

## 2018Z07542

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

### Vraag 1

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

### 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?<sup>2</sup>

### 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?<sup>3</sup>

### 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?<sup>4</sup>

### 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?

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

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

<sup>3</sup> Kamerstuk 27 879, nr. 59

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