

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

1302

Vragen van het lid **Ulenbelt** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht dat er problemen zijn met de website van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)* (ingezonden 15 januari 2013).

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

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Problemen met deel website UWV»?¹

Antwoord 1

De berichtgeving is correct, het onderdeel «mijnUWV» is helaas van maandag 7 januari 2013 tot en met de ochtend van 17 januari 2013 niet beschikbaar geweest voor de klanten van UWV. Daarna is er nog een aantal momenten geweest dat zowel uwv.nl als «mijnUWV» niet bereikbaar waren. Vanaf 24 januari 2013 zijn zowel uwv.nl als «mijnUWV» meestentijds bereikbaar. Wel kunnen zich nog kleine verstoringen voordoen met een andere oorzaak, waar klanten hinder van kunnen ondervinden. UWV werkt hard aan een oplossing hiervan.

Vraag 2

Wat is de reden dat het onderdeel «Mijn UWV» van de UWV-website al dagen onbereikbaar is?

Antwoord 2

Door een toenemend gebruik van de portal «mijnUWV» heeft UWV besloten om de capaciteit van de portal te verhogen, met een complexe storing als gevolg. De storing heeft een technische oorzaak waarop in de beantwoording van vraag 3 nader wordt ingegaan. Deze problemen zijn opgelost met behulp van noodmaatregelen.

Vraag 3

Kunt u uitvoerig uiteenzetten welke hardware- en/of softwareproblemen tot de storing hebben geleid?

¹ De Telegraaf, 11 januari 2013

Antwoord 3

In het vierde kwartaal van 2012 is het gebruik van uwv.nl en «mijnUWV» substantieel toegenomen. Er is vastgesteld dat de databaseservers in het UWV rekencentrum hierdoor teveel belast werden. Op grond hiervan is, in overleg met de UWV leveranciers, besloten om de databases op nieuwe servers met een grotere capaciteit te plaatsen.

Na het plaatsen van de nieuwe databaseservers ontstonden problemen in de applicatiesoftware. In eerste instantie werd het onderzoek naar de oorzaak bemoeilijkt wegens een probleem rondom DigiD dat voor anderhalve dag niet beschikbaar was. «mijnUWV» was hierdoor niet meer benaderbaar. Nadat DigiD weer beschikbaar was kon het onderzoek naar de oorzaak van de problemen in de applicatiesoftware worden voortgezet. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de applicatiesoftware «timing problemen» had vanwege de nieuwe, snellere databaseservers. Het timing probleem hield in dit geval in dat de applicatiesoftware sneller informatie van de databases kreeg dan dat de software deze informatie kon verwerken.

Om vast te stellen welke softwarecomponenten «timing problemen» hadden, moest de juiste werking van alle software componenten worden vastgesteld. Daarbij komt dat de applicatiesoftware complex is. Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de «Federatieve DigiD login» en RSA software ten behoeve van beveiliging. Op grond van de uitgevoerde analyses is in de applicatiesoftware een aantal vertragingen ingebouwd om de verschillende soft- en hardwarecomponenten weer op de juiste snelheid met elkaar te laten communiceren. Ook zijn andere server-infrastructuurcomponenten vervangen door snellere machines om de «timing problemen» onder controle te krijgen.

Vraag 4

Wat zijn de gevolgen van de onbereikbaarheid van een deel van de UWV-website voor de gemiddeld 18.000 mensen, die hiervan dagelijks gebruik willen maken?

Antwoord 4

Het beleid van UWV is erop gericht om klanten zo min mogelijk last te laten ondervinden van verstoringen en biedt alternatieve dienstverlening aan via de kanalen telefonie en post. Op het moment dat «mijnUWV» niet beschikbaar was voor klanten is het UWV Klantcontactcentrum langer opengesteld, zodat klanten ook 's avonds en in het weekend wijzigingen konden doorgeven. Dit is gecommuniceerd via de site uwv.nl (die wel beschikbaar was) en via (social) media. Ook is aangegeven dat klanten geen juridische en financiële consequenties ondervinden als wijzigingen die van invloed zijn op de hoogte van de uitkering in de periode van storing, als gevolg hiervan niet tijdig konden worden doorgegeven.

Tot slot heeft UWV informatie die normaliter op «mijnUWV» wordt weergegeven, zoals betaalspecificaties van de uitkering en de jaaropgave, per post aan klanten verstrekt.

Vraag 5

Hoe gaat u ervoor zorgen dat deze problemen in de toekomst niet meer voorkomen?

Antwoord 5

Verstoringen in de digitale dienstverlening zijn helaas nooit volledig te vermijden. De dienstverlening van UWV is voor een groot deel gedigitaliseerd. Dit brengt zowel voor de klant als voor UWV voordelen met zich mee, maar vooral in geval van verstoringen ook nadelen. Aangezien digitalisering van de dienstverlening in de toekomst steeds verder toeneemt, acht ik het van evident belang dat dit functioneert en dat klanten zo min mogelijk hinder ondervinden wanneer zich verstoringen voordoen.

Ik hecht eraan dat UWV externe partijen inschakelt om haar systemen en digitale dienstverlening te beoordelen en verbeteringen te treffen indien deze oordelen daar aanleiding toe geven.

Daarnaast is binnen UWV een taskforce ingericht. Deze taskforce geeft sturing aan een proces, waarin UWV samen met leveranciers van hard- en software een grondige analyse uitvoert op de applicatie- en infrastructuur. Op grond van deze analyse zal worden vastgesteld welke aanpassingen nodig zijn in

hard- en software om problemen, mede met het oog op de verdergaande digitalisering, in de toekomst te voorkomen. Tenslotte stelt UWV bij verstoringen een crisisteam in. Dit crisisteam stelt de Raad van Bestuur van UWV dagelijks op de hoogte van de ontwikkelingen. Het crisisteam wordt pas opgeheven als er zich gedurende vijf opeenvolgende werkdagen geen storingen hebben voorgedaan. Ik volg de ontwikkelingen nauwgezet en bespreek deze regelmatig met de Raad van Bestuur van UWV. Ik zal dit ook in de toekomst blijven doen.

Vraag 6

Kunt u een overzicht geven van alle problemen met de UWV-website www.uwv.nl in 2012?

Antwoord 6

UWV.nl kende in 2012 30 verstoringen met een gezamenlijke duur van 31,5 uur bij een volledige beschikbaarheid (7 maal 24 uur). Dit betroffen de volgende verstoringen:

- Netwerk: 7 verstoringen a 12 uur.
- Onbekend: 15 verstoringen a 7 uur (voornamelijk «gateway errors», dit betreft een tijdelijke communicatiefout tussen internetserver).
- Server: 5 verstoringen a 6 uur.
- Hardware: 1 verstoring a 3,5 uur.
- Performance: 2 verstoringen a 3 uur.

Onderdeel van uwv.nl is «mijnUWV». «MijnUWV» kende in 2012 46 verstoringen, waardoor «mijnUWV» voor 156 uur niet beschikbaar was.

Hierbij wordt opgemerkt dat indien UWV.nl niet beschikbaar is, «mijnUWV» ook ontoegankelijk is. De storingen van uwv.nl zijn niet opgenomen in het aantal en de omvang van de storing voor «mijnUWV».

De verstoringen op «mijnUWV» in 2012 waren:

- Netwerk: 14 verstoringen a 58,5 uur.
- Digid: 8 verstoringen a 33 uur.
- Beveiliging: 3 verstoringen a 28,5 uur (waarvan 8,5 uur wegens maatregelen om virus Dorifel buiten de systemen te houden en 20 uur wegens verlopen wachtwoorden).
- Applicatieserver: 11 verstoringen a 14,5 uur.
- Change: 2 verstoringen a 13,5 uur.
- Applicatie: 5 verstoringen a 5,5 uur.
- Performance: 1 verstoring a 1 uur.
- Onbekend: 1 verstoring a 1 uur.
- Hardware: 1 verstoring a 0,5 uur.

Vraag 7

Kunt u een overzicht geven van alle problemen met de UWV-website www.werk.nl in 2012?

Antwoord 7

Over het hele jaar 2012 kende werk.nl 70 verstoringen met een gezamenlijke duur van 180 uur gemeten binnen de beschikbaarheid van maandag tot en met donderdag gedurende tenminste 18 uur en op vrijdag gedurende 11 uur. Van de 180 uur was er bij 126 uur sprake van het gedeeltelijk onbeschikbaar zijn van de website. Voor 54 uur was de totale website niet beschikbaar.

De verstoringen op werk.nl in 2012 waren:

- Gebruikers: 8 verstoringen a 62,5 uur (waarvan 43 uur wegens het onterecht niet opstarten van een «batch» van taken).
- Applicatie servers: 25 verstoringen a 47,5 uur.
- Hardware: 13 verstoringen a 26,5 uur.
- Applicatie: 12 verstoringen a 22 uur.
- Netwerk: 4 verstoringen a 10,5 uur.
- Performance: 6 verstoringen a 10,5 uur.
- Onbekend: 2 verstoringen a 1,5 uur.

Vraag 8

Bent u bereid om bij het inventariseren van de klachten over www.werk.nl, zoals door de Kamer is gevraagd in de motie Ulenbelt, ook de klachten over www.uwv.nl te inventariseren en de Kamer daarvan op de hoogte te stellen? Zo nee, waarom niet?²

Antwoord 8

Ja, u wordt in mei geïnformeerd bij toezending van het UWV jaarverslag 2012.

Vraag 9

Bent u bereid om een onafhankelijke derde de systemen, die het UWV gebruikt, te laten evalueren op storingsgevoeligheid en de factoren die daarvoor zorgen in kaart te brengen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Met u ben ik van mening dat de inschakeling van onafhankelijke derden noodzakelijk is om te komen tot goed functionerende systemen. Vanaf de start van het proces van digitalisering heb ik dit in het beleid van UWV laten verankeren.

Eind 2011 is UWV gestart met de overgang naar een nieuw platform dat geschikt is voor grootschalige e-dienstverlening. Dit platform is mede op basis van externe adviezen gekozen. Eind 2012 is een partij ingeschakeld met veel ervaring op het terrein van bedrijfskritische internet-dienstverlening (onder meer bij banken met internet-dienstverlening). Deze partij beoordeelt de opzet en werking van UWV internet-dienstverlening in relatie tot de best practices. Daarnaast zal deze partij adviseren over het implementatietraject. Voorts zijn een groot aantal externe partijen en personen betrokken bij de beoordeling van de (functionele) softwareapplicaties, zoals die voor werk.nl en «mijnUWV» worden gebruikt.

Getuige het bovenstaande ben ik van mening dat UWV op dit moment in voldoende mate voorziet in de inschakeling van derden om oordelen te verkrijgen over de werking van haar systemen. Ik ben van mening dat meer (extern) advies nu niet bijdraagt aan een lagere storingsgevoeligheid van de systemen van UWV.

² Kamerstuk 26 448, nr. 483