

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

## 3200

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).

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

Vraag 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»?<sup>1 2 3</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 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).

Vraag 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.

<sup>1</sup> www.nos.nl, d.d. 30 juli 2013

<sup>2</sup> www.nutech.nl, d.d. 5 augustus 2013

<sup>3</sup> www.rtlnieuws.nl, d.d. 2 augustus 2013

#### Vraag 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.

#### Vraag 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.

#### Vraag 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.

#### Vraag 7

Hoe gaat u problemen met de website [www.werk.nl](http://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?

#### 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.

#### **Toelichting:**

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Kooiman (SP), ingezonden 8 augustus 2013 (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2012–2013, nr. 3199).