

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1300

Vragen van de leden **Schut-Welzijn** en **Potters** (beiden VVD) aan de minister en staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de storing op de website van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)* (ingezonden 22 januari 2013).

Antwoord van minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 8 februari 2013).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Storing UWV duurt voort»?¹

Antwoord 1

UWV is getroffen door een verstoring in haar digitale dienstverlening doordat het onderdeel «mijnUWV» van de website uwv.nl van 7 januari 2013 tot en met 17 januari 2013 niet bereikbaar is geweest.

Bij het optreden van een dergelijke storing spant UWV zich maximaal in om de klant hierdoor zo min mogelijk te raken. Desondanks blijft het vervelend dat de storing lang heeft voortgeduurd.

Vraag 2

Kunt u aangeven hoelang de storing nog zal duren?

Antwoord 2

De ernstige verstoring van de afgelopen weken is thans onder controle. UWV zal gefaseerd en gecontroleerd teruggaan naar de geheel digitale werkwijze van voorheen. Er kunnen nog kortstondige verstoringen van de dienstverlening optreden. Deze verstoringen zijn qua oorzaak niet gerelateerd aan de grote verstoring in januari.

Vraag 3

Hoeveel mensen hebben sinds de storing gebruik gemaakt van het UWV-callcenter om zaken te regelen?

¹ Telegraaf, 15 januari 2013

Antwoord 3

In de periode van 7 januari tot en met 23 januari 2013 is het UWV callcenter circa 43.000 geraadpleegd over zaken die normaal ook via mijnUWV kunnen verlopen. Dit betreft:

- 14.976 keer is een inkomstenformulier telefonisch doorgegeven (normaal: minder dan 50 per dag)
- 10.808 keer is telefonisch een wijziging doorgegeven (normaal: circa 300 per dag)
- 4212 keer is gevraagd wanneer een inkomstenformulier moet worden ingezonden (normaal: circa 150 per dag)
- 10.380 keer is gevraagd naar de status van de WW-aanvraag (ook een mijnUWV functionaliteit) (normaal: circa 500 per dag)
- 2628 keer is gevraagd naar een kopie van een betaalspecificatie (normaal: minder dan 50 per dag)

Vraag 4

Met welk percentage is het aantal gesprekken van het callcenter toegenomen in vergelijking met dezelfde periode, zonder storing, de maand ervoor?

Antwoord 4

In de laatste 2 volle weken (week 50 en 51) van het jaar hebben de UWV-callcenters totaal 287.308 aangeboden gesprekken gehad. In week 2 en 3, de periode waarin de storing plaatsvond, heeft UWV totaal 356.520 aangeboden gesprekken gehad. De toename van 287.308 gesprekken naar 356.520 gesprekken bedraagt 24%.

Vraag 5

Hoe lang zijn de wachttijden voor het UWV-callcenter?

Antwoord 5

De storing trof voornamelijk klanten die WW zaken willen regelen. De wachttijden zijn dan ook bekeken voor het onderwerp WW in het UWV Klantcontactcentrum. In 2012 bedroeg de gemiddelde wachttijd 30 seconden. Het invoeren van BSN en het maken van een eventuele keuze in het menu (15% van de gevallen) is hier niet bij inbegrepen. In week 2 en 3 was de gemiddelde wachttijd 1 minuut en 46 seconden. Op een aantal momenten bedroeg de wachttijd meer dan 10 minuten. Dit was vooral het geval op 7, 11, 13 en 14 januari. Vanaf 15 januari is de gemiddelde wachttijd over een hele dag niet hoger geweest dan 67 seconden. Vanaf week 4 zijn de wachttijden weer op het niveau van 2012.

Vraag 6 en 7

Hoe zorgt u ervoor dat het UWV zo snel mogelijk zijn klanten kan bedienen?
Hoe gaat het UWV in de tussentijd om met de problematiek?

Antwoord 6 en 7

Voor alle dienstverlening die UWV-klanten via het digitale kanaal kunnen uitvoeren heeft UWV alternatieve dienstverlening ingezet. Het gaat daarbij om schriftelijke of telefonische dienstverlening. UWV heeft op uwv.nl en mijnoverheid.nl een bericht geplaatst over deze alternatieve dienstverlening. Ook zijn klanten middels (social) media geïnformeerd. Het Klantcontactcentrum kende tijdens de storing langere openingstijden. De capaciteit bij het Klantcontactcentrum en de divisie die belast is met de verwerking van de post is vergroot om hier geen achterstanden te laten ontstaan.

Vraag 8

Bent u bereid om gedupeerden te compenseren? Zo ja, hoe en zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

De alternatieve dienstverlening is zodanig ingericht dat dupering van klanten wordt voorkomen door voor alle dienstverlening die digitaal verloopt een alternatief te bieden. Indien een klant door het onbeschikbaar zijn van de

website van UWV niet op tijd een wijziging doorgeeft die gevolgen heeft voor de uitkering, zal UWV geen sanctie opleggen. Een compensatieregeling is derhalve niet aan de orde.

Vraag 9

Daar er inmiddels meer klachten zijn over de dienstverlening van het UWV, waaronder ook de uitvoering van de nieuwe Wajong, wilt u het UWV hier op korte termijn op aanspreken?

Antwoord 9

Het aantal klachten over dienstverlening van UWV heeft mijn constante aandacht. Via onder andere de tertaal- en jaarverslagen word ik met regelmaat door UWV geïnformeerd over de ontwikkeling van het aantal klachten. Vooralsnog constateer ik dat het aantal klachten jaarlijks afneemt, getuige het onderstaande overzicht.

Daarnaast treft u ook een overzicht van de klachten die UWV heeft geregistreerd naar aanleiding van de storing. In 21 gevallen heeft een klachtsignaal niet tot een klacht geleid. Het signaal is dan zodanig afgehandeld door de medewerker van UWV dat dit niet tot een klacht komt.

Klachtontwikkeling UWV 2010–2012

Jaar	# 1ste 4 mnd	# 2de 4 mnd	# 3de 4 mnd	# Jaar
2010	3.831	3.197	3.521	10.549
2011	3.399	2.769	2.918	9.086
2012	2.934	2.707	–	–

Klachtregistratie gelieerd aan storing

Aard klacht	# klacht of klachtsignaal
website niet bereikbaar	98
inkomstenformulier WW niet bereikbaar	14
betaalspecificatie WW niet bereikbaar	10
wijzigingsformulier niet bereikbaar	5
digitaal formulier op internet niet bereikbaar	1
Jaaropgave niet bereikbaar	1
verzenden van het inkomstenformulier lukt niet	1
Klantovriendelijk	1
Totaal	131

Vraag 10

Hoe zorgt u ervoor dat de problemen in de dienstverlening van het UWV structureel worden opgelost?

Antwoord 10

Zie het antwoord op vraag 5 van lid Ulenbelt (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr.1302).