

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

### 3199

Vragen van het lid **Kooiman** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht dat er problemen zijn met de site Werk.nl* (ingezonden 8 augustus 2013).

Antwoord van minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 10 september 2013)

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht «Werk.nl niet goed bereikbaar»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

De berichtgeving is correct. Werk.nl is van 29 juli tot 8 augustus niet goed bereikbaar geweest voor klanten van UWV. Vanaf 8 augustus is Werk.nl stabiel en laat het weer een goede performance zien.

#### Vraag 2

Wat is de reden dat Werk.nl al meer dan een week niet of nauwelijks bereikbaar is? Wilt u een uitvoerige (technische) beschrijving geven van de storing? Wat krijgen bezoekers van werk.nl op hun beeldscherm te zien?

#### Antwoord 2

De instabiliteit van de afgelopen weken heeft zich voorgedaan na de release van Werk.nl in het weekend van 26 t/m 28 juli, gericht op onder meer het verbeteren van de klantgerichtheid van de digitale dienstverlening. Onderdeel van de release was het aanpassen van de menustructuur van Werk.nl. In de nieuwe menustructuur werd mogelijk gemaakt dat bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld WW-klanten) meer informatie op maat krijgen aangeboden op Werk.nl. Na doorvoering van de release bleek dat het ICT-platform onvoldoende kon omgaan met de belasting ten gevolge van de aanpassingen in de menustructuur. Gevolg was dat Werk.nl te zwaar werd belast hetgeen de instabiliteit heeft veroorzaakt. Dit deel van de release is daarop teruggedraaid. Klanten zijn door UWV via Werk.nl en uwv.nl gedurende de hele periode van instabiliteit van Werk.nl via een storingspagina geïnformeerd. Werk.nl was maandag 29 juli en dinsdag 30 juli onbereikbaar. Vanaf dinsdagavond 30 augustus was de site minder goed bereikbaar. Sinds donderdag 8 augustus is Werk.nl weer goed bereikbaar. De klanten zijn hierover geïnformeerd. Er

<sup>1</sup> NOS.nl, 5 augustus 2013

vindt een evaluatie plaats van de release. Op basis daarvan zal UWV bezien hoe het risico van herhaling van de problemen die zich hebben voorgedaan kan worden verkleind.

#### Vraag 3

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

#### Antwoord 3

Het verbeteren van de website heeft de hoogste prioriteit. 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 in geval van verstoringen ook nadelen. Digitalisering van de dienstverlening zal steeds verder toenemen, daarom acht ik het van groot belang dat het functioneert en dat klanten zo min mogelijk hinder ondervinden wanneer zich verstoringen voordoen.

Bij verstoringen stelt UWV een crisisteam in. Dit crisisteam stelt de Raad van Bestuur van UWV dagelijks op de hoogte van de ontwikkelingen. Een crisisteam wordt pas opgeheven als er zich gedurende vijf opeenvolgende werkdagen geen storingen hebben voorgedaan.

Gezien het tempo van de ontwikkeling is in 2011 bij aanvang van het traject van overgang op digitale dienstverlening in de uitvoeringstoets van UWV onderkend dat deze ontwikkeling risico's en onzekerheden met zich mee zou brengen. Tot in 2015 is UWV bezig met het ontwikkelen van de digitale dienstverlening. De website Werk.nl wordt «verbouwd terwijl de winkel open is». Gedurende het proces wordt tegen technische fouten aangelopen. De ontwikkelingen gaan gepaard met storingen. Gelet op de omvang en complexiteit van de transitie houd ik er rekening mee dat deze zich tot in 2015 zullen blijven voordoen. Verbetering van de digitale dienstverlening is overigens een continu proces, dat ook na 2015 nog zal doorgaan. Uiteraard wordt al het mogelijke gedaan om problemen te voorkomen. De Raad van Bestuur van UWV heeft besloten het ICT-platform waarop Werk.nl draait te migreren naar een nieuw ICT-platform.

In geval van storingen wordt ervoor gezorgd dat alternatieve dienstverlening beschikbaar is vanuit het klantcontactcentrum en de werkpleinvestigingen. Klanten van UWV kunnen dan hun uitkeringsaanvraag op papier doen en wijzigingen schriftelijk melden. De termijnen van uitvoering van taken kan dan worden opgeschort. Klanten ondervinden er geen financieel nadeel van als zij als gevolg van de storingen of instabiliteit hun verplichtingen niet tijdig kunnen nakomen.

#### Vraag 4

Kunt u de vragen over het onderzoek van FNV naar Werk.nl voor 14 augustus a.s. beantwoorden?<sup>2</sup> Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

De vragen zijn op 22 augustus jongstleden beantwoord. Vanwege de vakantieperiode was het niet mogelijk de vragen voor 14 augustus te beantwoorden.

#### Vraag 5

Wilt u een mail sturen aan alle gebruikers van Werk.nl dat zij tot nader order geen pogingen hoeven te doen om in te loggen en een mail sturen aan de gebruikers als Werk.nl weer functioneert? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Klanten zijn door UWV via Werk.nl en uwv.nl gedurende de gehele periode van de instabiliteit van Werk.nl via een storingspagina geïnformeerd. Vanaf woensdag 31 juli zijn klanten geïnformeerd over de mogelijkheden voor contact via het telefonie- of vestigingskanaal, al naargelang de behoefte van de klant.

<sup>2</sup> Kamervragen (2013Z14326/2013D29322) van het lid Karabulut

Op zaterdag 3 augustus 2013 hebben de werkmappedgebruikers van UWV een e-mail ontvangen waarin is benoemd dat UWV rekening houdt met het feit dat het voor klanten niet altijd mogelijk is geweest om tijdig verantwoording af te leggen over hun taken. Ook is in deze e-mail aangegeven dat (verlopen) taken zo snel mogelijk worden verlengd, zodat de klant deze alsnog op tijd kan doorgeven en dat geen maatregel of boete opgelegd wordt als gevolg van het niet tijdig hebben kunnen afleggen van verantwoording.

Dinsdag 13 augustus is opnieuw aan alle werkmappedgebruikers een e-mail verzonden. Hierin is aangegeven dat vanaf 13 augustus de problemen met betrekking tot de bereikbaarheid van Werk.nl waren opgelost, waardoor de werkzoekende weer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Ook is benoemd dat UWV in dezelfde week de einddata voor taken en sollicitatieactiviteiten zal verlengen, zodat de werkzoekende voldoende tijd heeft om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Werkzoekenden zullen met betrekking tot deze verplichtingen geen financieel nadeel ondervinden. Vanaf 8 augustus is de website weer volledig in de lucht. Vóór 8 augustus bleef het voor vrijwel alle werkmappedgebruikers, ondanks de instabiliteit waarvan overdag vaak sprake was, mogelijk om de aanvragen WW-uitkering digitaal te blijven doen en sollicitatieactiviteiten te melden.

De reden dat werkmappedgebruikers op 13 augustus (en niet op 8 augustus) een bericht kregen over de bereikbaarheid van Werk.nl is gelegen in het feit dat UWV pas na vijf storingsvrije dagen een storing formeel als opgelost aanmerkt.

#### Vraag 6

Hoeveel mensen zijn bezig om de problemen met Werk.nl op te lossen? Zijn daar ook externen bij betrokken? Zo ja, wie en wat zijn de kosten daarvan?

#### Antwoord 6

Zowel bij UWV als bij de vaste leveranciers voor ontwikkeling en exploitatie van Werk.nl zijn mensen bezig geweest de problemen op te lossen. In totaal gaat het om enkele tientallen mensen.

De activiteiten van de leveranciers zijn uitgevoerd binnen bestaande raamcontracten. Een deel van de activiteiten die van belang waren voor het oplossen van de verstoringen, zijn reguliere activiteiten die onder basisdienstverlening vallen. Een deel betreft extra inzet van mensen en middelen die specifiek gefactureerd worden. De facturering vindt maandelijks plaats. De betreffende facturen zijn op dit moment nog niet ontvangen.