

Vergaderjaar 2012–2013

**26 448**

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

**Nr. 490**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 april 2013

Uw commissie deed mij de Jaarbrief 2012 van de Nationale ombudsman over het UWV toekomen met het verzoek hierop te reageren.

In 2012 hebben UWV en de Ombudsman veelvuldig contact gehad over het verbeteren van de dienstverlening. Het doet mij deugd om met de Ombudsman vast te kunnen stellen dat UWV vooruitgang heeft geboekt op de acht onderwerpen die door de Ombudsman in zijn rapport «Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV» uit 2011 waren benoemd als aandachtsgebied.

In de Jaarbrief 2012 van de Ombudsman worden 1.248 klachten over UWV gemeld (een toename met circa 10% ten opzichte van vorig jaar). 952 klachten betreffen een informatieverzoek. Deze informatie wordt door de Ombudsman zelf verstrekt of hij verwijst door naar het UWV. Van de klachten die tot een onderzoek van de Ombudsman leiden zijn 65 onderzoeken tussentijds opgelost of beëindigd ten opzichte van 22 onderzoeken in 2011. Dit zie ik als blijk van goede samenwerking tussen de Ombudsman en UWV om klachten snel op te lossen. Daarnaast stel ik vast dat van het aantal klachten in 2012 er een veel kleiner aantal (74 in 2011 versus 35 in 2012) leidt tot een onderzoek van de Ombudsman. Ook dit zie ik als een positief gegeven.

Verder geeft de Ombudsman in de Jaarbrief 2012 over het UWV aan dat UWV bezig is met een metamorfose van zijn dienstverlening, ingegeven door taakstellingen. Volgens de Ombudsman staat hierdoor de klant niet langer centraal, maar de werkprocessen van UWV en de doelmatigheid daarin. De Ombudsman refereert aan het onderzoek van de Algemene Rekenkamer («Bezuinigingen op uitvoeringsorganisaties»), waarin de Rekenkamer aangeeft dat er weliswaar doelmatiger gewerkt kan worden, maar dat de grenzen aan doelmatigheidswinst in zicht komen. De

Ombudsman deelt die zorg, met name waar het gaat om bepaalde fases van de dienstverlening van UWV waar de dienstverlening digitaal plaatsvindt.

UWV maakt -zoals gezegd- een omslag naar digitale dienstverlening, om zo de taakstellingen te realiseren. Deze taakstelling noopt tot fundamentele keuzes, waarbij adequate dienstverlening een belangrijke doelstelling is gebleven. Maar ook aanpassingen in wet- en regelgeving, de wens van de burger om digitale diensten af te nemen middels één ingang en het behouden van het niveau van dienstverlening leiden tot verdergaande digitalisering. Hierbij houden UWV en ik oog voor groepen personen die minder vaardig zijn in de omgang met de digitale dienstverlening. Zo heb ik bijvoorbeeld ultimo 2012 een bedrag van 30 miljoen euro extra beschikbaar gesteld aan het UWV om werkzoekenden meer tijd te geven te wennen aan digitale dienstverlening in het kader van de WW.

De klant mag echter nimmer uit het oog verloren worden. Derhalve waardeer ik het aanbod van de Ombudsman om UWV ondersteuning te bieden om de klant centraal te stellen bij de dienstverlening. Op 2 mei 2013 zullen de Raad van bestuur van UWV en de Ombudsman in een bestuurlijk overleg met elkaar spreken over de Jaarbrief UWV. UWV heeft mij laten weten gebruik te willen maken van het aanbod van de Ombudsman voor ondersteuning bij het centraal stellen van de klant in de dienstverlening. Voorts heeft UWV mij aangegeven in gesprek te gaan met de Belastingdienst om de kennis en ervaring te benutten die is opgebouwd over de vertaling van een dienstverleningsconcept naar de praktijk.

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