

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

De leden van de fracties van de VVD, PVV, SP en D66 hebben een inbreng geleverd.

De voorzitter van de commissie,
Van Gent

De adjunct-griffier van de commissie,
Dekker

I. VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

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

De leden van de VVD-fractie hebben nog enkele vragen over het rapport.

1

In het rapport geeft de Nationale Ombudsman aan dat het klachtenprobleem ten aanzien van de informatieverstrekking over terugvorderingen, nabetalingen 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.

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?

3

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

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

De leden van de PVV-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport van de Nationale Ombudsman over het UWV. Het rapport roept bij deze leden enkele vragen op.

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?

5

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

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?

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?

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?

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?

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?

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?

12

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

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?

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.*

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

De leden van de SP-fractie hebben enkele vragen over het rapport.

15

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

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?

17

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

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de D66-fractie zijn geschrokken van het uitermate kritische rapport van de Nationale Ombudsman over de dienstverlening van het UWV. Het beeld dat de Nationale Ombudsman schetst komt helaas niet geheel onverwacht. De leden van de D66-fractie vangen namelijk regelmatig kritische geluiden op vanuit de samenleving over de dienstverlening van het UWV.

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?

19

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?

20

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.

21

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?

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.