

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

## 1301

Vragen van het lid **Ulenbelt** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de storing op de website van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)* (ingezonden 22 januari 2013).

Antwoord van minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 8 februari 2013).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Storing UWV duurt voort»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Zie het antwoord op vraag 1 van leden Schut-Welkzijn en Potters (2013Z00932).

Vraag 2

Hoeveel mensen hebben sinds de storing gebruik gemaakt van het UWV-callcenter om zaken te regelen?

Antwoord 2

Zie het antwoord op vraag 3 van leden Schut-Welkzijn en Potters (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 1300).

Vraag 3

Met welk percentage is het aantal gesprekken met het UWV-callcenter toegenomen in vergelijking met dezelfde periode, zonder storing, vorige maand?

Antwoord 3

Zie het antwoord op vraag 4 van leden Schut-Welkzijn en Potters (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 1300).

Vraag 4

Hoe lang zijn de wachttijden voor het UWV-callcenter?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 15 januari 2013

Antwoord 4

Zie het antwoord op vraag 5 van leden Schut-Welkzijn en Potters (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 1300).

Vraag 6

Wilt u de gedupeerden op een andere wijze compenseren? Zo ja, hoe en zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 8 van leden Schut-Welkzijn en Potters (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 1300).

Vraag 5 en 7

Bent u bereid om het telefoonverkeer naar het UWV-callcenter gratis te maken voor alle personen, die door de storing geen gebruik kunnen maken van de UWV-website? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid om ook bij toekomstige storingen het telefoonverkeer naar het UWV-callcenter gratis te maken voor alle personen, die door de storing geen gebruik kunnen maken van de UWV-website? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5 en 7

Hoewel ik tevreden ben over de wijze waarop UWV de recente calamiteiten heeft opgevangen, heb ik UWV gevraagd te bezien op welke wijze kan worden voorkomen dat klanten zo min mogelijk hinder ondervinden van mogelijke toekomstige verstoringen.

Uit onderzoek van UWV blijkt dat het grootste gedeelte van de klanten dat in het kader van de storing op de website telefonisch contact heeft opgenomen, met maximaal 7 cent aan kosten is geconfronteerd. Dit uitgaande van lokaal tarief van 3,5 cent (verschilt per provider en vaste of mobiele telefonie) en de gemiddelde wachttijd van 1 minuut 46. Een minderheid van de klanten is geconfronteerd met een wachttijd van 10 minuten en daarmee 35 cent aan kosten.

Ik ben mij ervan bewust dat betrokkenen als gevolg van de recente verstoringen, alhoewel in veruit de meeste gevallen geringe, kosten hebben gemaakt. Niettemin ben ik van mening dat compensatie van deze kosten door UWV aan betrokkenen, los van de vraag of dit feitelijk mogelijk is, niet reëel is. De geringe kosten die de klant worden toegerekend staan niet in verhouding tot de uitvoeringskosten die gemaakt moeten worden om de klant in deze kosten tegemoet te komen.