

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

2241

Vragen van het lid **Van Kent** (SP) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de hoogte van de belastingen bij UWV* (ingezonden 20 april 2018).

Antwoord van Minister **Koolmees** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 29 mei 2018).

Vraag 1

Deelt u de mening dat het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) de mensen die gebruik maken van haar diensten als klant ziet?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u bekend met de COPC-certificering die UWV als enige overheidsorganisatie ter wereld heeft en waar UWV trots op is, omdat UWV efficiënt werkt, lage kosten en een hoge klanttevredenheid belangrijk vindt?²

Antwoord 2

Ja. UWV is terecht trots op deze certificering.

Vraag 3

Herinnert u zich de Kamerbrief waarin wordt aangegeven dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten, zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de tussen hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief?³

Antwoord 3

Ja.

Zoals aangegeven in die Kamerbrief van de toenmalige Minister van Economische Zaken, is op 1 juli 2017, artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, in overeenstemming gebracht

¹ <https://www.uwv.nl/overuwv/wat-is-uwv/organisatie/detail/onderdelen/klant-en-service>

² <https://www.uwv.nl/overuwv/pers/nieuwsberichten/2017/uwv-klantencontact-voor-de-10e-keer-copc-gecertificeerd.aspx>

³ Kamerstuk 27 879, nr. 59

met het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie over de uitleg van artikel 21 van de richtlijn consumentenrechten.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het vreemd is dat handelaren geen extra tarief mogen rekenen met een klant die al afhankelijk van hen is en UWV dat wel doet ten opzichte van hun klanten?⁴

Antwoord 4

Het is juist dat handelaren geen extra tarief mogen rekenen, zoals door het Hof van Justitie van de EU is bepaald. Het UWV is echter geen handelaar, maar een overheidsinstantie.

De klantenservice die UWV biedt, ziet op telefonisch contact met betrekking tot publieke dienstverlening. Deze dienstverlening wordt niet beheerst door privaatrechtelijke contracten, maar door (eenzijdige) bestuursrechtelijke besluiten van UWV. Van klantenservice ten aanzien van een gesloten overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, is derhalve geen sprake. UWV valt daarom niet onder de werking van artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en artikel 21 van de richtlijn consumentenrechten.

Vraag 5

Bent u bereid het UWV op te dragen de beltarieven aan te passen zodat klanten van UWV ook niet meer dan het basistarief, door UWV gebruikelijke belkosten genoemd, hoeven te betalen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Nee, ik ben niet bereid het UWV op te dragen de beltarieven aan te passen. De richtlijn en de daarop gebaseerde regeling zien niet op de dienstverlening van UWV en bevatten dus ook geen regels waar UWV zich aan moet houden in het telefonisch verkeer met haar cliënten. UWV onderzoekt echter op dit moment de mogelijkheid om over te stappen naar een ander type telefoonnummer, waarbij alleen het gebruikstarief wordt gehanteerd. UWV overweegt hierbij de gevolgen van deze verandering op o.a. kosten, bedrijfsvoering en de gevolgen voor de klant (gebruiker).

⁴ <https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/contact/detail/telefoon/toelichting-belkosten>