

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2013-0000007721

Uw referentie
2012Z21192/2012D48796

Datum 29 januari 2013
Betreft Brief mevr. O over de wijze van communiceren van het UWV-WW met
werkzoekenden

Het UWV werkt hard aan verbetering van de dienstverlening hetgeen resulteert in een dalende tendens van het aantal klachten bij UWV binnenkomt (ruim 9.000 in 2011 tegen ongeveer 13.000 in 2007). Ook is de klanttevredenheid over het Klantencontactcentrum goed. Dit neemt niet weg dat er wel eens zaken misgaan of dat mensen de dienstverlening van UWV als onvoldoende ervaren. Dit geldt voor mevrouw O. De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft mij om een reactie gevraagd op haar brief. In deze brief uit betrokkene kritiek op de communicatie van UWV met werkzoekenden. Deze kritiek betreft enerzijds de kwaliteit in de zin van kennis en knowhow van medewerkers van het Klantencontactcentrum van UWV en anderzijds de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening voor werkzoekenden. Tevens bekritiseert de schrijfster van de brief het boetebeleid van UWV.

Klantencontactcentrum (KCC)

De schrijfster van de brief aan de vaste commissie voor SZW is van mening dat de medewerkers van het KCC vragen van werkzoekenden niet naar tevredenheid kunnen beantwoorden omdat zij adequate kennis ter zake ontberen. Dit is kritiek die ik niet als zodanig herken.

UWV werkt steeds aan het verbeteren van de dienstverlening, waaronder die door het KCC. Een belangrijke graadmeter daarbij vormt de meting van de klanttevredenheid. UWV meet deze tevredenheid ook specifiek voor het KCC. Zo kreeg UWV voor de telefonische bereikbaarheid bij de laatste meting (augustus 2012) het cijfer 7,4. Klanten gaven 8,0 voor de vriendelijkheid van de UWV-medewerker. Echter, belangrijker is de 7,0 die klanten gaven voor: "Ik krijg een duidelijk en afdoend antwoord op mijn vragen".

Een andere meting vormt het zogenaamde operationele klanttevredenheids-onderzoek, waarbij de klant direct na het gesprek met de KCC-medewerker een aantal vragen krijgt voorgelegd. Uit dit onderzoek komt naar voren dat 78% van de klanten (zowel werkgevers als werknemers) "tevreden" tot "zeer tevreden" is over het gesprek. Slechts 3,7% van de werknemers en 4,3% van de werkgevers zijn ontevreden over het gesprek.

Uit bovenstaande blijkt dat medewerkers van het KCC doorgaans klanten naar tevredenheid kunnen bedienen. Uiteraard kunnen zich daarbij incidenten voordoen, waarbij de klant geen adequaat antwoord op vragen krijgt. Gezien het grote aantal telefonische contacten dat plaatsvindt (in 2011 ongeveer 7,7

miljoen), is dit niet uit te sluiten. Ik onderschrijf het streven van UWV naar optimale dienstverlening vanuit het KCC en zal UWV hiertoe dan ook steeds blijven stimuleren.

Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening

De schrijfster van de brief stelt dat de informatie die UWV verstrekt niet adequaat is, en dat er behoefte is aan een "stap voor stap handleiding" hoe te handelen bij werkloos worden.

Als een werkzoekende zich inschrijft bij UWV wordt hij/zij op de website van UWV stap voor stap door het inschrijvingsproces heen geleid. Er is algemeen voorlichtingsmateriaal (brochures, internet, filmpjes) over de voorwaarden van de WW. Er is specifiek instructiemateriaal over de inschrijving bij Werk.nl en over de Werkmap en het doen van een aanvraag voor een uitkering. Bij de meeste vragen die daarbij aan de orde komen is een uitgebreide toelichting opgenomen.

Daarnaast is nog informatie beschikbaar over werk zoeken, opleidingen, sollicitatietrainingen, competentietesten en assessments, en zijn er digitale hulpmiddelen die inzicht geven in kansen op de arbeidsmarkt en competenties. Informatie op de website is schriftelijk beschikbaar, maar er zijn ook filmpjes beschikbaar voor mensen die moeite hebben om de informatie schriftelijk te kunnen begrijpen. Daarnaast is het natuurlijk mogelijk contact op te nemen met de servicedesk voor vragen.

De informatie die mevrouw O. vraagt lijkt dus al beschikbaar te zijn via de website van UWV.

Boetes

Tot slot suggereert de schrijfster van de brief dat UWV dreigt met het opleggen van boetes en deze ook daadwerkelijk lukraak oplegt. Ik herken deze suggestie niet. UWV kan slechts een boete opleggen wanneer er sprake is van een overtreding van de inlichtingenplicht of wanneer verplichtingen die worden opgelegd in het kader van de WW niet worden nagekomen. Daar komt bij dat als onderdeel van de beoordeling door UWV of een boete wordt opgelegd, altijd hoor- en wederhoor wordt toegepast.

Conclusie

Mevrouw O. is niet tevreden over de dienstverlening van UWV. Het is te betreuren dat betrokkene de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening en de hulp van het KCC als onvoldoende heeft ervaren. Echter, ik heb geen aanwijzingen dat de klachten van mevrouw O. exemplarisch zijn voor de dienstverlening van UWV. Zoals eerder met uw Kamer besproken, vind ik het belangrijk dat de (digitale) dienstverlening en de werking van Werk.nl verder verbetert, waardoor ervaringen als die van mevrouw O. steeds vaker tot het verleden zullen behoren. UWV werkt er hard aan om dit zo snel mogelijk te realiseren. Ik volg dit nauwlettend, en zal uw Kamer hiervan op de hoogte houden.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher

Datum
29 januari 2013

Onze referentie
2013-0000007721