



## Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Opdrachtnemer

IWI

## Onderzoek

*3e Programmarapportage Dienstbare  
Overheid*

*Startdatum – 15 september 2010*

*Einddatum – 10 februari 2011*

## Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid*

# Balans in dienstverlening

## Doel en vraagstelling

In hoeverre zijn de door de uitvoering aangeboden kanalen toegankelijk voor werkzoekenden (in het bijzonder digibeten) en werkgevers, ontvangen zij dienstverlening op maat en wat is de invloed van de ontwikkeling van integrale dienstverlening hierop?

## Conclusie

Voor burgers en bedrijven is het belangrijk dat de dienstverlening van de overheid klantgericht en toegankelijk is. De Inspectie Werk en Inkomen onderzocht of de uitvoerende instanties in de keten van werk en inkomen een toegankelijke dienstverlening aanbieden en hoe burgers en bedrijven die dienstverlening ervaren. UWV, SVB en gemeenten bieden hun dienstverlening via verschillende kanalen aan: balie, telefoon, post, e-mail en internet. De inspectie concludeert in haar onderzoek dat UWV, SVB en gemeenten hun dienstverlening via meer kanalen aanbieden: telefoon, balie, e-mail, post en internet. Klanten geven de voorkeur aan het gebruik van de telefoon en de balie en maken in de praktijk ook gebruik van die kanalen. Als aandachtspunt wijst de inspectie op dat de E-dienstverlening voordelen biedt in snelheid en beschikbaarheid voor de meeste klanten en efficiency in de uitvoering.  
Bron: Bibliotheek SZW

## Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/u3tea7zi>



---

Balans in dienstverlening

Programmarapportage Dienstbare overheid





Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

---

## Balans in dienstverlening

Programmarapportage Dienstbare overheid

## Colofon

Programma	Dienstbare Overheid
Nummer	R 10/10
Datum	februari 2011
ISSN	1383-8733
ISBN	978-90-5079-243-1

## Voorwoord

Kwalitatief goede dienstverlening draagt bij aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Dat geldt bij uitstek voor dienstverlening in de sociale zekerheid.

Gemeenten, UWV en SVB besteden veel aandacht aan hun dienstverlening. Ze bieden toegang tot hun dienstverlening via verschillende kanalen: telefoon, balie, website, email en post. E-dienstverlening wint op dit moment snel aan terrein. Dat is voor de meeste klanten gunstig, want E-dienstverlening verloopt sneller dan de dienstverlening via de meer traditionele kanalen. Een risico is dat mensen die niet over de vaardigheden beschikken om digitale informatie te verwerken op achterstand raken.

De klantgerichtheid van de dienstverlening is niet alleen door de verscheidenheid aan kanalen geborgd. Ook het aanbieden van integrale dienstverlening op de werkpleinen bevordert de klantgerichtheid, bijvoorbeeld door het bieden van een vaste contactpersoon. Het is van belang dat in de dienstverlening rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van de burger en de wensen van de werkgever. Die weging kan een spanning opleveren voor de klanttevredenheid op werkpleinen.

Met deze rapportage wil de inspectie bijdragen aan het streven van de uitvoerende instanties in de sector Werk en Inkomen om een balans te vinden in een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening, een efficiënte uitvoering en de toepassing van wet en regelgeving.

Mr. J.A. van den Bos  
*Inspecteur-generaal*  
*Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

## Inhoud

	Colofon—2
<b>1</b>	<b>Inleiding—5</b>
<b>2</b>	<b>Beleid voor een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening—9</b>
<b>3</b>	<b>Toegankelijke en klantgerichte dienstverlening in de uitvoering—13</b>
<b>4</b>	<b>De voorkeuren en ervaringen van de klant—19</b>
<b>5</b>	<b>Een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening?—23</b>
<b>6</b>	<b>Conclusies en oordeel—27</b>
<b>7</b>	<b>Reacties SVB, UWV, Divosa en VNG—30</b>
	Bijlage 1: Opzet en verantwoording onderzoek—33
	Bijlage 2: Reacties VNG, Divosa, UWV en SVB—35
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—49



## 1 Inleiding

De overheid is zich er in toenemende mate van bewust dat haar dienstverlening aan burgers het gezicht van de overheid bepaalt. Indien op de kwaliteit van de dienstverlening veel valt aan te merken, dan neemt het vertrouwen in de overheid navenant af. De sociale zekerheid is een sector waar de dienstverlening aan een relatief kwetsbare groep burgers ook de kwaliteit en de effectiviteit van de uitvoering van het beleid beïnvloedt<sup>1</sup>.

Voor burgers en bedrijven is het belangrijk dat de dienstverlening klantgericht en toegankelijk is. De inspectie heeft daarom in 2010 onderzocht of de uitvoerende instanties in de keten van werk en inkomen een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening aanbieden en hoe burgers en bedrijven de dienstverlening ervaren.

De Wet SUWI vormt de basis voor de uitvoerende instanties om hun dienstverlening zo klantgericht mogelijk aan te bieden. In de gewijzigde Wet SUWI (2007-2008) is hier meer de nadruk op gelegd door CWI en UWV samen te laten gaan en door Werkpleinen in te richten waar UWV en gemeenten hun dienstverlening geïntegreerd aanbieden. Integrale dienstverlening betekent dat UWV en gemeenten hun dienstverlening vraaggestuurd en geïntegreerd (samenhangend) aanbieden op één locatie zodat burgers en bedrijven feitelijk één organisatie ervaren. Beoogd wordt de burger centraal te stellen en werkgevers vraaggestuurde dienstverlening te bieden.<sup>2</sup> Hiermee verwacht het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een verdere verbetering van de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening te bereiken. De Werkpleinen hebben van het ministerie tot eind 2010 de beleidsmatige ruimte gekregen om integrale dienstverlening volledig in te voeren.

Naast de invoering van integrale dienstverlening op Werkpleinen is er een bredere ontwikkeling gaande die samenhangt met de wijze waarop diensten worden aangeboden aan burgers en bedrijven. De uitvoerende instanties streven er naar de dienstverlening zo toegankelijk mogelijk aan te bieden via diverse kanalen zoals telefoon, balie, post (multi-channeling). Een relatief nieuw kanaal is internet. De invoering daarvan heeft invloed op de bestaande dienstverleningskanalen. UWV en SVB bevorderen dat burgers en bedrijven steeds meer gebruik maken van hun digitale kanalen. Voor de uitvoering is het efficiënt om internet optimaal te benutten en tevens is het voor een grote groep burgers klantvriendelijk.

De Inspectie Werk en Inkomen heeft in haar onderzoek vastgesteld welke effecten de hiervoor genoemde ontwikkelingen hebben op de dienstverlening aan burgers en bedrijven en of zich hierbij knelpunten of risico's voordoen. Centrale thema's in de onderzoeken zijn de toegankelijkheid en de klantgerichtheid van de dienstverlening.<sup>3</sup> De inspectie heeft hierbij niet al-

<sup>1</sup> Hiermee wordt bedoeld dat een kwalitatief goede dienstverlening, zoals wordt beoogd met de vijf klantprincipes die AKO heeft opgesteld: bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid, bijdraagt aan de uitstroom naar werk.

<sup>2</sup> Waar nu over Werkpleinen wordt gesproken wordt in de in de gewijzigde Wet SUWI nog gesproken over locaties werk en inkomen.

<sup>3</sup> De nota's van bevindingen van deze onderzoeken zijn afzonderlijk beschikbaar en ondermeer te downloaden via [www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl).

leen gekeken naar de wijze waarop de dienstverlening is ingericht vanuit organisatie perspectief maar ook naar de voorkeuren, ervaringen van burgers en bedrijven hieromtrent (klantperspectief).

Het eerste onderzoek gaat over de toegankelijkheid van de dienstverleningskanalen zoals balie, post, telefoon en internet en of de kwaliteit van de dienstverlening bij het gebruik van de verschillende kanalen is gewaarborgd.

Het tweede onderzoek heeft betrekking op de vraag of UWV, SVB en gemeenten zorgen voor een toegankelijke dienstverlening voor mensen die niet of minder goed toegang hebben tot E-dienstverlening.

In het derde onderzoek bekijkt de inspectie de klantgerichtheid van de dienstverlening op Werkpleinen die integrale dienstverlening hebben ingevoerd. Daarbij stelt de inspectie vast hoe burgers en bedrijven de verschillende vormen van dienstverlening ervaren.

In bijlage 1 wordt de opzet en representativiteit van de verschillende onderzoeken weergegeven.

### **Opzet rapport**

De resultaten van de drie onderzoeken worden in het voorliggende rapport samenhangend gepresenteerd. De hoofdvraag die wordt beantwoord luidt als volgt:

*Bieden de uitvoerende instanties binnen de keten Werk en Inkomen een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening aan, en hoe ervaren burgers en werkgevers die dienstverlening?*

De deelvragen van het rapport luiden als volgt:

- 1) Wat is het beleid van de ketenpartners en de Sociale Verzekeringsbank voor wat betreft de toegankelijkheid en de klantgerichtheid van dienstverleningskanalen en van de ketenpartners (UWV en de gemeenten) - voor integrale dienstverlening op de Werkpleinen?
- 2) Hoe is de dienstverlening in de praktijk vormgegeven?
- 3) Welke voorkeuren en ervaringen hebben klanten hierbij?<sup>4</sup>
- 4) Hoe verhoudt de aangeboden dienstverlening zich tot de klantvoorkeuren en, in het geval van discrepanties hiertussen, wat zijn de verklaringen hiervoor?

### **Toetsingskader**

Hieronder volgt een uitwerking van de begrippen toegankelijkheid en klantgerichtheid. Op basis van deze begrippen is een toetsingskader opgesteld om een oordeel te kunnen geven over de kwaliteit van de dienstverlening die de uitvoerende instanties van de sociale zekerheid bieden.

#### *Toegankelijkheid*

Toegankelijkheid is een belangrijke pijler van dienstverlening die de ketenpartners gezamenlijk zijn overeengekomen in de AKO klantprincipes. Die klantprincipes moeten richting geven aan het klantgericht werken. De klantprincipes bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn als volgt geformuleerd: *'Werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden weten de toegang tot*

<sup>4</sup> De inspectie verstaat onder klanten: werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers.

*dienstverlening en informatie via meerdere kanalen, zoals telefonie, interne of de balie, eenvoudig te vinden. De klant vindt gemakkelijk zijn weg en krijgt antwoord op zijn vraag, of wordt zo nodig juist doorverwezen.'*

De inspectie normeert het begrip toegankelijkheid als volgt:  
*Elke klant dient toegang te hebben tot de dienstverlening van de uitvoeringsinstanties, ongeacht de mate van zelfredzaamheid die zij hebben bij specifieke vormen van zelfbediening.*

#### *Klantgerichtheid*

Klantgerichtheid is één van de kerndoelen van de Wet SUWI en moet vorm krijgen door niet de logica van de organisaties, maar de logica en behoefte van de klant bij de inrichting van de dienstverlening voorop te stellen. De geïntegreerde dienstverlening moet volgens SUWI leiden tot een meer klantgerichte dienstverlening. Het bieden van één aanspreekpunt (aan zowel werkgevers als werkzoekenden) vanaf de start van het proces en het bieden van maatwerk is hierbij essentieel.

De inspectie operationaliseert en normeert klantgerichtheid aan de hand van de volgende begrippen die ontleend zijn aan de Wet SUWI.

#### *- Persoonlijke benadering*

De klant staat centraal met als doel een snelle en effectieve bemiddeling en re-integratie. Dit impliceert een gerichte aanpak, waarbij de klant ook nadrukkelijk op zijn eigen verantwoordelijkheden en houding- en gedragsaspecten wordt aangesproken.

#### *- Eén aanspreekpunt*

Vanaf het begin van het re-integratie/uitkeringsproces heeft de klant één aanspreekpunt, zodat hij maar één keer zijn verhaal hoeft te doen.

#### *- Maatwerk*

De klant (werkgever en werknemer) dient goed en snel geholpen te worden en er dient recht gedaan te worden aan de individuele omstandigheden. Voor de werkgever houdt dat een vraaggestuurde benadering in.

#### *- Eén locatie*

Klanten kunnen voor alle diensten van het werkplein op één locatie terecht.



## 2 Beleid voor een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het beleid is van UWV, gemeenten en SVB om hun dienstverlening toegankelijk en klantgericht te laten zijn.

### **Toegankelijkheid: multi-channeling**

#### *UWV*

Het beleid van UWV richt zich op het gebruik van verschillende kanalen. De motor van dat meerkanalenbeleid wordt gevormd door e-diensten en internet, met [uwv.nl](http://uwv.nl) als een toegankelijk internetkanaal, voor informatie, interactie en transactie. De telefoon en de balie worden hierdoor steeds meer ondersteunend. Uitgangspunt van het meerkanalenbeleid is dat dit leidt tot hogere effectiviteit en betere efficiëntie, waardoor professionals en backoffice meer tijd voor hun kerntaken krijgen.<sup>5</sup> Uit het onderzoek van de inspectie<sup>6</sup> komt naar voren dat UWV meent dat via e-dienstverlening de zelfredzame klant zichzelf beter kan bedienen, waardoor er meer tijd vrij komt om de kwetsbare groepen te begeleiden.<sup>7</sup>

Om de digitalisering van dienstverlening op de Werkpleinen te optimaliseren is UWV gestart met het programma TOPWEB.<sup>8</sup> Doel van het programma is te komen tot een volledige en volwaardige dienstverlening via internet voor de cliënten van UWV WERKbedrijf. TOPWEB richt zich primair op de door UWV vastgestelde topprioriteiten voor de ontwikkeling van e-diensten: 'slimme' e-intake, e-screening, e-werkplan, doorontwikkelen werkm@p, automatische matching, e-coaching en regionalisering.<sup>9</sup> In 2011 streeft UWV ernaar om in de eerste 3 maanden het contact met de klant zo veel mogelijk via internet te laten verlopen<sup>10</sup>.

#### *Gemeenten*

Ook gemeenten proberen hun dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te maken door meer kanalen aan te bieden. Individuele gemeenten hebben daarbij hun eigen verantwoordelijkheid. Zij bepalen zelf voor welk dienstverleningsconcept zij kiezen en in hoeverre digitale dienstverlening daarbij een rol speelt of leidend is. Uit het onderzoek van de inspectie<sup>11</sup> komt naar voren dat beleid ten aanzien van kanaalsturing (en in hoeverre e-dienstverlening daarvan momenteel onderdeel uitmaakt) per gemeente verschillend kan zijn.

De VNG maakt afspraken met het Rijk op het gebied van dienstverlening en als verbijzondering daarvan e-dienstverlening om de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling van e-dienstverlening te bevorderen. Eind 2008 is het Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) door het Rijk (inclusief SZW), provincies, gemeenten en waterschappen getekend. De toenmalige staatssecretaris van Binnenlandse Zaken heeft met de VNG de Checklist Dienstverlening opgesteld. De Check-

<sup>5</sup> WWWerkt! (2010).

<sup>6</sup> Gevolgen Digitalisering 2010

<sup>7</sup> WWWerkt! (2010), p. 5.

<sup>8</sup> TOPWEB staat voor Thema Ontwikkeling Programma e-diensten Kweekbedrijf.

<sup>9</sup> WWWerkt! (2010), p. 4.

<sup>10</sup> WWWerkt!, 2010.

<sup>11</sup> Gevolgen Digitalisering (2010).

list Dienstverlening is een lijst van veertig instrumenten voor e-dienstverlening die iedere gemeente voor eind 2010 moet invoeren, als een minimale basis voor een mensgerichte dienstverlening.<sup>12</sup> Verschillende van de veertig instrumenten hebben betrekking op het terrein van werk of inkomen, of hebben invloed op het terrein van werk en inkomen en komen voort uit het NUP.<sup>13</sup> Het gaat hierbij om instrumenten zoals 'toegang geven tot gegevens via [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl)', 'aansluiting op DigiD', en 'de mogelijkheid om online bijzondere bijstand aan te vragen'. Uit onderzoek blijkt dat de ontwikkeling van e-dienstverlening op het terrein van Werk en Inkomen bij gemeenten niet zo ver gevorderd is als op andere beleidsterreinen van gemeenten, zoals voor bijvoorbeeld burgerzaken bij het aanvragen van een paspoort.<sup>14</sup>

### *De SVB*

De SVB heeft de afgelopen jaren een traject doorlopen om de dienstverlening klantgericht te maken. Momenteel is dit traject nog volop in ontwikkeling.

In 2005 is het programma 'SVB Tien voor Service' van start gegaan, met als kernpunten een omslag van aanbodgericht naar vraaggericht opereren, inspelen op technologische ontwikkelingen, een meer volautomatische afhandeling en proactief handelen, meer zelfbediening via webservices (met DigiD) en de invoering van serviceteams.<sup>15</sup> Er zijn drie vormen van dienstverlening die de SVB onderscheidt:

- 1 volautomatische verwerking door het systeem
- 2 zelfservice door de klant
- 3 serviceteams waarbij de medewerker de klant helpt

Het beleid is dat gebeurtenissen, zoals bijvoorbeeld bij de geboorte van een kind of bij het bereiken van de AOW gerechtigde leeftijd, geautomatiseerd worden verwerkt. Daarbij wordt vaak gebruik gemaakt van informatie die door andere organisaties wordt aangeleverd.<sup>16</sup> Wanneer de diensten van de SVB niet geautomatiseerd kunnen worden dan bevordert de SVB zelfservice via het internet. Voorwaarde die de SVB hieraan stelt is dat zelfservice voor de klant niet belastend is. Alle overige zaken die niet automatisch of via zelfservice kunnen worden afgehandeld worden door het serviceteam behandeld. Dit team staat tevens klaar voor alle cliënten die contact opnemen met een vraag of zaak die vanwege de complexiteit niet via zelfservice te behandelen is of voor cliënten die geen gebruik willen maken van de zelfservice.

### *Aandacht voor digibeten binnen dienstverleningsbeleid*

Specifiek aandachtspunt bij de toegankelijkheid van de dienstverlening is de aandacht voor digibetisme. De uitvoerende instanties binnen de keten van Werk en Inkomen zijn zich er van bewust dat digibetisme een remmende werking kan hebben op deelname aan de maatschappij, en meer specifiek aan de arbeidsmarkt. Het beleid van de uitvoerende instanties ten aanzien

<sup>12</sup> [http://www.5beloften.nl/Checklist\\_Dienstverlening](http://www.5beloften.nl/Checklist_Dienstverlening).

<sup>13</sup> Uit de Voortgangsrapportage E-overheid van voorjaar 2010 blijkt onder meer dat de NUP doelstelling dat eind 2010 alle overheidsorganisaties voldoen aan de webrichtlijnen niet zal worden gehaald, voornamelijk omdat de gemeenten achter lopen op de ontwikkelingen bij het Rijk.<sup>13</sup>

<sup>14</sup> S. Duijm, P. Kanne, Analyse gemeentelijke coalitieakkoorden, De plaats van dienstverlening in gemeentelijke coalitieakkoorden, TNS-NIPO juli 2010.

<sup>15</sup> De SVB en service; 'Van excellente gevalsbehandeling naar excellente dienstverlening', informatie voor Dela, 2 juli 2010, p. 3.

<sup>16</sup> Dienstverlening SVB in kort bestek, mailbericht van 11 augustus 2010.

van het voorkomen van digibetisme komt tot uiting in ondermeer de volgende afspraken.

In het convenant 'Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven 2007-2015' verplicht de Rijksoverheid zich om in samenwerking met het CWI (nu UWV Werkbedrijf), UWV en gemeenten (o.a. via de sociale dienst) werkloze en niet-werkende laaggeletterden op te sporen.<sup>17</sup> Als resultaat van dit convenant voert de stichting Lezen&Schrijven het project 'Aanpak van laaggeletterdheid en digivaardigheid door gemeenten en UWV- Werkbedrijf' uit. In het kader van dit project kunnen balie medewerkers van UWV en gemeenten een workshop volgen voor het herkennen en het doorverwijzen van laaggeletterdheid en digibetisme.<sup>18</sup> Het project is in april van dit jaar gestart op 30 Werkpleinen.<sup>19</sup>

Daarnaast neemt UWV deel aan diverse programma's die als doel hebben om digibeten te herkennen en vervolgens digivaardig maken. Zo werkt UWV samen met de ministeries van Economische Zaken en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de FNV vakcentrale, en het programma Digivaardig & Digibewust aan het project 'Maak werk van digitale vaardigheden'. Doel hiervan is de sociaaleconomische positie van digibeten te verbeteren. Daarnaast neemt UWV samen met een aantal andere overheidsorganisaties, deel aan het project 'E-loket op 1'. Dat is een initiatief van ECP-EPN en Novay. Novay is initiator en uitvoerder van het project Kanalen in Balans, een toegepast wetenschappelijk multichannel-management project van Nederlandse overheden en kennisinstellingen.<sup>20</sup>

De website van de SVB is door Stichting Drempelvrij drempel vrij verklaard wat betekent dat de site toegankelijk is voor laaggeletterden en visueel gehandicapten. Er staat bijvoorbeeld een link op [www.svb.nl](http://www.svb.nl) waarmee tekst kan worden voorgelezen. Voor AKW aanvragers is er een verder versimpeld webformulier.<sup>21</sup> De SVB heeft verder in 2007 een speciale website geopend voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven ([svb.mijnabc.nl](http://svb.mijnabc.nl)). Bij de presentatie van die website stelde SVB dat die ook te gebruiken is als oefenmiddel op ROC's waar laaggeletterden leren lezen en schrijven. Daarnaast kunnen zij op die manier ook vertrouwd raken met het fenomeen internet. De website werd gelanceerd in het kader van de week van de alfabetisering.<sup>22</sup>

### **Klantgerichtheid**

De Werkpleinen hebben tot eind 2010 de beleidsmatige ruimte gekregen om naar eigen inzicht invulling te geven aan het concept integrale dienstverlening, hierbij dienen zij wel rekening te houden met de uitgangspunten uit de Wet SUWI.<sup>23</sup> De gedachte daarbij is dat de mensen, die in de praktijk met klanten te maken hebben, het beste weten hoe zij hun dienstverlening moeten inrichten. Vanuit de Wet SUWI kan integrale dienstverlening zodoende op verschillende wijzen geïnterpreteerd worden.

<sup>17</sup> Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid: Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven 2007-2015, september 2007.

<sup>18</sup> <http://gemeenteloket.szw.nl>.

<sup>19</sup> [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl).

<sup>20</sup> Novay, Brochure E-loket op 1; Signaleren en doorverwijzen van digibeten door loketorganisaties, 2010.

<sup>21</sup> [www.svb.nl](http://www.svb.nl).

<sup>22</sup> <http://www.nu.nl/internet/1234318/svb-lanceert-site-voor-laaggeletterden.html>.

<sup>23</sup> Overigens was er in die periode wel sprake van een aantal typerende kenmerken (principes), die hun oorsprong onder meer vinden in de experimenten Toonkamers. Zie het rapport *Eindevaluatie Toonkamers* van CWI, UWV en de Gemeenten d.d. 15 februari 2007.

Om de realisatie van integrale dienstverlening op de Werkpleinen te ondersteunen zijn VNG, UWV WERKbedrijf en Divosa een samenwerkingsverband aangegaan in het (voormalig) Algemeen Keten Overleg (AKO). Vanaf 2010 stuurt de Programmaraad de stuurgroep dienstverlening aan op de realisatie van integrale dienstverlening op de werkpleinen<sup>24</sup>.

Voormalig AKO heeft vijf klantprincipes voor werkzoekenden en (vijf voor) werkgevers benoemd die – als ze op de Werkpleinen zijn geïmplementeerd – moeten leiden tot een klantgerichte dienstverlening.<sup>25</sup> Daarnaast heeft de stuurgroep dienstverlening twaalf mijlpalen benoemd waaraan een Werkplein moet voldoen alvorens het beschouwd kan worden als volledig integraal opererend.<sup>26</sup> De mijlpalen vormen een leidraad voor de uitvoering, geven sturing (uniformering tot zekere hoogte) aan het proces van invoering en bieden inzicht over de voortgang ervan.<sup>27</sup> Enkele mijlpalen zijn ondermeer: één ontvangstbalie, één aanspreekpunt werkzoekenden, één managementteam en wederzijdse inzet van middelen.<sup>28</sup>

In augustus 2010 had 28 procent van de 122 Werkpleinen alle mijlpalen bereikt en daarmee integrale dienstverlening volledig ingevoerd (de zogenoemde groene Werkpleinen). Vierenvijftig procent had minimaal 66 procent van de mijlpalen bereikt (de blauwe Werkpleinen) en 18 procent had tot 65 procent van de mijlpalen bereikt (de gele en rode werkpleinen). Daarmee is de realisatie van de mijlpalen is voor een groot aantal Werkpleinen geheel of grotendeels volbracht, een kleiner aantal loopt achter in de realisatie van integrale dienstverlening.

In augustus 2010 is een AMvB gepubliceerd, waarin een aantal minimum vereisten voor de inrichting en dienstverlening is opgenomen waaraan Werkpleinen moeten voldoen. De AMvB geeft de Minister van Sociale Zaken mogelijkheden meer sturing te geven aan de invoering van integrale dienstverlening en in te grijpen als niet tijdig aan de minimum vereisten is voldaan. De AMvB is eind 2010 nog niet in werking gesteld.<sup>29</sup>

<sup>24</sup> Vanaf 2010 is Het AKO opgeheven en zijn haar taken overgedragen aan de programmaraad.

<sup>25</sup> Voor de werkzoekende: persoonlijke aandacht, maatwerk, toegankelijkheid en bereikbaarheid, duidelijkheid en tijdigheid. Voor de werkgever zijn dat: betrouwbaarheid, professionaliteit, daadkracht, toegankelijkheid en gemak en flexibiliteit.

<sup>26</sup> Op de website van de Programmaraad 'Samen voor de klant.nl' wordt door middel van vier kleuren (groen, blauw, geel en rood) het percentage behaalde mijlpalen aangeduid.

<sup>27</sup> De website 'Samen voor de klant' bevat alle informatie over de invoering van integrale dienstverlening, zoals de klantprincipes, de mijlpalen en de voortgang.

<sup>28</sup> Alle mijlpalen – en de stand van zaken rond de realisatie – zijn te vinden op de website 'Samen voor de klant' van de stuurgroep dienstverlening van de Programmaraad.

<sup>29</sup> De AMvB 'Werkpleinen' Besluit 26 augustus 2010. Staatsblad 2010 – 681. Of – en of op welk moment – onderdelen van de AMvB in werking worden gesteld is afhankelijk van de voortgang van de invoering van integrale dienstverlening op de werkpleinen.



### 3 Toegankelijke en klantgerichte dienstverlening in de uitvoering

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de uitvoerende instanties, in het bijzonder op Werkpleinen, een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening bieden.

#### **Toegankelijke dienstverlening**

De ketenpartners gaan uit van het multi-channeling principe; de klant kan via verschillende kanalen communiceren met- en dienstverlening ontvangen van de ketenpartners. Uit onderzoek van de Inspectie blijkt dat alle kanalen voor de klanten beschikbaar zijn.<sup>30</sup>

De mate waarin de uitvoerende organisaties sturen op het benutten van digitale kanalen hangt mede af van de mate waarin de individuele organisaties de dienstverlening gedigitaliseerd hebben. SVB en UWV zijn hierin ver gevorderd. Het digitaal aanvragen van een WWB uitkering is nog niet bij elke gemeente, en niet op elk Werkplein, mogelijk.

Bij UWV verloopt in 2010 ongeveer 70 procent van de WW intakes digitaal (via Werk.nl), tegen 35 procent WWB intakes bij gemeenten.<sup>31</sup> Verder heeft UWV een aantal pilots lopen op het terrein van digitale coaching, ondersteuning en training met betrekking tot het re-integratieproces.

Zoals hiervoor aangegeven wordt de WWB e-intake minder gebruikt dan de WW e-intake. Dat heeft een aantal redenen. Ten eerste bieden niet alle gemeenten de mogelijkheid van een e-intake aan. Ten tweede is de WWB intake langer en ingewikkelder (als gevolg van de voorschriften om een WWB uitkering te kunnen toekennen) dan de WW intake, bijvoorbeeld vanwege de vermogenstoets. Een derde reden is dat de WWB populatie gemiddeld genomen een lager opleidingsniveau heeft, vaker laaggeletterd is of moeite heeft met de Nederlandse taal waardoor een relatief groot deel van die groep niet digivaardig is.

De SVB heeft op drie van haar kantoren een pilot onderzoek uitgevoerd met de digitale AOW aanvraag. De pilot is opgezet naar aanleiding van kanaalsturing bij de AKW aanvraag. Bij die aanvraag wordt geen aanvraagformulier meer toegezonden, maar wordt per brief vermeld dat de aanvraag via internet ingediend kan worden, of, als men dat wil, er een papieren aanvraagformulier kan worden toegestuurd. Hiermee steeg het percentage digitale AKW aanvragers van 40 procent naar 80 procent. Bij de pilot voor de AOW steeg het percentage aanvragers via internet van 21 procent naar 50 procent.

<sup>30</sup> Inspectieonderzoek Toegang tot de keten 2010 en Gevolgen digitalisering 2010.

<sup>31</sup> Memo UWV Definitie digitaliseringgraad WW aanvraag, 20 oktober 2010. In het rapport van de inspectie "De burger bediend in 2010" wordt het percentage van 63 procent genoemd. Dat percentage is afgeleid van het aantal e-intakes WW ten opzichte van alle WW-instroom op basis van realisaties (cumulatief t/m week 42 2010, bron UWV). In het percentage van 70 procent zijn de werkzoekenden die zelf geen aanvraag hoeven in te dienen, zoals deeltijd WW-ers (gaat via de werkgever), bij faillissementen, bij herleving WW-recht binnen 26 weken, bij personen die minder dan 35 procent arbeidsongeschikt verklaard worden, niet in de noemer meegenomen, waardoor het totale percentage hoger is. Het cijfer van 70 procent is voor UWV leidend.

De dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen wordt zodoende steeds verder gedigitaliseerd. In toenemende mate kunnen klanten die digitaal vaardig zijn hiervan profiteren.<sup>32</sup>

Er zijn ook klanten die niet van de ontwikkeling kunnen profiteren omdat zij niet (voldoende) digitaal vaardig zijn; de digibeten. Geschat wordt dat afhankelijk van hoe de groep gedefinieerd is, er tussen de 1,6 miljoen en 4 miljoen mensen niet digitaal vaardig zijn.<sup>33</sup> Uit recent onderzoek (2010) blijkt dat 75 procent van de Nederlandse internetgebruikers beschikt over de benodigde operationele vaardigheden om bijvoorbeeld online formulieren in te vullen.<sup>34</sup> 29 procent beschikt over de strategische vaardigheden om zich te kunnen oriënteren op een bepaald doel en dat doel ook te bereiken via internet, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een baan. Zo kunnen personen die wel gewend zijn te internetten, chatten of gamen, toch niet in staat zijn om gebruik te maken van e-dienstverlening.

Personen die niet beschikken over de benodigde digitale vaardigheden hebben een of meer van de volgende algemene kenmerken: laag opgeleid, geen werk en de Nederlandse taal niet machtig. Digitaal (on)vaardig zijn is niet te relateren aan leeftijd. Op dit moment is de omvang van de groep digivaardigen in de sector Werk en Inkomen onbekend. De kenmerken van de populatie komen overeen met de kenmerken van de groep bijstandsgerechtigden.<sup>35</sup> Om die reden acht de inspectie het gegrond om te veronderstellen dat het in de sector om een substantiële groep mensen gaat.

De uitvoerende organisaties bieden cursussen aan voor baliemedewerkers en werkcoaches op de Werkpleinen om digibeten te herkennen. In de praktijk worden klanten die zich melden op een Werkplein voor een WW e-intake, doorverwezen naar een computer daar om via werk.nl een aanvraag in te dienen. Lukt dat niet dan kan men hulp daarbij krijgen van gastvrouwen/heren. Als de klant dat wenst is er de mogelijkheid voor een gesprek met een werkcoach/klantmanager. Op enkele Werkpleinen wordt er eveneens doorverwezen naar de zogenaamde cursus Klik en Tik, om de klanten wegwijs te maken met internet. In de praktijk komt het ook voor dat klanten bij de inschrijving een beroep doen op de sociaal raadslieden, onafhankelijke arbeidsadviseurs en initiatieven zoals de formulierenbrigade. In de uitvoering van de WWB verloopt een klein deel van de dienstverlening digitaal.

IWI signaleert dat professionals in de sector zich zorgen maken.<sup>36</sup> Volgens hen wordt de groep digibeten 'subtiel' in de richting van de digitale kanalen verwezen. Hierdoor komt de groep in de praktijk een aantal hobbels tegen. Zo vinden volgens hen minder digivaardige cliënten de websites en applicaties omslachtig en 'verdwalen ze in de links'. Zij hebben moeite met het aanvragen van een DigiD omdat ze de procedure vaak niet snappen. Verder

<sup>32</sup> E-dienstverlening is snel. De klant kan er thuis gebruik van maken en veelal op elk gewenst moment.

<sup>33</sup> Hieraan liggen twee onderzoeken ten grondslag:

> Maatschappelijke baten van e-vaardigheden; een verkenning. Amsterdam, SEO Economisch Onderzoek in opdracht van het ministerie van Economische Zaken, maart 2008.

> Onderzoek uitgevoerd door de Universiteit Twente naar het gebruik van Nederlandse elektronische overheidsdiensten, 2006.

<sup>34</sup> Trendrapport Computer en Internetgebruik (2010) Universiteit Twente. Uit dit onderzoek blijkt eveneens dat er geen effect is gevonden op het aantal uren dat men online op het internet doorbrengt op de informatie of strategische vaardigheden.

<sup>35</sup> CBS, statline 2007 "Tweede bijstandsontvangers laagopgeleid".

<sup>36</sup> IWI onderzoek Gevolgen Digitalisering

geven de professionals aan dat bij die groep de kans groot is dat zij door een digitale aanvraag aanvullingen van de Toeslagenwet of aanvullende bijstand bij een WW uitkering mislopen, omdat hier bij de e-intake niet op wordt gewezen.

## **Klantgerichte dienstverlening**

### *Persoonlijke benadering*

Op de Werkpleinen komt persoonlijke benadering tot uiting door de dienstverlening snel, flexibel en adequaat te laten inspelen op de omstandigheden en behoeften van de klant. De uitvoerende instanties gaan ervan uit dat elke klant zijn of haar eigen voorkeur heeft qua persoonlijke benadering. Hierbij wordt geselecteerd op basis van klantgroepen en klantprofielen: een hoog opgeleide klant met WW uitkering wordt geacht een andere persoonlijke voorkeur te hebben dan een laag opgeleide klant met WWB uitkering. Dat betekent volgens de uitvoerders dat niet elke klant (altijd) baliecontact (face to face) nodig heeft of dat de klant altijd de vaste contactpersoon telefonisch moet kunnen spreken. Een bezoek aan het werkplein is mogelijk, maar niet altijd noodzakelijk.

Uit inspectieonderzoek blijkt dat de medewerkers van de zogenaamde 'groene'<sup>37</sup> Werkpleinen werkgevers regelmatig bezoeken of op andere wijze contact zoeken om met werkgevers een vertrouwensband te creëren.<sup>38</sup> Het gaat dan om werkgevers die vacatures aanmelden op het Werkplein of waarvan het Werkplein verwacht dat er in de toekomst vacatures ontstaan. Via dit intensieve relatiebeheer wordt geprobeerd werkgevers permanent (of voor langere tijd) aan het Werkplein te verbinden.

### *Eén contactpersoon*

Werkpleinen bieden verschillende dienstverleningskanalen aan. Voor algemene vragen en voor klanten die incidenteel contact hebben met het Werkplein is een vast contactpersoon niet of minder van belang, bijvoorbeeld als het gaat om een vraag over de betaaldatum van de uitkering. Belangrijk is dan een snel en goed antwoord. Voor klanten met regelmatig of veel contact met casemanagers of werkcoaches werkzaam op de Werkpleinen, is één vast aanspreekpunt wel van belang. Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat indien klanten een contactpersoon hebben, zij het antwoord van de uitvoerende instanties vaker als 'passend' ervaren.<sup>39</sup> Op de 'groene' Werkpleinen hebben mensen met een WW en/of WWB uitkering in de regel een vast contactpersoon.<sup>40</sup> Dat houdt overigens niet in dat de vaste contactpersoon altijd degene is die communiceert met de klant. De klant heeft regelmatig te maken met andere medewerkers, zoals met medewerkers van het UWV klant contact centrum.

Op de onderzochte Werkpleinen heersen verschillende opvattingen over de interpretatie van één contactpersoon. Het belangrijkste verschil gaat over de vraag of de contactpersoon een generalist moet zijn die het hele proces van intake tot uitstroom de 'regie' voert over de klant, of een specialist die

<sup>37</sup> In het onderzoek Integrale dienstverlening (2010) heeft de inspectie onderzoek gedaan naar de verschillende varianten van geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen die volgens de mijlpalen van de Stuurgroep dienstverlening (voormalig AKO) als 'groen' kunnen worden aangeduid. De kleur groen houdt in dat de Werkpleinen het verste stadium van integrale dienstverlening hebben gerealiseerd.

<sup>38</sup> Integrale dienstverlening, IWI 2010.

<sup>39</sup> Toegang tot de keten, IWI 2010.

<sup>40</sup> Integrale Dienstverlening, IWI 2010.

tijdens bepaalde fasen van het proces de contactpersoon is. Uitvoerende instanties maken de afweging wat het beste is voor de klant en wat hanterbaar/efficiënt is voor de uitvoering. Als uitvoerende instanties specialisten hanteren, hebben klanten door middel van een warme overdracht aansluitend met verschillende contactpersonen te maken. De specialist kan de klant in bepaalde stadia beter bedienen is de gedachte dan.

Veruit de meeste Werkpleinen hebben de uitkeringstrajecten van het UWV en gemeenten van elkaar gescheiden. Dat betekent dat - na een geïntegreerde intake - klanten die een WW-uitkering aanvragen een werkcoach van het UWV toegewezen krijgen en de aanvragers van een WWB-uitkering een klantmanager van de gemeenten. In de meeste gevallen wordt bij het bereiken van het einde van de WW-uitkering de overdracht naar de WWB wel 'warm' gedaan. Dat wil zeggen dat de overdracht van een klant aan een nieuwe contactpersoon geschiedt door middel van een persoonlijk gesprek tussen de twee contactpersonen.

Een andere vorm van specialisatie ontstaat als de taken 'werk' en 'inkomen' gescheiden worden. Een persoon met een WW uitkering kan naast contact met de werkcoach waarmee hij voornamelijk het re-integratietraject bespreekt, ook contact hebben met medewerkers van de UWV backoffice over zijn uitkering.<sup>41</sup> Die functiescheiding wordt ook door veel gemeenten gehanteerd bij de uitvoering van de WWB op de Werkpleinen.<sup>42</sup> Ook de uitvoering van de re-integratietraject met betrekking tot de WWB wordt door verreweg de meeste onderzochte Werkpleinen 'opgeknipt'. Het grootste deel van de onderzochte Werkpleinen ziet de contactpersoon voor de re-integratie derhalve meer als een specialist die gedurende bepaalde fasen van het proces aan de klant verbonden is. Voorbeelden hiervan zijn de intakefase, de fase van intensieve bemiddeling naar werk of de fase van zorgbemiddeling.

Ruim een kwart van de 'groene' Werkpleinen heeft integrale dienstverlening ingevoerd met één aanspreekpunt die als generalist de klant van aanvang re-integratie tot het moment van uitstroom begeleidt<sup>43</sup>.

### *Maatwerk*

De uitvoering beschouwt maatwerk als een proces waarbij de klant zo snel mogelijk wordt gere-integreerd in het arbeidsproces.<sup>44</sup> De persoonlijke omstandigheden en voorkeuren van de klant worden in kaart gebracht, maar de vacatures en arbeidsmarktontwikkelingen zijn leidend. Dat houdt in dat wanneer de voorkeur van de klant (beroepskeuze) niet aansluit op het door de ketenpartners reëel geachte perspectief op uitstroom (de klant wil bijvoorbeeld als vrachtwagenchauffeur aan de slag maar er zijn slechts vacatures voor heftruckchauffeurs), de klant wordt gestimuleerd zich te concentreren op sectoren waar vacatures zijn of ontstaan. Ondersteuning wordt - indien noodzakelijk - geboden om het door ketenpartners beoogde pad naar werk af te leggen. Work first is voor de uitvoering, als de klant daardoor na enkele weken uitstroomt naar regulier werk, ook maatwerk. De mate waarin Werkpleinen de klant ondersteunen bij de oriëntatie op de arbeidsmarkt hangt af van het zelfbeeld en de zelfredzaamheid van de klant.

<sup>41</sup> Alle WW aanvragen worden vastgesteld op backoffices en ook vanuit daar beheert.

<sup>42</sup> Een verdere functiedifferentiatie kan ontstaan als gevolg van de handhaving van de plichten. Welke contactpersoon gaat hier over? Hoewel de inspectie hier geen specifiek onderzoek naar heeft verrichten komt uit gesprekken met werkcoaches en klantmanagers naar voren dat elk werkplein hier ook anders mee om kan gaan.

<sup>43</sup> Dit wijst een belronde onder 24 integraal werkende Werkpleinen uit, zie Onderzoek Integrale Dienstverlening 2010.

<sup>44</sup> Op de groene werkpleinen, Onderzoek Integrale Dienstverlening 2010. Daarbij zijn 24 medewerkers (12 managers en 12 professionals van de zes onderzochte werkpleinen) geïnterviewd.

De onderzochte Werkpleinen stellen bij de re-integratie van haar klanten de vraag van de werkgever centraal en spannen zich in hier zo veel mogelijk aan te voldoen. Volgens de uitvoerders is daarbij het doen aan verwachtingenmanagement bij werkgevers van belang. Niet alle wensen kunnen ingewilligd worden en niet alle vacatures kunnen (tijdig) vervuld worden. De Werkpleinen proberen in toenemende mate proactief te opereren door soms samen met de afdeling economische zaken van de gemeente, complementaire dienstverlening aan te bieden. Daarbij focussen zij zich niet alleen op het heden, maar ook op de toekomstige vraag/behoefte van de werkgever. Tenslotte proberen de onderzochte Werkpleinen werkgevers ook zoveel mogelijk te ondersteunen bij de administratieve handelingen die zij moeten verrichten om bijvoorbeeld loonkostensubsidie aan te vragen voor in dienst genomen uitkeringsgerechtigden.

#### *Eén locatie*

De Werkpleinen kunnen een gezamenlijke dienstverlening hebben, terwijl niet alle dienstverlening fysiek op één locatie aanwezig is. Uit het onderzoek van de inspectie<sup>45</sup> blijkt dat 16 van de 22 onderzochte 'groene' Werkpleinen wél alle diensten op één plek hebben waardoor de klant slechts naar één locatie toe hoeft. op overige (6) onderzochte 'groene' Werkpleinen zijn enkele gemeentelijke diensten die onder het Werkplein vallen apart gehuisvest. Voor die diensten kunnen klanten terecht op de locatie waar de overige gemeentelijke diensten zijn gevestigd.

<sup>45</sup> Onderzoek Integrale Dienstverlening, 2010.



## 4 De voorkeuren en ervaringen van de klant

In dit hoofdstuk worden de voorkeuren en ervaringen van klanten beschreven ten aanzien van de toegankelijkheid en klantgerichtheid van de uitvoerende instanties in de Sociale Zekerheid, in het bijzonder op de Werkpleinen.

### **Toegankelijkheid**

Ketenpartners gebruiken verschillende communicatiekanalen om vragen van klanten te beantwoorden, zoals post, telefoon, balie, websites en email. Uit onderzoek van de inspectie<sup>46</sup> blijkt niet alleen dat alle kanalen voor de klanten beschikbaar zijn, maar ook dat klanten de dienstverlening via alle kanalen nagenoeg gelijk waarderen. De waardering is gemeten aan de passendheid van de door hen ontvangen antwoorden. Passendheid is vertaald naar de aspecten vindbaarheid, begrijpelijkheid en maatwerk. Enkele verschillen zijn dat e-mail iets hoger scoort op vindbaarheid en post iets lager op begrijpelijkheid.

Voor alle klantgroepen zijn de telefoon en balie de voorkeurskanalen en die worden ook in de praktijk het meest gebruikt. Werkgevers geven aan bij voorkeur een vraag te stellen via internet (mail of website). Toch gebruiken ook zij in de praktijk meestal de telefoon.

De voorkeur en de keuze van de kanalen wordt vooral beïnvloed door de aard van de informatiebehoefte van klanten. Bijvoorbeeld of er sprake is van een eenvoudige vraag of een complexe vraag of als er een reactie van de uitvoering wordt verwacht. Zo kiezen klanten die snel een antwoord willen over het algemeen de telefoon. Bij een behoefte aan persoonlijk contact wordt vooral voor de balie of de telefoon gekozen. Bij belangrijke of ingewikkelde vragen hebben klanten een voorkeur voor de balie. De website wordt vooral gebruikt bij concrete vragen.

Verder spelen persoonlijke factoren een rol zoals het beheersen van de Nederlandse taal, de mate van zelfredzaamheid, opleidingsniveau en leeftijd. Lager opgeleiden hebben vaker een voorkeur voor telefoon en balie en kiezen ook vaker de balie. Hoger opgeleiden hebben een voorkeur voor en gebruiken vaker digitale kanalen.

WWB'ers en WW'ers hebben vaker een voorkeur voor de balie en gebruiken die ook vaker. AOW-ers gebruiken vooral de telefoon, hetgeen in iets mindere mate ook voor WIA/WGA'ers en Wajongers geldt. De keuze heeft met het aanbod te maken: WWB'ers en WW'ers krijgen een groot deel van hun dienstverlening op het Werkplein, waar een uitgebreide baliefunctie aanwezig is.

Ook is een aantal situationele factoren van invloed, waarvan de belangrijkste het hebben van vast contactpersoon is.

<sup>46</sup> Inspectieonderzoek Toegang tot de keten 2010 en Gevolgen digitalisering 2010

## Klantgerichtheid

### *Persoonlijke benadering*

Uit de drie IWI onderzoeken komt het algemene beeld naar voren dat klanten een persoonlijke benadering in de dienstverlening van de overheid belangrijk vinden. Er bestaan verschillende opvattingen over wat die persoonlijke benadering inhoudt. Voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt betekent een persoonlijke benadering vaak een gesprek met de contactpersoon op het Werkplein of een telefoontje met die persoon. Voor klanten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt kan ook een e-mail specifiek aan hen gericht een persoonlijke benadering betekenen. Klanten vinden het belangrijk niet als een nummer beschouwd te worden, ongeacht de wijze hoe de dienstverlening wordt aangeboden.

Ook werkgevers vinden een persoonlijke benadering belangrijk met name als het gaat om vacaturevervulling. Dan is er in eerste instantie sprake van rechtstreeks contact. Bijvoorbeeld als medewerkers van het Werkplein de werkgever bezoeken om kennis op te doen van het bedrijf om zo een relatie op te bouwen en vertrouwen te kweken. Het betekent voor een Werkplein dat het opbouwen en onderhouden van een netwerk van bedrijven (om vacatures te verwerven) een arbeidsintensief proces is.

### *Eén contactpersoon*

Klanten waarderen één aanspreekpunt waarvan zij weten dat die op de hoogte is van de persoonlijke omstandigheden van de klant, zodat hij zijn verhaal maar één keer hoeft te doen. Sommige WW en WWB klanten vinden dat de contactpersoon alle vragen over werk en inkomen zou moeten kunnen beantwoorden c.q. in elke vorm van dienstverlening zou moeten kunnen voorzien<sup>47</sup>. Andere WW en WWB klanten vinden het juist makkelijk om voor de re-integratie één contactpersoon te hebben, maar voor specifieke uitkeringsvragen zelf te kunnen bellen naar de gemeentelijke dan wel UWV backoffice. Op dit punt is de behoefte van de klant niet eenduidig.

Een enkel overdrachtsmoment vindt het overgrote deel van de geïnterviewde klanten niet storend. Uit het onderzoek van de inspectie<sup>48</sup> blijkt wel dat de (twee) onderzochte Werkpleinen waarbij de WWB gerechtigde contact heeft met verschillende aanspreekpunten en waarbij tevens sprake is van meerdere overdrachtsmomenten, gemiddeld meer dan een half punt lager scoren qua klantwaardering ten aanzien van een vast contactpersoon, vergeleken met Werkpleinen (vier) waarbij er minder aanspreekpunten en overdrachtsmomenten zijn.<sup>49</sup> Ook uit de interviews met cliënten blijkt dat zij minder tevreden zijn op de desbetreffende werkpleinen.<sup>50</sup>

### *Maatwerk*

Klanten vinden het belangrijk altijd serieus genomen te worden, ongeacht de wijze van communiceren of dienstverlening. Klanten met een uitkering die werken aan de re-integratie in het arbeidsproces willen invloed op het re-integratie proces uitoefenen en betrokken worden bij beslissingen die de ketenpartners hieromtrent nemen. De uitvoering zou volgens de klant de

<sup>47</sup> Onderzoek Integrale Dienstverlening, 2010.

<sup>48</sup> Onderzoek Integrale Dienstverlening, 2010.

<sup>49</sup> Dit blijkt uit de ketenmeter werk en inkomen, eerste meting 2010, uitgevoerd door BKWI in opdracht van UWV WERKbedrijf.

<sup>50</sup> Uit het onderzoek 'Wet eenmalige uitvraag' van de inspectie uit 2010, blijkt dat een deel van de cliënten meent dat ze dezelfde gegevens meer dan één keer heeft moeten aanleveren. De helft van de aanvragers van een WW-uitkering en één op de drie aanvragers van een WW-uitkering hebben die ervaring.



voorkeuren en persoonlijke omstandigheden van hem moeten kennen (en begrip tonen als hij problemen heeft) en waar mogelijk hier rekening mee houden bij de verdere dienstverlening.

Voor de werkgever bestaat maatwerk vooral uit een betrokken, proactieve opstelling van de uitvoerende instanties. Hierbij moet gedacht worden aan kennis hebben van - en interesse tonen in het bedrijf, meedenken met actuele maar ook toekomstige personeelsvraagstukken en de werkgever ondersteunen bij administratieve handelingen bij de dienstverlening.

#### *Eén locatie*

Mensen met een WWB uitkering die niet wonen in de kerngemeente waar het Werkplein gevestigd is, ervaren het veelal positief als de (WWB) dienstverlening in de gemeente wordt aangeboden waar zij woonachtig zijn, in plaats van op het Werkplein. Meestal moeten klanten voor de intake naar het Werkplein afreizen, terwijl verdere WWB dienstverlening daarna grotendeels in de eigen gemeente en daarmee dicht bij huis plaatsvindt. Klanten vinden het belangrijk om te weten op welke locatie ze moeten zijn voor het ontvangen van bepaalde dienstverlening.

Verder vinden alle type klanten het meestal niet erg als de backoffice (waar de uitkering wordt vastgesteld en beheerd) elders is gevestigd dan op het Werkplein. Klanten hoeven immers over het algemeen niet af te reizen naar de backoffice en kunnen hun vragen (over de uitkering) telefonisch of per e-mail stellen en afhandelen.



## 5 Een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening?

### **Discrepanties tussen dienstverlening en klantvoorkeuren**

In hoofdstuk drie is de feitelijke dienstverlening op de aspecten toegankelijkheid en klantgerichtheid in kaart gebracht. In hoofdstuk vier zijn de ervaringen en de voorkeuren van klanten beschreven ten aanzien van de dienstverlening door de uitvoerende instanties. Hieronder worden de discrepanties vermeld tussen de klantervaringen en voorkeuren en de dienstverlening die zij ontvangen evenals verklaringen voor de verschillen.

Uit de onderzoeken die aan dit rapport ten grondslag liggen komt het beeld naar voren dat klanten een grotere voorkeur hebben voor persoonlijk contact - baliecontact of contact via de telefoon met de contactpersoon - dan waarin de uitvoerende instanties feitelijk (willen) voorzien. Vooral laag opgeleide mensen of mensen die niet zelfredzaam zijn prevaleren persoonlijk contact. Hoewel uit het onderzoek naar de gevolgen van digitalisering blijkt dat UWV en SVB sturen op het benutten van digitale kanalen kunnen klanten in de praktijk altijd terugvallen op persoonlijk contact.

De aandacht voor digibetisme wordt in de praktijk ingevuld door een signaleringsfunctie aan de voorkant van het proces (bij de intake). Wanneer cliënten niet digivaardig zijn worden ze doorverwezen naar traditionele kanalen of naar een workshop over e-dienstverlening. Klanten worden op sommige Werkpleinen digivaardig gemaakt indien dat noodzakelijk is om gebruik te kunnen maken van de digitale dienstverlening in de keten. Klanten moeten soms een beroep doen op derden om via digitale kanalen toegang tot de keten te kunnen krijgen. Als vangnet fungeren zowel sociale raadslieden, de onafhankelijke arbeidsadviseurs en initiatieven zoals de Formulieren Brigade. De uitvoerende instanties hebben geen structurele taak om digibeten digivaardig te maken.<sup>51</sup>

Er is een verschil tussen de voorkeur van klanten ten aanzien van het één contactpersoon principe en de invulling daarvan door de uitvoerende instanties. Het verschil is met name aan de orde binnen het re-integratieproces waarbij de klant veelal één of meer keren overgedragen kan worden. Zo kan een WWB klant te maken krijgen met een UWV medewerker op het Werkplein die de intake verricht, vervolgens wordt hij overgedragen aan een gemeentelijke klantmanager werk die de klant probeert de bemiddelen naar werk. Lukt dat na verloop van tijd niet dan kiezen sommige gemeenten ervoor de klant over te dragen aan de klantmanager zorg. Die is gespecialiseerd in de ondersteuning van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Soms kan de klant ook contact hebben (face to face) met een medewerker die specifiek belast is met het matchen van de klant op vacatures. Per Werkplein en per gemeente kan dit proces anders georganiseerd zijn. De klant heeft dan de facto niet één contactpersoon van instroom tot uitstroom, maar één contactpersoon gedurende een bepaalde fase tijdens het verblijf in de uitkering. Binnen de uitvoering van de WW vindt minder overdracht plaats dan binnen de uitvoering van de WWB. Uit het onderzoek

<sup>51</sup> Klanten digivaardig maken is niet alleen noodzakelijk om toegang tot digitale dienstverlening te krijgen, maar vergroot tevens het perspectief op arbeid van de klant.

blijkt dat de tevredenheid van de klant ongunstig wordt beïnvloed als het aantal overdrachtsmomenten toeneemt.

Het laatste punt van verschil tussen de voorkeuren van de klant en de aangeboden dienstverlening hangt samen met de perceptie van maatwerk. De klant is over het algemeen meer gericht op het proces en de ketenpartners meer op het resultaat. Uit het onderzoek<sup>52</sup> komt naar voren dat de klant serieus genomen wil worden, dat wordt ingespeeld op zijn voorkeuren en omstandigheden en dat hij betrokken wordt bij - en inspraak heeft op - de stappen om uit te stromen naar arbeid. Uit interviews met managers en medewerkers van de Werkpleinen blijkt dat hoewel de ketenpartners ook waarde aan die aspecten hechten, zij zich voornamelijk richten op de kortste en efficiëntste weg naar werk.<sup>53</sup> Of en in hoeverre een verschil in perceptie zich voordoet hangt mede af van de zelfredzaamheid van de klant. Bij klanten die zelfredzaam zijn en een reëel beeld hebben van de eigen kansen op de arbeidsmarkt (in de ogen van de ketenpartners) speelt dit minder. Zelfredzame klanten ervaren over het algemeen de dienstverlening van de ketenpartners vaker als passend dan minder zelfredzame klanten.<sup>54</sup> Indien klanten niet zelfredzaam zijn en/of geen reëel beeld hebben van het eigen arbeidsmarkt perspectief kan er een verschil ontstaan tussen de perceptie van de uitvoering en de klant over het geleverde maatwerk.

### **Verklaringen**

Uit de drie onderzoeken die aan dit rapport ten grondslag liggen komen enkele redenen naar voren waarom bovenstaande discrepanties tussen klantvoorkeuren en de feitelijke uitvoering met betrekking tot de dienstverlening zich voordoen.

#### *Uitvoering wet en regelgeving*

Naast het bieden van een zo goed mogelijke dienstverlening aan de klant hebben de ketenpartners ook te maken met het uitvoeren van wet en regelgeving die invloed heeft op de mate waarin dienstverlening klantvriendelijk - vanuit het perspectief van de klant - aangeboden kan worden. Dat uit zich met name ten aanzien van de perceptie op maatwerk. De WWB schrijft voor dat al het beschikbare werk als passend beschouwd moet worden vanaf het moment dat een beroep wordt gedaan op een uitkering. Dat betekent dat de klant (als hij in staat is te werken en als er vacatures zijn) direct aan de slag moet, ook al heeft hij geen affiniteit met het aangeboden werk. De uitvoerders moeten ervoor zorgen dat er geen objectieve belemmeringen zijn om het werk te aanvaarden (bijvoorbeeld geen kinderopvang of vervoer). Vanuit de Wet SUWI en vanuit ketenpartner perspectief is maatwerk geboden. De klant ervaart dat niet altijd zo omdat er geen rekening is gehouden met zijn opleiding of beroepsvoorkeur. De klant met een WW uitkering kan gedurende het eerste half jaar in de uitkering op zoek gaan naar arbeid die aansluit bij zijn opleiding, werkervaring en affiniteit. Dat stelt de uitvoerder in staat om bij de dienstverlening de eerste zes maanden meer rekening te houden met de beroepsvoorkeur van de klant. De WWB klanten zijn over het algemeen minder zelfredzaam dan de WW klanten<sup>55</sup>. Daardoor zullen WWB klanten ook minder invloed hebben op het eigen re-integratieproces. Dat, samen met het uitgangspunt dat voor hen al het werk

<sup>52</sup> Onderzoek 'Integrale dienstverlening', 2010. Hierin zijn op werkpleinen klanten (werkzoekenden) geïnterviewd.

<sup>53</sup> Onderzoek 'Integrale dienstverlening', 2010. Hierin zijn op werkpleinen klanten (werkzoekenden) geïnterviewd.

<sup>54</sup> Onderzoek Integrale Dienstverlening, 2010.

<sup>55</sup> Onderzoek Integrale Dienstverlening 2010.

passend is, maakt dat zij minder maatwerk ervaren bij de dienstverlening dan WW klanten. In de Ketenmeter Werk en Inkomen van BKWI waarden WWB klanten het aspect maatwerk met een 6 en WW klanten een 6,5.<sup>56</sup>

#### *Efficiency bij de uitvoering van taken*

De uitvoerders van de sociale zekerheid worden geacht zo efficiënt mogelijk uitvoering te geven aan de opgedragen taken. Dat is een doelstelling van de Wet SUWI en van de uitvoerende instanties zelf. Het streven heeft betrekking op de inzet van re-integratiebudgetten maar ook op de uitvoeringskosten. Daarbij heeft de uitvoering te maken gehad met een hoge instroom vanwege de recessie en zullen er naar verwachting bezuinigingen plaatsvinden op de re-integratiebudgetten. Werkcoaches en klantmanagers geven aan selectief om te gaan met het inzetten van re-integratietrajecten.<sup>57</sup>

Een persoonlijke benadering in de vorm van fysiek klantcontact is een relatief arbeidsintensieve vorm. Een werkcoach die samen met de klant een uitkeringsaanvraag moet invullen of een intake moet doen is daarmee meer tijd kwijt dan wanneer de klant gevraagd wordt dat digitaal te doen. Voor UWV is het efficiënter om bijvoorbeeld klanten via het Klant Contact Centrum (KCC) zoveel mogelijk antwoorden op vragen te geven rond werk en inkomen dan klanten altijd direct contact te laten opnemen met de vaste contactpersoon (zoals de werkcoach). Voor UWV en gemeenten die samenwerken op het Werkplein kan het efficiënt zijn om enkele medewerkers specifiek te belasten met het matchen van klanten op vacatures. De 'matcher' opereert op basis van het klantdossier en roept de klant alleen op indien dat nodig wordt geacht. De 'matcher' kan zo heel effectief en efficiënt operen, zonder dat er persoonlijk contact met de klant nodig is.

#### *Digitalisering van taken*

Door meer dienstverlening via de digitale kanalen aan te bieden kan een efficiëntere uitvoering worden gerealiseerd.<sup>58</sup> Het Rijk (en ook de Europese Unie) wil dat publieke dienstverlening zoveel mogelijk (ook) digitaal wordt aangeboden, conform de ontwikkelingen in de private sector. Dat uitgangspunt geldt ook voor de sector werk en inkomen. De burgers die niet digitaalvaardig zijn, kunnen die ontwikkeling als bedreigend ervaren omdat de digitale kanalen mogelijk drempels opwerpen.

<sup>56</sup> Het gaat hier om het landelijke gemiddelde.

<sup>57</sup> Voor het onderzoek 'Integrale dienstverlening' zijn op de onderzochte Werkpleinen gesproken met werkcoaches en klantmanagers, ondermeer over de invulling van het maatwerkprincipe.

<sup>58</sup> UWV en de SVB verwachten als gevolg van digitalisering van de dienstverlening efficiënter te kunnen operen, Divosa gaat daar vooralsnog niet automatisch van uit omdat sociale diensten van gemeenten over het algemeen de klant willen spreken om een goed beeld van hem te krijgen.



## 6 Conclusies en oordeel

### Conclusies

De uitvoerende instanties in de sociale zekerheid besteden veel aandacht aan de kwaliteit van hun dienstverlening. Dat is ook van belang want de beeldvorming van burgers over de overheid is vaak gebaseerd op hun eerste ervaringen met de dienstverlening van de overheid. Het vertrouwen van de burger in de overheid hangt zodoende nauw samen met de kwaliteit van de dienstverlening. Vanuit de Wet SUWI en de onderlinge afspraken tussen de uitvoerders wordt er in beleid en uitvoering gestreefd naar een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening. De inspectie is in 2010 nagegaan hoe dat in de praktijk verloopt en hoe klanten de dienstverlening ervaren.

De inspectie concludeert in haar onderzoek dat UWV, SVB en gemeenten hun dienstverlening via meer kanalen aanbieden: telefoon, balie, e-mail, post en internet. In de praktijk blijken die kanalen ook voor de burgers en werkgevers beschikbaar en worden ze door hen nagenoeg hetzelfde gewaardeerd.

Klanten geven de voorkeur aan het gebruik van de telefoon en de balie en maken in de praktijk ook gebruik van die kanalen. Factoren die van invloed zijn op de daadwerkelijke keuze van een kanaal hebben zowel te maken met kenmerken van het kanaal als van de vraag of het probleem. Belangrijkste factoren zijn of er snel contact met de uitvoering kan worden gelegd, de behoefte aan persoonlijk contact, de complexiteit van de vraag en het belang van de vraag voor de klant. Ook het opleidingsniveau is van invloed. Lager opgeleide klanten maken in vergelijking met hoger opgeleide klanten vaker gebruik van de balie en minder van internet.

UWV en SVB sturen op een optimale benutting van de digitale kanalen. Het gebruik van die kanalen vooral aan het begin van het proces neemt toe, zoals de uitkeringsintake. Gemeenten bieden hun dienstverlening minder vaak aan via het digitale kanaal, hetgeen ook samenhangt met de kenmerken van de wetgeving en van de doelgroep die zij bedienen. Vooral lager opgeleiden beschikken niet over de vaardigheden beschikken om aansluiting te vinden bij e-dienstverlening. Driekwart van de Nederlanders is in staat om digitaal formulieren in te vullen en 29 procent beschikt over de strategische digitale vaardigheden om zich met behulp van internet te kunnen oriënteren op een bepaald doel en dat doel ook te bereiken. Zo kunnen personen die wel gewend zijn te internetten, chatten of gamen, toch niet in staat zijn om gebruik te maken van e-dienstverlening.<sup>59</sup>

Op de Werkpleinen is de aandacht voor mensen die geen toegang hebben tot de e-dienstverlening in ontwikkeling. De uitvoering probeert digibeten te herkennen tijdens de intake. Personen die niet kunnen omgaan met computers/internet worden op enkele Werkpleinen digivaardig gemaakt. Het behoort niet tot de taak van de uitvoerende instanties om digibetisme te bestrijden. De inspectie concludeert dat op dit moment de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening voor mensen die niet digivaardig

<sup>59</sup> Trendrapport Computer en Internetgebruik (2010) Universiteit Twente. 93 procent van de Nederlandse bevolking maakt gebruik van internet.

zijn, niet in het geding is, omdat alle kanalen beschikbaar zijn. De inspectie acht dat het van belang is dat alle kanalen beschikbaar blijven.

Burgers en bedrijven die vaker gebruik maken van de dienstverlening van de uitvoerende instanties waarderen een persoonlijke benadering en een vast aanspreekpunt. Werkpleinen geven hier op verschillende manieren invulling aan. Op de Werkpleinen waar integrale dienstverlening voltooid is, komt het voor dat – na een geïntegreerde intake - de werkzoekende met verschillende personen contact heeft en/of een aantal keer wordt overgedragen. De klant ervaart dat niet altijd als vervelend, soms is het makkelijk om zelf 'even' contact op te kunnen nemen met bijvoorbeeld een backoffice over de hoogte van de uitkering. Toch moet er sprake zijn van een juiste balans. Een groot aantal overdrachtsmomenten heeft namelijk wel een ongunstige invloed op de klanttevredenheid. Werkgevers hebben op de onderzochte Werkpleinen wel altijd een vast aanspreekpunt (accountmanager) en worden niet geconfronteerd met overdracht.

Uit de drie inspectieonderzoeken blijkt dat er grenzen zijn aan de klantgerichtheid. De dienstverlening van de uitvoerders wordt mede bepaald door wet en regelgeving (bv de WWB) en het streven naar een efficiënte uitvoering. De uitvoerende instanties zijn bij de invulling van maatwerk meer resultaatgericht (focus op zo snel mogelijke uitstroom naar arbeid) en de klant meer procesgericht (voorkeuren en persoonlijke omstandigheden voorop, invloed op het proces, correcte bejegening). Gevolg is dat waar de uitvoerende instanties vinden dat zij maatwerk richting de werkzoekende leveren, de werkzoekende dat niet altijd zo ervaart.

De uitvoerende instanties stellen de vraag van werkgevers centraal. Op de onderzochte Werkpleinen wordt hier proactief op ingespeeld. De uitvoerende organisaties beseffen dat de betrokkenheid van werkgevers bij de Werkpleinen voor een groot deel de effectiviteit van de uitvoering bepaalt (hoe meer vacatures werkgevers aanmelden, des te makkelijker en/of meer klanten, naar arbeid bemiddeld kunnen worden). Er wordt veel tijd en energie gestoken in het opbouwen en het onderhouden van een breed netwerk van werkgevers. Laatstgenoemden waarderen die inspanning.

### **Oordeel**

Het oordeel wordt gegeven aan de hand van de hoofdvraag van het rapport. Die luidt:

*Bieden de uitvoerende instanties binnen de keten Werk en Inkomen toegankelijke en klantgerichte dienstverlening aan, en hoe ervaren burgers en werkgevers die dienstverlening?*

De inspectie is van mening dat de dienstverlening van de uitvoerende instanties op dit moment toegankelijk is.<sup>60</sup> Via verschillende kanalen - telefoon, balie, internet en post – hebben klanten toegang tot de dienstverlening van de uitvoering. Klanten waarderen de toegankelijkheid van de kanalen nagenoeg hetzelfde. De inspectie concludeert eveneens dat de dienstverlening op de werkpleinen die integrale dienstverlening hebben ingevoerd

<sup>60</sup> Een groot deel van de bevindingen van de inspectie zijn gebaseerd op onderzoek ten aanzien van de zogenaamde 'groene' werkpleinen. Deze hebben integrale dienstverlening volledig ingevoerd en zijn daarmee in staat goede dienstverlening te bieden. Op dit moment hebben de meeste Werkpleinen integrale dienstverlening nog niet (volledig) ingevoerd.



klantgericht is.<sup>61</sup> De inspectie constateert dat klantgerichtheid niet altijd hoeft te leiden tot hoge klanttevredenheid. Wet- en regelgeving en het streven naar efficiency bepalen mede de klanttevredenheid over de dienstverlening.

De inspectie plaatst bij het oordeel een aandachtspunt. E-dienstverlening biedt voordelen in snelheid en beschikbaarheid voor de meeste klanten en efficiency in de uitvoering. Een risico is dat het de achterstand van kwetsbare groepen vergroot. E-dienstverlening verloopt sneller dan de dienstverlening via de meer traditionele kanalen. Dat kan ongunstig zijn voor effectiviteit van de dienstverlening voor personen die aangewezen zijn op de traditionele kanalen. Een voorbeeld is het matchen van werkzoekenden en vacatures. Als de cliënt geen gebruik kan maken van e-dienstverlening is de cliënt minder snel op de hoogte van de vacatures en is de kans groter dat de baan al vergeven is. Blijvende aandacht voor de toegankelijkheid en de effectiviteit van de overheidsdienstverlening voor digibeten is daarom grond.

<sup>61</sup> Een kwart van de werkpleinen heeft op dit moment integrale dienstverlening ingevoerd.

## 7 Reacties SVB, UWV, Divosa en VNG

### **Algemeen**

De organisaties SVB, UWV, VNG en Divosa hebben op het concept van deze rapportage een bestuurlijke reactie gegeven. De brieven met bestuurlijke reacties zijn in bijlage 2 opgenomen. De organisaties hebben eveneens de nota's van bevindingen, waarop deze rapportage is gebaseerd, voorzien van ambtelijk commentaar.

### **Reactie SVB**

De SVB onderschrijft het belang van een persoonlijke benadering in de dienstverlening waar IWI over rapporteert. Maatwerk bij de dienstverlening is niet altijd mogelijk via een callcenter. SVB heeft daarom haar callcenters reeds afgeschaft en vervangen door *serviceteams*, waardoor klanten met één SVB-medewerker hun hele dossier kunnen bespreken. Naast de dienstverlening van de *serviceteams* kan de klant kiezen voor *selfservice*; en waar het kan zal de SVB de klant in het geheel niet 'lastig' vallen door de inzet van pro-actieve- en volautomatische verwerking.

De SVB geeft verder aan dat waar er in het rapport wordt gesproken over sterke sturing op de digitale kanalen die klanten ervaren, zij zich niet in dit beeld herkend. De SVB geeft aan dat zij uitgebreid onderzoek doet naar de gevolgen van het overschakelen naar digitale dienstverlening voor haar klanten, terwijl daarnaast alle andere kanalen open staan voor de klant.

De SVB betreurt dat bepaalde onderdelen van het rapport geen bevindingen bevatten met betrekking tot de SVB, bijvoorbeeld waar het gaat om toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en de voorkeuren en ervaringen van de klant. Daarmee verliezen de algemene conclusies van het rapport aan waarde, aldus de SVB.

Ten slotte geeft de SVB aan het van groot belang te vinden dat de overheid voor haar burgers bereikbaar blijft op een algemene en toegankelijke wijze.

### **Reactie UWV**

Het doet UWV deugt dat IWI de inspanningen van Gemeenten, UWV en SVB en resultaten van die partijen op het terrein van de dienstverlening en het gebruik van verschillende kanalen positief beoordeeld.

UWV geeft over mogelijk nadelige effecten van digitale dienstverlening voor mensen die meer aangewezen zijn op de 'traditionele' kanalen aan, dat studie uitwijst dat laag opgeleide Nederlanders dagelijks gemiddeld meer tijd besteden aan het internet dan hoog opgeleide Nederlanders. UWV sluit aan bij deze trend door volwaardige digitale dienstverlening aan te bieden, waarbij zij een balans moet zien te vinden tussen klanttevredenheid, effectiviteit en efficiency.

Tenslotte geeft UWV aan dat als gevolg van omvangrijke budgetkorting die zijn opgenomen in het regeerakkoord, digitale dienstverlening een steeds groter onderdeel zal gaan uitmaken van de dienstverlening. Daarbij blijft zij face to face dienstverlening aanbieden voor mensen die minder of

niet digivaardig zijn en blijft zij participeren in projecten om digibetisme tegen te gaan.

### **Reactie Divosa**

IWI constateert terecht dat de keten van werk en inkomen uitgaat van het multi-channeling principe. Divosa herkent de conclusies dat alle kanalen voor de klanten beschikbaar zijn en dat het digitaal aanvragen van een WWB nog niet bij elke gemeenten en op elk Werkplein mogelijk is. Divosa verwacht dat in 2011 steeds meer gemeenten en Werkpleinen wel in voorzien.

Divosa vindt de ervaringen van klanten erg belangrijk. Over de uitkomst dat klanten op de Werkpleinen veelal één contactpersoon hebben is zij tevreden, nu dat tot hogere klanttevredenheid leidt. Ook de constatering van IWI dat alle typen klanten het meestal niet erg vinden als de backoffice elders is gevestigd dan het Werkplein, biedt voor Divosa aanknopingspunten voor de uitwerking van de regeling onderkant arbeidsmarkt.

Verder is Divosa van mening dat gemeenten voldoende aandacht hebben voor het geconstateerde digibetisme omdat gemeenten dienstverlening aanbieden via meerdere kanalen. Ten aanzien van de invulling van het één contactpersoon principe geeft Divosa aan dat het aantal overdrachtsmomenten beperkt moet zijn, maar dat het ondoenlijk is om vanaf het intake-moment tot aan het moment van uitstroom alle begeleiding te laten verrichten via één professional. Belangrijk is dat er sprake is van één klantmanager die de regie voert, maar die gebruik kan maken van de expertise van andere professionals. Divosa onderschrijft de constatering van IWI dat er verschil kan zijn in de perceptie van maatwerk tussen de klant en de uitvoering hetgeen niet altijd te voorkomen is. Belangrijk acht zij wel dat de klant serieus genomen wordt, dat wordt ingespeeld op zijn voorkeuren en omstandigheden, en dat hij betrokken wordt bij – en inspraak heeft op – de stappen om uit te stromen naar werk.

Tenslotte geeft Divosa aan dat de bezuinigingen op zowel UWV als gemeenten de samenwerking om tot een goede dienstverlening te komen, mogelijk onder druk zet.

### **Reactie VNG**

De VNG geeft aan dat de norm die in de inleiding van het rapport wordt weergegeven te weten: 'elke klant dient toegang te hebben tot de dienstverlening ongeacht de mate van zelfredzaamheid' in haar beleving niet altijd consequent wordt toegepast in de rest van de rapportage.

Daarnaast is de VNG van mening dat het wenselijk is - nu IWI ten aanzien van de digitale dienstverlening verschillen constateert tussen de gemeenten en UWV in de uitvoering – steeds per ketenpartner de bevindingen en conclusies weer te geven. Gemeenten zullen het rapport dan beter kunnen hanteren.

Tenslotte geeft de VNG aan ten aanzien van het aspect e-intake WW en WWB overlap te constateren met de rapportage van het IWI programma Informatieprocessen en wijst zij erop dat gemeenten de WWB in medebewind uitvoeren en derhalve niet als uitvoerende instantie of uitvoerder beschouwd kunnen worden.

### **Naschrift IWI**

IWI geeft in haar rapport aan dat het aanbieden van digitale dienstverlening in het bijzonder een risico vormt voor mensen die niet over de vaardigheden beschikken om digitale informatie te verwerken. Belangrijk is dat de uitvoerende instanties vaststellen welke klanten hiertoe in staat zijn en welke klanten daarbij ondersteuning nodig hebben. Hoeveel uur een persoon op internet doorbrengt is geen goede indicator om te kunnen bepalen of mensen over voldoende vaardigheden beschikken om gebruik te kunnen maken van de digitale kanalen. Uit onderzoek van de Universiteit van Twente Trendrapport Computer en Internetgebruik (2010) blijkt dat er geen effect is gevonden op het aantal uren dat men online op het internet doorbrengt op de informatie of strategische vaardigheden. 75 procent van de Nederlandse internetgebruikers beschikt over de benodigde operationele vaardigheden om bijvoorbeeld online formulieren in te vullen. En 29 procent beschikt over de strategische vaardigheden om zich te kunnen oriënteren op een bepaald doel en dat doel ook te bereiken via internet, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een baan.

De SVB geeft aan zich niet te herkennen in het beeld dat klanten sterke sturing op de digitale kanalen ervaren van de SVB. IWI heeft die conclusie aangepast in het rapport omdat IWI geen klanten van de SVB heeft geïnterviewd ten aanzien van dit aspect. De SVB stuurt wel op het gebruik van digitale kanalen, maar hoe SVB klanten die sturing ervaren is onbekend. De SVB betreurt het dat bepaalde onderdelen van het rapport geen bevindingen bevatten met betrekking tot de SVB. De verklaring hiervoor is dat de SVB geen object van onderzoek is geweest ten aanzien van integrale dienstverlening op de Werkpleinen en de dienstverlening aan werkgevers.

De VNG geeft aan dat IWI haar eigen norm niet consequent toepast in het rapport. IWI is deze mening niet toegedaan, de normen zijn consequent toegepast hetgeen ook in de conclusies en het oordeel tot uitdrukking komt. Daarnaast vindt de VNG het wenselijk dat de bevindingen rond de toepassing van digitale dienstverlening uitgesplitst worden naar de gemeenten en UWV. IWI is van mening dat het rapport hierin al voorziet. Op de aspecten waar dat relevant is, wordt vermeld op welke instantie(s) de bevindingen en conclusies van toepassing zijn. De VNG meent dat er een overlap is tussen de inspectierapporten "De burger bediend in 2010" en "Balans in Dienstverlening". In het rapport "De burger bediend in 2010" gaat de inspectie in op de administratieve lastenverlichting in het kader van e-dienstverlening, hetgeen niet het onderwerp is van deze rapportage.

Ten slotte wil IWI ingaan op de dienstverlening die aangeboden kan worden op meerdere locaties. IWI wil hiermee niet suggereren dat klanten het waarderen dat zij voor de dienstverlening moeten reizen naar meerdere locaties tegelijk. Bedoeld wordt dat klanten het waarderen als na de intake (en een mogelijk vervolgesprek) op het Werkplein de verdere dienstverlening plaatsvindt op de gemeentelijke backoffice - als die zich dicht bij de eigen woning bevindt.

## Bijlage 1

### Opzet en verantwoording onderzoeken

De drie onderzoeken die aan het rapport ten grondslag liggen worden hieronder kort toegelicht. De onderzoeken zijn op te vragen bij de inspectie en tevens te downloaden via de website van de inspectie: [www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl).

#### 1 Toegang tot de keten

##### Vraagstelling

*'Sluiten de kanalen die de uitvoeringsorganisaties en gemeenten hanteren aan bij de behoefte van klanten in het geval dat deze vragen hebben als gevolg van belangrijke life events op het gebied van werk en inkomen?'*

1. Welke vragen hebben klanten als gevolg van belangrijke life events op het gebied van werk en inkomen?
2. Welke vragen kunnen per welk kanaal worden beantwoord?
3. Welk kanaal kiest een klant voor welke vraag?
4. Welke factoren spelen een rol bij de kanaalkeuze?
5. In hoeverre krijgt de klant een passend antwoord op de gestelde vraag?
6. Hoe waarderen de klanten de dienstverlening?

##### Onderzoeksmethoden en representativiteit

In het onderzoek zijn verschillende methodieken naast elkaar gebruikt.

*Deskresearch:* Er heeft documentanalyse plaatsgevonden.

*Enquête:* Onder 6 klantgroepen zijn 4000 enquêtes uitgezet, 24.000 in totaal. Voor elke klantgroep is een vragenlijst ontworpen. Response per klantgroep variërend tussen 25% en 42%.

*Casestudy's:* Er zijn 11 casestudy's uitgevoerd bij de uitvoerende instanties om de beschikbare kanalen nader te bestuderen. Zes casestudy's zijn bij gemeentelijke sociale diensten verricht, de overige bij UWV en SVB.

Het onderzoek geeft een landelijk representatief beeld van de volgende klantgroepen AOW, WIA/WGA, Wajong, WW, WWB en werkgevers.

#### 2 Gevolgen digitalisering

##### Vraagstelling

*'Zorgen UWV, SVB en gemeenten voor een toegankelijke dienstverlening voor mensen die niet of minder makkelijk toegang hebben tot e-dienstverlening op het gebied van werk en inkomen?'*

- 1) Wat zijn de kenmerken van de populatie klanten in het stelsel van werk en inkomen die niet of minder digivaardig zijn?
- 2) Wat is het beleid van UWV, SVB en gemeenten op het gebied van e-dienstverlening?
- 3) Wat is het beleid voor mensen die niet of minder goed toegang hebben tot e-dienstverlening?
- 4) Zijn de oplossingen en alternatieven in de praktijk beschikbaar voor cliënten van UWV, SVB en gemeenten?
- 5) Worden de oplossingen en alternatieven in de praktijk gebruikt?

### **Onderzoeksmethoden en representativiteit**

In het onderzoek zijn verschillende methodieken naast elkaar gebruikt.

*Deskresearch:* Er heeft documentanalyse plaatsgevonden.

*Interviews:* Met UWV, Divosa, SVB, Platform Digivaardig Digibewust, Landelijke Cliëntenraad, Cliëntenraad van SVB, Cliëntenraad van UWV.

*Casestudy's:* Op drie werkpleinen interviews met managers, werkcoaches, casemanagers, gastvrouwen, onafhankelijke arbeidsadviseurs, en observaties.

*Telefonische interviews en face to face interviews:* met klanten en sociale raadslieden.

*Bespiegelende expertmeting:* De resultaten van het onderzoek zijn besproken tijdens een bijeenkomst met de uitvoerders.

Door het gebruik van verschillende methoden voor dataverzameling en het toetsen van veronderstellingen bij verschillende type respondenten is het aannemelijk dat de bevindingen ook gelden voor andere, vergelijkbare Werkpleinen die niet zijn onderzocht.

## **3 Integrale Dienstverlening**

### **Centrale vraagstelling:**

*'Welke varianten van integrale dienstverlening zijn er op de 'groene' Werkpleinen en wat zijn de effecten van de gevonden varianten voor de klant?'*

### **Deelvragen**

- 1) Wat zijn de belangrijkste kenmerken van integrale dienstverlening?
- 2) Hoe vullen de zes geselecteerde 'groene' Werkpleinen integrale dienstverlening in?
- 3) Welke gevolgen hebben de aangetroffen varianten van integrale dienstverlening (op de Werkpleinen) voor de klant (werkzoekenden en werkgevers)?

### **Onderzoeksmethoden en representativiteit**

In het onderzoek zijn verschillende methodieken naast elkaar gebruikt.

*Deskresearch:* Er heeft documentanalyse plaatsgevonden.

*Oriënterende expertmeting:* Brainstormsessie met de uitvoerders op de werkpleinen.

*Telefonische enquête:* Aan alle 'groene' werkpleinen is een korte vragenlijst voorgelegd.

*Casestudy:* Gehouden op zes werkpleinen. Interviews met managers, werkcoaches, klanten, vertegenwoordigers van werkgevers.

*Bespiegelende expertmeting:* De resultaten van het onderzoek zijn besproken tijdens een bijeenkomst met de uitvoerders.

In dit onderzoek is van een brede inventarisatie (een brainstorm met experts en een telefonische enquête onder alle groene Werkpleinen) toegewerkt naar een smalle set van intensieve casestudies bij specifiek geselecteerde Werkpleinen. Binnen de casestudies is gesproken met representanten van alle stakeholders. Vervolgens zijn de resultaten van die gesprekken vergeleken met door een andere partij uitgevoerde en grootschaliger opgezette klanttevredenheidsonderzoeken. De gecombineerde bevindingen zijn tenslotte voorgelegd aan een andere groep van experts, met name ook uit groene Werkpleinen. Daarom kunnen de resultaten van de casestudies gezien worden als een goede indicatie van de situatie bij de groene Werkpleinen in het algemeen. Of deze beschrijving ook opgaat voor de andere ('blauwe', 'gele' of 'rode') Werkpleinen, is onzeker.

## **Bijlage 2**

Reacties VNG, Divosa, UWV en SVB







Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

Inspectie Werk en Inkomen (IWI)  
mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN 'S-GRAVENHAGE

doorkiesnummer (070) 373 8696	uw kenmerk	bijlage(n)
betreft VNG-reactie op rapport 'Balans in dienstverlening'	ons kenmerk BAWI/U201100089	datum 21 januari 2011

*Geachte heer Van den Bos,*

Hierbij ontvangt u de bestuurlijke reactie van de VNG op de rapportage 'Balans in dienstverlening' van het IWI-programma 'Dienstbare overheid'. De hoofdlijn van onze reactie valt uiteen in twee delen:

- De norm die in de inleiding wordt beschreven is in onze beleving niet consequent toegepast in de rest van de rapportage.
- Omdat u verschillen constateert tussen het UWW en de gemeenten en tussen WW en WWB - cliënten met betrekking tot (toegang tot) digitale dienstverlening is het in onze beleving wenselijk om bij de beschrijving van de bevindingen steeds de bovengenoemde uitsplitsing te hanteren. Daarmee zou het onderzoek beter hanteerbaar kunnen worden gemaakt voor gemeenten. Daarnaast noemen wij de overlap tussen programmarapportages en medebewind versus uitvoering.

Overlap met programmarapportage 'Informatieprocessen'

Er lijkt een overlap te zijn met de rapportage van het programma 'Informatieprocessen'. Met name als het gaat om e-intake bij de WW en de WWB zien we een herhaling van inhoudelijke passages die ons al eerder zijn voorgelegd in de programmarapportage 'De burger bediend in 2010'. Wij krijgen het gevoel twee keer bestuurlijk te worden gevraagd om te reageren op dezelfde uitspraken. Wij zullen bij onze inhoudelijke opmerkingen dan ook verwijzen naar onze reactie op 'De burger bediend' u toegezonden per brief van 15 december jl., referentie BAWI/U201002634.

Geen uitvoering, maar medebewind

U noemt in het rapport UWW, SVB en gemeenten regelmatig als uitvoerders of uitvoerende instanties. Gemeenten zijn met betrekking tot de WWB meer dan dat. Zij hebben de WWB medebewind.

## Toetsen op de norm

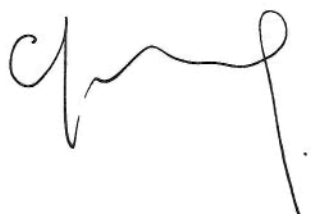
Wij waarderen het zeer dat in dit rapport een norm is omschreven. De norm die u formuleert op pagina 7 - elke klant dient toegang te hebben ongeacht de mate van zelfredzaamheid – en die wij onderschrijven, verliest u uit het oog op pagina 10: 'Uit onderzoek blijkt dat de ontwikkeling van e-dienstverlening op het terrein van Werk en Inkomen bij gemeenten achterloopt ten opzichte van andere beleidsterreinen van gemeenten, zoals voor bijvoorbeeld burgerzaken en bij het aanvragen van een paspoort.' U toetst hier de werkwijze van het terrein van werk en inkomen met betrekking tot digitalisering aan de digitalisering op een geheel ander beleidsterrein: publiekszaken en gaat u uitsluitend in op e-dienstverlening, niet op andere toegangskanalen. Verderop in de tekst gaat u nog verder in op een aanpak van laaggeletterdheid en digibetisme. Voor ons is het uitgangspunt dat de cliënt centraal staat en toegang dient te hebben tot de dienstverlening van werk en inkomen. Omdat dit een gemiddeld zwakkere groep burgers betreft dan de totaalpopulatie (waarmee een afdeling publiekszaken te maken heeft) zal er minder dan gemiddeld gebruik worden gemaakt van gedigitaliseerde dienstverlening. Maar dat staat los van de norm op pagina 7, het gaat erom of personen die niet zelfredzaam genoeg zijn voor WWB-gerelateerde digitale dienstverlening op een andere wijze toegang hebben. Daar gaat de rapportage niet op in.

## Intake, maatwerk en toegankelijkheid

- Voor onze opvatting over de beschikbaarheid en het gebruik van de e-intake WWB verwijzen wij naar onze reactie op 'De burger bediend in 2010'.
- Er wordt aangegeven dat de WWB een kleiner percentage e-intake kent dan de WW, daardoor zijn er minder problemen met digibeten die verdwalen. Een meer exacte analyse wordt niet gegeven, bijvoorbeeld of deze digibeten via een ander toegangskanaal wel of geen toegang tot de dienstverlening krijgen (koppeling aan de norm op pagina 7) en of zich daarbij verschillen manifesteren tussen WW-ers en WWB-ers. Dat zou een waardevolle aanvulling zijn.
- Op pagina 16 staat: 'De uitvoering beschouwt maatwerk als een proces waarbij de klant zo snel mogelijk wordt gere-integreerd in het arbeidsproces.' In aanvulling op deze bevinding uit uw onderzoek geven wij aan dat 'zo snel mogelijk' ook kan betekenen dat in sommige gevallen eerst belemmeringen zoals schulden en verslavingen moeten worden weggenomen.
- Met betrekking tot toegankelijkheid geeft u aan dat door UWW en SVB wordt gestuurd op het benutten van digitale kanalen (pagina 23). U noemt gemeenten niet. Het is niet helder of de alinea's die volgen op deze uitspraak dan ook sec UWW en SVB betreffen of ook gemeenten. De WWB wordt weer genoemd bij behandeling van een volgend aspect (één contactpersoon).
- Uit interviews met managers en medewerkers van de Werkpleinen blijkt dat hoewel de ketenpartners ook waarde aan die aspecten hechten, zij zich voornamelijk richten op de kortste en efficiëntste weg naar werk. Ook hier willen wij in aanvulling hierop weer benadrukken dat in onze beleving voor een aantal cliënten de kortste weg naar werk ook de meest efficiënte is, voor een aantal niet. Dit omdat er één of meerdere barrières geslecht moeten worden om te kunnen toetreden op de arbeidsmarkt.
- U schrijft vervolgens dat een verschil in perceptie over maatwerk tussen klant en dienstverlener afhankelijk is van de mate van zelfredzaamheid. Ook hier zou het waardevol zijn de bevindingen uit te splitsen naar WW respectievelijk WWB -cliëntbestanden.
- Het aandachtspunt bij het oordeel kunnen wij niet goed duiden. Ons is niet helder of het aandachtspunt onverkort van toepassing is op het WWB-cliantbestand zeker gezien wat u voorafgaand in het rapport heeft opgeschreven over het gebruik van de e-intake, de zelfredzaamheid van de verschillende cliëntgroepen en de voorkeur en ervaringen van cliënten en de toegankelijkheid.

Wij hopen u hiermee een onderbouwde reactie te hebben gegeven. Uiteraard zijn wij te allen tijde bereid om deze nader toe te lichten.

Hoogachtend,  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

A handwritten signature in black ink, consisting of a cursive 'C' followed by a series of loops and a long vertical stroke ending in a dot.

Drs. C.J.G.M. de Vet,  
lid directieraad





Inspectie Werk en Inkomen  
T.a.v. de heer J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Utrecht, 7 januari 2011

Onderwerp: Bestuurlijke reactie programmarapportage 'Balans in dienstverlening'.  
Onze ref.: 110005

Geachte heer Van den Bos,

**bezoekadres**  
Verenigingsbureau  
Divosa  
Oudenoord 174  
3513 EV Utrecht

**postadres**  
Postbus 407  
3500 AK Utrecht

**telefoon**  
030-233 233 7

**fax**  
030-233 37 26

**website**  
[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

**e-mail**  
[cb@divosa.nl](mailto:cb@divosa.nl)

Met deze brief wil ik u danken voor de programmarapportage van de Inspectie Werk en Inkomen "Balans in Dienstverlening" en deze voorzien van een bestuurlijke reactie vanuit Divosa.

Zoals de Inspectie Werk en Inkomen terecht stelt willen burger en werkgever goed bediend worden. De belangrijkste doelen binnen de keten van werk en inkomen zijn het verhogen van de uitstroom en het verbeteren van de klanttevredenheid van werkgevers en werkzoekenden. Divosa zet zich in - samen met ketenpartners UWV en VNG - voor een meer effectieve en efficiënte uitvoering van de sociale zekerheid, waar een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening centraal staat.

#### *Toegankelijkheid van dienstverlening in de keten*

De Inspectie Werk & Inkomen constateert terecht dat we in de keten uitgaan van het multi-channeling principe. Dit betekent dat de klant via verschillende kanalen dienstverlening kan ontvangen van de ketenpartners. Divosa herkent de conclusie dat alle kanalen voor de klanten beschikbaar zijn. IWI meldt dat het digitaal aanvragen van een WWB uitkering nog niet bij elke gemeente, en niet op elk Werkplein, mogelijk is. Wij herkennen ons in de verklaring van het IWI waarom digitalisering achterblijft ten opzichte van andere ketenpartners. De WWB intake is inderdaad langer en ingewikkelder dan de WW intake en de WWB populatie heeft gemiddeld genomen een lager opleidingsniveau, waardoor een relatief groot deel van die groep niet digivaardig is. De ontwikkeling van e-dienstverlening zal in 2011 doorgaan, verwacht Divosa, waardoor het op steeds meer Werkpleinen en bij meer gemeenten wel mogelijk zal zijn.

Divosa vindt de ervaringen van klanten erg belangrijk. Naast het verhogen van de uitstroom uit de uitkering, is klanttevredenheid immers een van de belangrijkste doelen van dienstverlening op Werkpleinen. Over de uitkomst van het onderzoek dat klanten op de Werkpleinen veelal één contactpersoon hebben is Divosa tevreden, aangezien de ervaring leert dat de klanttevredenheid hierdoor stukken hoger ligt. Ook IWI concludeert dit. Interessant is de constatering dat klanten het vooral belangrijk vinden om te weten op welke locatie ze moeten zijn voor het ontvangen van bepaalde dienstverlening. Verder vinden volgens uw rapportage alle type klanten het meestal niet erg als de backoffice (waar de uitkering wordt vastgesteld en

beheerd) elders is gevestigd dan op het Werkplein. Dit biedt wat Divosa betreft aanknopingspunten voor de uitwerking van de regeling onderkant arbeidsmarkt.

## *Knelpunten*

Divosa neemt de geconstateerde knelpunten in de programmerapportage "Balans in Dienstverlening" serieus. Wel willen we daar een aantal nuanceringen in aanbrengen. Wij zijn van mening dat gemeenten voldoende aandacht hebben voor het geconstateerde digibetisme. Gemeenten bieden namelijk dienstverlening aan via verschillende kanalen. IWI constateert een verschil tussen de voorkeur van klanten ten aanzien van het één contactpersoon principe en de invulling daarvan door de uitvoerende instanties. Divosa merkt op dat het aantal overdrachtsmomenten inderdaad beperkt zou moeten zijn. Het is echter ondoenlijk om van intake tot aan uitstroom op alle momenten de begeleiding te doen via één professional. Zolang er één klantmanager de regie heeft en daarbij expertise gebruikt van andere professionals, is dit volgens Divosa goed in lijn met het principe van één contactpersoon én uitvoerbaar. Het laatste punt van verschil tussen de voorkeuren van de klant en de aangeboden dienstverlening hangt volgens IWI samen met de perceptie van maatwerk. Dit is herkenbaar en niet altijd te voorkomen. Divosa vindt het van belang dat gemeenten de klant serieus nemen, dat wordt ingespeeld op zijn voorkeuren en omstandigheden en dat hij betrokken wordt bij - en inspraak heeft op - de stappen om uit te stromen naar arbeid. Er zal echter altijd enige spanning blijven bestaan tussen deze wensen van de klant en de wens van gemeenten om mensen te activeren richting de arbeidsmarkt.

## *Slotsom*

Het blijkt niet altijd eenvoudig om de benodigde samenwerking op het terrein van werk van UWV en gemeenten op het gewenste niveau te krijgen om de doelen te bereiken. De bezuinigingen op zowel UWV als gemeenten zullen de samenwerking mogelijk onder druk gaan zetten de komende periode. Wij zullen ons namens sociale diensten blijven inzetten om met onze ketenpartners zowel werkzoekenden als werkgevers in de keten werk en inkomen zo goed mogelijk te bedienen.

Met vriendelijke groet,



Rene Paas  
Voorzitter



Datum

12 JAN. 2011

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de inspecteur-generaal van de Inspectie Werk en  
Inkomen van het ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid,  
de heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Ons kenmerk  
SBK/82141

Uw kenmerk  
2010/9095

Pagina  
1 van 2

Onderwerp

Rapport Dienstverlening in Balans

Geachte heer Van den Bos,

Wij hebben met belangstelling kennis genomen van uw conclusies en oordeel, opgenomen in het Rapport 'Dienstverlening in Balans'.

Het doet ons deugd dat u de inspanningen van UWV, SVB en gemeenten en de resultaten die partijen hebben gerealiseerd op het terrein van dienstverlening en het gebruik van verschillende kanalen positief beoordeelt.

Ten aanzien van uw aandachtspunt dat digitale dienstverlening een ongunstig effect zou kunnen hebben voor cliënten die zijn aangewezen op dienstverlening via de meer traditionele kanalen het volgende.

Laagopgeleide Nederlanders besteden dagelijks meer tijd aan Internet dan hoogopgeleiden. Mensen met een lagere opleiding zitten gemiddeld 3 uur en 4 minuten op de digitale snelweg. Dat is bijna een half uur per dag langer dan hoogopgeleide Nederlanders. Dit blijkt uit het Trendrapport 'Computer- en Internetgebruik 2010' van de Universiteit Twente in opdracht van Digivaardig & Digibewust.

UWV sluit aan bij deze maatschappelijke trend door volwaardige digitale dienstverlening aan te bieden, waarbij wij een balans moeten zien te vinden tussen klanttevredenheid, effectiviteit (uitvoering wet- en regelgeving) en efficiëntie.

Mede als gevolg van de omvangrijke budgetkorting opgenomen in het regeerakkoord zal digitale dienstverlening een steeds groter onderdeel uitmaken van onze dienstverlening. Toch erkennen wij dat wij ook in de toekomst voor een beperkte groep cliënten - onder andere degenen die niet of minder digivaardig zijn - nog face-to-face dienstverlening moeten blijven aanbieden.

Daarnaast besteden wij nu al aandacht aan het herkennen en doorverwijzen van digibeten naar de juiste loketten.



**Ons kenmerk**  
SBK/82141

**Pagina**  
2 van 2

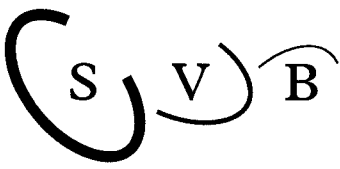
We participeren in het project "Maatschappelijke digistage", waarin digibeten op de openbare bibliotheken de e-learning module "Klik & Tik" doorlopen om de basisdigivaardigheden onder begeleiding te leren.

Hoogachtend,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the salutation.

Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur





Inspectie Werk en Inkomen  
T.a.v. de heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

datum 17 januari 2011  
ons kenmerk RvB.04/11/ES/ptb

telefoonnummer  
020 656 4809

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 9 december 2010 biedt u mij uw rapport *Dienstverlening in balans* aan met het verzoek om een bestuurlijke reactie op het rapport te geven. Met deze brief ga ik in op uw verzoek.

Het eerder genoemde rapport heeft onderzocht of de toegankelijkheid van de dienstverleningskanalen is gewaarborgd in de keten van werk en inkomen. Daarnaast is bezien of UWV, SVB en gemeenten hun dienstverlening zodanig hebben ingericht dat mensen die minder vertrouwd zijn met het gebruik van elektronische dienstverlening toch gemakkelijk toegang hebben tot diensten en informatie van deze overheidsinstellingen. Met interesse hebben wij kennis genomen van het IWI-rapport.

Uit de bevindingen van de IWI blijkt dat klanten een persoonlijke benadering in de dienstverlening van de overheid belangrijk vinden en ze graag geadviseerd worden op basis van beschikbare- en reeds bestaande kennis over de persoonlijke situatie. Dit zijn zaken die de SVB nauw aan het hart gaan. Zo blijkt uit het IWI-rapport ook dat maatwerkdienstverlening niet altijd mogelijk is via een *callcenter*; zeker bij complexe vragen. De SVB deelt deze mening en het is daarom dat wij onze *callcenters* reeds hebben afgeschaft en vervangen door *serviceteams*, waardoor klanten met één SVB-medewerker hun hele dossier kunnen bespreken. Naast de dienstverlening van de *serviceteams* kan de klant kiezen voor *selfservice*; en waar het kan zal de SVB de klant in het geheel niet 'lastig' vallen door de inzet van pro-actieve- en volautomatische verwerking.

Graag maak ik hieronder nog enkele opmerkingen over de bevindingen van de inspectie zoals beschreven in het rapport *Dienstverlening in balans*.

#### **Enkele opmerkingen naar aanleiding van het rapport**

In het derde hoofdstuk dat gaat over toegankelijke en klantgerichte dienstverlening is geen paragraaf opgenomen over de 'klantgerichte dienstverlening' van de SVB. Wij betreuren het dat dit niet gebeurd is. Hetzelfde geldt voor hoofdstuk 4 'De voorkeuren en ervaringen van de cliënt'. In dit hoofdstuk komen de klanten van de SVB niet aan de orde en wordt dus niet onderzocht wat de voorkeuren en ervaringen van onze klanten zijn. Tot slot worden in het opvolgende hoofdstuk 'Een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening' conclusies getrokken, maar deze conclusies betreffen vooral klanten die niet tot de klantpopulatie van de SVB behoren. Hiermee verliezen de algemene conclusies van het voorliggende rapport wat ons betreft aan waarde.

In het vijfde hoofdstuk, op pagina 23, van het rapport constateert de IWI dat UWV en SVB sturen op het benutten van digitale kanalen. Verder blijkt 'uit het onderzoek ... dat sommige klanten, in het bijzonder de groep klanten die minder of niet digivaardig zijn, de sturing [richting het digitale kanaal] sterk vinden.' De SVB wil aantekenen dat deze opmerking ons inziens gestoeld is op interviews met vertegenwoordigers van cliëntenraden van de Werkpleinen en dus niet zondermeer van toepassing is op de SVB. Uit eigen onderzoek naar dit onderwerp blijkt immers dat onze klanten deze sturing niet als 'sterk' ervaren, temeer omdat de klant persoonlijk geholpen kan worden door het serviceteam.

Even verderop pagina 23 van het rapport staat: 'De uitvoerende instanties hebben geen structurele taak om digibeten digivaardig te maken.' Weliswaar klopt deze laatste constatering, maar wij attenderen erop dat de SVB uitgebreid onderzoek doet naar de gevolgen van het overschakelen naar digitale dienstverlening voor onze klanten, terwijl daarnaast alle andere kanalen open staan voor de klant. De inspectie constateerde dit ook op pagina 5 van de nota *Gevolgen digitalisering*.

### **Concluderend**

Wij zijn verheugd dat de IWI van mening is dat de dienstverlening van de SVB toegankelijk is; ook voor mensen die niet digivaardig zijn, omdat de SVB – naast UWV en gemeenten – (nog steeds) bereikbaar is via alle kanalen. De SVB vindt het vanzelfsprekend van groot belang dat de overheid voor haar burgers bereikbaar blijft op een algemene en toegankelijke wijze. Wel menen wij dat uw rapportage nog enige aanvulling behoeft waar u zich algemene uitspraken veroorloofd, terwijl deze zijn gebaseerd op onderzoek c.q. interviews bij de Werkpleinen.

Vertrouwende u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

b.a.

drs. E.F. Stoové  
voorzitter Raad van Bestuur

## Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

### 2010

- R10/11 De burger bediend in 2010  
Programmarapportage Informatieprocessen
- R10/10 Balans in dienstverlening
- R10/09 Participatie in crisistijd  
Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het beleidsprogramma 'Iedereen doet mee'
- R10/08 Het Chronisch vermoeidheidssyndroom  
De beoordeling door verzekeringsartsen
- R10/07 Armoedebestrijding
- R10/06 Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV
- R10/05 Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag
- Jaarplan 2011
- R10/04 Maatwerk bij meervoudigheid  
Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek
- R10/03 Dienstverlening op maat  
Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden van crisis
- R10/02 UWV en Walvis  
Negende rapportage
- R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld
- Jaarverslag 2009

### 2009

- R09/06 In dienst van de burger
- R09/05 Participatie in uitvoering  
Stand van zaken uitvoering participatie zomer 2009
- R09/04 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013  
Derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008
- Meerjarenplan 2010-2013 en Jaarplan 2010
- R09/03 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten  
Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van Suwinet-Inkijk bij gemeenten en zbo's
- R09/02 UWV en Walvis  
Achtste rapportage
- Jaarverslag 2008
- R09/01 Buiten de bijstand  
Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet krijgen toegekend

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

[communicatie@iwiweb.nl](mailto:communicatie@iwiweb.nl)

[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)

Telefoon (070) 304 44 44

Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag



