

Vergaderjaar 2013–2014

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 520**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 augustus 2014

Uw commissie deed mij de Jaarbrief 2013 van de Nationale ombudsman over het UWV toekomen met het verzoek hierop te reageren.

Het doet mij deugd dat de Nationale ombudsman een positief beeld schetst van de ontwikkelingen bij UWV. In 2013 ontving hij 2.466 telefonische en schriftelijke klachten over UWV, 12% minder dan in 2012. Naar waarneming van de Nationale ombudsman heeft UWV de klachtbehandeling voortvarend opgepakt en waar mogelijk oplossingen gevonden.

De Nationale ombudsman meldt dat veel van de klachten gaan over onduidelijke, onvoldoende en tegenstrijdige informatie en hij wijst erop dat complexe zaken en vragen pas na zijn interventies goed worden opgelost en beantwoord. Hij vraagt blijvende aandacht voor het proactief oplossen van problemen.

Met de Nationale ombudsman acht ik het belangrijk dat burgers er op kunnen vertrouwen dat UWV hun soms complexe zaak adequaat oppakt en afhandelt. De Nationale ombudsman heeft ook in eerdere rapporten gewezen op klachten over de kwaliteit van de informatieverstrekking. Die rapporten waren aanleiding tot verbeteracties onder meer op basis van ervaringen bij de Belastingdienst. In dat verband heeft UWV de zogenoemde M-teams en de samenloopteams ingericht. De M-teams zijn voor bijzondere situaties: bij acute financiële problemen, bij een verstoorde relatie met het UWV, bij complexe problemen, bijvoorbeeld wanneer meerdere wetten bij een situatie zijn betrokken of meer partijen dan alleen het UWV. Doel van de inzet van M-teams is het zoveel mogelijk oplossen van de problemen die klanten ervaren.

In samenloopteams werken medewerkers met kennis vanuit de verschillende wetten samen en lossen problemen rondom samenloop op. Ik onderschrijf deze aanpak en zal bezien hoe het zicht op de effectiviteit van

deze instrumenten kan worden vergroot en de inzet ervan verder kan worden verbeterd.

De Nationale ombudsman acht de digitale dienstverlening een zorgpunt. De afgelopen periode heeft UWV kleine stappen gemaakt in de verbetering van onder meer de website werk.nl. De verbeteringen laten voor werk.nl qua stabiliteit en performance een opgaande lijn zien. Er blijft echter nog een weg te gaan. De verdere verbetering van werk.nl blijft mijn aandacht houden. Ik heb hierover al diverse malen met uw Kamer gesproken. Tijdens mijn overleggen met u en bij de aanbieding van het jaarplan 2014 en het jaarverslag 2013 van UWV heb ik u geïnformeerd over de verbeteringen die al zijn doorgevoerd en die nog doorgevoerd worden bij werk.nl. Binnenkort zal ik u nader informeren over de dienstverlening van UWV.

In dat verband stelt de Nationale ombudsman dat er oog moet zijn voor de groep burgers die niet mee kan met deze ontwikkeling; een vrije kanaalkeuze moet mogelijk zijn.

Ik realiseer me dat er mensen zijn die niet goed uit de voeten kunnen met digitale dienstverlening. Bij het inrichten van de digitale dienstverlening door UWV zal hier steeds aandacht voor zijn. Hoewel de dienstverlening vooral digitaal zal worden aangeboden, heeft UWV zeker ook aandacht voor andere contactmogelijkheden voor de groep die persoonlijke aandacht echt nodig heeft: mensen die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt moeten overbruggen en mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening.

Werkzoekenden die niet digivaardig zijn krijgen de mogelijkheid op UWV locaties langs te komen voor hulp. Speciaal voor deze ondersteuning heeft UWV voor de duur van een jaar 130 trainees in dienst. De hulp aan deze werkzoekenden bestaat onder meer uit:

- het helpen bij de inschrijving en uitkeringsaanvraag;
- het laten zien hoe zij hun verplichtingen na kunnen komen via de Werkmap en hoe zij zich goed kunnen profileren met hun cv op werk.nl;
- het aanbieden van workshops;
- een proactief aanbod om ondersteund te worden door team werk.nl op de regiovestiging.

Het doet mij ook deugd dat de Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat UWV verbeteracties heeft doorgevoerd in de aanpak van deskundigenoordelen. Met hem zal ik de effecten hiervan blijven volgen.

Tenslotte, de Nationale ombudsman heeft een verkennend onderzoek afgerond naar de uitvoering van de Fraudewet. Inmiddels is de Nationale ombudsman een vervolgonderzoek gestart naar de uitvoering van de Fraudewet. Ik zie de resultaten van dat onderzoek met belangstelling tegemoet.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
L.F. Asscher