

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2013-0000121788

Datum 9 september 2013
Betreft Kamervragen van de leden Kooiman (SP) en Schut-Welkzijn (VVD)

Uw referentie
2013Z15653 en 2013Z15716

Hierbij zend ik u de antwoorden op de Kamervragen van de leden Kooiman (SP) en Schut-Welkzijn (VVD) over de problemen met de site Werk.nl. De vragen worden door mij beantwoord omdat Werk.nl tot mijn portefeuille behoort.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher

2013Z15653

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).

Datum

1

Wat is uw reactie op het bericht «Werk.nl niet goed bereikbaar»? [1](#)

Onze referentie
2013-0000121788

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.

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 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.

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.

Datum

Onze referentie
2013-0000121788

4

Kunt u de vragen over het onderzoek van FNV naar Werk.nl voor 14 augustus a.s. beantwoorden? 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.

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 uww.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.

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.

Datum

Onze referentie
2013-0000121788

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.

1) NOS.nl, 5 augustus 2013

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

2013Z15716

Vragen het lid Schut-Welkzijn (VVD) aan de minister en staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de storing op de website van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) (ingezonden 12 augustus 2013) .

Datum

Onze referentie
2013-0000121788

1

Heeft u kennis genomen van de berichten «Storing bij UWV-site Werk.nl»? «Werk.nl werkt nog steeds traag»? en «UWV gaf 3 miljard uit aan ict»? [1](#) [2](#) [3](#)

Antwoord 1

Ja.

2

Wat is uw reactie op de aanhoudende problemen met de bereikbaarheid van de website werk.nl van het UWV (die ook vandaag, 7 augustus 2013) wederom niet bereikbaar is?

Antwoord 2

Voor de beantwoording van deze vraag verwijs ik naar mijn antwoorden op de vragen van het lid Kooiman (2013Z15653).

3

Klopt de berichtgeving dat er vanaf 2002 ongeveer 3 miljard euro door het UWV is uitgegeven aan ICT? Zo nee, hoe groot is dit bedrag dan wel?

Antwoord 3

Het is juist dat in de periode 2002 t/m 2012 door UWV een bedrag van ongeveer € 3,1 miljard is uitgegeven aan ICT. De ICT-kosten van UWV laten over de jaren heen een dalende tendens zien.

4

Hoe verhoudt de 200 miljoen euro die volgens de jaarverslagen jaarlijks wordt uitgegeven aan automatisering zich tot de resultaten daarvan? In hoeverre is deze investering te vergelijken met de kosten die vergelijkbare overheidsinstanties en private instanties maken? Hoe wordt de prijs-/kwaliteitsverhouding van investeringen in ICT daar ervaren vergeleken met het UWV?

Antwoord 4

ICT is voor een grootschalige administratieve dienstverlener als UWV een vitaal productiemiddel. Zonder ICT zou UWV zijn brede takenpakket onmogelijk kunnen uitvoeren binnen de beschikbare financiële kaders. Efficiency operaties om taakstellingen te kunnen behalen, zijn de voornaamste aanleiding van vergaande digitalisering, maar ook aanpassingen in wet- en regelgeving, de wens van de burger om digitale diensten af te nemen via één ingang en het behouden van het niveau van dienstverlening, leiden hiertoe. UWV is nu bijvoorbeeld in staat om meer dan 20.000 WW-aanvragen per week te verwerken en tijdig betaalbaar te stellen. Zonder digitalisering van processen zou dit niet lukken.

De automatiseringskosten van UWV bedroegen in 2012 € 235 miljoen. Daarbij gaat het zowel om exploitatielasten als ontwikkelkosten. De ontwikkelkosten hangen in belangrijke mate samen met noodzakelijke wijzigingen in wet- en regelgeving.

De ICT-uitgaven zijn ook nodig om substantiële besparingen (op de uitvoeringskosten) te realiseren. Ten opzichte van het jaar 2002 dalen de jaarlijkse uitvoeringskosten van UWV in de periode tot 2017 met ruim € 1 miljard. UWV heeft in 2009 benchmarkonderzoek laten doen naar de verhouding tussen ICT-kosten en de totale operationele kosten van vergelijkbare organisaties. De automatiseringskosten bedroegen toen € 324 miljoen. Vergeleken werd met publieke organisaties met aanzienlijke financiële activiteiten en een vergelijkbaar complexiteitsniveau in Noordwest Europa. Het benchmarkrapport signaleerde dat het aandeel operationele kosten 9 % hoger lag dan van organisaties waarmee vergeleken is. De domeinen met relatief hogere kosten waren: rekencentrum, kantoorautomatisering en netwerken, en applicatiebeheer en onderhoud. Aan regie en service-integratie gaf UWV relatief weinig uit. Op basis van de benchmark heeft UWV nader onderzoek laten doen naar concrete besparingsmogelijkheden. Dit heeft geleid tot een ICT- besparingsprogramma met een doelstelling van € 133 miljoen (ten opzichte van het kostenniveau in 2010). Hiervan zal eind 2013 al ca. € 100 miljoen zijn gerealiseerd.

Datum

Onze referentie
2013-0000121788

5

Kunt u aangeven hoeveel mensen er door het UWV telefonisch geholpen zijn en welke extra kosten dit met zich meebrengt?

Antwoord 5

Tijdens de periode van instabiliteit zijn 14.000 calls beantwoord. De kosten bedragen € 75.000.

6

Kunt u ook uiteenzetten hoe er wordt om gegaan met de boetes die uitkeringsgerechtigden opgelegd krijgen wegens het niet of te laat aanleveren van informatie in deze periode van storing? Hoe worden de uitkeringsgerechtigden hiervan op de hoogte gebracht?

Antwoord 6

Klanten zullen geen benadeling ondervinden als gevolg van de instabiliteit van Werk.nl. Er worden geen maatregelen opgelegd bij het niet kunnen voldoen aan verplichtingen door de instabiliteit. Op zaterdag 3 augustus hebben de werkmappgebruikers 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 aan alle werkmappgebruikers 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 klant weer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Ook is benoemd dat UWV in dezelfde week de einddata voor taken en sollicitatieactiviteiten zal verlengen, zodat de klant voldoende tijd heeft om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Overigens geldt dat vanaf 8 augustus de website weer volledig in de lucht was. Voor 8 augustus was het voor veel werkmappgebruikers, ondanks de instabiliteit waarvan overdag vaak sprake was, toch nog mogelijk om aanvragen WW-uitkering digitaal te blijven doen en sollicitatieactiviteiten te melden. In deze periode is 8 % van de WW-aanvragen schriftelijk gedaan.

7

Hoe gaat u problemen met de website www.werk.nl in de toekomst structureel voorkomen en oplossen? Bent u bereid alternatieven voor deze website te overwegen? Bent u bereid hier de Kamer over te informeren?

Datum

Antwoord 7

De regering heeft in 2011 gekozen voor een beperking van het budget voor UWV Werkbedrijf. De taakstelling voor UWV Werkbedrijf wordt onverkort uitgevoerd. De keuze voor digitale dienstverlening is een beleidsmatige keuze waar de regering nog steeds achter staat. Dat neemt niet weg dat verbetering van digitale dienstverlening de hoogste prioriteit heeft.

Voor de periode tot 2015 zijn door de regering extra middelen ter beschikking gesteld aan UWV. Hiermee wordt UWV in staat gesteld alle WW-gerechtigden na drie maanden op te roepen voor een persoonlijk gesprek en worden op de vestigingen inloopmiddagen gerealiseerd om werkzoekenden persoonlijk te ondersteunen bij het werken met de digitale dienstverlening. Daarnaast heeft het kabinet extra middelen beschikbaar gesteld voor de dienstverlening aan 55-plussers en jongeren waarmee ook meer persoonlijke dienstverlening kan worden aangeboden.

Er is, anders dan tegen zeer hoge kosten, geen alternatief voor het verder ontwikkelen van digitale dienstverlening.

De Raad van Bestuur van UWV heeft besloten het ICT-platform waarop Werk.nl draait, te moderniseren. Dat zal ertoe leiden dat in 2015 een vernieuwd platform beschikbaar is voor de dienstverlening via internet. Door modernisering zal onder andere de capaciteit sterk worden vergroot en aangepast aan het steeds toenemende gebruik. De stabiliteit zal daardoor toenemen.

De zekerheid dat deze problemen in de toekomst niet meer voorkomen, is niet te geven. Wel wordt uiteraard al het mogelijke gedaan om problemen of hinder die dat kan opleveren, te voorkomen. Daarom zorgt UWV ervoor dat in geval van storingen 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 worden opgeschort. Klanten ondervinden er geen financieel nadeel van als zij als gevolg van de instabiliteit hun verplichtingen niet tijdig kunnen nakomen.

Onze referentie
2013-0000121788

- 1) www.nos.nl, d.d.30 juli 2013
- 2) www.nutech.nl, d.d. 5 augustus 2013
- 3) www.rtlnieuws.nl, d.d. 2 augustus 2013

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Kooiman (SP), ingezonden 8 augustus 2013 (vraagnummer [2013Z15653](#)).