

# Rapport: "Dienstverlening in de sociale zekerheid is voldoende"...

*...maar het moet nog beter*

De kwaliteit van overheidsdienstverlening moet verbeteren. Het kan en moet op een hoger peil worden gebracht: kwaliteit voorop. Dat stelt de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) in een rapport dat in december naar buiten kwam. Zowel bij het kabinet als bij het lokale bestuur staat dit hoog in het vaandel. Het beleid van beide is erop gericht te werken aan één effectieve overheid in dienst van de burger. Wat kan er beter?

**Tekst: Marion van Hooren**

**Foto: SVB / Colorsan**

De IWI heeft een overkoepelend rapport uitgebracht aan de hand van drie inspectieonderzoeken, die zijn uitgevoerd binnen het programma Dienstbare Overheid. In deze rapportage, genaamd 'In dienst van de burger', geeft de inspectie een oor-

deel over de bereikte verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening binnen de sector werk en inkomen. Hierbij komt zowel de kwaliteitsverbetering per uitvoeringsorganisatie afzonderlijk, als die voor de sector werk en inkomen als geheel, aan bod. Wat vooral opvalt, is dat mensen tevreden zijn als ze door één instantie geholpen worden (UWV, SVB of gemeente/sociale dienst), maar dat deze tevredenheid afneemt als ze met meerdere organisa-

ties te maken hebben. Maar hoe kan dat en waar zitten de knelpunten? En vooral: hoe is het op te lossen?

## **Ingewikkeld**

Erry Stoové, bestuursvoorzitter van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), heeft een duidelijk beeld over hoe deze problemen ontstaan. "De burger moet op zoek naar waar hij moet zijn voor welke dienst. Het is te ingewikkeld, en iets wat ingewikkeld is, is niet ineens makkelijk te maken", vertelt hij. "Er is maar een klein percentage burgers dat precies weet hoe het allemaal werkt en waar ze moe-

ten zijn. Het is belangrijk om de burgers inzicht te geven. Ze hebben nu het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd."

Volgens Stoové is deze complexiteit het hele probleem, en moet het ook daar worden aangepakt. "Onze suggestie is ooit geweest om inzicht te geven. Daarvoor moeten we eigenlijk de overheid opnieuw uitvinden. Verschillende instanties moeten in staat zijn om onderling te communiceren. Je zou denken dat als één instantie ontdekt dat de ander een fout heeft gemaakt in bijvoorbeeld een inkomensberekening, dat hij dat dan ook mag herstellen. Door goed met elkaar te communiceren wordt dat veel gemakkelijker. Wij van de SVB denken



dat het belangrijk is om de klant in zijn totaliteit te zien. Nu zien we dat iedere instantie zich alleen bezighoudt met en druk maakt om zijn eigen wet. De rest doet er niet toe. Wanneer alles onder één loket komt te vallen, zullen deze problemen verdwijnen.”

### Haalbaar

Volgens Stoové is het opnieuw uitvinden van de overheid absoluut haalbaar. “Waar een wil is, is een weg”, vindt hij. Bij de SVB zijn ze er al druk mee bezig. “Binnen onze organisatie hebben wij klanten die in aanmerking komen voor verschillende wetten. Wat doet bijvoorbeeld de nabestaandenwet met het bedrag van de kinderbijslag? Wij proberen dit allemaal direct binnen de organisatie uit te zoeken voor de klant, zodat hij meteen weet waar hij aan toe is. Wij ervaren veel genoeg bij de medewerkers, maar ook zeker bij de burger. Zoals wij dit binnen de SVB aanpakken, kan het ook elders.”

In de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) is sprake van een verplichte samenwerking tussen de ketenpartners UWV en gemeenten. In de sector werk en inkomen ligt in dit kader de nadruk op integrale dienstverlening op Werkpleinen. De deelnemende organisaties zijn UWV WERKbedrijf en de diensten voor werk en inkomen van gemeenten. Deze organisaties zijn ook verantwoordelijk voor de totstandkoming van de integrale dienstverlening. Er zijn circa 100 Werkpleinen en burgers mogen daar de afzonderlijke,



**Erry Stoové (SVB): “We moeten de klant in zijn totaliteit zien”.**

gemeen Ketenoverleg (AKO) benoemd zijn. De samenwerking tussen UWV Werkbedrijf en één of meer gemeenten op lokaal niveau vindt plaats met inzet van de gezamenlijke middelen en mogelijkheden. Zij zetten deze

aangeboden en wordt binnen een organisatorische setting gewerkt, zoals een gezamenlijk MT of een gezamenlijk jaarplan. Ook is een belangrijk hoofdprincipe dat UWV WERKbedrijf en gemeenten vanaf één locatie werken. Naast deze hoofdprincipes is er altijd ruimte om op grond van lokale situaties meer samenwerkingsprincipes te hanteren, bijvoorbeeld in combinatie met zorg.

### Initiatieven

Keteninitiatieven zijn in de sector werk en inkomen belangrijk, omdat verschillende diensten zijn verschillende organisaties zijn belegd, aldus IWV. Deze initiatie-

ven benadrukken daarmee het belang van het realiseren van de ambitie ‘één effectieve overheid in dienst van de burger’. De initiatieven, zoals integrale dienstverlening, worden decentraal ontwikkeld. De implementatie daarvan vindt plaats binnen landelijke kaders die door het AKO zijn opgesteld. Tegelijkertijd blijft er ruimte op het niveau van het Werkplein om beslissingen te nemen die passen bij de specifieke lokale en regionale situatie.

### Concreet

De concretisering van deze principes met betrekking tot de Werkpleinen moeten het risico

**Volgens Erry Stoové (SVB) is het opnieuw uitvinden van de overheid absoluut haalbaar**

deelnemende organisaties aanspreken als één geheel: als één keten.

Het Werkplein heeft enkele hoofdprincipes, die door het Al-

middelen in bij het gezamenlijk uitvoeren van Werk, Inkomen en Participatie. Verder wordt de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden geïntegreerd

dat gepaard gaat met de verschillende doelstellingen tussen UWV en gemeenten ondervangen. Werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden melden zich op het Werkplein voor arbeidsbemiddeling en andere voorzieningen, zoals re-integratie, participatiemogelijkheden en uitkeringen. Werkpleinen zijn dus eigenlijk dé plaatsen waar de publieke dienstverlening van werk en inkomen plaatsvindt. In de jaarplannen van de Werkpleinen moet aandacht worden besteed aan de prestatie-indicator klanttevredenheid werkzoekenden en werkgevers. Wessel Agterhof, woordvoerder

denheid van werkzoekenden en werkgevers voor wat betreft de samenwerking op het terrein van re-integratie op de Werkpleinen", zegt hij. "Dit is het niveau waarop naar onze mening dienstverleningsambities kunnen worden geformuleerd, omdat dit de directe dienstverlening aan de klant raakt. Bovendien is het zo dat met name het streven naar klantgerichtheid heeft geleid tot de keuze van het dienstverleningsconcept van integrale dienstverlening. Dit is naar onze opvatting een voorbeeld van het formuleren van een gemeenschappelijke visie."

UWV en gemeenten – op de Werkpleinen – leidt ertoe dat klanten die naar werk begeleid worden niet steeds met verschillende contactpersonen te

één van deze organisaties hen helpt. Volgens het IWI-rapport boeken de organisaties vooruitgang. In die zin gaat de dienstverlening dus wel dege-

## Het streven is om in 2011 een 7 als rapportcijfer te behalen voor overheidsdienstverlening

**Wessel Agterhof (UWV): "Met name het streven naar klantgerichtheid heeft geleid tot de keuze van het dienstverleningsconcept"**

van het UWV, geeft aan hier al druk mee bezig te zijn. "UWV heeft samen met VNG en Divosa gemeenschappelijke klantprincipes en een streefwaarde geformuleerd voor klanttevre-

denheid van werkzoekenden en werkgevers voor wat betreft de samenwerking op het terrein van re-integratie op de Werkpleinen", zegt hij. "Dit is het niveau waarop naar onze mening dienstverleningsambities kunnen worden geformuleerd, omdat dit de directe dienstverlening aan de klant raakt. Bovendien is het zo dat met name het streven naar klantgerichtheid heeft geleid tot de keuze van het dienstverleningsconcept van integrale dienstverlening. Dit is naar onze opvatting een voorbeeld van het formuleren van een gemeenschappelijke visie."

maken krijgen of dezelfde informatie meerdere keren moeten doorgeven. Klanten krijgen ongeacht of zij klant van UWV of gemeente zijn, dienstverlening aangeboden die op dezelfde leest – onder andere eenduidige klantprincipes en één aanspreekpunt – is geschoeid. We zijn dus al dagelijks aan het werk om ook klanten die voor meerdere diensten komen, tevreden te stellen."

### Individueel

Wat in het rapport zoals eerder benoemd duidelijk naar voren komt, is dat klanten over het algemeen tevreden zijn over de diensten van de SVB, UWV en gemeenten als

lijk vooruit wat klantvriendelijkheid betreft. Het streven is om in 2011 (het oorspronkelijke einde van de kabinetsperiode) het rapportcijfer 7 te behalen voor overheidsdienstverlening. Het rapport van de IWI geeft een duidelijk beeld hoe de dienstverlening anno 2008/2009 scoort. De SVB, UWV, gemeenten en werkpleinen hebben metingen gedaan en daarmee de inspectie inzicht gegeven in de klantoordelen over kwaliteit van dienstverlening. De inspectie heeft daarbij zelf geen onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de verrichte metingen en de betrouwbaarheid van de uitkomsten.

## Individuele scores

Ondanks dat de verschillende (uitvoerings)organisaties aan de samenwerking en ketenvorming moeten werken, zijn de klanten over de individuele diensten duidelijk tevreden. De SVB heeft tussentijds onderzoek gedaan naar het effect van de serviceteams op de tevredenheid van klanten – per wet – en over telefonische en schriftelijke contacten met de SVB. Gemiddeld heeft de SVB een score van 7,6 behaald. Van de respondenten is 83 procent tevreden over de service. Telefonisch contact met de behandelend beambte scoort daarin wel beter dan schriftelijk contact. En uit het onderzoek blijkt ook dat de dienstverlening met betrekking

tot de AOW beter scoort dan de dienstverlening op het gebied van AKW en ANW.

Bij UWV is de totale klanttevredenheid van werknemers en uitkeringsgerechtigden in 2009 toegenomen naar het streefcijfer 7. In 2006 was dat nog een 6,1. Daarbij is ook het percentage tevreden klanten gestegen naar 77 procent, terwijl dat in 2006 slechts 54 procent was. UWV meet de klanttevredenheid drie keer per jaar via de Klantgerichtheidsmonitor. Net als bij de SVB biedt het klantgerichtheidsonderzoek inzicht per wet. WW-klanten zijn naar verhouding het meest tevreden, Wajongklanten het minst.

Veel van de door de inspectie onderzochte gemeenten doen systematisch en frequent onderzoek naar klanttevredenheid. Hierbij maken zij gebruik van diverse instrumenten: klanttevredenheidsonderzoek, kwaliteitsaudits, benchmarkonderzoeken, stadsenquête over het contact tussen de burger en diverse diensten en een burgerjaarverslag. In een enkel geval maakt een gemeente gebruik van een 'mystery guest' die zich voordoeft als klant en zijn bevindingen over de dienstverlening deelt met de gemeente. Van de gemeenten die gegevens aanleveren aan [waarsstaatje-gemeente.nl](http://www.waarsstaatje-gemeente.nl), waarden burgers de dienstverlening door de

sociale dienst met gemiddeld een 6,9.

De Werkpleinen hebben een klantgerichtheidsmeting gedaan op basis van de vijf AKO-klantprincipes: bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid. Gemiddeld krijgt de totale dienstverlening een 6,8 als cijfer. Dit betreft het eerste half jaar van 2009. In 2008 was dit een 6,5. Met een 7,2 scoort persoonlijke aandacht het best en maatwerk het laagst met een 6,5. Daarbij zijn personen met een vast contactpersoon positiever over de totale dienstverlening dan personen zonder vast contactpersoon.