



Memo

Datum

22 mei 2024

Aan

RvB UWV

Van

Onderwerp

Incident werk.nl 4 mei, oplossings-scenario's

Op zaterdag 4 mei zijn er 150.000 cv's ingezien op- en mogelijk gedownload van WERK.nl. Het hoge aantal cv's wekt het vermoeden dat het gaat om oneigenlijk gebruik. Waarschijnlijk is, dat er geen doelbinding is om een dergelijk aantal in te zien en/of te downloaden.

Het werkgeversaccount dat is gebruikt voor het inzien maakt gebruik van e-herkenning en is direct geblokkeerd. Er is op maandag 6 mei via email contact gezocht met de werkgever, vanaf wiens account deze acties zijn uitgevoerd. De werkgever heeft schriftelijk aangegeven dat hij hier zelf niet voor verantwoordelijk is. De werkgever heeft een advocaat in de arm genomen om hem juridisch bij te staan.

Het is op korte termijn niet mogelijk om een grens te stellen aan het aantal te downloaden cv's per gebruiker, om dit te realiseren is een aanpassing vereist op verschillende punten in werk.nl waar verscheidene teams aan moeten werken. Doorlooptijd is nog nader te onderbouwen, maar wordt op dit moment hoog ingeschat.

Er zijn 3 oplossings-scenario's op hoofdlijnen uitgewerkt;

1. Afschermen van NAW-gegevens van de gehele cv-database als tijdelijke maatregel
2. Verhoogde dijkbewaking met heroverweging NAW-gegevens bij cv's op werk.nl
3. Het tijdelijk pauzeren van de functionaliteit om cv's te raadplegen op werk.nl

De RvB heeft op 14 mei het besluit genomen scenario 1 in werking te stellen en met een aantal bijkomende overwegingen. Hieronder zijn de scenario's verder uitgewerkt:

Scenario 1: Afschermen van NAW-gegevens van de gehele cv-database als tijdelijke maatregel

Vormgeving

- Op werk.nl staan zowel Cv's met als zonder NAW-gegevens. Op een CV met NAW-gegevens staat de volgende informatie: naam, geslacht, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, e-mail (telefoonnummer indien client dit aangeeft). Op een cv waarbij de NAW-gegevens zijn afgeschermd staat enkel het telefoonnummer als de cliënt hiervoor kiest.
- Door middel van het afschermen van NAW-gegevens op alle cv's op werk.nl, worden de cv's oninteressant voor mensen die de persoonsgegevens en profielen willen gebruiken voor oneigenlijke doelen. De gegevens die op de profielen staan kunnen niet meer gebruik voor phishing of om bijvoorbeeld door te verkopen. Cv's zijn daarmee ook een stuk minder interessant voor gebruikers van werk.nl die mogelijk slechte intenties hebben. Kans op lekken van NAW en andere persoonsgegevens is direct nihil.
- De matchingsfunctionaliteit en de mogelijkheid om cv's in te zien blijven beschikbaar (Adresgegevens zijn niet zichtbaar, maar worden wel gebruikt door de matchingsengine).
- De werkgever heeft bij een afgeschermd cv minder informatie over de kandidaat en ook minder kanalen om contact op te nemen met de werkzoekende. De knop 'Benader kandidaat' blijft bij alle cv's beschikbaar. Het contact wordt dan geregeld binnen de werk.nl omgeving. Rechtstreeks contact van de werkgever is niet mogelijk.
- Bij een afgeschermd cv waarbij de werkzoekende ervoor kiest wel het telefoonnummer te publiceren kan er uiteraard wel direct telefonisch met de kandidaat contact opgenomen worden.
- Kandidaten kunnen niet geselecteerd worden op basis van leeftijd, naam of geslacht, daarmee wordt een belangrijke bron van discriminatie vermeden.
- We stimuleren dus diversiteit en breder zoekgedrag.

Overwegingen

- Door alle NAW-gegevens af te schermen wordt het op korte termijn veiliger, deze wijziging is vanaf 14 mei technisch gereed om in productie te gaan (is al gebouwd en getest).

- Ook een telefoonnummer kan als persoonsgegeven worden gezien.
- Dit scenario past in de tijdgeest om dit soort gegevens te af te schermen en de match te maken op basis van werkervaring.
- Bovendien laat we zien dat we actief gehandeld hebben, wat ook moet bijdragen aan vertrouwen bij werkzoekenden om hun gegevens te blijven delen.
- Het afschermen van de NAW-gegevens op de cv's maakt het gebruik van werk.nl voor werkgevers mogelijk minder aantrekkelijk. Een werkgever kan bijvoorbeeld niet zien waar de werkzoekende woont, maar wel nog matches op afstand tot de werkplek. Dat kan gevolgen hebben voor de kansen van werkzoekenden die hun CV (alleen) op werk.nl hebben staan. En als werkgevers afhaken, is het goed denkbaar dat deze niet of minder snel in een later stadium weer gebruik maken van de matchingsfunctionaliteit op werk.nl. Met name uitzendbureaus maken veelvuldig gebruik van de NAW-gegevens die op het cv staan omdat dit de meest directe gelegenheid tot contact leggen is.
- Werkzoekenden hebben actief gekozen voor het opnemen van NAW-gegevens in hun CV om daarmee gemakkelijk bereikbaar en benaderbaar te zijn voor werkgevers. Door het afschermen van deze gegevens komen wij niet meer aan deze wens tegemoet.
- Indien voor deze tijdelijke maatregel wordt gekozen zal parallel aan een bestendige oplossing gewerkt worden.
- Negatieve externe exposure over inperken van onze dienstverlening en gebrek aan tijdige communicatie daaromtrent

Scenario 2: Verhoogde dijkbewaking met heroverweging NAW-gegevens bij cv's op werk.nl

Vormgeving

- De verhoogde dijkbewaking wordt gecontinueerd: dat wil zeggen dat er nauw gemonitord en gelogd wordt welke activiteiten er op werk.nl plaatsvinden. (Elk uur van 7.00-23.00 uur en werk.nl gaat dicht tussen 23.00 en 7.00, 7 dagen per week).
- De kans op misbruik blijft in dit scenario bestaan, echter door de monitoring kan relatief snel worden ingegrepen. Dit verkleint de impact aanzienlijk.
- Separaat wordt een heroverweging voorbereid door de domeinhouder werkgeversdienstverlening die een advies zal geven welke gegevens noodzakelijk, nuttig en wenselijk zijn om te publiceren op cv's in werk.nl.
- Dit geeft de tijd om samen met de gebruikers (werkgevers) van de cv-database te bepalen wat noodzakelijk is vanuit gebruikersoogpunt en met experts wat wenselijk is.

Overwegingen

- Op langere termijn is een intensieve verhoogde dijkbewaking niet realistisch vanwege de zeer grote claim op de capaciteit. Een beperkte dijkbewaking zoals een dagelijkse check is meer realistisch maar voorkomt grote downloads zoals in het weekend van 4 mei mogelijk niet.
- Hierdoor zal werk.nl in ieder geval een aantal maanden 's nachts gesloten blijven, dit kan negatieve impact hebben op werkgevers tevredenheid.
- Het geeft de mogelijkheid om een aantal zaken uit te zoeken alvorens een beslissing te nemen.
- Regie blijft bij de cliënt over het eigen cv, cliënten kunnen op dit moment kiezen om hun NAW-gegevens af te schermen of niet.
- Het is mogelijk om een heroverweging af te ronden en realiseren in oktober indien dit prioriteit krijgt boven al het andere. Mogelijk wordt dan de keuze van de client verfijnder en voorkomen we (afhankelijk van de keuzes) selectie op basis van leeftijd, naam of geslacht. We stimuleren dus diversiteit en breder zoekgedrag.
- Het is van belang om dit snel op te lossen, een heroverweging kan tot vertraging leiden.

Scenario 3: Het tijdelijk pauzeren van de functionaliteit om cv's te raadplegen op werk.nl

Vormgeving

- De functionaliteit om cv's te raadplegen wordt in het geheel "uit gezet".



- Werkzoekenden kunnen we nog reageren op vacatures, maar werkgevers kunnen niet meer op cv's zoeken.

Overwegingen

- Risico op misbruik wordt volledig gemitigeerd.
- Voor werkgevers zal het slechts nog mogelijk zijn om vacatures op werk.nl te plaatsen en sollicitaties te ontvangen.
- Dit is een belangrijke verschraving van de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden, mogelijk komt hiermee de wettelijke taak "transparantie op de arbeidsmarkt" in geding.
- Dit zal naar verwachting een zeer negatieve impact hebben op de tevredenheid van werkgevers.
- Dit is een complexe wijziging met een doorlooptijd van ongeveer 6 maanden.

Alle scenario's hebben ook impact op bijstandsgerechtigden werkzoekenden die bij de gemeente staan ingeschreven en NUG-gebruikers die hun CV op werk.nl hebben gepubliceerd. Cv's en vacatures kunnen doorgeplaatst worden op het EURES-portaal in lijn met de EURES-verordening. Het is op moment van schrijven niet bekend wat de mogelijke impact voor gemeenten en EURES zal zijn.