



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

Contactpersoon
Doorkiesnummer
E-mail

Ons kenmerk RUA/A/09/1923
Datum 9 februari 2009

Onderwerp Werkwijze UWV

Geachte heer Van den B.,

Met uw mailbericht d.d. 18 december 2008 reageert u op mijn brief d.d. 17 oktober aan de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer.

In uw reactie stelt u dat de informatie over de klachtenbehandeling van het UWV weinig inzichtelijk is voor de beleidsmedewerkers. Het UWV rapporteert in de jaarverslagen en de tussentijdse verslagen over de klachtenbehandeling. Op basis van deze rapportages vinden op ambtelijk niveau gesprekken met het UWV plaats, die meer inzicht bieden in de klachten die het UWV ontvangt.

Ook volg ik de ontwikkeling in de kwaliteit van de dienstverlening van het UWV nauwgezet en bespreek ik deze regelmatig met het UWV. Een klantgerichte uitvoering van de sociale zekerheid is een van de prioriteiten van mijn ministerie. Klachten zijn belangrijke signalen die bezien worden vanuit de optiek dat klachten de kans bieden om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren. Elke klacht wordt als leermoment beschouwd. Zowel het departement als het UWV zijn daarom gericht bezig met het verbeteren van de dienstverlening. In deze zin neem ik uw klachten dan ook ter harte.

U stelt dat “men te veel gokt op de uitkomst van een gerechtelijke uitspraak”. Deze stelling deel ik niet. Niet alle cliënten zijn het eens met een beslissing van het UWV. Voor deze cliënten is de bezwaar- en beroepprocedure een logische stap. U heeft deze stappen ook gezet en bent nu in afwachting van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

Met uw toestemming hebben mijn medewerkers informatie ingewonnen bij het UWV. Ik heb begrepen dat u vooral van mening bent dat u in een te lage arbeidsongeschiktheidsklasse bent ingedeeld. Hierover heeft u op 28 februari 2009 een klacht ingediend bij het Klachtenbureau van het UWV. Op 25 maart 2008 heeft het Klachtenbureau u een reactie toegestuurd.



Ons kenmerk RUA/A/09/1923

Mij is gebleken dat u bij de rechter beroep heeft ingesteld tegen de door u gewraakte beslissing. In die situatie past het mij niet daarover te oordelen. Binnenkort zal de onafhankelijke rechter een uitspraak doen in uw zaak. Ik vertrouw er op dat de uitspraak van de CRvB recht zal doen aan uw situatie

Hoogachtend,
de Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner