



Ons kenmerk 2010/9081

Datum 28 januari 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

Ketenbrede afspraken in sociale zekerheid nodig voor optimale e-dienstverlening

Gemeenten en UWV moeten goed samenwerken om ervoor te zorgen dat burgers en werkgevers een optimale dienstverlening krijgen. De gezamenlijke dienstverlening op de Werkpleinen is vooral gericht op het moment dat iemand zich voor het eerst – digitaal of fysiek – meldt als werkzoekende en/of een uitkering aanvraagt. IWI vindt dat gemeenten en UWV hier de afgelopen jaren veel vooruitgang hebben geboekt. Tegelijkertijd blijkt het in de praktijk niet eenvoudig om op ICT-gebied de samenwerking in de back office op het gewenste niveau te krijgen. Volgens IWI moeten de informatieprocessen van UWV en gemeenten beter op elkaar aansluiten. UWV, VNG en Divosa hebben hierover inmiddels met elkaar afspraken gemaakt.

Bij een optimale dienstverlening gaat het onder meer om het tijdig en tegen minimale lasten leveren van de juiste informatie. Hierin is veel verbeterd. Wie zich tegenwoordig inschrijft als werkzoekende hoeft veel minder gegevens aan te leveren dan een paar jaar geleden. Bovendien kan inschrijven en aanvragen nu in veel gevallen via internet. Ook op andere terreinen is voortgang geboekt, zoals bij de invoering van het digitale klant dossier en de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen. Hierdoor is het voor de burger in principe makkelijker zijn weg te vinden op het terrein van werk en inkomen.

Ondanks de geboekte resultaten blijven er ook knelpunten zichtbaar. Het is voor de betrokken partijen niet eenvoudig om het eens te worden over de benodigde standaardisatie op het terrein van informatie- en ICT-infrastructuur, geïntegreerde dienstverlening en over de sturing die nodig is om ICT-toepassingen doelmatig te kunnen gebruiken. Om de resterende knelpunten weg te nemen en de burger en werkgever optimaal te kunnen bedienen zijn ketenbrede afspraken nodig alsook de wil om deze afspraken na te komen.

In het rapport 'De burger bediend in 2010' geeft IWI een beeld van de recente ontwikkelingen en de huidige stand van zaken op het gebied van informatievoorziening en gegevensuitwisseling in de keten van werk en inkomen.

NOOT VOOR DE REDACTIE - NIET VOOR PUBLICATIE

Voor een toelichting kunt u contact opnemen met Erik Stolk (070 304 4639 of 065 102 4559). Het rapport 'De burger bediend in 2010' kunt u opvragen bij de Stafafdeling, tel. 070 304 4763, of downloaden van www.iwiweb.nl.