hostmanship award –CCDNA award



dienstverlening SVB in proces- en klantwaarden

klantwaarden

geautomatiseerde backoffice

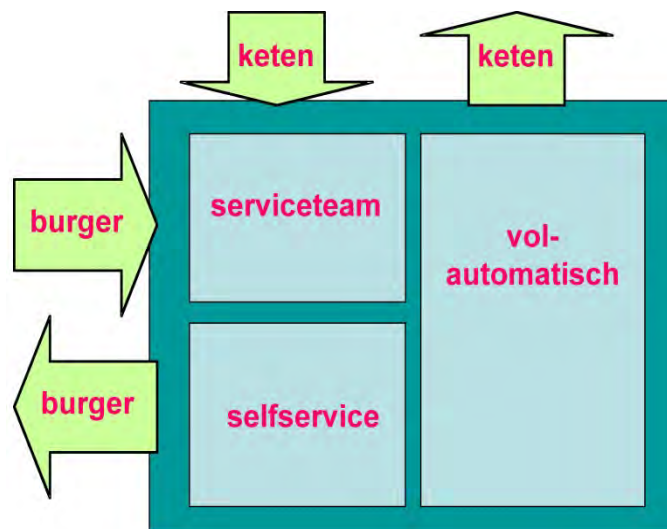
- geen omkijken naar
- geen zorgen
- betrouwbaar
- tijdig

groeïende selfservice

- zelfgekozen tijd en plaats
- gemak
- snelheid
- direct resultaat

serviceteam

- aandacht
- maatwerk
- direct resultaat
- bereikbaar voor iedereen



proceswaarden

geautomatiseerde backoffice

- volautomatisch beschikken
- efficiënt betaalproces
- grootschalig gegevens uitwisselen (ketensamenwerking)

groeïende selfservice

- compleet aanbod webservices
- gepersonaliseerd MijnSVB
- succes met kanaalsturing

serviceteam

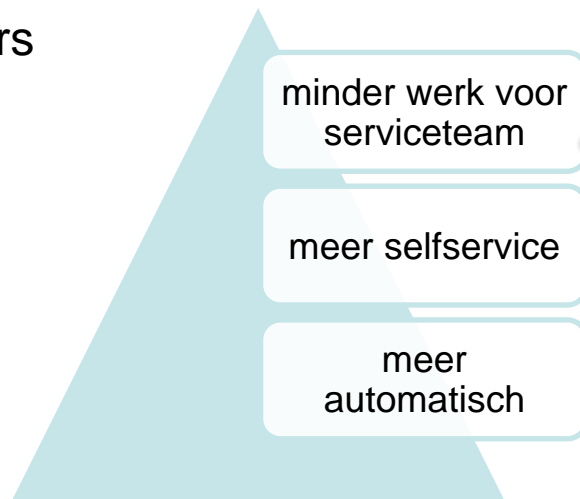
- front- en backoffice samen
- allround team
- gericht op in 1 keer goed
- lage voorraden, goede kwaliteit, tevreden klanten en medewerkers

principes dienstverlening

dissatisfier	klantwaarde	serviceteam
wachttijden	meeteen contact	bereikbaarheid
traagheid in de afhandeling	in 1 keer resultaat	snel en in 1 keer afhandelen
vragen over vervolg	voortgangsbericht	procesinfo geven
onkunde van medewerkers	begrijpelijkheid kennis van zaken	accuraat werken communicatief
onfatsoenlijk gedrag	correcte bejegening	klantgerichte attitude
niet kunnen klagen	klachtmogelijkheid	klachten in team
service niet duidelijk	servicenormen	servicegarantie (normen zijn bekend)

doel: excellente dienstverlening, door:

- realiseer “klantwaarde” in elk proces
- ontwerp processen van aanleiding-tot-resultaat / van klant-tot-klant
- vermijd dissatisfiers
- investeer in satisfiers
- investeer in medewerkers
 - opleiding en training
 - sturing op kwaliteit



Wel complexer werk en meer maatwerk

serviceteams

kernpunten

- samenvoeging front- en backoffice
- allround team handelt alle binnenkomende werk af
- dus ook klachten en bezwaar
- team kán ook alle werk aan (samen verantwoordelijk)
- medewerker heeft veel 'beslisruimte'
- telefonie als belangrijk kanaal ingezet
- servicenormen
- feedback van klanten in leercirkels
daarom: lokaal klantonderzoek door medewerkers serviceteam








Servicegarantie

Onze dienstverlening draait om u

Als klant van de SVB mag u dan ook uitstekende service verwachten. Het betekent bijvoorbeeld dat we u vriendelijk en correct helpen als u vragen heeft. In onze servicegarantie leest u waar u op mag rekenen. Houden wij ons niet aan de afspraak? Spreek ons er dan gerust op aan. Dan lossen we het alsnog op en kunnen we ons verbeteren.

De SVB garandeert de volgende service:

	De informatie op onze website is juist en actueel. Iedereen die kinderbijslag, AOW-pensioen, Nabestaandenuitkering Anw of een TOG-uitkering ontvangt, kan met DigiD zijn gegevens wijzigen.
	We zijn per e-mail bereikbaar via 'contact' op de website. Binnen twee werkdagen geven we antwoord.
	We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. We handelen zoveel mogelijk vragen en verzoeken direct af.
	We beantwoorden binnen tien werkdagen uw brief.
	Op afspraak kunt u ons tijdens kantooruren bezoeken.

serviceteams en de informele aanpak

sinds start serviceteams in 2006/7

- klachten en bezwaren mogen op iedere wijze worden ingediend
- klanten worden uitgenodigd eerst te bellen
- op e-mails en brieven reageert de medewerker binnen 2 dagen telefonisch
- meer dan 80% van de bezwaren en klachten wordt informeel opgelost
- de klanttevredenheid over dit proces is hoger dan over een procedure
- rechten van klanten worden hiermee niet aangetast



The screenshot shows the top navigation bar of the SVB website with links for 'SVB home' and 'AOW-pensioen home'. The SVB.NL logo is in the top right corner. The main heading is 'AOW-pensioen' followed by the sub-heading 'Bezwaar en beroep'. The text below explains that the SVB aims to resolve issues informally and offers a formal appeal process if needed.

SVB.NL

AOW-pensioen

Bezwaar en beroep

Vaak komen we er samen wel uit

Wij zorgen ervoor dat u uw pensioen, uitkering of kinderbijslag krijgt. En dat het bedrag klopt. Natuurlijk informeren wij u over de beslissingen die we nemen. Bent u het niet eens met een beslissing, bel ons dan. Samen bekijken we of we uw vragen of problemen snel kunnen oplossen. Worden we het niet eens, of bent u ontevreden over de oplossing, dan kunt u binnen 6 weken bezwaar maken met een brief. Zo'n brief heet een bezwaarschrift.

AOW-pensioen

U heeft een klacht

Wij willen al onze klanten tevreden stellen. We doen er dan ook alles aan om onze manier van werken af te stemmen op uw wensen. Bent u toch niet tevreden over onze werkwijze? Vindt u bijvoorbeeld dat u niet netjes te woord bent gestaan? Of wij storten uw geld steeds op het verkeerde rekeningnummer? Dan kunt u een klacht indienen. Wij doen ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Bel ons

Heeft u een klacht, bel ons. Dan kijken we samen met u of we uw klacht direct kunnen oplossen. Kunnen wij u niet meteen helpen, of bent u niet tevreden over het resultaat, dan zoeken we verder naar een andere oplossing.

▶ [Kijk welk SVB kantoor u kunt bellen](#)

Stuur een klachtenformulier of brief

U kunt uw klacht ook aan ons doorgeven met het klachtenformulier op deze pagina. Schrijft u ons liever een brief? Dat kan ook. Zodra wij uw brief hebben ontvangen, nemen we persoonlijk contact met u op.

▶ [Vul het digitale klachtenformulier in](#)

Andere procedure voor bezwaren

Bent u het niet eens met een officiële beslissing, dan noemen wij dat een bezwaar. Hiervoor is de bezwaar- en beroepprocedure. Op elke beslissing die u van ons ontvangt, staat hoe u bezwaar kunt maken. Natuurlijk kunt u met vragen altijd contact met ons opnemen.

De Nationale ombudsman

Hebben wij uw klacht niet goed behandeld? Of duurde dit langer dan 6 weken? Dan kunt u een klacht over ons indienen bij de Nationale Ombudsman.

De Nationale ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en behandelt klachten over bijna alle overheidsinstanties. U kunt uw klacht over ons sturen naar:

De Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag.
Telefoon: 0800 335 55 55

▶ **Ga naar de website van de Nationale ombudsman** [E→](#)

Contact:
Luc Boss
e: lboss@svb.nl
t: +31 6 2239 0859



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

