

Vergaderjaar 2011–2012

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 475

BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 februari 2012

Met deze brief ga ik in op het verzoek van uw vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid om te reageren op de klachten over werk.nl van 13 en 22 januari 2012.

Ik vind het spijtig dat degenen die hebben geklaagd belemmeringen hebben ondervonden bij de bereikbaarheid en beschikbaarheid van werk.nl. Verstoringen in de digitale dienstverlening zijn helaas nooit volledig te vermijden. Zeker nu werk.nl en de Werkm@p in de komende periode nog grote aanpassingen ondergaan met het oog op verdergaande implementatie van digitale dienstverlening, zijn verstoringen niet volledig te voorkomen. De inzet van UWV is er op gericht deze verstoringen tot een minimum te beperken.

Beschikbaarheid werk.nl

Het gebruik van werk.nl is op dit moment groot: 200 000 sessies per dag op werkdagen en 70 000 per dag in het weekend. UWV gaat steeds meer diensten aanbieden via internet. Om de kwaliteit van deze diensten verder te verbeteren, voert UWV regelmatig werkzaamheden uit op werk.nl. Daardoor kan werk.nl op die momenten minder goed bereikbaar zijn. In januari 2012 was dit het geval in de weekenden vanaf vrijdag 17.00 uur van 13 tot en met 15 januari vanwege het doorvoeren van nieuwe functionaliteiten, en van 20 tot en met 22 januari vanwege onderhoudswerkzaamheden. Helaas zijn in januari 2012 ook nog een aantal onverwachte storingen opgetreden.

UWV stuurt op een verbetering van de beschikbaarheid van werk.nl. In de afgelopen twaalf maanden was volgens metingen van UWV de gemiddelde beschikbaarheid van werk.nl en de digitale diensten gedurende werkdagen tijdens kantoortijden 98,5%. In de tweede helft van 2011 is het

aantal uren dat werk.nl beschikbaar was ten opzichte van de eerste helft van 2011 toegenomen. Werkzaamheden worden zoveel mogelijk uitgevoerd in het weekend en 's nachts. Op die momenten kan het systeem niet of minder goed bereikbaar zijn.

Maatregelen om werk.nl en de beschikbaarheid te verbeteren

Werk.nl wordt voortdurend verbeterd met kleine releases. Iedere release wordt voorafgegaan door uitgebreid vooronderzoek waarbij ook gebruikers van werk.nl worden betrokken.

Hierdoor probeert UWV de overgang voor werkzoekenden en werkgevers te beperken en de stabiliteit van het systeem te bewaren. Na ieder releasemoment staat er een multidisciplinair team klaar om ontstane verstoringen direct op te lossen.

UWV treft het komende jaar maatregelen om de techniek van werk.nl verder te verbeteren. Onder andere door het vergroten van de technische capaciteit van systemen waardoor hoge pieken in gebruikersaantallen kunnen worden opgevangen en maatregelen om te voorkomen dat lopende digitale sessies van gebruikers worden onderbroken. Daarnaast werkt UWV in 2012 aan het verbeteren van de testomgeving. Verstoringen bij nieuwe releases kunnen hierdoor naar verwachting beperkt worden.

Ontkoppelen functionaliteiten

Door een van de brievenschrijvers is de suggestie gedaan om de vacaturebank en de werkm@p los van elkaar te koppelen om zodoende de gevolgen van verstoringen voor (een deel van de) gebruikers te beperken. UWV heeft het voornemen om in de komende periode de voorgestelde ontkoppelingen te realiseren om te voorkomen dat alle functionaliteiten van werk.nl gelijktijdig niet beschikbaar zijn.

Tot slot

Zoals hierboven uiteengezet neemt UWV maatregelen om de bereikbaarheid van werk.nl te verbeteren. Ook zal UWV eventuele verstoringen bijvoorbeeld door geplande werkzaamheden in het vervolg tijdig communiceren zodat werkzoekenden en werkgevers zich hierop kunnen voorbereiden. Tot slot zal UWV – in lijn met de gedane suggestie – de functionaliteiten op termijn ontkoppelen zodat deze niet allemaal tegelijk niet beschikbaar zijn bij verstoringen.

Ik vertrouw erop dat UWV hiermee alle noodzakelijke maatregelen treft om verstoringen in de beschikbaarheid en prestaties tot een minimum te beperken.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
H. G. J. Kamp