

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

504

Vragen van het lid **Schut-Welkzijn** (VVD) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht «Computers UWV crashen elke dag en info raakt zoek»* (ingezonden 21 oktober 2016).

Antwoord van Minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 11 november 2016).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Computers UWV crashen elke dag en info raakt zoek»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat 14.000 berichten en rapporteringen verloren zijn gegaan?

Antwoord 2

Volgens UWV zijn door verstoringen op de server van UWV 1.000 berichten verloren gegaan die klanten via de Werkmap op Werk.nl hebben ingevoerd. UWV heeft telefonisch contact opgenomen met deze klanten om hen alsnog van dienst te kunnen zijn. Degenen die niet telefonisch bereikt konden worden, hebben via hun Werkmap een melding ontvangen. Naast de 1.000 berichten zijn 13.000 rapporteringen, bijvoorbeeld sollicitatieactiviteiten, niet direct verwerkt. Na de verstoringen konden deze alsnog verwerkt worden. Het tijdelijk ontbreken van de rapporteringen in het systeem heeft volgens UWV geen gevolgen gehad voor de klant.

Vraag 3

Is de privacy van mensen nog wel geborgd? Wat is het risico dat persoonsgegevens in verkeerde handen komen? Hoe gaat u ervoor zorgen dat de privacy van mensen zo snel mogelijk en zo goed mogelijk wordt geborgd?

¹ NRC Next, 19 oktober 2016.

Antwoord 3

UWV heeft mij gemeld dat de privacy van klanten is geborgd. De betreffende berichten zijn verloren gegaan en niet op een andere plaats terecht gekomen. De rapporteringen zijn met vertraging op reguliere wijze verwerkt. De berichten en rapporteringen konden derhalve niet in verkeerde handen terecht komen.

Vraag 4

In uw brief over het UWV informatieplan van 13 september 2016 schrijft u dat het van het grootste belang is dat het UWV zorgvuldig uitvoering geeft aan de werknemersverzekeringen. Dit informatieplan is een meerjarenplan. Hoe gaat u de zorgvuldigheid van de dienstverlening van het UWV, gezien de aanhoudende ICT-problemen op korte termijn, verbeteren?²

Antwoord 4

UWV blijft in reguliere updates van programmatuur en systemen problemen verhelpen die het ervaart met zijn ICT, waardoor het huidige niveau van de dienstverlening aan klanten gehandhaafd kan worden.

Voorts voert UWV de projecten uit die in het UWV Informatieplan zijn opgenomen. Projecten die bijdragen aan stabiliteit en continuïteit hebben daarbij de hoogste prioriteit. Het plan is opgesteld voor de periode 2016 tot en met 2020.

De projecten in dit plan kennen hun eigen planning. In 2016 en 2017 worden reeds projecten afgerond die bijdragen aan de stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening.

² Kamerstuk 26 448, nr. 575