
Eindrapportage Werken met werk.nl

Delen van bevindingen over werk.nl
Ockham Groep B.V.

Versie: 1.0
Ellen Hamelink, Bart Plooi, Marjan Schnetz

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Bevindingen.....	3
Conclusies.....	8

1. Inleiding

In de afgelopen periode van februari tot en met april 2012 is door de Ockham Groep B.V. met hulp van twee werkzoekenden intensief naar de services van Werk.nl aan werkzoekenden in verschillende gedaanten gekeken¹. De aanleiding hiervoor was een gesprek met dhr. Sollke Munneke en dhr. Frans Haverkamp waarin wij onze zorgen uitten over de werking van Werk.nl, mede in het licht van de recente ontwikkelingen en de politieke en bestuurlijke ambitie om Werk.nl uit te laten groeien tot hét platform voor de e-dienstverlening van Werk.nl voor de doelgroep 'werkzoekenden'.

Aan de Ockham Groep is gevraagd om de opgedane ervaringen en bevindingen te delen met UWV en in dit kader heeft op 16 april j.l. een sessie plaatsgevonden over het werken met werk.nl.

Deze rapportage bevat de bevindingen die op 16 april mondeling zijn meegedeeld en toegelicht, alsmede de eindconclusies.

2. Bevindingen

De bevindingen zijn opgehangen aan drie onderdelen; onze ervaringen met het 'inschrijven als werkzoekende', de ervaringen met het 'matchen' en de ervaringen met 'Werkm@p.'

2.1 Ervaringen met inschrijven als werkzoekende

- ✓ **De grofmazigheid van het systeem maakt maatwerk onmogelijk, terwijl dat bij zoiets persoonlijk als een C.V. een belangrijke voorwaarde is.** Bijvoorbeeld ...
 - bij het invoeren van je arbeidsverleden in je C.V. kun je niet aangeven op welk niveau je de functie hebt vervuld (junior, medior, senior).
 - bij het invoeren van de contracturen in je C.V. kun je geen range opgeven, terwijl dit in branches zoals onderwijs of zorg heel gewoon is om per jaar een variërend aantal uren te werken.
 - bij het niet-chronologisch invoeren van je arbeidsverleden help of corrigeert het systeem je in geen enkel opzicht.
 - als je later aanvullingen op je C.V. invoert ontstaat er een nieuw document 'bewijs van inschrijving'.

¹ De opdracht waarvan deze rapportage het resultaat is betrof slechts 20 uur onderzoek en advies, maar werk.nl had reeds langer onze aandacht.

- ✓ **Automatismen werken verkeerd uit voor goedwillende (pro-actieven) en kwetsbare groepen (zoals zieken).** Bijvoorbeeld ...
 - Pro-actieve mensen, die op termijn hun baan verliezen kunnen zich als werkzoekende inschrijven op werk.nl. Het UWV beveelt zelfs aan dit vier maanden van te voren te doen. Deze mensen krijgen dan door de automatiseren van werkm@p te maken met sollicitatieverplichting vanaf de datum van inschrijving terwijl ze hebben aangegeven dat ze nog niet werkloos zijn. Er is nog helemaal geen sollicitatieplicht!
 - Mensen die ziek worden ontslagen en hebben aangegeven bij inschrijving dat er ruimte zit tussen de datum van werkloos worden en de datum "beschikbaar voor arbeid", hebben wettelijk geen sollicitatieplicht. Daar houdt de e-coach in de werkm@p echter geen rekening mee. "De metertjes gaan gewoon lopen" aldus de werkcoach. Deze kan niet even 'on hold' worden gezet totdat de werkzoekende is hersteld van ziekte, ook niet door de werkcoach.
- ✓ **Tussen UWV Werkbedrijf, UWV werk.nl, UWV Werkblad, UWV uww.nl en UWV Servicepunt werkgevers zit voor klanten geen duidelijk onderscheid.**
- ✓ **Technische storingen en beschikbaarheidsissues mogen niet (in deze mate) voorkomen bij een overheidswebsite – en helemaal niet wanneer mensen hiervan afhankelijk zijn voor hun inkomen.** Bijvoorbeeld ...
 - Na beschikbaarheidsproblemen adviseert de helpdeskmedewerker om na tien uur 's avonds in te loggen "omdat het dan minder druk is".
 - 15 minuten sessietijd zijn niet voldoende als je met de Helpdesk aan de lijn zit als de site weer eens gecrasht is en je dus niet de teller kunt beïnvloeden (wellicht omdat deze ook is vastgelopen).
 - De site lijkt alleen goed te werken met Firefox als browser en voldoet daarmee niet aan de webrichtlijnen van de overheid. Veel ernstiger is dat deze browser afhankelijkheid grote en bovendien onbekende beperkingen oplegt aan veel gebruikers.
 - Er zou snel een mail komen ter bevestiging; dat duurde echter vijf (5) werkdagen.
 - Inschrijven kost naar onze indruk al snel een volledige werkdag al met al je een hele dag. Klanten die nog geen DigiD hebben zijn nog een stuk slechter af..
 - Bij Uitloggen komt geen enkele melding/bevestiging richting de gebruiker dat het uitloggen gelukt is en de status is gewijzigd. In sommige gevallen vormt een systeem foutboodschap van Oracle de afscheidboodschap. Na uitloggen uit Werkm@p is deze een tijdje niet meer bereikbaar en wie toch nog iets wil aanvullen en opnieuw inlogt krijgt foutmeldingen Pas na een uur kan je wel weer bij je Werkm@p. (In het gesprek bleek dit om een cookie instelling van Apple Safari te gaan; deze informatie wordt echter niet gedeeld op de site.)

2.2 Ervaringen met matchen

- ✓ **Je moet één functie invoeren als 'gewenste functie' in je C.V. en wordt daarbij gedwongen om te kiezen uit een beperkt aantal functies. Het gevolg hiervan is wie meerdere competenties heeft moet kiezen waarop wordt gematcht en waarop niet.** Bijvoorbeeld...
 - iemand met brede ervaring als beleidsmedewerker inzake ouderen, kinderopvang, onderwijs en personeel moet één van deze vakgebieden kiezen als 'gewenste functie'. Er bestaat geen algemene functie van 'beleidsmedewerker' en meerdere specialistische uitingen van "beleidsmedewerkschap" kunnen zoals gezegd niet tegelijkertijd worden opgegeven.
 - Als je ook nog een heel ander beroep kunt uitoefenen, b.v. docent, is dat al helemaal niet mogelijk te vatten in Werk.nl.
- ✓ **Je kunt naast deze ene gewenste functie geen andere functies opvoeren voor de vacaturematching, behalve door een trefwoord in te geven (max. 3). Deze trefwoorden lijken geen enkele rol te spelen bij het matchen.**
- ✓ **Vijf weken inschrijven levert geen enkele match op.** Zie de Excel sheet in bijlage A. **Deze laat zien dat....**
 - Dezelfde banen meermalen worden aangeboden. Nota bene de tekst van de UWV mails heeft het telkens over "...de nieuwste vacatures..." Hiermee wordt onterecht de indruk gewekt dat dit ook telkens nieuwe vacatures zijn. Let wel: bij andere vacaturesites hebben wij dit nooit waargenomen.
 - **Evident slecht** passende banen aangeboden worden en met de tekst '99% passende match'. De indruk wordt gewekt dat het hier om nauwkeurige aanbieden op de zoekopdracht en het eigen C.V. gaat en dat er moet worden gesolliciteerd, of anders....
- ✓ **Passende functies** (zoals die van Strategisch beleidsadviseur bij het UWV van 7 april j.l.) **leiden juist weer niet tot een match. Sterker nog, het UWV zet haar eigen vacatures niet eens op haar eigen banenwebsite.**
 - VK banen geeft wel een hit op de UWV vacature van strategisch beleidsadviseur.
 - Het antwoord van het UWV via de Werkm@p-coach op deze mismatchklachten is dat de werkzoekende te hoge eisen stelt aan het systeem en deze de eisen omlaag moet brengen: minder banen aangeboden willen krijgen en banen zoeken dichter in de omgeving (straal van zoeken verkleinen). Dat eerste is een pertinente onwaarheid: de e-mailservice stuurt helemaal niet iedere dag vijf vacatures toe, omdat de klant dat heeft gevraagd. Vele dagen is er helemaal niets en soms ook nog eens vier of vijfmaal dezelfde functie. Ook verklaart dit niet waarom het UWV vervolgens zo'n "vreemde match" (woordkeuze is van het UWV) dan wel tot een 99% match verklaart.

- Er is discussie of UWV haar eigen vacatures wel of niet op Werk.nl plaatst. (Waarom niet eigenlijk?) De vacature van Strategisch beleidsadviseur bij het UWV werd in tweede instantie overigens wel gevonden op Werk.nl maar was om onduidelijke redenen niet in de match naar voren gekomen.
- ✓ Van de kwalificatie **“PASSEND”** gaat in een uitkeringssituatie natuurlijk een zekere dreiging uit. Wat betekent het voor iemands (sollicitatie)verplichtingen en uitkeringsrechten als een werkzoekende niet op een vacature solliciteert die UWV als 99% passend heeft aangemerkt?
- ✓ De tekst in de mail dat er ‘geen passende vacatures gevonden zijn’ werkt zeer demotiverend, zeker als dezelfde tekst weken achter elkaar ontvangen wordt. Dat commerciële match engines komen wel met vacatures komen is geruststellend maar maakt het gevoel naar UWV toe er niet beter op.
- ✓ De informatie over de vacature is bij Werk.nl wel heel beknopt (nog geen twee regels).
- ✓ Dat essentiële informatie om te bepalen of het zin heeft te solliciteren is weggestopt achter een vervolg-URL. Pas na veel doorklikken blijkt veelal dat een vacature niet passend is.

2.3 Ervaringen met Werkm@p

- ✓ **De door de klant ingevoerde gegevens verschijnen niet in de view van de werkcoach.**
 - In het systeem van de werkcoach waren de ingevulde gegevens over de uitgevoerde sollicitaties NIET beschikbaar, terwijl deze WEL in Werkm@p stonden. De button “taak doorgeven” werkt kennelijk niet goed.
 - De aanpassingen van de werkcoach bij ‘taken’ zijn niet zichtbaar op Werkm@p: na handmatige aanpassing van een taak op ‘afgerond’ staat in Werkm@p nog op ‘verlopen’. Daarop is de tijdslimiet van 2 weken naar 1 maand gezet.
 - Ook de door de werkcoach gedane aanpassing (tijdslimiet van 2 naar 4 weken) is niet in Werkm@p zichtbaar.
 - De werkcoach geeft daarop aan dat het beter is om aan het einde van een periode één lijst op te sturen met sollicitaties, omdat het lukte niet om in Werkm@p regelmatig sollicitaties toe te voegen doordat na 1x opvoeren de taak op ‘Al doorgegeven’ werd gezet. Er moest contact met de werkcoach gezocht worden en deze moet dus handmatig steeds een periodieke taak neerzetten.

- Het commentaar van de werkcoach op de problemen: “er zal wel een systeemstoring zijn”. In het gesprek bleek het hier om een bekende fout te gaan die hersteld is en dat het om enkele duizenden gevallen betrof, dat het issue zelf ‘opgelost was en de fout bekend’ maar dat niet duidelijk is wat de gevolgen hiervan waren voor de betrokkenen. Het lijkt erop dat de informatievoorziening aan de werkcoaches over problemen met Werk.nl en hoe daarmee om te gaan tekort schiet.
- ✓ Bij Direct doen in Werkm@p moet je opnieuw inloggen met DigiD om je eigen gegevens in te zien, of om een uitkering aan te vragen. Dit is omslachtig en verwarrend, maar er komt soms ook weer een inlog-error ! (Er lijkt geen sprake te zijn van een single-sign-on. Deze indruk blijkt correct.)
- ✓ Als je solliciteert via Werkm@p op een door werk.nl gesignaleerde vacature wordt dit niet automatisch geregistreerd als een sollicitatietak waaraan is voldaan Dat moet apart worden aangegeven, waardoor duidelijk wordt dat b.v. ”mijn vacatures” los staat van “Mijn taken” terwijl deze toch gebroederlijk naast elkaar staan op Werkm@p.
- ✓ Er wordt niet nadrukkelijk genoeg gecommuniceerd in de bevestigingsmail dat je BINNEN 2 WEKEN je Werkm@p moet bekijken, terwijl je taak dat eist.
- ✓ **Er zijn m.b.t. Werkm@p een hoop zaken in de basis niet goed:**
 - Werkm@p wordt op allerlei websites als uuv.nl/werk.nl en werkblad.nl als iets **vrijblijvends** gepresenteerd; als een zoekhulp die handig is voor werkzoekenden. Er zit onder dit overdadige gras echter een grote adder: in Werkm@p zit een heel klein onderdeelje genaamd "mijn dossier" waarin een aantal verplichtingen staat, zoals (sollicitatie)taken, die regelmatig moeten worden doorgegeven, alsmede andere afspraken met de werkcoach, waarover de werkzoekende verantwoording moet afleggen. Het niet tijdig doorgeven hiervan, of niet nakomen van een afspraak kan consequenties hebben voor de uitkering.
 - De relatie tussen “mijn vacatures” op Werkm@p (waar je ook zoekcriteria als aantal uur werk, trefwoorden, woon-werkafstand opgeeft) en dezelfde criteria die iemand al op werk.nl invulde voor de vacaturematching is volkomen ondoorzichtig.
 - Klachten worden niet op persoonlijke maat beantwoord over de behandeling van een werkzoekende (standaardantwoorden die niet van toepassing zijn op de individuele situatie) en dat dan vaak "het systeem" de schuld krijgt (“de metertjes gaat nu eenmaal lopen als iemand zich inschrijft als werkzoekende”).
 - De werkcoach dicht zich vervolgens wel het recht toe om achteraf te bekijken waarom bepaalde taken niet (tijdig) zijn uitgevoerd en dan een oordeel te vellen over de werkzoekende. Dit in strijd is met het algemene recht(sgevoel) dat iemand van tevoren moet weten aan welke criteria hij/zij moet voldoen en niet achteraf horen dat hij/zij het fout heeft gedaan en evt. als gevolg daarvan gekort wordt op de uitkering. Let wel: hoe UWV op dit moment omgaat met situaties waarin de klant volgens de gegevens in Werkm@p tekortschiet is irrelevant.

3. Conclusies

1. Bij UWV zit de crux erin dat je verplicht wordt te solliciteren (anders geen uitkering) en wordt gesuggereerd dat je verplicht bent je in te schrijven bij Werk.nl en het UWV dan met een waardeloos aanbod aan banen komt. Het is verwarrend en vervreemdend om je verplicht te voelen (te zijn?) om te solliciteren op niet passende vacatures terwijl het aanbod slechter en minder is dan andere banensites. De vraag dringt zich op waarom geautomatiseerde vacaturematching überhaupt aangeboden wordt door UWV en niet wordt overgelaten aan de markt. Dat sowieso apart moet worden vastgelegd welke acties zijn ondernomen maakt deze vraag nog prangender.
2. De presentatie van Werk.nl en daarbinnen Werkm@p is zeer onduidelijk. De werkzoekende wordt zo overladen met schijnbaar vrijblijvende en dus irrelevante informatie, waartussen de informatie met de werkelijke consequenties verstopt zit!
3. Het inschrijven kost enorm veel tijd omdat het C.V. niet mag worden geupload als een bestand bijvoorbeeld zoals bij alle andere banensites (kost 30 seconden). Alles moet separaat en chronologisch worden ingevoerd. De enige reden om dit te doen is dat al deze informatie gebruikt wordt om te komen tot een superieure matching. Niets is minder waar: hele onderdelen van je C.V. lijken geen enkele invloed te hebben op het matchen.
4. Begeleiding naar de arbeidsmarkt is an sich al bijna niet te automatiseren omdat het vinden van een 'passende baan' afhankelijk is van vele persoonlijke- en marktomstandigheden. Dit intrinsieke kenmerk van arbeidsmarktbemiddeling moet nu toch op een of andere wijze vertaald worden in de digitale procesbegeleiding bij het realiseren van e-dienstverdeling. De minimale pogingen van Werk.nl om dit te implementeren, bijvoorbeeld door een onderscheid te maken in een datum uitdiensttreding en een datum beschikbaar voor de arbeidsmarkt, werken niet. Dit geeft niet bepaald vertrouwen dat meer complexere vormen van 'uitzonderingen' juist en volledig gerealiseerd gaan worden.
5. De informatievoorziening op de site is volledig ondergesneeuwd door vacaturematching en Werkm@p. Bevat dus onsamenvangende en soms zelfs valse informatie. Focus ontbreekt. Wat zijn bijvoorbeeld je plichten als werkzoekende en wat is optioneel/extra.
6. Alle communicatie gaat (straks) via Werkm@p. Dit is de centrale omgeving die je invult met je DigiD, en is het communicatiekanaal met je werkcoach. Als het zo is dat het UWV uitkeringen gaat verlagen of stoppen op grond van niet nakomen van afspraken via dit portal door werkzoekenden dan moet deze portal perfect functioneren, volkomen helder zijn waar de plichten zijn omschreven en hoe de communicatie plaats vindt. Omgekeerd: zolang de de portal niet (bijna) perfect functioneert levert het elimineren van de menselijke werkcoach-buffer behoorlijke risico's op, zeker wanneer het systeem ook gebruikt gaat worden om schijnbaar tekortschietende klanten sancties op te leggen.
7. Het lijkt onmogelijk om vanuit de aangetroffen startpositie door te groeien naar volwaardige e-dienstverlening, zeker als hieronder tegelijkertijd het faciliteren als het controleren-en-afdwingen wordt geschaard.

8. Werk.nl/Werkm@p is overduidelijk een product van evolutie (lees: legacy software), maar de ambitie van Werk.nl/Werkm@p is tegelijkertijd iets dat in de Nederlandse publieke sector nog niet is vertoond: proces/workflowgedreven functionaliteit via het Internet ontsluiten voor een breed publiek dat met moderne ICT tegelijk wordt geholpen als gecontroleerd en wellicht ook bestraft. Het zal voor automatiseerders en leken duidelijk zijn dat dit een nagenoeg kansloze missie is.
9. Deze rapportage is geschreven vanuit het perspectief van de goedwillende UWV-cliënt. Bezien vanuit het perspectief van de kwaadwillende UWV-cliënt is het hier beschreven systeem ontgaan van de menselijke buffers een geschenk uit de hemel.

Bijlage A Overzicht matches

	Match van UWV:	beleidsmedewerker sociale zaken en welzijn	werkzoekende is universitair opgeleid, heeft 20 jaar beleids- en bestuurservaring, daarnaast een post doc 1e graads docent maatschappijleer en 3 1/2 jaar onderwijservaring.	
datum	# vacatures	Functie	opmerkingen	Match ja/nee
7-mrt	2	Senior Beleidsadviseur	Bedoeld wordt een waterbouwkundig ingenieur.	nee
		Medewerker uitvoering beleidsondersteuning leerlingenvervoer	geen opmerking over opleidingsniveau in de warrige functieomschrijving. Was bij navraag volgens antwoord werkgever niet van belang!	nee
11-mrt	2	Medewerkers project en beleid / beleidsmedewerkers	gesolliciteerd op 11 maart afgewezen vanwege gebrek aan ervaring in zorg.	nee
		Assistent bandleider boeketband	start met werken aan de lopende band, ervaring in boeketten maken gevraagd.	nee
12-mrt	1	idem	nogmaals de vacature van 11 mrt	nee
14-mrt	1	Senior beleidsadviseur	nogmaals de vacature van 7 mrt	nee
15-mrt	1	idem	nogmaals de vacature van 7 mrt	nee
16-mrt	0	geen		nee
17-mrt	0	geen		nee
18-mrt	0	geen		nee
19-mrt	0	geen		nee
20-mrt	0	geen		nee
21-mrt	0	geen		nee
22-mrt	0	geen		nee
23-mrt	3	Senior beleidsadviseur	nogmaals de vacature van 7 mrt (4e keer)	nee
		Assistent bandleider boeketband	nogmaals de vacature van 11 mrt (3e keer)	nee
		Beleidsmedewerker van een stafbureau	als ik hierop klik komt de boodschap dat er geen vacature is gevonden op werk.nl	?
24-mrt	1	idem	niet te vinden op werk.nl. noch elders op het web met deze summiere gg.	?
25-mrt	1	Assistent bandleider boeketband	nogmaals de vacature van 11 mrt (4e keer)	nee
26-mrt	1	idem	idem (5e keer)	nee
27-mrt	0	geen		nee

28-mrt	0	geen		nee
29-mrt	0	geen		nee
30-mrt	0	geen		nee
31-mrt	0	geen		nee
1-apr	0	geen		nee
2-apr	0	geen		nee
3-apr	0	geen		nee
4-apr	0	geen		nee
5-apr	0	geen		nee
6-apr	0	geen		nee
7-apr	0	geen	In Volkskrant adverteert UWV met vacature in Stafdirectie op SBK "Strategisch beleidsadviseur", WO niveau, generalist, ervaring bij overheid oftewel op mijn lijf geschreven maar geen match volgens eigen UWV systeem (op 12/4 wel via VK banen signaal!!)	JAAAAAA
8-apr	2	Beleidsadviseur Detavast	bedoeld wordt een vervoersdeskundige.	nee
		Procesmedew. Informatie veiligbeleid	betreft handmatig verwerken info in excelsheets in 12 werkdagen in totaal.	nee
9-apr	0	geen		nee
10-apr	0	geen		nee
11-apr	0	geen		nee