

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

1458

Vragen van het lid **Van Hijum** (CDA) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *spookvacatures op online vacaturebanken*. (Ingezonden 13 januari 2010)

1

Bent u bekend met het fenomeen nepvacatures waarbij bedrijven en uitzendbureaus spookvacatures plaatsen op vacaturebanken om cv's binnen te halen of om een lege winkelruit te voorkomen? Deelt u de mening dat het ongewenst is dat werkgevers werklozen op een verkeerd spoor zetten?¹

2

Is het waar dat ook op de UWV-vacaturebank² sprake is van spookvacatures? Deelt u de mening dat het plaatsen van spookvacatures misleidend is en dat bedrijven de website van het UWV niet mogen misbruiken voor reclame of om cv-reserves aan te leggen? Is het waar dat het UWV niet tegen het plaatsen van nepvacatures optreedt omdat het een open platform is en UWV alleen zorgt voor de hosting van vacatures? Deelt u de mening dat het UWV ook de taak heeft om ervoor te zorgen dat misbruik wordt beperkt?

3

Wat gebeurt er met klachten die worden gemeld bij het UWV? Deelt u de mening dat bij een klacht contact

moet worden opgenomen met de betrokken werkgever en dat bij oneigenlijk gebruik de werkgever een serieuze waarschuwing moet krijgen?

4

Bent u van mening dat de UWV-klachtenprocedure nog laagdrempeliger kan door bij elke vacature een klachtenlink te plaatsen zodat het bestaan van nepvacatures effectiever kan worden aangepakt?

5

Bent u bereid om niet alleen met UWV maar ook samen met de branche te bekijken hoe het fenomeen van spookvacatures kan worden bestreden?

¹ De Pers, 11 januari 2010: «Werklozen worden belazerd».

² UWV: Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Antwoord

Antwoord van minister **Donner** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 3 februari 2010)

1

Ik ben bekend met het fenomeen nepvacatures of spookvacatures. Indien de werkgever daadwerkelijk de intentie heeft om de werkzoekende op een verkeerd spoor te zetten, is dat ongewenst. Echter, het komt ook veelvuldig voor dat werkgevers vacatures bekendmaken die niet altijd alleen zijn bedoeld voor de invulling van een concrete personeelsbehoefte op dat moment, maar gericht op hun

personeelsbehoefte op de langere termijn. Dit fenomeen wordt ook wel «permanente vacature» genoemd, omdat de werkgever door de tijd heen sollicitanten wil genereren. Een ander verschijnsel dat zich voordoet is dat afgewezen kandidaten worden gevraagd om het cv in beheer te kunnen houden voor eventueel volgende vrijkomende functies. Ten derde komt het voor dat werkgevers als afwijzingsgrond bij in hun ogen ongeschikte sollicitanten het argument gebruiken dat de vacature reeds voorzien is of dat het hier niet gaat om een vacature op dit moment maar wel in de toekomst. De begrippen nepvacatures en spookvacatures dienen dan ook genuanceerd te worden gebruikt aangezien het niet in alle gevallen de intentie is van de werkgever om de werkzoekende op een verkeerd spoor te zetten. Er wordt in veel gevallen wel degelijk perspectief op de langere termijn geboden. In het bijzonder bedrijven met een groot personeelsverloop (vaak grote bedrijven) en uitzendorganisaties hebben een permanente personeelsbehoefte waardoor het bekendmaken of opnemen van een CV bij deze organisaties een effectieve vorm van solliciteren is.

2

Het is waar dat ook op de UWV-vacaturebank spookvacatures voorkomen. Onder nuancering van hetgeen ik in antwoord op vraag 1 heb beschreven, acht ik dit inderdaad

misleidend. Ik wil daar bij aantekenen dat de laakbaarheid van het aanleggen van cv-reserves afhankelijk is van de kans voor de werkzoekende op bemiddeling bij een eerstvolgende vacature die bij het bedrijf ontstaat. Het inschrijven bij uitzendbureaus is bijvoorbeeld een belangrijk onderdeel in de wijze waarop werkzoekenden hun kans op het vinden van werk vergroten. Het opbouwen van een bemiddelingsbestand door uitzendbureaus beschouw ik niet als misbruik van de website van UWV. UWV treedt wel degelijk op tegen werkgevers die zich niet aan de gedragsnormen houden die horen bij het gebruik van werk.nl. Daarbij kan het gaan om vele vormen van misbruik zoals discriminatie of arbeidsvoorwaarden die niet legaal zijn. Ook tegen werkgevers die zich schuldig maken aan vormen van oneigenlijk gebruik van de website wordt door UWV opgetreden. Hoewel er sprake is een spanningsveld tussen het bieden van een open platform en de verantwoordelijkheid van UWV voor een site die voldoet aan de algemeen geldende normen in het maatschappelijk verkeer en personeelswerving in het bijzonder, heeft UWV ook de taak om misbruik van de website te beperken. Het bestrijden van misbruik door UWV heeft evenwel in de meeste gevallen een repressief karakter omdat pas op basis van signalen kan worden opgetreden.

3 en 4

Klachten over werk.nl kunnen via diverse kanalen worden ingediend. Bezoekers van werk.nl kunnen op https://www.werk.nl/portal/page/portal/werk_nl/werknemer/contact_wn informatie vinden over de wijze waarop telefonisch of schriftelijk (email of post) een klacht kan worden doorgegeven. Klachten die telefonisch, per email of schriftelijk bij UWV binnenkomen, worden indien mogelijk direct door het callcenter afgehandeld. Lukt dit niet dan gebeurt dit door het redactieteam. Klachten over vacatures kunnen ook bij werkcoaches worden geuit. Ongeveer 30 procent van de vacatures wordt via de werkcoaches op werk.nl gepubliceerd. Deze werkcoaches zijn voor die vacatures de contactpersoon. De werkcoach onderneemt zelf actie op de klacht of geeft deze door aan het redactieteam.

Naast de hiervoor genoemde mogelijkheden tot het indienen van een klacht is er de algemene klachtenprocedure van UWV. Op https://www.werk.nl/portal/page/portal/werk_nl/cwiencijfers/meerweten/dienstverlening/klachten wordt de klant uitgebreid geïnformeerd over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend. Klachten worden deels door het klachtenbureau UWV afgehandeld en deels door het redactieteam. Klachten worden direct in behandeling genomen.

Tot slot is er het Werk.nl Forum. Dit is een interactieve forum wat werk.nl-bezoekers de mogelijkheid biedt om ervaringen te ventileren en uit te wisselen. Dit forum biedt het redactieteam zicht op de onderwerpen die onder gebruikers spelen. UWV meldt mij dat het fenomeen nepvacatures slechts zeer zelden onderwerp van gesprek is op het forum.

Op de website werk.nl zijn ook de algemene voorwaarden met betrekking tot werk.nl te vinden. Zodra de redactie van werk.nl de melding krijgt dat een vacature verlopen zou zijn of niet bestaat dan wordt contact met de werkgever opgenomen. Bij niet-bestaan van de vacature wordt er door UWV bij de werkgever aangedrongen op verwijdering van de vacature. Zoals hierboven vermeld is er sprake van een werkende infrastructuur die gebruikers in staat stelt melding te doen van hun klachten over werk.nl. UWV handelt daar vanuit de eerste lijn (callcenter) en tweede lijn (redactieteam) actief op. Ik ben van mening dat uitbreiding van die meldingsmogelijkheden naar iedere individuele vacaturepagina van werk.nl de klachtenprocedure niet laagdrempeliger maakt.

5

UWV heeft een regulier overleg met brancheorganisaties, ABU en grote uitzendorganisaties waarbij het gebruik van werk.nl als wervingskanaal regelmatig wordt geagendeerd. UWV meldt mij dat het onderwerp spookvacatures in het verleden reeds aan de orde is geweest. Ik ben van mening dat genoemde partijen in eerste instantie aangewezen zijn het voorkomen van spookvacatures te bestrijden. Ik zal UWV daarom verzoeken dit onderwerp in het regulier overleg opnieuw te bespreken.