

Vergaderjaar 2011–2012

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 472

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 12 december 2011

Binnen de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹ hebben enkele fracties de behoefte om enkele vragen en opmerkingen voor te leggen over het rapport van de Nationale Ombudsman van 25 november 2011, «Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV», (kenmerk 2011Z24191).

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft deze vragen beantwoord bij brief van 12 december 2011. Vragen en opmerkingen en de daarop gegeven antwoorden zijn hieronder afgedrukt.

De voorzitter van de commissie, Van Gent
De adjunct-griffier van de commissie,
Dekker

¹ Samenstelling:

Leden: Gent, W. van (GL), Voorzitter Hamer, M.I. (PvdA), Sterk, W.R.C. (CDA), Smeets, P.E. (PvdA), Hijum, Y.J. van (CDA), Omtzigt, P.H. (CDA), Koşer Kaya, F. (D66), Ulenbelt, P. (SP), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Dijck, A.P.C. van (PVV), Ondervoorzitter Spekman, J.L. (PvdA), Vermeij, R.A. (PvdA), Ouwehand, E. (PvdD), Karabulut, S. (SP), Lodders, W.J.H. (VVD), Dijkgraaf, E. (SGP), Azmani, M. (VVD), Koolmees, W. (D66), Jong, L.W.E. de (PVV), Klaver, J.F. (GL), Huizing, M.E. (VVD), Besselaar, I.H.C. van den (PVV) en Berckmoes-Duindam Y. (VVD).

Plv. leden: Voortman, L.G.J. (GL), Heijnen, P.M.M. (PvdA), Uitslag, A.S. (CDA), Klijnsma, J. (PvdA), Biskop, J.J.G.M. (CDA), Smilde, M.C.A. (CDA), Dijkstra, P.A. (D66), Kooiman, C.J.E. (SP), Schouten, C.J. (CU), Fritsma, S.R. (PVV), Çelik, M. (PvdA), Dijsselbloem, J.R.V.A. (PvdA), Thieme, M.L. (PvdD), Gesthuizen, S.M.J.G. (SP), Neppérus, H. (VVD), Staaij, C.G. van der (SGP), Aptroot, Ch.B. (VVD), Ham, B. van der (D66), Klaveren, J.J. van (PVV), Tongeren, L. van (GL), Straus, K.C.J. (VVD), Mos, R. de (PVV) en Harbers, M.G.J. (VVD).

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

1

In het rapport geeft de Nationale Ombudsman aan dat het klachtenprobleem ten aanzien van de informatieverstrekking over terugvorderingen, nabetalings en verrekeningen niet structureel wordt opgelost. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) stelt echter dat dit wel het geval is. De leden van de VVD-fractie vragen de minister aan te geven welke van de twee partijen over de juiste informatie beschikt.

De Nationale ombudsman (No) constateert dat één van de acht meest voorkomende klachten over UWV betrekking heeft op informatieverstrekking over terugvorderingen, nabetalings en verrekeningen. In het kader van het onderzoek van de No heeft UWV aangegeven welke verbetermaatregelen ten aanzien van dit punt worden genomen. Een belangrijke kwaliteitsimpuls zal naar verwachting uitgaan van de landelijke invoering van de werkwijze zoals beproefd in het experiment in de regio's Arnhem en Amsterdam in het eerste kwartaal van 2012. In deze werkwijze wordt een aantal taken dat betrekking heeft op terugvordering overgedragen aan medewerkers van de afdeling Uitkeren, zodat taken met betrekking tot terugvordering en het primaire proces bij één persoon terechtkomen. Tevens behelst deze werkwijze het streven om, wanneer er een terugvordering ontstaat, vaker naar persoonlijk contact met betrokkene te zoeken. Zo neemt UWV telefonisch contact op met de betreffende klant om de terugvordering aan te kondigen en afspraken te maken over verrekening of andere wijze van terugbetaling. In het kader van dit experiment heeft UWV in november 2011 ook de standaardbrieven over terugvorderingen aangepast met als doel ze begrijpelijker en leesbaarder te maken.

Klachten over gecompliceerde terugvorderingsituaties worden binnen UWV doorgestuurd naar de klachtenambassadeur van de desbetreffende regio. Het doel hiervan is het leveren van maatwerk, waarbij een persoonlijk gesprek tot de mogelijkheden behoort. Ik constateer dat de No het belang van maatwerk en het voeren van een persoonlijk gesprek bij een goede klachtenbehandeling groot acht.

2

Het dossierbeheer door het UWV leidde in de afgelopen jaren regelmatig tot klachten. Dit had onder meer te maken met het feit dat dossiers vaak over verschillende afdelingen zijn verspreid waardoor een totaalbeeld ontbreekt. Zou de minister kunnen onderzoeken wat de voor- dan wel nadelen zijn van één contactpersoon per cliënt opdat de cliënt niet met verschillende afdelingen te maken heeft en de cliënt zo optimaal en efficiënt mogelijk geholpen kan worden?

Het werken met één contactpersoon leidt gezien de grote diversiteit van activiteiten binnen UWV niet tot een effectief betere dienstverlening aan de klant.

Voor de klant die meerdere diensten van UWV afneemt, kent UWV klantprocessen die bedoeld zijn om deze klant zo goed mogelijk langs die activiteiten te begeleiden:

- De «Divisie Klant en Service» ondersteunt via de klantcontactcentra en langs andere kanalen als internet, brieven en brochures.
- Er zijn samenloopteams ingericht voor de gevallen dat situaties complex zijn, zoals wanneer een klant te maken krijgt met samenloop van uitkeringen op grond van meerdere wetten. UWV treft maatregelen om in die situatie de complexiteit en het risico op fouten zoveel mogelijk te reduceren, onder andere door de inzet van deze samenloopteams.
- Murphy-teams¹ worden ingezet wanneer een burger een stapeling van

¹ In 2011 heeft UWV, naar voorbeeld van de Stella-teams bij de Belastingdienst, een werkwijze geïmplementeerd waarbij complexe en schrijnende situaties vroegtijdig gesignaleerd worden. Voor de oplossing van dergelijke cases worden speciale opgeleide multidisciplinaire teams ingezet die, in samenwerking met Belastingdienst en gemeenten, snel een passende interventie uit kunnen voeren.

problemen kent, die vaak niet alleen met UWV te maken heeft. Door de inzet van de Murphy-teams zoekt UWV in nauwe samenspraak met de klant naar een oplossing van de problematiek. Indien dit aan de orde is, gebeurt dat met andere organisaties zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst.

Tot slot merk ik op dat op grond van privacybescherming het onontkoombaar is dat UWV van één klant meerdere dossiers kan hebben, bijvoorbeeld een uitkeringsdossier, een medisch dossier en een bezwaar- en beroepdossier.

3

Is de minister voornemens om over een jaar te kijken of de situatie rondom het UWV verbeterd is?

Ik constateer dat UWV een veelheid aan verbetermaatregelen heeft getroffen en nog gaat treffen, met als doel de in het rapport van de No beschreven knelpunten structureel op te lossen. UWV heeft met de No afgesproken om in 2012 elkaar ieder kwartaal te spreken. De voortgang van de aanpak van de gesignaleerde knelpunten zal daarbij onderwerp van gesprek zijn. Tevens gaat UWV de No hierover schriftelijk informeren. Gezien het belang dat ook ik hecht aan dit traject, zal ik de voortgang nauwlettend volgen en bespreken in mijn periodiek overleg met de Raad van bestuur van UWV. Ik zal UWV daarbij vragen mij een afschrift te verzenden van de rapportage over de voortgang aan de No. Tevens zal ik UWV verzoeken informatie over de voortgang en effecten van de verbetermaatregelen op te nemen in de verantwoordingsverslagen over 2012. Het jaarverslag bied ik, voorzien van mijn oordeel, aan de Tweede Kamer aan.

Tot slot meldt de No in zijn rapport dat hij de intentie heeft over enige tijd te onderzoeken welke voortgang is bereikt. Ik zal dat met belangstelling volgen.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

4

De Ombudsman geeft aan dat, ondanks dat het UWV middels de Circulaire een goede werkinstructie op papier heeft gezet, hier in de praktijk nog niet altijd uitvoering aan wordt gegeven. Met als gevolg dat het aantal klachten over (onduidelijke) informatieverstrekking over terugvorderingen, nabetalingen en verrekeningen niet afneemt. De werkwijze zoals toegepast in het experiment te Arnhem en Amsterdam zal in 2012 landelijk worden ingevoerd. Zal de minister monitoren of de klachten hierna daadwerkelijk afnemen?

Ja. Via de reguliere verantwoordingsrapportages rapporteert UWV periodiek over de ontwikkeling van de klachten. Hierbij wordt aandacht besteed aan het aantal klachten, de aard van de klachten en het proces van klachtenafhandeling. Ik zal UWV verzoeken om ook bij de experimenten in Arnhem en Amsterdam de ontwikkeling van de klachten te monitoren en hierover aan mij te rapporteren. Overigens merk ik op dat het door UWV ontvangen aantal klachten al jaren afneemt (zie antwoord op 18).

5

Waarom zal de landelijke invoering alleen worden toegepast op lopende uitkeringen en niet ten aanzien van de invordering van inmiddels beëindigde uitkeringen?

In het experiment, waaraan de leden van de fractie van de PVV refereren, worden taken die regulier door invorderingsafdelingen worden uitgevoerd, ondergebracht bij medewerkers die de uitkering verzorgen. Wanneer er geen sprake is van een lopende uitkering dan is samenvoegen van taken zoals hierboven beschreven niet aan de orde. In die gevallen wordt de informatieverstrekking vanuit een van de invorderingsafdelingen verzorgd.

6

Hoe kan het dat een simpele handeling als het aanpassen van standaardbrieven om de begrijpelijkheid en leesbaarheid te verbeteren zoveel voeten in de aarde heeft en pas gebeurt nadat er een regen van klachten is ontvangen en er interventies hebben plaatsgevonden?

UWV besteedt veel aandacht aan juistheid en begrijpelijkheid van brieven en past de standaardbrieven regelmatig aan. UWV maakt daarbij onder andere gebruik van reacties van klanten en klantgerichtheidsonderzoeken. Ook de Cliëntenraad van UWV is hierbij actief betrokken. Tot slot benut UWV de adviezen van de No alsmede zijn expertise voor de vormgeving van brieven en brochures.

UWV gebruikt via elektronische brievenboeken enkele honderden standaardbrieven. Die brieven vragen frequent en zorgvuldig onderhoud, onder meer bij wijziging van wetgeving. Door UWV doorgevoerde aanpassingen van standaardbrieven kent, vanwege de vereiste systeemaanpassing, enige doorlooptijd.

7

Het UWV geeft aan te onderzoeken in welke mate de invordering van de door de burger verschuldigde bedragen, als het gaat om bij het UWV beëindigde uitkeringen, overgedragen kan worden naar het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Hoe staat de minister tegenover deze overdracht? Wat is de status van het onderzoek van het UWV?

Vele rijksonderdelen hebben te maken met inningen en terugvorderingen op burgers, bedrijven en instellingen. Als onderdeel van het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst wordt door de Rijksoverheid gewerkt aan het bundelen van deze innings- en incassoprocessen. Het gaat hierbij om het actief innen van gelden, niet om het verrekenen van vorderingen met nog lopende betalingen. Het kabinet heeft besloten tot het doorontwikkelen van het CJIB tot de dienstverlener voor de rijksdienst op dit terrein. Ook de zelfstandige bestuursorganen, zoals UWV, vallen binnen de doelgroep van dit project. In dit kader is UWV betrokken bij dit project om te onderzoeken in welke mate de invordering van de door de burger verschuldigde bedragen, als het gaat om bij UWV beëindigde uitkeringen, overgedragen kan worden naar het CJIB. Als aan de criteria voor overdracht wordt voldaan en dit leidt tot efficiëntere, goede dienstverlening, sta ik hier positief tegenover.

De minister van VenJ is verantwoordelijk voor de uitvoering van het project. Uw Kamer wordt door de minister van BZK geïnformeerd over het project Clustering Rijksincasso als onderdeel van het uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst via de Jaarrapportage Bedrijfsvoering.

8

De Nationale Ombudsman is van oordeel dat persoonlijk contact met burgers de beste manier is om behoorlijk met hun belangen om te gaan. Gebleken is dat het UWV hier ook voor open staat. De leden van de PVV-fractie zijn enigszins verbaasd over deze, toch wat lauwe reactie. Het UWV is er primair voor de burgers en persoonlijk contact hoort bij hun belangenbehartiging, en deze reactie suggereert dat persoonlijk contact

niet vanzelfsprekend is. Hoe kijkt de minister tegen het gegeven dat het bij het UWV niet vanzelfsprekend is om de belangen van de burgers (ook) via persoonlijk contact te behartigen?

UWV wil zijn klanten zo optimaal mogelijke dienstverlening bieden en moet dat tegelijk op de meest efficiënte manier doen. Niet in alle gevallen is daarbij persoonlijk contact aan de orde; vaak zal digitaal, schriftelijk of telefonisch contact voor zowel UWV als de klant de meest efficiëntere vorm van communicatie zijn. Waar persoonlijk contact wel in de rede ligt, vult UWV dat contact ook in (zie ook mijn antwoord op 1).

Een belangrijk instrument in het kader van klachtafhandeling door UWV is het proactief bellen van klanten ingeval er belangrijke veranderingen in de uitkerings situatie aan de orde zijn. Indien klanten een klacht bij UWV indienen, dan biedt UWV de gelegenheid om die klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten. In sommige gevallen wordt een driegesprek aangeboden, waarbij een niet betrokken medewerker van UWV aanwezig is.

9

Het UWV geeft aan ervoor zorg te dragen dat bij bejegeningklachten altijd een driehoeksgesprek wordt aangeboden. De enige uitzondering lijkt vooralsnog de situatie waarin, naast een klacht bij het UWV, ook sprake is van een klacht bij het medisch tuchtcollege. Aangegeven wordt dat het UWV de Nationale Ombudsman hierover voor het einde van 2011 zal informeren. Kan de minister aangeven of de Nationale Ombudsman hierover al is geïnformeerd? Zo ja, wat was de uitkomst van het nadere onderzoek van het UWV? Hoe kijkt de minister aan tegen deze uitzondering?

UWV zal de No nog dit jaar informeren over de uitkomsten en conclusies van het onderzoek. Overigens stelt UWV vast dat een dergelijke samenloop nauwelijks voorkomt. Ik wacht de uitkomsten van het onderzoek af.

10

In het kader van het niet nakomen van terugbelafspraken zal het UWV onderzoeken of het mogelijk en klantgericht is om de burger te laten terugbellen door een andere medewerker, die dan een concrete belafpraak maakt. Eind 2011 zal de Nationale Ombudsman worden geïnformeerd over de uitkomsten hier van. Wat is de stand van zaken met betrekking tot deze afspraak?

UWV heeft de No begin november 2011 toegezegd, dat UWV binnen twee maanden nadere informatie zal verstrekken. UWV heeft de uitkomsten en de conclusies van het onderzoek nog niet aan de No aangeboden, maar verwacht dat nog wel dit jaar te zullen doen.

11

Zowel door de Nationale Ombudsman als het UWV wordt aangegeven dat het inrichten van een centraal adressensysteem in het kader van het recente wetsvoorstel «Basisregistratie personen» nog de nodige tijd gaat kosten. Kan de minister aangeven hoeveel tijd het inrichten van het centrale systeem gaat duren en in welk stadium deze ontwikkeling zich nu bevindt?

De Gemeentelijke Basisregistratie (GBA) beperkt zich tot personen die bestendig in Nederland verblijven (de zogenaamde ingezetenen). In de basisregistratie personen (BRP) wordt dit uitgebreid met personen die niet als ingezetenen in Nederland verblijven (RNI, register niet-ingezetenen). Het wetsvoorstel BRP, van de minister van BZK, ligt nu bij de Raad van State

voor advisering. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om gegevens van niet-ingezetenen, waaronder adressen, bij te houden. De RNI maakt gebruik van adresinformatie van een aantal bestuursorganen zoals Belastingdienst, de SVB, het UWV en het College voor Zorgverzekeringen. Deze nieuwe manier van samenwerking tussen overheidsorganisaties bij de bijhouding van een basisregistratie betekent dat informatie steeds meer een gemeenschappelijk goed wordt en de kwaliteit ervan een gedeelde verantwoordelijkheid. De bouw van de ICT-voorzieningen van de nieuwe BRP en de ICT-voorzieningen voor de implementatieperiode worden afgerond in 2013, waarna afnemers en gemeenten in een periode van drie jaar hiertoe kunnen overgaan.

12

Over de bruteringskwestie komen nog steeds klachten binnen, kan de minister hier een structurele oplossing voor aandragen?

Indien een uitkering wordt teruggevorderd in een ander jaar dan waarin deze is betaald, moet de cliënt de bruto-uitkering terugbetalen en bij de fiscus het verschil terugvorderen tussen dit brutobedrag en hetgeen hij destijds netto heeft ontvangen. In de brief van 14 maart jl. aan de Tweede Kamer (Kamerstukken II, 2010/11, 32 500 XV, nr. 75) heb ik aangegeven dat het afschaffen van de bruteringsvoorzieningen een van de mogelijke maatregelen is die ik in beeld heb om de uitvoering van de werknemersverzekeringen minder complex en goedkoper uitvoerbaar te maken. Op dit moment onderzoeken SZW en UWV de mogelijkheid om de (effecten van de) bruteringsvoorzieningen bij het passeren van de jaargrens voor burgers te beperken. Ook het Ministerie van Financiën is bij dit vraagstuk betrokken.

13

De Nationale Ombudsman geeft aan de nieuwe werkwijze van het UWV omtrent de beantwoording van vragen in het kader van interventie eind 2011 te zullen evalueren. Wat is de stand van zaken omtrent deze evaluatie?

De nieuwe werkwijze behelst een meer direct contact tussen medewerkers van No en medewerkers van UWV. In geval van een interventie van de No op grond van een klacht over UWV, neemt de bij de klachtafhandeling betrokken klachtambassadeur altijd telefonisch contact op met de behandelende onderzoeker van de No om de klacht te bespreken en de vraagstelling af te stemmen. Naar verwachting leidt dit tot betere klachtbehandeling. Deze methodiek blijkt effectief te zijn en beide organisaties zetten deze werkwijze voort.

14

Naast alle voorbeelden van problemen zoals die naar voren komen in het rapport krijgen de leden van de PVV-fractie ook met regelmaat brieven en e-mails van burgers over onder andere de volgende onderwerpen:

- het functioneren van de werkcoaches van het UWV*
- de langzame manier van werken van het UWV*
- het niet respectvol en serieus reageren op ingediende bezwaren door het UWV*
- problemen met de geautomatiseerde systemen (Werk.nl en Werkm@p)*

Graag zouden de leden van de PVV-fractie zien dat de minister op de (stand van zaken van) deze afzonderlijk punten in gaat en aangeeft hoe het UWV daar in de toekomst mee aan de slag zal gaan.

De werkcoaches van UWV zijn verantwoordelijk voor het stimuleren van werkzoekenden en het bieden van begeleiding waar dat nodig is. In 2010 hebben de werkcoaches er aan bijgedragen dat 314 000 werkzoekenden

een nieuwe baan hebben gekregen. In het jaar daarvoor, ten tijde van de economische crisis, heeft UWV – mede door de inzet van werkcoaches – een belangrijke prestatie geleverd door het beroep op de WW beperkt te houden, mensen van werk naar werk te begeleiden en de regionale arbeidsmarkt te stimuleren via mobiliteitscentra. Kortom, ik zie in de resultaten van UWV geen aanleiding om in algemene zin kritisch te spreken over het functioneren van de werkcoaches van het UWV.

Aan de prestatie-indicatoren met betrekking tot de tijdigheid van betalen wordt ruimschoots voldaan. Verder blijkt dat UWV slechts bij een relatief klein aantal betrokkenen een dwangsom moet uitkeren wegens te laat beslissen. In 2010 ging dit om 216 gevallen. Ik heb geen indicatie dat UWV langzaam werkt.

Wat betreft de afhandeling van bezwaarzaken geldt dat UWV snel telefonisch contact opneemt met een klant die bezwaar indient tegen een formele beslissing en dan aangeeft wat de klant kan verwachten. In de eerste acht maanden van 2011 heeft UWV 88% van de bezwaarzaken op deze persoonlijke manier behandeld. Ook maakt UWV gebruik van mediation.

Per saldo zie ik geen systematische problemen bij het UWV op bovengenoemde drie punten. Dit laat onverlet dat er in individuele gevallen wel eens zaken misgaan.

Wat betreft Werk.nl en Werkm@p geldt dat de bestaande systemen van UWV de basis vormen voor de systemen die noodzakelijk zijn voor de digitale dienstverlening. Deze systemen zullen de komende jaren verder doorontwikkeld worden. De performance van de website van UWV is nu nog niet stabiel. Met een Taskforce werkt UWV hier aan verbeteringen. Technisch wordt het systeem daarnaast voortdurend verbeterd met kleine releases. Hierdoor is de overgang voor werkzoekenden en werkgevers minder groot. Bovendien blijft het systeem dan stabiel. Iedere release wordt voorafgegaan door uitgebreid vooronderzoek: een eerste ontwerp wordt met diverse betrokkenen gemaakt, waarna werkzoekenden deze testen op bruikbaarheid.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

15

Is de minister bereid om geanonimiseerd een aantal casussen uitvoerig te beschrijven zodat de Kamer inzicht krijgt in de aard van de problemen?

Als minister van SZW treed ik niet in individuele gevalsbehandeling. Het rapport van de No bevat beschrijvingen van meerdere gevallen van klachten. Dat geeft naar mijn opvatting voldoende beeld van de problematiek.

16

Ongetwijfeld zal het UWV de kritiek van de Ombudsman ter harte nemen. Kan de minister aangeven welke maatregelen het UWV heeft getroffen of nog zal treffen om de problemen zoals de Ombudsman heeft vastgesteld op te lossen?

Zoals ik in mijn antwoord op 3 heb aangegeven, onderneemt UWV veel actie om de geconstateerde knelpunten structureel op te lossen. Enkele van deze maatregelen zijn:

- De landelijke invoering van de werkwijze uit het experiment Arnhem en Amsterdam (zie ook mijn antwoord op 1);

- In geval van een klacht over bejegening door verzekeringsartsen zal UWV betrokkenen in alle gevallen een driehoeksgesprek aanbieden en in de klachtafhandelingsbrief opnemen of een dergelijk gesprek plaats heeft gevonden;
- ingeval van een interventie door de No volgt hierover persoonlijk contact tussen een medewerker van UWV en een medewerker van de No.

In mijn antwoord op 3 heb ik gemeld dat de Raad van bestuur van UWV concrete afspraken heeft gemaakt met de No over hoe UWV en de No de voortgang van de oplossing van de gesignaleerde knelpunten gaan bespreken. Ik ga dit proces nauwlettend volgen.

17

Heeft het UWV de Ombudsman gecompimenteerd voor de ongevraagde nuttige hulp voor verbetering van haar werkzaamheden?

In een persbericht naar aanleiding van de publicatie van het rapport van de Nationale ombudsman heeft UWV blijkt gegeven van waardering voor het onderzoek. UWV schrijft: *UWV gaat met het onderzoek aan de slag en heeft toegezegd samen met de ombudsman te werken aan verbetering. «UWV hecht veel waarde aan het oordeel van de ombudsman en is al bezig met de uitvoering van verbeterpunten.»*

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

18

De leden van de D66-fractie vragen de minister om nader in te gaan op de kwaliteit van de dienstverlening van het UWV en het aantal klachten. Welk percentage van de beslissingen/besluiten leidt tot een klacht? Bij welk percentage van de klachten is er sprake van een «interventie» van de Nationale Ombudsman? Welk percentage van de klachten wordt in een vroeg stadium opgelost? Kan de minister een beeld schetsen van de ontwikkelingen bij het UWV op deze onderdelen in de afgelopen jaren? Hoe verhouden deze resultaten zich tot andere uitvoeringsorganen, zoals de belastingdienst?

De klachtintensiteit, dat wil zeggen het percentage klachten ten opzichte van de lopende uitkeringen over de jaren 2009 t/m 2011 bedraagt resp. 1,0%, 0,92% en 0,82%. Er is dus sprake van een dalende trend. Ook in absolute zin daalt het aantal klachten in deze periode (11 846, 10 562, 6249¹).

Deze aantallen zijn exclusief de klachten die zijn ontvangen door de No. De No is onafhankelijk, er is dus geen sprake van een interventie van de No bij een bepaald percentage van de klachten. In 2010 ontving UWV in totaal 149 vragen van de No met betrekking tot klachten over UWV. Dit is minder dan de 233 in 2009.

Het percentage klachten waarbij UWV door telefonisch contact tot een oplossing komt is gestegen van 27,4% in 2009 tot 34,1% over de eerste acht maanden van 2011. Het aantal gegrond verklaarde klachten is gedaald van 44,8% in 2009 tot 32,8% over de eerste acht maanden van 2011.

Uit het beheersverslag 2010 van de Belastingdienst blijkt dat de Belastingdienst in 2010 in totaal 12 046 klachten ontving. De SVB ontving in 2010 in totaal 733 klachten. Gezien de aard van de processen en het aantal beslissingen zijn de cijfers van de verschillende uitvoeringsorganisaties moeilijk te vergelijken.

¹ Betreft de eerste 8 maanden van 2011.

De leden van de D66-fractie constateren voorts dat de taakstelling bij het UWV 221 miljoen euro moet opleveren in 2015. Deze leden zijn benieuwd of de minister het mogelijk acht deze taakstelling in te vullen zonder dat de dienstverlening van het UWV verder achteruit gaat? Zo ja, hoe ziet de minister dat voor zich?

De impliceert dat de dienstverlening van het UWV nu al achteruitgaat. Ik herken dit niet.

Als gevolg van de taakstelling op UWV Werkbedrijf gaat UWV haar taken grotendeels digitaal uitvoeren. Met de digitalisering van het dienstverleningsconcept gaat UWV door op een al ingeslagen weg; de afgelopen twee jaar is al ervaring opgedaan met digitale dienstverlening. Ook digitaal kan de werkzoekende gestimuleerd worden te solliciteren en daarbij ondersteund worden.

Vanaf 2015 heeft UWV geen budget meer om alle kanalen open te houden voor iedereen. Wel blijft er ruimte om ook na 2015 een deel van de WW-gerechtigden (10%) tussen de 3 en 12 maanden WW face to face ondersteuning aan te bieden.

Met het oog op de minder zelfredzame en digivaardige werkzoekenden wordt door UWV onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening voor werkzoekenden. Op basis van dit onderzoek beziet de regering welke aanpassingen nodig zijn om de toegankelijkheid te verbeteren, juist voor de minder zelfredzamen en digivaardigen.

Ervaringen van de 11 werkpleinen waar is proefgedraaid met de digitale dienstverlening laten voorlopige resultaten zien. Gegeven de korte tijd waarover deze resultaten gemeten zijn kunnen hier uiteraard nog geen conclusies aan verbonden worden. De uitstroom en klanttevredenheid van de pilotvestigingen wijken vooralsnog niet veel af van die van andere werkpleinen.

De regering verwacht dan ook dat de digitale dienstverlening resultaten op zal leveren die vergelijkbaar zijn met de meer arbeidsintensieve werkwijze die momenteel wordt gehanteerd.

20 en 21

De leden van de D66-fractie constateren dat de Nationale Ombudsman aangeeft dat het UWV een klachtpatroon toont dat wijst op structurele problemen. Deze leden vragen de minister welke concrete stappen hij zet om dit probleem aan te pakken.

De leden van de D66-fractie merken op dat de Nationale Ombudsman een top acht van veelvoorkomende klachten bij het UWV heeft opgesteld. Kan de minister met het UWV afspreken dat zij op deze acht terreinen indicatoren formuleert met betrekking tot de frequentie van het aantal (gegronde) klachten? Kan de minister verder afspreken om doelstelling te formuleren op deze acht terreinen qua frequentie en afhandeling?

In mijn antwoord op 18 heb ik aangegeven dat de afgelopen jaren zowel de klachtintensiteit als het absolute aantal klachten is gedaald. Dat is een goede prestatie. Niettemin staat UWV nu voor de taak de dienstverlening en de afhandeling van klachten zodanig te verbeteren dat ook op de acht in het rapport van de No genoemde terreinen structurele oplossingen worden gevonden. Zoals ik in mijn antwoorden op de vragen 3 en 16 al heb aangegeven, treft UWV de nodige maatregelen ten behoeve van de oplossing van de door de No signaleerde problematiek. Ik zie geen meerwaarde in het kwantificeren en normeren van prestaties op de acht genoemde terreinen naast de reeds bestaande afspraken over prestatie indicatoren met betrekking tot klanttevredenheid en klacht afhandeling. Wel zal ik, zoals aangegeven, de voortgang van de verbetermaatregelen nauwgezet volgen. Ik zal UWV verzoeken informatie over de voortgang en effecten van de verbetermaatregelen op te nemen in hun verantwoording-

verslagen. Het jaarverslag van UWV bied ik, voorzien van mijn oordeel, aan de Tweede Kamer aan.

22

De leden van de D66-fractie constateren dat de Nationale Ombudsman zich afvraagt of het UWV het belang van klachtbehandeling voldoende onderkent. De taken van de Nationale Ombudsman zijn enkel uitvoerbaar wanneer deze voldoende en correcte informatie krijgt. Deze leden zijn benieuwd in hoeverre de minister er bij het UWV op aandringt om tot een goede informatievoorziening ten aanzien van de Nationale Ombudsman te komen.

UWV onderkent het belang van goede klachtenbehandeling. Daarvan getuigt niet alleen het centrale klachtenbureau, maar ook de regionaal functionerende klachtambassadeurs en sinds kort de Murphy-teams (zie antwoord op 2) die bij complexe gevallen een snelle oplossing kunnen forceren. Ook de cijfers die ik u in mijn antwoord op 18 heb gepresenteerd, onderschrijven dat. Hoewel ook ik, net als UWV, onderken dat er gegeven de inhoud van het rapport van de No nog stappen ter verbetering moeten worden gezet, meen ik dat UWV met de al ondernomen en aangekondigde acties op de goede weg is. De afspraak van de Raad van bestuur van UWV met de No om eenmaal per kwartaal bijeen te komen en de voortgang van de verbetermaatregelen aan de orde te stellen, acht ik daarbij van belang. Het is evident dat UWV de No juist en adequaat van informatie voorziet. In dit verband is het goed te constateren dat de contacten tussen de No en UWV inmiddels constructief zijn te noemen en in een open sfeer verlopen.