

Den Haag, 10 december 2018

In haar brief van 15 november 2018 heeft de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid mij om een reactie gevraagd op de brief van J. R. te H. met een klacht over het werving en selectieproces binnen UWV.

Uit de brief begrijp ik dat de casus als volgt is. De heer J. R. is als werkzoekende bij een HR search & interim- bureau twee vacatures bij UWV tegengekomen. Omdat dit bij hem als werkzoekende vragen oproept, heeft hij een klacht ingediend bij UWV. De klacht ziet op het (exclusief) uitzetten van betreffende vacatures bij een commercieel bureau, en het niet aanbieden aan ingeschreven werkzoekenden en in de UWV bestanden zoeken naar geschikte kandidaten. Naar aanleiding van de klacht heeft UWV telefonisch contact opgenomen met de heer J.R. en het werving- en selectiebeleid toegelicht. UWV heeft een en ander ook per brief aan hem bevestigd.

Ik wijs er op dat ik niet in ga op deze individuele casus, omdat dat aan de UWV en briefschrijver is. Wel ga ik in deze brief in op de algemene werkwijze van de UWV en de klachtenprocedure bij UWV. Vervolgens geef ik een nadere toelichting op het werving- en selectiebeleid van UWV.

In de ontvangstbevestiging die de klant automatisch ontvangt wanneer hij zijn klacht via internet naar UWV stuurt, staat dat UWV ernaar streeft de klacht zo snel mogelijk op te lossen. De wettelijke afhandeltermijn is 6 weken. UWV streeft ernaar dit binnen 3 weken te doen. Als langer nodig is dan zal UWV dit bespreken met de klant. Gemiddeld over de laatste 12 maanden is 94,0% van de klachten afgehandeld binnen 3 weken en 99,1% binnen 6 weken.

Wanneer een klant een klacht heeft ingediend bij UWV streeft klachten-service ernaar om contact op te nemen met de klant om samen te bepalen wat de essentie is van de klacht en wat UWV kan betekenen voor de klant om de klacht zo goed mogelijk op te lossen. Wanneer een oplossing niet mogelijk is, zal UWV toelichten waarom dit zo is. UWV maakt afspraken met de klant over het vervolgtraject van de klachtafhandeling en binnen welke periode UWV zal reageren. UWV streeft ernaar om de klant zoveel mogelijk een persoonlijke terugkoppeling te geven. Daarnaast wordt de klachtafhandeling altijd schriftelijk bevestigd. Tot slot zal UWV, nadat de klant de afhandelingsbrief heeft ontvangen, nogmaals contact opnemen met de klant om vast te stellen dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

De gesprekken die UWV voert met klanten die een klacht hebben ingediend, helpen UWV om de dienstverlening te verbeteren. Met hetzelfde doel analyseert UWV de binnengekomen klachten.

Omdat UWV een zelfstandig bestuursorgaan is, valt het personeelsbeleid onder de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur. Binnen UWV is beleid opgesteld omtrent de procedure voor het stellen van een vacature. Dit beleid schrijft voor dat een vacature eerst intern (binnen UWV) moet worden gesteld. Met intern worden alleen de medewerkers van UWV bedoeld. Er is dus sprake van een duidelijke scheiding tussen UWV als werkgever en UWV als uitkeringsinstantie.

Wanneer er geen geschikte interne kandidaten worden gevonden, kan er toestemming worden gevraagd om een vacature extern open te stellen. Externe werving vindt in principe plaats door plaatsing van de vacature op UWV.nl en werk.nl. Elke vacature op UWV.nl wordt ook geplaatst op werk.nl en daarmee dus ook actief aangeboden onder cliënten bij UWV. Deze procedure wordt in bepaalde gevallen niet gevolgd, namelijk wanneer het een specifieke functie betreft waarbij specifieke expertise wordt gevraagd. In deze gevallen kan worden gekozen voor het inschakelen van een extern wervingsbureau.

UWV heeft mij laten weten dat bij de vacature voor Senior organisatieadviseur er gezien het specialistische karakter voor gekozen is om een hierin gespecialiseerd extern wervingsbureau in te zetten. De vacature is door betreffend bureau op hun website gepubliceerd en daarmee voor iedere geïnteresseerde toegankelijk gemaakt.

Bij de vacature voor senior adviseur leren en ontwikkelen heeft UWV, nadat eerdere plaatsing van de vacature op UWV.nl en werk.nl geen geschikte kandidaten had opgeleverd, eveneens gekozen voor inschakeling van een gespecialiseerd extern wervingsbureau. Ook deze vacature is door betreffend bureau op hun website gepubliceerd en daarmee voor iedere geïnteresseerde toegankelijk gemaakt.

Gezien zijn wettelijke taak om werkzoekenden aan het werk te helpen, vind ik het van groot belang dat UWV ook zijn eigen vacatures zoveel mogelijk actief aanbiedt onder werkzoekenden. Met het huidige beleid is hier naar mijn idee sprake van. Ik heb er begrip voor dat in specifieke gevallen, zoals specialistische functies, een uitzondering op de reguliere procedures gemaakt wordt.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees