

## 4

### Vragenuur

**Vragen van het lid Vermeij aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het bericht dat het UWV mensen volstrekt ongepaste banen aanbiedt.**



**Mevrouw Vermeij (PvdA):**

Voorzitter. Twee maanden geleden heeft de Partij van de Arbeid en hebben overigens ook veel andere partijen al voor het volgende gewaarschuwd: laat het bemiddelen van werkzoekenden door middel van internet, [www.werk.nl](http://www.werk.nl), niet het volgende ICT-drama bij het UWV zijn! Helaas, soms is het niet fijn om gelijk te krijgen. Wij staan nu weer hier. [Werk.nl](http://Werk.nl) werkt vaker niet dan wel. Werkzoekenden worden totaal mis gematcht en er stromen honderden klachten binnen na twee nieuwsuitzendingen bij RTL. Het UWV geeft toe dat er grote problemen zijn en zegt die in het najaar, in november, te kunnen oplossen. De recessie houdt aan en dit demissionaire kabinet zegt tegen werkzoekenden: blijft u maar een halfjaar wachten.

Daarom stel ik de volgende vragen aan de minister die verantwoordelijk is voor het UWV. Is de minister het met de Partij van de Arbeid eens dat werkzoekenden die aangewezen zijn op [www.werk.nl](http://www.werk.nl), ervan op aan moeten kunnen dat de website het doet? Is de minister het bovendien met ons eens dat de website het niet alleen moet doen, maar ook nog eens goed moet kunnen matchen? Is de minister het met ons eens dat dit binnen enkele weken moet worden opgelost – voor 15 juni zou ik zeggen – zodat de Kamer hier nog voor het zomerreces over geïnformeerd kan worden? Is de minister voornemens om het UWV te vragen om tot aan het functioneren van [www.werk.nl](http://www.werk.nl) aan alle werkzoekenden ook face-to-facegesprekken aan te bieden, gewoon met mensen dus? Tot slot vraag ik de minister of de uitkering van mensen gekort is, omdat de website niet werkt en de mensen bijvoorbeeld niet hebben kunnen reageren? Is de minister bereid om een garantie ervoor af te geven dat de uitkering van mensen niet gekort wordt omdat de website niet werkt?



**Minister Kamp:**

Voorzitter. Ik hoor dat mevrouw Vermeij van mening is dat het UWV WERKbedrijf het volgende ICT-drama is. Ik ben dit niet met haar eens. Ik ben trots op het UWV en op het UWV WERKbedrijf. Ik vind dat belangrijke onderdelen van de Rijksoverheid. Ik vind ook dat die heel goed functioneren en dat daarvoor waardering op zijn plaats is. Mevrouw Vermeij zegt dat de website vaker niet werkt dan wel. Dat is een misverstand. Het automatische systeem van het UWV WERKbedrijf is zeven keer 24 uur per week beschikbaar. Iedereen kan altijd op de website terecht. Die digitale dienstverlening is van maandag tot en met donderdag achttien uur per etmaal en op vrijdag elf uur per etmaal bereikbaar. In de afgelopen drie maanden hebben we in totaal minder dan acht uur per maand aan storingen gehad. We zijn dus gedurende alle weken van de maand vier keer achttien uur en één keer elf uur beschikbaar; ook is er per maand minder dan acht uur sprake

ke van uitval. Wat mevrouw Vermeij over de kwaliteit van het aanbod zegt, is dus geheel bezijden de werkelijkheid.

Mevrouw Vermeij vraagt of ik het ermee eens ben dat werkzoekenden op de website van het UWV moeten kunnen vertrouwen. Dat ben ik zeker met haar eens. Ook op haar vraag of ik het met haar eens ben dat er goed gematcht moet kunnen worden, is mijn antwoord "ja". Laten we ons even realiseren dat bij het UWV alle vacatures in het land verzameld worden. Dat is zeer waardevol. Ook worden alle cv's van werkzoekenden verzameld. Die worden vervolgens met elkaar in verband gebracht. Dat is een bijzonder waardevolle dienstverlening van de rijksoverheid.

Werkzoekenden kunnen daar op twee manieren van profiteren. Ten eerste kunnen ze zelf gaan zoeken in het bestand. Via trefwoorden kunnen ze vacatures binnenkrijgen. Daarnaast worden vacatures automatisch toegezonden. Dat gaat al heel aardig maar niet geweldig. Dat kan beter en dat moet beter. Wij zijn daarmee bezig. In juli wordt een eerste verbeteringslag gerealiseerd en in november een tweede. Het versnellen van die verbeteringslagen is niet verantwoord, want met het versnellen in die automatische systemen loop je de afbreukrisico's die mevrouw Vermeij wil vermijden.

**Mevrouw Vermeij (PvdA):**

Er liggen honderden klachten. Daarvan zegt de minister dat het niet waar is. Toch weten wij dat de maatschappelijk werkster een functie als lasser krijgt aangeboden en de werkgever met een transportbedrijf kapsters krijgt aangeboden. Dat moet beter, en wel per vandaag. De minister geeft aan dat hij daarvoor een halfjaar nodig heeft. Dat kan niet waar zijn. We zitten midden in een recessie. De vacatures die er zijn, moeten zo snel mogelijk worden opgevuld. Kantoren worden gesloten. Bemiddelaars worden ontslagen. Is de minister het met mijn fractie eens dat mensen tot aan het functioneren van [www.werk.nl](http://www.werk.nl) ten minste een gesprek moeten kunnen krijgen?

**Minister Kamp:**

Mag ik het genoemde aantal van "honderden klachten" relativiseren? Er worden per maand 62.000 vragen beantwoord door het UWV. Dat zijn er zo'n 750.000 per jaar. In 2011 hebben wij 180 klachten gekregen en dit jaar tot dusverre 47. Het valt dus nog wel mee. Natuurlijk wordt men niet zomaar gekort als er in de automatische dienstverlening een keer wat mis is. Er wordt pas een sanctie opgelegd nadat er hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Van automatisch korten en sanctioneren is dus helemaal geen sprake. Zeker als er een fout wordt gemaakt bij het UWV is het logische gevolg van de wederhoor dat de zaak wordt gecorrigeerd.

Wat de aanvullende dienstverlening betreft zijn nu op alle werkpleinen mensen beschikbaar om mensen die dat nodig hebben, te helpen met de digitale dienstverlening. Ook is het Klantencontactcentrum beschikbaar, waar men altijd telefonische informatie kan krijgen. Op dit moment is er nog een aanbod van 50% met face-to-facegesprekken. Dat is een heel rijk gevarieerd, goed aanbod. Nogmaals, ik ben trots op de kwaliteit van de dienstverlening van het UWV WERKbedrijf; een bijzonder waardevolle voorziening voor de werkzoekenden en de werkgevers in ons land.

## Kamp

Mevrouw **Vermeij** (PvdA):

Ik hoor de minister zeggen dat er eigenlijk heel weinig aan de hand is. De cijfers spreken echter boekdelen. Is de minister het met mij eens dat het niet zo kan zijn dat je maanden over een systeem doet, terwijl je de kantoren van het UWV sluit en arbeidsbemiddelaars op straat zet? Kan de minister de garantie geven dat mensen niet gekort worden op hun uitkering wegens een gebrekkige ICT, totdat die ICT wel werkt?

Minister **Kamp**:

Het systeem functioneert. Ik heb al verteld hoeveel uren dat systeem functioneert en hoe weinig uitval er is. Het systeem kan beter functioneren. Daar wordt dus ook hard aan gewerkt en dat wordt op een verantwoorde manier gedaan. Iedere keer dat er een verbetering wordt doorgevoerd, staat er een groot team klaar om mogelijke problemen snel op te lossen. Het UWV is erop gericht om de mogelijkheden van digitale dienstverlening optimaal te benutten. Hierdoor zijn mensen niet afhankelijk van kantooruren en kunnen ze uiteindelijk permanent dienstverlening krijgen van het UWV, zevenmaal 24 uur per week. Dat is het uiteindelijke streven. Als er problemen zijn in een periode van opbouw, lossen we deze graag op.

Ik heb al verteld dat er dit jaar tot nu toe 47 klachten zijn ingediend. Ook als er meer klachten komen, kan de Kamer ervan verzekerd zijn dat deze naar behoren zullen worden afgewikkeld.

Mevrouw **Koşer Kaya** (D66):

Dienstverlening moet om mensen heen gebouwd worden. Dat betekent dat mensen zo optimaal geholpen moeten worden. Als er 47 klachten zijn, zijn dat er 47 te veel. De minister zegt dat een en ander niet binnen een dag kan worden opgelost. Dat begrijp ik wel. Daar heb je tijd en ruimte voor nodig. Dat is prima, onder voorwaarde dat mensen die problemen hebben met ICT direct face-to-facecontact kunnen krijgen met het UWV. Kan de minister dat toezeggen?

Minister **Kamp**:

Je kunt het Klachtenbureau van het UWV voortdurend telefonisch bereiken. Op de werkpleinen van het UWV zijn extra mensen beschikbaar om degenen die problemen hebben met ICT-toegankelijkheid, te helpen. De capaciteit voor face-to-facecontacten zal dit jaar niet verder dan met 50% worden afgebouwd en is dus nog in ruime mate beschikbaar. Ik dring er bij de leden van de Kamer op aan om heel voorzichtig te zijn met opmerkingen als "het systeem doet het meer niet dan wel". Dit is een belangrijk onderdeel van de Rijksoverheid en een belangrijke publieke dienstverlening. We doen ons best om de kwaliteit zo hoog mogelijk te laten zijn en om de bevolking van ons land te laten profiteren van de voordelen van digitale arbeidsbemiddeling.