

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

### 3014

Vragen van het lid **Karabulut** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de resultaten van het onderzoek van FNV naar het functioneren van Werk.nl* (ingezonden 4 juli 2013).

Antwoord van minister **Asscher** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 23 augustus 2013).

Vraag 1, 2, 3

Wat is uw reactie op de resultaten van het onderzoek van FNV onder bijna 6.000 werkzoekenden naar het functioneren van de UWV-site [www.werk.nl](http://www.werk.nl)?<sup>1</sup> Wat is uw reactie op het gemiddelde rapportcijfer van 3.0 dat de respondenten gaven op de vraag of de vacatures van [werk.nl](http://werk.nl) passen bij hun cv? Vindt u het acceptabel dat de respondenten gemiddeld een 2.6 geven als cijfer voor de mate waarin ze zich geholpen voelen met [werk.nl](http://werk.nl) in het zoeken naar werk? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u er met het Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen (UWV) aan doen om te zorgen dat werkzoekenden zich wél geholpen voelen in het zoeken naar werk?

Antwoord 1, 2, 3

Ik ben de FNV erkentelijk voor haar betrokkenheid bij de dienstverlening van WW-gerechtigden en voor het onderzoek dat de FNV heeft laten uitvoeren. De uitkomsten van het FNV-onderzoek laten zien dat de digitale dienstverlening nog vaak tekortschiet. Ook de uitkomsten van het onafhankelijk onderzoek naar de klanttevredenheid dat UWV zelf heeft laten uitvoeren laten zien dat de digitale dienstverlening moet worden verbeterd.

De dienstverlening van UWV ondergaat een drastische wijziging als gevolg van de taakstelling van het kabinet Rutte I en de wijziging van de wet SUWI per 1 juli 2012. De omvangrijke taakstelling betekende een halvering van het budget voor UWV Werkbedrijf. Dit heeft geleid tot een zeer ingrijpende aanpassing van de organisatie, werkprocessen en systemen van UWV. Deze aanpassing betrof de introductie van een geheel nieuw concept van dienstverlening, namelijk een breed toegepaste en verplichte digitale dienstverlening voor alle WW-gerechtigden. Door de nadruk te leggen op digitale dienstverlening kan met minder capaciteit een adequate ondersteuning aan werkzoekenden en werkgevers worden geboden. Een bijkomend

<sup>1</sup> [www.fnv.nl](http://www.fnv.nl), 2 juli 2013

voordeel van de digitale dienstverlening is de snelheid waarmee UWV in staat is het grote aantal aanvragen voor een WW-uitkering af te wikkelen. De keuze voor digitale dienstverlening is een beleidsmatige keuze, waar de regering nog steeds achter staat.

Gezien het tempo van de ontwikkeling is vanaf het begin onderkend dat het traject risico's en onzekerheden met zich mee zou brengen. Tevens is steeds onderkend dat de invoering een negatief effect op de klanttevredenheid zou kunnen hebben. Tot in 2015 is UWV bezig met het ontwikkelen van de digitale dienstverlening. De website werk.nl wordt «verbouwd terwijl de winkel open is». Gedurende het proces wordt tegen technische fouten aangelopen. De ontwikkelingen gaan gepaard met storingen en klachten. Gelet op de omvang en complexiteit van de transitie houd ik er rekening mee dat deze zich tot in 2015 blijven voordoen.

Het is van groot belang dat in geval van storingen alternatieve dienstverlening beschikbaar is. UWV biedt deze aan door telefonisch bereikbaar te zijn en klanten per post formulieren op te sturen. Daarnaast zorgt UWV gedurende de ontwikkeling van de digitale dienstverlening voor aanvullende dienstverlening. Ik heb UWV extra middelen toegekend waarmee UWV uitkeringsgerechtigden elke dinsdagmiddag persoonlijke ondersteuning biedt op de vestigingen. Binnenkort wordt deze mogelijkheid verder uitgebreid. Tot 2015 kunnen WW-gerechtigden dan iedere middag op de vestigingen terecht voor persoonlijke ondersteuning. Hiervoor zal UWV 130 medewerkers werven onder werkzoekende jongeren.

Het is belangrijk dat de mogelijkheid om naar de vestigingen te komen ook bij uitkeringsgerechtigden bekend is; omdat mij gebleken is dat dat nog niet het geval is zullen we dit de komende tijd beter communiceren.

Het verbeteren van de website heeft de hoogste prioriteit. UWV werkt continue aan de verbetering van de werking en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van UWV. Het verhogen van gebruikersgemak, bereikbaarheid, vernieuwen van de zoek- en matchingsmethoden, een duidelijke menustructuur en het tegengaan van foutmeldingen staan centraal bij het verbeteren van de dienstverlening van UWV. Bij het doorvoeren van verbeteringen maakt UWV gebruik van de inbreng van klantenpanels. Klanten kunnen via werk.nl tips en suggesties doorgeven. Verder kunnen klanten zich ook opgeven voor online onderzoek waarin zij hun mening kwijt kunnen over werk.nl. Actief meedenken over de dienstverlening van UWV kan via de cliëntenraad. Om de ervaringen met werk.nl samen te brengen ontwikkelt UWV op dit moment een community voor werkzoekenden en werkgevers. Op deze community kunnen gebruikers elkaar tips en trucs geven voor het vinden van een baan maar ook bijvoorbeeld over het gebruik van werk.nl. In het overzicht hierna zijn de 10 meest voorkomende klachten (zoals deze bij UWV bekend zijn) over het gebruik van werk.nl opgenomen. In de tabel wordt tevens aangegeven wat er aan de naar voren gebrachte klachten kan worden gedaan en wanneer UWV denkt de klachten te hebben opgelost.

**Tabel: De 10 meest voorkomende klachten over werk.nl (bron: UWV)**

	Klacht	Oplossing	Wanneer
1	Werkzoekenden krijgen 3 opties voor het aanmaken van een cv, de optie terughalen oude cv werkt niet	Werkzoekenden kunnen direct aan de slag met het aanmaken van een cv. Eventueel reeds bekende gegevens worden automatisch voorgevuld en de werkzoekenden kunnen deze gegevens zonodig wijzigen.	Reeds opgelost
2	Werkzoekenden worden na enige tijd zonder waarschuwing uitgelogd op werk.nl	Werkzoekenden krijgen na inloggen met DigiD een melding voordat de sessie verloopt. De sessie kan dan met een klik weer (15 minuten) verlengd worden. Automatisch uitloggen gebeurt om verplichte veiligheidsredenen wanneer de klant 15 minuten lang voor het systeem niet waarneembaar actief is. Als de klant waarneembaar actief is, wordt de sessie bij elke actie automatisch verlengd voor 15 minuten.	Reeds opgelost
3	Werkzoekenden krijgen vacatures aangeboden buiten de gewenste zoektraal	Werkzoekenden krijgen via de emailservice relevantere resultaten en daarmee geen resultaten meer buiten hun zoektraal. Bij het zelfstandig zoeken naar vacatures wordt het mogelijk om vacatures met wisselende werklocatie binnen Nederland wel of niet te tonen. Werkgevers kunnen aan de vacaturezijde beter aangeven wat de werklocatie van een vacature is, zodat bij het opvoeren van vacaturegegevens geen onjuistheden meer ontstaan op dit punt.	Reeds opgelost
4	Werkzoekenden geven aan dat werk.nl veel oude of vervallen vacatures bevat	Bij werk.nl is een vacature standaard 14 dagen geldig en moet door de werkgever/intermediair handmatig worden verlengd. UWV presenteert de plaatsingsdatum van de vacature en die datum kan na meerdere verlengingen dus lang terug zijn in de tijd. werk.nl zal aan werkzoekenden de mogelijkheid bieden om per vacature feedback te geven, bijvoorbeeld of een vacature vervallen of niet correct is.	Eind 2013

	Klacht	Oplossing	Wanneer
5	Werkzoekenden kunnen maar max. 100 vacatureresultaten bekijken ipv alle resultaten	Werk.nl zal aangepast worden waarna werkzoekenden alle resultaten kunnen bekijken, ongeacht het aantal.	Eind 2013
6	Werkzoekenden geven aan dat vacatures vaak onvolledig zijn qua vacaturetekst, doordat UWV de tekst van externe vacatures niet integraal kan overnemen	Vacatureteksten worden soms onvolledig weergegeven doordat UWV de vacatures die via internet worden binnengehaald niet integraal mag overnemen in verband met geldende auteursrechten. Om aan dit probleem tegemoet te komen wordt in de vacaturedetails op werk.nl achter de vacaturetekst een tekst en link toegevoegd. Na het klikken op de link kan de werkzoekende vervolgens de volledige vacaturetekst bekijken.	Reeds opgelost
7	Werkzoekenden krijgen geen bevestiging van het doorgeven van sollicitaties als taak	Werkmap wordt aangepast zodat de werkzoekende na het doorgeven van een (sollicitatie)taak een bevestiging krijgt dat UWV de taak ontvangen heeft en geïnformeerd wordt over de wijze waarop UWV de taak ontvangen heeft.	Eind 2013
8	Werkzoekenden plaatsen hun cv op werk.nl en moeten apart aangeven dat dit gedaan is	Werkmap wordt aangepast zodat de taak «cv plaatsen» automatisch afgehandeld wordt wanneer de werkzoekende het cv op werk.nl beschikbaar stelt.	Eind 2013
9	Werkzoekenden klagen dat werk.nl vaak niet beschikbaar is	UWV streeft ernaar om binnen het servicewindow (van ma t/m do 18 uur en op vrij 11 uur) altijd beschikbaar te zijn. Buiten het service window («s nachts en in het weekend) kan werk.nl onbereikbaar zijn omdat UWV op die momenten onderhoud pleegt en verbeteringen doorvoert. In geval van een onbeschikbaarheid krijgt de klant een onderhoudsscherm te zien, met de reden en duur van de onbeschikbaarheid. Indien de aard van het onderhoud het toelaat, biedt UWV de klant de mogelijkheid de inschrijving bij UWV en de aanvraag van een uitkering tijdens het onderhoud toch te doen. Na 48 uur onbeschikbaarheid kunnen klanten via het klantencontactcentrum en de werkpleinen een schriftelijke inschrijving of aanvraag doen.	Continu verbeteren
10	Werkzoekenden weten niet goed waar ze terecht kunnen met vragen	De menustructuur van Werkmap wordt verbeterd zodat werkzoekenden beter hun weg vinden. Specifiek voor vragen wordt de routing van de hulpstructuur aangepast en worden de aangeboden antwoorden verbeterd.	Eind 2013

#### Vraag 4

Wat is uw reactie op het feit dat 58.6% van de ondervraagden het liefst in contact komen met het UWV door middel van een persoonlijk gesprek? Bent u nog steeds van mening dat het voldoende is om face to face dienstverlening alleen nog in te zetten voor groepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt? Kunt u aangeven hoe groot de groep mensen met afstand tot de arbeidsmarkt is die gebruik maakt van de mogelijkheid tot face to face dienstverlening?

#### Antwoord 4

UWV heeft te maken met een grote taakstelling. Daardoor is het noodzakelijk om face to face dienstverlening grotendeels te vervangen door digitale dienstverlening voor WW-ers. Alle WW-ers worden na drie maanden door UWV opgeroepen voor een persoonlijk gesprek. Daarnaast is er voor circa 10% van de WW-ers ruimte voor aanvullende face to face dienstverlening. De overige WW-ers krijgen digitale dienstverlening en e-coaching. Ik blijf voortdurend in gesprek met UWV over een goede verhouding tussen digitale en face to face dienstverlening. Zoals eerder aangegeven heb ik UWV extra middelen toegekend om tijdens de ontwikkeling van digitale dienstverlening persoonlijke ondersteuning aan te bieden. UWV biedt op dit moment elke dinsdagmiddag persoonlijke ondersteuning op de vestigingen. Binnenkort wordt deze mogelijkheid verder uitgebreid, dan kunnen uitkeringsgerechtigden iedere middag op de vestigingen terecht voor persoonlijke ondersteuning.

#### Vraag 5

Deelt u de mening dat de gemiddelde beschikbaarheid van Werk.nl met 90.8% ondermaats is? Hoe ziet u deze beschikbaarheid in het licht van de norm voor websites van gemeentes die aan een beschikbaarheid van 99.9% moeten voldoen? Hoe gaat u er voor zorgen dat de beschikbaarheid van Werk.nl verbeterd wordt?

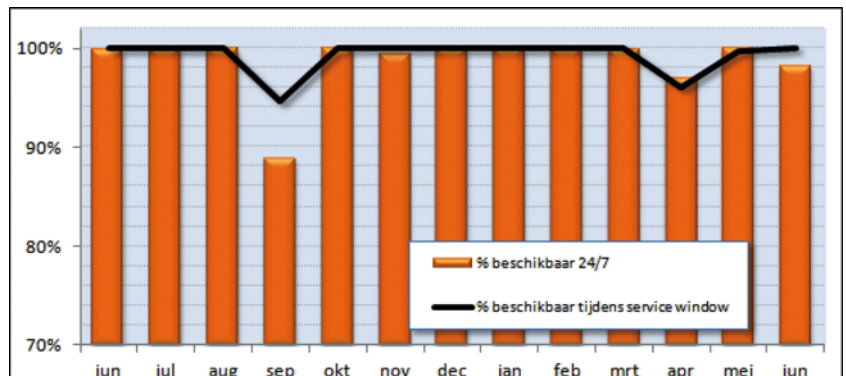
#### Antwoord 5

UWV streeft naar een beschikbaarheid voor werk.nl van 98% of hoger op maandbasis binnen het service window dat ik met UWV heb afgesproken. Binnen het service window dient de website van maandag tot donderdag 18 uur per dag beschikbaar te zijn en op vrijdag 11 uur. Om een goede beschikbaarheid en stabiliteit van het systeem te kunnen realiseren is onderhoud en aanpassing van werk.nl nodig. Daarnaast moeten regelmatig

nieuw ontwikkelde functionaliteiten gelanceerd worden. Het onderhoud wordt buiten de service window gepleegd en wordt altijd vooraf aangekondigd. Uit de metingen van UWV blijkt dat de beschikbaarheid van werk.nl binnen de service window in het afgelopen jaar in 10 maanden rond of boven de 99% lag. De lagere beschikbaarheid in september 2012 en april 2013 werd veroorzaakt door groot onderhoud, ontwikkeling (update van functionaliteiten) en door storingen. Zie onderstaand figuur. FNV heeft door onderzoeksbureau Measure Works onderzoek laten doen naar de beschikbaarheid van werk.nl. Bij dit onderzoek werd geen onderscheid gemaakt naar de beschikbaarheid binnen en buiten de service window.

Na een grote release in het weekend van 27 en 28 juli jl. had UWV te kampen met een grote storing van werk.nl. Er waren problemen met de beschikbaarheid en werking van werk.nl. De storing heeft geduurd tot donderdag 8 augustus. Gedurende de storing heeft UWV een noodprocedure in werking gezet: op de website is aangekondigd dat klanten met het klantcontactcentrum konden bellen en zijn klanten gewezen op de mogelijkheid om per post formulieren op te vragen en om naar de vestigingen te komen. Ik zal u in de beantwoording van de Kamervragen van het lid Kooiman (SP) (2013Z15653) en het lid Schut-Welkzijn (VVD) (2013Z15716) nader informeren over de recente storing.

Ik ben van mening dat de gemiddelde beschikbaarheid van werk.nl niet ondermaats is. UWV streeft naar een beschikbaarheid van minimaal 98% in het service window; deze norm wordt in de meeste maanden door UWV gehaald. Een percentage van 98% voor de beschikbaarheid buiten het service window is ook op lange termijn niet realistisch gezien de noodzakelijke ontwikkelingen van het systeem. Een norm voor websites van gemeentes die voorschrijft dat zij aan een beschikbaarheid van 99.9% moeten voldoen is mij niet bekend.



Beschikbaarheid werk.nl, bron: UWV

#### Vraag 6, 7

Kunt u in chronologische volgorde uitputtend de procedure beschrijven hoe de digitale handhaving op de verplichtingen via werk.nl plaatsvindt? Kunt u aangeven hoe bij de digitale handhaving op de verplichtingen wederhoor plaatsvindt? Hoe kan iemand bijvoorbeeld bewijzen dat hij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan, maar dat dat door disfunctioneren van werk.nl niet geregistreerd is?

#### Antwoord 6, 7

Er moet onderscheid worden gemaakt tussen de inspanningsverplichting enerzijds (zoals het verrichten van sollicitaties) en de inlichtingenverplichting anderzijds (zoals bijvoorbeeld het doorgeven van een werkhervatting). Meldingen met betrekking tot de inspanningsverplichting worden door de WW-gerechtigden via werk.nl aan UWV doorgegeven. Wijzigingen die betrekking hebben op de verplichting inlichtingen te verstrekken worden via uwv.nl doorgegeven. De procedure met betrekking tot de handhaving wordt hierna toegelicht.

### *Nakomen inspanningsverplichtingen*

UWV informeert de WW-gerechtigde bij de inschrijving over zijn rechten en plichten. Een klant kan in de werkmap zien of er nog een taak openstaat en binnen hoeveel dagen deze moet zijn afgehandeld. Als UWV constateert dat de klant zijn verplichtingen niet is nagekomen, biedt UWV de klant altijd de gelegenheid om uit te leggen hoe dat komt (verweer). Vervolgens beoordeelt de adviseur werk van UWV aan de hand van (het uitblijven van) het verweer, in hoeverre het de klant is aan te rekenen dat hij niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Bij deze beoordeling wordt ook betrokken of er sprake is geweest van niet-beschikbaarheid van de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl). Afhankelijk van de reden van het niet nakomen van de verplichting wordt de mate van verwijtbaarheid bepaald. Dat betekent dus ook dat het voor kan komen dat er geen maatregel wordt opgelegd. Als UWV besluit om een sanctie op te leggen, wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld met de mededeling dat hij tegen deze beslissing bezwaar kan maken. Vervolgens kan de klant ook nog in beroep gaan tegen de sanctieoplegging.

### *Nakomen inlichtingenplicht*

Bij de toekenning van een WW-uitkering, stuurt UWV de klant per post een brief waarin staat dat de klant een overzicht van zijn plichten kan vinden op [uwv.nl/mijnplichten](http://uwv.nl/mijnplichten). In die brief staat ook dat klanten wijzigingen in hun situatie binnen 1 week moeten doorgeven. Dat kan via «mijn uwv» op [uwv.nl/werkloos](http://uwv.nl/werkloos). Ook in de werkmap is een link naar [uwv.nl](http://uwv.nl) om wijzigingen door te geven.

Uitkeringsgerechtigden kunnen via een wijzigingsformulier op [uwv.nl](http://uwv.nl) wijzigingen aan UWV doorgeven. Na elke inzending van een formulier via internet krijgt de klant via e-mail een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging. Bij het doorgeven van de wijziging wordt de klant de mogelijkheid geboden de wijziging te printen en/of als PDF bestand op te slaan voor de eigen administratie. Dat is een keuze van de klant. In de ontvangstbevestigingen wordt ondermeer een transactienummer genoemd. Dit transactienummer wordt toegevoegd aan de naam van het gearchiveerde document. Bij telefonisch contact met de klant over een via internet ingestuurd formulier, kan dat transactienummer gebruikt worden om te verifiëren of klant en UWV over hetzelfde formulier spreken. Als UWV de doorgegeven wijzigingen heeft verwerkt en deze consequenties hebben voor de uitkering, kan de klant in de betaalspecificatie, die hij elke 4 weken ontvangt, zien dat de hoogte van de uitkering is aangepast.

Als een klant in verband met de niet-beschikbaarheid van [uwv.nl](http://uwv.nl) een wijziging niet tijdig kan doorgeven, dan wordt hiermee bij de beoordeling van de mate van verwijtbaarheid rekening gehouden en zal het opleggen van een maatregel achterwege blijven.

UWV wil de procedure met betrekking tot de handhaving verder verbeteren en voert daarvoor een extra check in. Als de klant niet op een bericht van UWV reageert, gaat UWV eerst na of de klant na zijn inschrijving nog gebruik heeft gemaakt van de werkmap. Indien hiervan geen sprake is, zoekt UWV op een andere manier contact met de klant om te achterhalen wat hiervan de reden is. Indien blijkt dat de klant in verband met het niet beschikbaar zijn van [werk.nl](http://werk.nl) niet kan voldoen aan zijn verplichtingen (doorgeven van sollicitatieactiviteiten, plaatsen van de cv), dan krijgen klanten geen boete of maatregel opgelegd en heeft dat geen gevolgen voor de uitkering. Deze extra check wordt op dit moment op alle vestigingen ingevoerd.

### Vraag 8

Bent u bereid de sancties die voortkomen uit de digitale handhaving per direct te stoppen, totdat de problemen bij [Werk.nl](http://Werk.nl) zijn opgelost? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 8

Het kan niet zo zijn dat sancties worden opgelegd als uitkeringsgerechtigden niet aan hun verplichtingen hebben kunnen voldoen omdat de website niet werkt. Dat gebeurt ook niet. Mensen die wijzigingen of sollicitaties niet kunnen doorgeven via de werkmap omdat de site niet beschikbaar is, zal UWV niet zonder meer een sanctie opleggen. Daar gaat altijd een oordeel van een medewerker van UWV aan vooraf die rekening houdt met de omstandig-

heden. De wijze waarop dit gebeurt is uiteengezet bij de beantwoording van de vragen 6 en 7. Als de site onbereikbaar is, wordt een alternatief aangeboden of wordt de handhaving opgeschort.

Goede handhaving is van groot belang voor het draagvlak van de sociale zekerheid. Opschorten van handhaving is niet wenselijk. Wel dient de handhaving gebaseerd te zijn op de afspraken die daarover gemaakt zijn.

#### Vraag 9

Bent u op de hoogte van het onderzoek dat het UWV op 2 juli 2013 heeft gepresenteerd? Wat is uw reactie op de veel positievere resultaten uit dit onderzoek? Kunt u de Kamer de resultaten van dit onderzoek toesturen? Heeft u een verklaring voor de grote verschillen in de resultaten van de onderzoeken uitgevoerd door FNV en UWV?

#### Antwoord 9

UWV heeft dit voorjaar twee onderzoeken laten uitvoeren naar de mening van klanten: uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden. Door bureau RMI is begin 2013, zoals elke vier maanden, een onderzoek gedaan naar de klantgerichtheid van de dienstverlening onder uitkeringsgerechtigden. De klantgerichtheid over de dienstverlening wordt gewaardeerd met een 6,9. Daarnaast is door bureau Desan in mei 2013 een onderzoek uitgevoerd onder 8000 mensen met een WW-uitkering naar de waardering van de dienstverlening voor werkzoekenden. Uit dit onderzoek blijkt dat werkzoekenden de totale dienstverlening met een 6,0 waarderen. Met name het digitaal aanvragen van een werkloosheidsuitkering en de verwerking daarvan via werk.nl wordt positief beoordeeld met een 7,0. Werkzoekenden zijn echter kritisch op de website werk.nl. De bereikbaarheid wordt gewaardeerd met een 4,8. De werkmap krijgt een 5,9. Bijgevoegd ontvangt u de beide rapportages van de onderzoeken die UWV heeft laten uitvoeren<sup>2</sup>.

De verschillen in uitkomsten tussen de onderzoeken uitgevoerd door FNV en in opdracht van UWV zijn mogelijk te verklaren door de verschillende onderzoeksmethoden en responsgroepen. FNV heeft een enquête laten uitvoeren via haar website naar de ervaringen met werk.nl onder burgers. In het onderzoek dat UWV heeft laten uitvoeren is een steekproef van uitkeringsgerechtigden ondervraagd. Ik wil mij echter niet richten op de verschillen, maar op de overeenkomsten. Uit beide onderzoeken komt naar voren dat werkzoekenden nog niet tevreden zijn over de website. Werk.nl kan en moet dus verder verbeteren. Ook UWV is van de urgentie hiervan doordrongen.

#### Vraag 10

Deelt u de mening dat met de toenemende groep werklozen arbeidsbemiddeling hoge prioriteit zou moeten zijn van het kabinet? Bent u bereid niet verder te bezuinigen op de dienstverlening van het UWV, zodat een grotere groep mensen face to face dienstverlening kan ontvangen en mensen zich weer geholpen voelen door het UWV bij het vinden van werk? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 10

Zoals hierboven aangegeven heeft de regering gekozen voor een beperking van het budget voor UWV Werkbedrijf. De regering streeft naar een efficiënte werking van de arbeidsmarkt waarbij de eigen verantwoordelijkheid van burgers en bedrijven voorop staat. De afgelopen periode konden door het digitaliseren van de dienstverlening grote besparingen gerealiseerd worden. De taakstelling op UWV Werkbedrijf die voortvloeit uit de wetswijziging 2012 zal onverkort worden doorgevoerd. Zoals eerder gezegd is de keuze voor digitale dienstverlening een beleidsmatige keuze, waar de regering nog steeds achter staat. Daarbij is wel van belang dat UWV de digitale dienstverlening in hoog tempo verder verbetert. Het verbeteren van de website heeft dan ook de hoogste prioriteit van UWV. Tevens heb ik reeds aangegeven dat ik over een goede verhouding tussen digitale en face to face dienstverlening in gesprek met UWV blijf.

Voor de periode tot 2015 zijn er door het kabinet aanvullende maatregelen getroffen. Na 3 maanden worden alle WW-gerechtigden opgeroepen voor een

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

persoonlijk gesprek en op de vestigingen zijn inloopmiddagen om werkzoekenden persoonlijk te ondersteunen bij het werken met de digitale dienstverlening. Daarnaast heeft het kabinet extra middelen beschikbaar gesteld voor de dienstverlening van 55-plussers en jongeren waarmee ook meer face to face dienstverlening kan worden aangeboden. Met deze verbeteringen en aanvullende maatregelen verwacht ik dat aan alle werkzoekenden adequate dienstverlening kan worden geboden.