

Vergaderjaar 2012–2013

**26 448**

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

**Nr. 478**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Den Haag, 9 oktober 2012

Uw commissie heeft mij verzocht opheldering te geven over de stand van zaken van de bereikbaarheid van de site [werk.nl](http://werk.nl) en hoe deze bereikbaarheid in de toekomst wordt verbeterd. Uw commissie heeft mij daarnaast verzocht om opheldering te geven over de maatregelen om het aantal mismatches van banen via de site [werk.nl](http://werk.nl) terug te dringen en om inzicht te geven over andere zaken, die mis gaan met de internetsite.

UWV staat voor de majeure operatie om de fysieke dienstverlening om te vormen tot een voornamelijk digitale dienstverlening in 2015. [Werk.nl](http://Werk.nl) wordt het belangrijkste communicatiekanaal tussen UWV en de werkzoekenden en werkgevers. Deze site is over het algemeen 24 uur per dag online<sup>1</sup> en slechts een beperkt aantal uren per maand niet beschikbaar, meestal als gevolg van onderhoudswerkzaamheden. [Werk.nl](http://Werk.nl) wordt maandelijks ruim 2,5 miljoen maal bezocht.

Tot mijn spijt is het UWV eind september geconfronteerd met een netwerkstoring. Alle systemen van UWV WERKbedrijf (waaronder [werk.nl](http://werk.nl)) vielen daarbij uit, met als gevolg dat klanten hiervan hinder ondervonden. Het UWV heeft onmiddellijk een crisisteam ingesteld dat dag en nacht doorgewerkt heeft om de storing te verhelpen. Dit crisisteam heeft goed gefunctioneerd, waardoor de storing uiteindelijk op zondag 30 september is verholpen en alle systemen weer in de lucht waren. In de dagen daarna was nog enige tijd sprake van storing en een achterblijvende performance, deels veroorzaakt door een grote toestroom van gebruikers.

Gedurende de storing zijn klanten doorverwezen naar het KCC (klantcontact-centrum), dat hiervoor zaterdag en zondag geopend was van 8.00 – 20.00 uur. Klanten konden hun gegevens telefonisch doorgeven, waarna het KCC zorgde voor registratie. Couulance wordt betracht indien dit aan de orde is bij bijvoorbeeld de datum van aanvraag voor een

<sup>1</sup> UWV stuurt op minimale beschikbaarheid van [werk.nl](http://werk.nl) van maandag tot en met donderdag gedurende tenminste 18 uur en op vrijdag gedurende 11 uur. De overige tijd is [werk.nl](http://werk.nl) ook zoveel mogelijk beschikbaar, maar vinden ook onderhoudswerkzaamheden plaats.

uitkering. Zaterdag is het KCC 1 200 keer gebeld en zondag 600 keer. Klanten bleken tevreden over de dienstverlening.

Het UWV optimaliseert in een doorlopend proces de digitale dienstverlening. Dat geldt zeker ook voor het zoeken en vinden van vacatures en CV's. Het systeem van zoeken en vinden werkt, maar er wordt nog voortdurend gewerkt aan verbeteringen. In juli zijn in het systeem wijzigingen aangebracht in de wijze waarop de matching van CV's en vacatures plaatsvindt, waardoor de matching preciezer wordt. Het gemiddelde aantal matchresultaten per zoekopdracht is daardoor gedaald, maar nog steeds voldoende. Uit eigen analyse van het UWV is gebleken dat het percentage mismatches beduidend is teruggelopen.

Nog voor het einde van het jaar zal het UWV het zoeken en vinden van CV's en vacatures op een andere leest schoeien. De werkzoekende en de werkgever maken dan zelf een zoekprofiel aan en bepalen zelf de zoektermen, op basis waarvan vervolgens gematcht wordt. UWV vervult dan een meer faciliterende rol.

Ik laat mij voortdurend informeren over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening en heb er vertrouwen in dat deze geleidelijk verbetert. Wijzigingen te snel doorvoeren brengt afbreukrisico's met zich. Die wil ik voorkomen. Om werkzoekenden meer tijd te geven om te wennen aan digitale dienstverlening, heeft de minister onlangs een bedrag van 30 miljoen euro extra beschikbaar gesteld aan het UWV. Verstoringen in digitale dienstverlening – ook bij het UWV – zijn nooit helemaal uit te sluiten. Wel is het van belang dat het UWV de overlast voor haar klanten tot een minimum beperkt. Met de wijze waarop het UWV heeft gehandeld bij de storing van eind september, ben ik van mening dat de klanten van het UWV een adequate alternatieve dienstverlening is geboden.

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
P. de Krom