



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Sociale Verzekeringsbank (SVB)
De Raad van bestuur
T.a.v. de heer drs. S.T. Sibma, voorzitter
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN

Geachte heer Sibma,

In maart dit jaar bereikten mij klachten van burgers dat de telefonische bereikbaarheid van de SVB onvoldoende was. Mijn medewerkers hebben de SVB gevraagd naar de oorzaak en een mogelijke oplossing voor dit probleem. In de contacten die daarop volgden hebben mijn medewerkers ook vragen gesteld over de vindbaarheid van de telefoonnummers van de SVB op de website.

Telefonische toegankelijkheid van de SVB

Op 16 juni jongstleden lichtte u toe dat de bereikbaarheid van de SVB negatief samenhang met het thuiswerken van medewerkers vanwege de coronamaatregelen. In het gesprek zegde u mij toe dat de SVB de telefonische bereikbaarheid en de vindbaarheid van de telefoonnummers op de website zou verbeteren. Op 9 oktober jl. informeerde u mij over de maatregelen die de SVB heeft genomen.

Mijn reactie op de genomen maatregelen

Met de doorgevoerde verbeteringen heeft de SVB uitvoering gegeven aan de interventie die door mijn medewerkers in maart 2020 bij uw organisatie is uitgezet. En daarmee ook aan de oproep die ik aan de overheid deed op 19 december 2019, om te zorgen voor goede telefonische toegankelijkheid.¹ Voor de volledigheid heb ik deze bijgevoegd.

Burgers verwachten dat zij menselijk contact kunnen hebben met de overheid, vooral als zij een probleem hebben. Ik ben blij dat de telefonische toegankelijkheid van de SVB inmiddels is verbeterd. Omdat ik vind dat burgers in een afhankelijke situatie menselijk contact met de overheid moeten kunnen maken, blijf ik de bereikbaarheid van de SVB volgen.

Ik dank u hartelijk voor de informatie die uw organisatie in het kader van dit onderzoek heeft verstrekt en voor de doorgevoerde verbeteringen.

Pagina 1

Datum

27 november 2020

Onderwerp

Telefonische toegankelijkheid SVB

Ons nummer

2020.10837

Uw bericht / kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

XXXX

T XXXX

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ ['Zorg voor goede telefonische toegankelijkheid'](#), 19 december 2019.



**nationale
ombudsman**

Tot slot

Deze brief is openbaar en te vinden via www.nationaleombudsman.nl.
Onze contactpersonen bij uw organisatie, de heer XXXX en mevrouw XXXX,
ontvangen digitaal een afschrift van deze brief.

Pagina 2

Ons nummer
2020.10837

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen