



E-diensten UWV in

Forse overheidsbezuinigingen beperken de budgetten van UWV en gemeentelijke instanties. UWV voert bezuinigingen door met personele inkrimping, maar ook met een efficiëntieslag in de dienstverlening aan haar WW-klienten.

**De contouren van een bijde-
tijdse vorm van dienstverle-
ning zijn gegeven door minis-
ter Kamp in een brief aan de
Tweede Kamer (14 maart
2011): het accent ligt op digi-
tale coaching (in te zetten na
drie maanden WW).**

Door Roel Cremer en
Sjaak Koehler

De reorganisatie die hiermee in gang wordt gezet, raakt ieder tot op het bot, niet alleen de klanten maar ook de medewerkers van UWV vertelt Solke Munneke. Hij is de hoofdverantwoordelijke voor de digitalisering van de dienstverlening aan klanten. Voorbereidingen voor een transitieperiode die uiteindelijk eind 2014 zijn beslag moet krijgen, zijn volop bezig. We stellen hem een aantal vragen ter toelichting.

Stroomversnelling

E-dienstverlening ontwikkelt zich razendsnel. Soms zijn het particuliere initiatieven die de boel aanjagen, in andere gevallen is het de overheid die de digitale snelweg toegankelijker probeert te maken. UWV werkt al enige tijd met digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld via de site www.werk.nl of via de digitale intake bij de WW-aanvraag. Tot nu toe was het de klant die kon bepalen of de voorkeur werd gegeven aan digitale of face-to-face dienstverlening. Dit principe wordt geleidelijk overboord gezet. Slechts voor een beperkt aantal klanten is straks nog face-to-face dienstverlening mogelijk. Nu is nog voor ruim 80% persoonlijke dienstverlening mogelijk, volgend jaar 50%. Eind 2014 moet de eindfase bereikt zijn met nog voor 10% persoonlijke dienstverlening. Munneke geeft aan dat dit

proces zeer zorgvuldig en stapsgewijs wordt doorlopen. Een beperkt aantal vestigingen bij UWV loopt daarbij voorop bij het ontwikkelen van dit nieuwe dienstverleningsconcept.

Meer dan digitalisering

Het een uitdaging om ervoor te zorgen dat de klant zo goed mogelijk bediend blijft worden. Zeker nu, zoals Munneke aangeeft, er straks veel minder geld te verspijkeren is binnen UWV. 'Dat kan door meer met andere partijen samen te werken. Op dit moment gebeurt dat bijvoorbeeld al door op Werkpleinen zogenoemde speeddates te organiseren. Het enthousiasme onder werkzoekenden en deelnemende uitzendbureaus is daarbij groot. Maar we zullen ook moeten zoeken naar andere vormen van samenwerking met andere partijen en naar efficiëntere inrichting van onze eigen dienstverlening. Zo organiseren we naast de verplichte speeddates op meer vrijwillige basis workshops over verschillende onderwerpen. Bijvoorbeeld een workshop solliciteren of een workshop gebruik maken van de digitale werkm@p'.

Stap voor stap ontwikkeling

Op verschillende momenten zal gerapporteerd worden over de uitkomsten van de ontwikkelfase rondom E-dienstverlening. Munneke geeft aan dat dan



stroomversnelling

ook moet blijken hoe groot de groep is die niet uit de voeten kan met digitale dienstverlening.

Munneke plaatst daarbij de volgende kanttekening: 'we moeten oppassen dat we digitale dienstverlening niet als tweederangs dienstverlening gaan beoordelen. E-dienstverlening is volwaardige dienstverlening. Dit houdt ook in dat aan de andere kant van de lijn een E-coach zit die snel in actie kan komen voor die klanten die ondersteuning nodig hebben. Een digitaal dossier biedt in de toekomst de mogelijkheid om de klant sneller aan te spreken op zijn gedrag. Dit kan confronterend zijn, maar uiteindelijk blijft de klant daarmee beter op de route op weg naar werk. We moeten daarbij zor-

gen dat we daar transparant beleid op maken en dat technische mogelijkheden het beleid volgen en niet andersom'. 'Wij willen het te ontwikkelen aanbod van diensten zoveel mogelijk laten aansluiten bij de mogelijkheden tot zelfsturing bij de klant. Wij volgen het gebruik van de webdiensten en zien daarbij terug wat klantgroepen aan kunnen. Dit biedt ons dan inzicht bij wie en hoe (met welke diensten: virtueel of realistisch) wij het beste behulpzaam kunnen zijn.'

Tot slot

'Onderwerp van zorg en aandacht is hoe de dienstverlening in een nieuw jasje soepel geïntroduceerd kan worden en hoe klanten optimaal de route rich-

ting werk kunnen bewandelen. In een eerste fase starten we met de groep WW'ers, omdat die het dichtst bij de arbeidsmarkt staan. We leren dus terwijl we uitvoeren en hebben hiervoor maximaal drie jaar de tijd. Het is een intern veelomvattend project waarbij ook de wisselwerking met partners in de arbeidsmarkt een rol speelt.' Samengevat: de dienstverlening stuurt aan op zelfredzaamheid met waar nodig ondersteuning die interactief kan worden aangeboden. Dit kan vorm krijgen in afgesproken tijdframes waarbinnen klant en coach communiceren.

Roel Cremer en Sjaak Koehler zijn lid van de redactieraad van Aan de slag.

Noot van de redactie

De overgang van dienstverlening van persoon tot persoon naar digitale dienstverlening is nogal ingrijpend. Een eerste vraag die daarbij opkomt is die van de betrokkenheid van klantgroepen bij deze veranderingen. Betrokkenheid in de zin van hoe klantgroepen zijn gehoord en erkend. Betrokkenheid van heel andere orde is die van de binding tussen dienstverlener en de klant. In hoeverre kan de dienstverlening gere-

duceerd worden tot een digitale administratieve handeling?

Als publieke instanties besluiten tot 'onpersoonlijke' dienstverlening waarbij het eigen initiatief belangrijk is, komen uiteraard vragen naar voren over de digitale vaardigheid en deskundigheid van klanten met webdiensten. Ook moeten wij ons afvragen of de techniek om gebruik te kunnen maken van deze speci-

fieke vorm van dienstverlening altijd voorhanden is. Dus ook bij bijvoorbeeld de oudere en/of laag geschoolde doelgroepen. Maar daarnaast is het minstens zo belangrijk om stil te staan bij de zelfredzaamheid van alle cliënten. Is dit alles onderzocht? Zijn er hierdoor mensen die wellicht de boot missen en hoe kunnen wij zorgen dat deze groep toch aanspraak kan blijven maken van de diensten van publieke instanties?