



Ons kenmerk 2011/55

Datum 4 maart 2011

Stafafdeling

Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag
Postbus 11563
2502 AN Den Haag
www.iwiweb.nl

Contactpersoon

drs. E. Stolk
Communicatieadviseur

T 070 304 46 39
F 070 304 44 45
estolk@iwiweb.nl

persbericht

Gelijke waardering voor internet, telefoon en balie in sociale zekerheid

Cliënten in de sociale zekerheid gebruiken in hun contacten met UWV, SVB en gemeente bij voorkeur de telefoon en de balie. De tevredenheid over de verschillende kanalen is vrijwel gelijk. Het gebruik van internet en e-mail neemt toe in de sociale zekerheid. UWV en SVB sturen hier ook op. Dit blijkt uit onderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen. Burgers en bedrijven die vaker gebruik maken van de dienstverlening waarderen een persoonlijke benadering en een vast aanspreekpunt. IWI concludeert verder dat de dienstverlening klantgericht is op de Werkpleinen waar UWV en gemeenten hun dienstverlening geïntegreerd aanbieden.

Steeds meer mensen gebruiken internet voor het aanvragen van een uitkering of voor hulp bij het vinden van werk. Zo'n 70% van de aanmeldingen voor de WW gaat tegenwoordig via internet. Voor de WWB geldt dat voor ongeveer 35%. Niet alle gemeenten bieden hun dienstverlening via internet aan. Lang niet alle uitkeringsgerechtigden, in het bijzonder mensen met een WWB-uitkering, zijn in staat om via internet formulieren in te vullen of vacatures te vinden. Welk communicatiekanaal iemand gebruikt hangt af van verschillende factoren. Lager opgeleiden kiezen vaker voor een bezoek aan de balie, hoger opgeleiden gebruiken vaker internet en e-mail. Voor eenvoudige vragen pakken mensen eerder de telefoon, met moeilijke vragen gaat men liever naar de balie.

Elektronische dienstverlening draagt bij aan de efficiency van UWV, SVB en gemeenten. Tegelijkertijd biedt het veel burgers voordelen in de vorm van snelheid en beschikbaarheid. IWI signaleert een risico voor de effectiviteit van de dienstverlening aan mensen die niet zo digivaardig zijn dat ze gebruik kunnen maken van e-dienstverlening. Zo iemand is voor het vinden van vacatures afhankelijk van de meer traditionele kanalen. En zal daardoor later op de hoogte zijn van een geschikte vacature. Met het risico dat de baan al vergeven is.

NOOT VOOR DE REDACTIE - NIET VOOR PUBLICATIE: Voor een toelichting kunt u bellen met Erik Stolk (070 304 4639 of 06 5102 4559). Het rapport 'Balans in dienstverlening' kunt u downloaden van www.iwiweb.nl of opvragen bij de afdeling Communicatie (070 304 47 63).