

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal
Binnenhof 22
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
RUA/A/2011/3649

Bijlagen
IWI rapportage 'Balans in
dienstverlening'

Datum 4 maart 2011
Betreft IWI-rapportage 'Balans in dienstverlening'

Hierbij bied ik u het rapport "*Balans in dienstverlening*" van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) aan. In de rapportage worden de uitkomsten van drie onderzoeken op drie deelterreinen beschreven: "*Toegang tot de Keten*", "*Gevolgen digitalisering*" en "*Integrale dienstverlening en de klant*". In dit onderzoek heeft de inspectie in 2010 onderzocht of de uitvoerende instanties in de keten van werk en inkomen een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening aanbieden. De bevindingen uit het rapport sluiten aan bij mijn streven naar een krachtige, kleine en goedkopere overheid waarbij de dienstverlening grotendeels op een digitale wijze kan verlopen.

Bevindingen van de inspectie

De inspectie stelt vast dat UWV, SVB en gemeenten veel aandacht besteden aan de kwaliteit van de dienstverlening. Door middel van telefoon, balie, e-mail, post en internet wordt dienstverlening aangeboden. In toenemende mate worden burgers en bedrijven gestimuleerd gebruik te maken van digitale kanalen. Vooral UWV en SVB zijn hierin vergevorderd. Gemeenten bieden hun dienstverlening minder vaak aan via het digitale kanaal. Dit hangt ook samen met de kenmerken van de wetgeving en de doelgroep die zij bedienen.

De inspectie stelt vast dat een grote groep klanten profijt heeft van de digitalisering: de dienstverlening is sneller, op elk moment en thuis beschikbaar. Er is een groep klanten die nog niet van deze ontwikkeling profiteert omdat zij nog niet (voldoende) digivaardig is. Als het nodig of gewenst is, wordt deze groep geholpen of doorverwezen naar traditionele kanalen. De inspectie stelt vast dat deze groep klanten kan terugvallen op persoonlijk contact.

De inspectie onderzocht ook hoe burgers en bedrijven de dienstverlening ervaren. Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening via genoemde kanalen bijna gelijk wordt gewaardeerd. Welk kanaal de voorkeur heeft, hangt sterk af van de informatiebehoefte van de klant en een aantal in de persoon gelegen kenmerken (leeftijd, opleiding, taalbeheersing). Burgers geven de voorkeur aan telefoon en balie, werkgevers aan internet.

Ongeacht deze voorkeur vinden klanten een persoonlijke, op maatwerk gerichte, benadering belangrijk. Het hebben van een contactpersoon helpt hierbij. Maar ook hier geldt dat de klantbehoefte niet eenduidig en voor iedereen gelijk is. De werkpleinen geven de dienstverlening dan ook op verschillende wijze vorm. Wel blijkt uit het onderzoek dat als er minder overdrachtmomenten zijn, klanten de dienstverlening positiever waarderen.

Datum

Onze referentie
RUA/A/2011/3649

Reactie

De afgelopen jaren is ingezet op de verbetering van de dienstverlening. Een goede dienstverlening kan bijdragen aan het vertrouwen in de overheid. Ik stel dan ook met genoeg vast dat de inspectie concludeert dat de dienstverlening bereikbaar en toegankelijk is.

Voor een effectieve uitvoering vind ik het belangrijk dat de overheid bereikbaar en toegankelijk is. Maatwerk en vraaggerichtheid zijn het vertrekpunt. Maar klantgerichtheid kent ook grenzen. Dienstverlening zal altijd gericht moeten zijn op het activeren van mensen richting arbeidsmarkt. Mede in het licht van de huidige grote financiële opgaven is het noodzakelijk dat uitvoeringsinstanties zo efficiënt mogelijk de aan hun opgedragen taken uitvoeren. Dit betekent dat aan de eerste voorkeur van een klant voor een bepaald kanaal niet altijd tegemoet kan worden gekomen. Overigens blijkt uit het IWI-onderzoek dat klanten de kanalen nagenoeg gelijk waarderen. Ook uit de jaarlijkse tevredenheidscijfers van UWV en SVB blijkt dat klanten tevreden zijn over de dienstverlening,

Voor een grote groep burgers en werkgevers biedt digitalisering van de dienstverlening voordelen. Sinds 2007 is de digitale dienstverlening sterk toegenomen. Ook voor een efficiënte uitvoering van taken, biedt digitalisering kansen. Mede door de mogelijkheid voor burgers om op digitale wijze WW aan te vragen, is UWV bijvoorbeeld in staat geweest om tijdens de economische crisis acceptabele doorlooptijden te realiseren bij het behandelen van WW-aanvragen. Het IWI-rapport en de klanttevredenheidscijfers laten zien dat het actief verwijzen naar, en het toenemend gebruik van digitale kanalen samen gaat met een positieve waardering door klanten. De sterke toename van de digitale dienstverlening in de afgelopen jaren sterkt mij in mijn opvatting dat de dienstverlening in de toekomst voor een groot deel op digitale wijze kan verlopen.

De inspectie wijst ook op de groep minder digivaardige klanten die (nog) moeite heeft met het gebruik van digitale kanalen. Ik zie het als mijn opdracht om ook voor deze groep mensen de balans te blijven zoeken in klantgerichtheid, effectiviteit en efficiency. Daarom blijft, net als nu het geval is, ondersteuning bij het gebruik van deze digitale kanalen beschikbaar.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

H.G.J. Kamp