

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

### 2181

Vragen van het lid **Ulenbelt** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het onderzoek van FNV naar het functioneren van Werk.nl* (ingezonden 19 april 2013).

Antwoord van minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 14 mei 2013)

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de uitzending van Kassa waarin de eerste resultaten van het onderzoek van FNV naar Werk.nl uiteen worden gezet?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

In de uitzending van Kassa komen de voorlopige uitkomsten van een tussenrapportage van het onderzoek van FNV naar het functioneren van werk.nl aan de orde. Het FNV onderzoek stelt dat werk.nl bij gebruikers een zware onvoldoende scoort. Dat betreur ik. Het FNV onderzoek brengt de opmerkingen en klachten over werk.nl samen. UWV kan deze meenemen in de verbeteringen van de website.

#### Vraag 2

Wat is uw reactie op het onderzoeksresultaat van FNV dat 87% van de werkzoekenden Werk.nl een onvoldoende geeft voor bemiddeling naar werk? Bent u van mening dat het bemiddelen naar werk van werkzoekenden, samen met het verstrekken van uitkeringen, tot de hoofdtaken van het UWV (Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen) behoort? Deelt u de mening dat het onacceptabel is dat één van deze hoofdtaken volgens de gebruikers niet naar behoren wordt uitgevoerd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Ik neem, net als het UWV, de zorgen die in de uitzending van Kassa naar voren worden gebracht zeer serieus. De tussentijdse uitkomsten van het FNV-onderzoek laten zien dat veel gebruikers ontevreden zijn. UWV maakt in hoog tempo een omslag naar digitale dienstverlening met als doel met minder middelen een adequate dienstverlening te blijven leveren. De digitale dienstverlening draagt bij aan de realisatie van de taakstellingen.

<sup>1</sup> Kassa, 13 april 2013

UWV streeft naar een zo adequaat mogelijk alternatief voor face to face dienstverlening.

Het ondersteunen van werkzoekenden bij het zoeken naar werk blijft een van de hoofdtaken van het UWV, al wordt voortaan meer verwacht van de werkzoekende zelf en wordt face to face dienstverlening alleen nog ingezet voor groepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Door de verbeteringen die nog doorgevoerd zullen worden in de digitale dienstverlening verwacht ik dat het aantal klachten omlaag wordt gebracht. Tijdens de omslag naar digitale dienstverlening ervaren klanten regelmatig hinder. UWV werkt hard aan verbeteringen en probeert het ongemak voor klanten zoveel mogelijk te beperken.

#### Vraag 3

Wat is uw reactie op de opmerking van de heer Timmermans (directeur van UWV-Werkbedrijf) in de uitzending van Kassa waarin hij werkzoekenden naar andere vacaturesites dan Werk.nl verwijst? Deelt u de mening dat Werk.nl een actueel en zo compleet mogelijk overzicht dient te bevatten van alle vacatures in Nederland? Zo ja, wat gaat u er aan doen om dit te bewerkstelligen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3

UWV ondersteunt met werk.nl werkzoekenden bij het zoeken naar werk. De dienstverlening van het UWV is aansluitend en aanvullend op de dienstverlening van private partijen zoals uitzendbureaus en andere bemiddelaars. Belangrijk is dat werkzoekenden, vanuit hun eigen verantwoordelijkheid voor het zoeken naar werk, alle mogelijkheden benutten om hun weg naar werk te vinden.

Het streven is dat werk.nl een zo actueel en zo volledig mogelijk overzicht van vacatures bevat. UWV werkt hiertoe samen met uitzendbureaus, gemeenten, andere bemiddelaars en andere relevante partners aan een zo hoog mogelijk vacaturebereik. UWV maakt tevens gebruik van een vacaturespider, die het internet afzoekt naar vacatures op andere sites en deze op werk.nl zichtbaar maakt.

#### Vraag 4

Kunt u bevestigen dat het UWV gebruik maakt van automatisch opgelegde sancties wanneer er niet aan alle eisen voor een uitkering wordt voldaan? Deelt u de mening dat bij het opleggen van sancties altijd hoor en wederhoor moet worden toegepast en dat menselijk contact daarbij vereist is? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Aan het ontvangen van een uitkering zitten ook plichten. Mensen dienen zich voldoende in te spannen om nieuw werk te zoeken en dienen UWV volledig in te lichten over de inkomsten die zij hebben wanneer zij een uitkering ontvangen. De handhaving op de verplichtingen geschiedt voornamelijk digitaal. Dit betekent echter niet dat het sanctioneren automatisch verloopt. Voordat een sanctie wordt opgelegd krijgt de klant altijd eerst een vooraankondiging met mogelijkheid tot verweer. Er gaat altijd een oordeel van een werkcoach aan vooraf.

#### Vraag 5

Kunt u uiteenzetten hoe u de dienstverlening van het UWV op peil wilt houden, terwijl duizenden werknemers van het UWV worden ontslagen? Deelt u de zorgen dat de grote bezuinigingsopdracht van het UWV ten koste kan gaan van de dienstverlening voor werkzoekenden?<sup>2</sup>

#### Antwoord 5

De overgang naar digitale dienstverlening is noodzakelijk om de bezuinigingen te realiseren. Hierdoor krimpt ook het personeelsbestand fors. Het streven is, door de nadruk te leggen op digitale dienstverlening, met minder capaciteit een adequate dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers te bieden. Door de digitale dienstverlening kunnen mensen op een laagdrempel-

<sup>2</sup> [www.nu.nl](http://www.nu.nl), 15 april 2013

lige wijze zich inschrijven als werkzoekende of een uitkering aanvragen. De dienstverlening is onafhankelijk van tijd en plaats. Hierdoor hoeven mensen zich niet meer persoonlijk te melden bij de UWV locaties en gaat alle correspondentie digitaal. Via werk.nl kunnen werkzoekenden constant (behoudens onderhoudsperioden) gebruik maken van de dienstverlening waar dat in het verleden alleen op afspraak kon. De intensiteit van de dienstverlening wordt daarmee verhoogd.

#### Vraag 6

Hoe rijmt u het sluiten van 68 regiovestigingen van het UWV met het openen van 35 Werkbedrijven zoals aangekondigd in het Sociaal Akkoord?<sup>3</sup>

#### Antwoord 6

UWV zal door de taakstelling teruggaan van 98 vestigingen naar 30 vestigingen. In juni 2012 zijn gemeenten en UWV overeengekomen dat UWV vanuit 30 vestigingen samenwerkt met de 35 gemeentelijke arbeidsmarktregio's. De 35 Werkbedrijven van het sociaal akkoord sluiten aan bij de 35 gemeentelijke arbeidsmarktregio's.

Op welke wijze de Werkbedrijven zullen worden ingericht, wordt de komende periode nader uitgewerkt.

---

<sup>3</sup> Sociaal Akkoord tussen werkgevers, werknemers en kabinet, 11 april 2013 (33 566, nr. 15)