

Mogelijkheden en onmogelijkheden van e-dienstverlening

Re-integreren van achter de computer



Steeds meer mensen boeken hun vakantie vanachter de computer of doen aan internetbankieren. Ook het aanvragen van een ww-uitkering kan vanaf januari alleen nog via internet. Gaat dat werken? En dienstverlening aan mensen in de bijstand, kan dat ook via internet?

TEKST: PETER BOORSMA, BEELD: ANGELIQUE VIESTER/ILLUNATICS

Een huis zoek je op Funda, een boek koop je bij Bol.com, voor een goedkoop vliegticket ga je naar cheaptickets.nl. In het geval van een depressie is er de e-psycholoog en ook voor het betalen van deze producten en diensten hoeft je de deur niet meer uit. Internetbankieren is tegenwoordig eerder regel dan uitzondering. Ook de overheid verleent steeds meer diensten online, onder meer met DigiD.

Voor de consument is e-dienstverlening een uitkomst omdat hij vanuit huis op elk gewenst moment

producten en diensten kan afnemen. Het voordeel voor de organisatie die de e-dienstverlening levert zit 'm veelal in een besparing op de back office, aangezien de klant een deel van het werk zelf doet. Maar wat zijn de mogelijkheden van e-dienstverlening in de sector van werk en inkomen? En wat kan niet? Voorwaarde is bijvoorbeeld dat mensen toegang hebben tot een computer en met internet kunnen omgaan.

VERVOLGSTAP

Het UWV zet in januari een belangrijke vervolgstap in de ontwikkeling van e-dienstverlening. Het was al

langer mogelijk een cv online te zetten, vacatures per e-mail te ontvangen en een ww-uitkering via internet aan te vragen, maar vanaf volgend jaar wordt dat algemeen gebruik. Vanaf januari verloopt de dienstverlening van het UWV aan ww-klanten gedurende de eerste drie maanden via het *world wide web*.

Een belangrijke nieuwe functionaliteit is die van de werkmap. Daarin worden de klant- en arbeidsmarktgegevens samengebracht, zodat het mogelijk wordt automatisch vacatures te versturen die aansluiten bij de kennis, ervaring en competenties van kandidaten. Daarnaast worden

voor mensen die een ww-uitkering aanvragen *speedmeets* met uitzendbureaus georganiseerd op de werkpleinen. Uit pilots is inmiddels gebleken dat dat heel veel matches oplevert. "Eerdere digitale zoekinstrumenten leverden nog wel eens verrassingen op", zegt Martin Harms, plaatsvervangend directeur Werkbedrijf van UWV. Als je zocht naar een baan binnen het UWV, dan kon het gebeuren dat je vacatures kreeg voorgeschoteld voor de functie van bouwvakker. Omdat in het woord bouwvakker de lettercombinatie *uwv* voorkomt. "De nieuwe werkmapfunctie is vrij van dergelijke kinderziekten; gebruikers krijgen nu hoogwaardige matches in beeld. Dit instrument is in staat veel meer vacatures te vinden dan handmatig mogelijk is. Klanten worden overigens niet vrijblijvend op geschikte vacatures gewezen. Zij worden geacht er wat mee te doen en worden daarop met behulp van een

nieuwe techniek ook gecontroleerd. We kunnen nagaan of de klant een cv heeft gemaald of een brief heeft geschreven." De nieuwe e-dienstverlening is uitgebreid getest. Ook om de werkcoaches te kunnen overtuigen. "Die waren - begrijpelijk - kritisch", aldus Harms, die verzekert dat de werkcoaches heel hard nodig blijven voor zaken als het beantwoorden van vragen van klanten en het regelen van subsidies voor werkgevers. Ook benadrukt hij dat de inzet op e-dienstverlening geen noodsprong is om de bezuinigingen het hoofd te bieden. "We zijn er al jaren mee bezig de klant te verleiden meer van het digitale kanaal gebruik te maken. We hebben veel klantonderzoek gedaan waaruit blijkt dat er veel vraag is naar e-dienstverlening. Wel is het zo dat we, als gevolg van de bezuinigingen die in 2010 in het regeerakkoord zijn aangekondigd, het tempo hebben versneld. Maar dat we

deze weg in zouden slaan, was al een uitgemaakte zaak. Het grote voordeel van e-dienstverlening is dat we geld overhouden voor klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt; voor klanten die het echt nodig hebben."

ANONIEM

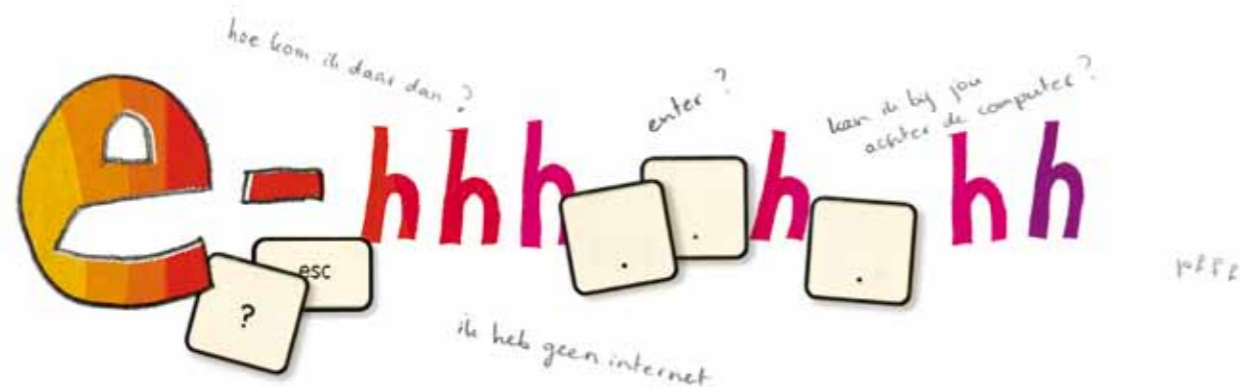
"E-dienstverlening kan heel goed uitpakken", zegt Hans van Ulsen, directeur SoZaWe van de gemeente Groningen. "Neem de behandeling door een psycholoog van mensen

'Kun je de coaching van mensen met complexe problemen via internet realiseren?'

Wachttijd goed besteed

Het Leeuwardense ict-bedrijf LDC Business ontwikkelde recent het concept Basis-Trjct, waarmee jonge aanvragers van een bijstandsuitkering zich thuis tijdens de wachtp periode al online oriënteren op werk en opleiding. "Het idee voor de module is spontaan ontstaan tijdens een brainstorm met gemeenten, net voor de zomervakantie, en het wordt nu al gebouwd", vertelt Maurice Vermunt, lid van de directie van WerkConsult, het bedrijf dat het voormalige overheidsbedrijf LDC onlangs heeft overgenomen. "Basis-Trjct biedt een concrete invulling van de wachttijd, heeft geen impact op personeel en systemen van gemeenten en geeft inzicht in de zelfredzaamheid, de activiteiten en de motivatie van de aanvrager. De module brengt interesses en competenties in beeld en matcht deze op de enorme beroepen- en opleidingsdatabase van LDC, met daarachter meer dan 200.000 actuele vacatures. Daarmee bouwt het concept voort op de

geschiedenis van LDC, dat begin jaren negentig is opgericht om een ict-omgeving te creëren om mensen te testen en te matchen." Vermunt voorziet niet veel problemen met e-dienstverlening voor jongeren in de bijstand. "Ik hoor wel eens dat mensen in de Wwb geen toegang tot een computer hebben. In de praktijk komen de meesten via via toch wel aan een computer. Het niveau is wel een duidelijk aandachtspunt; je moet het niet te ingewikkeld maken. Maar de gemeenten voorzien geen problemen. Want vergis je niet, sommige klanten lopen gewoon binnen met een smartphone." Vermunt: "Het belangrijkste is om nu met de bezuinigingen te kijken hoe je ict kunt inzetten en de menselijke factor toch centraal kunt houden. Gemeenten hebben steeds minder middelen en moeten wat bedenken om al hun klanten te bedienen. En dat worden er ook nog eens meer."





‘Eventueel kunnen de burens een handje helpen, of familie’

met een depressie. Dat kan tegenwoordig ook via internet. Blijkbaar is het voor sommige mensen plezieriger privacygevoelige informatie te delen via internet, anoniem.” Belangrijk is volgens Van Ulsen wel dat mensen kunnen kiezen. Hij heeft daarom zijn twijfels over het voornemen van het UWV om alle nieuwe klanten ‘op e-dienstverlening te zetten’. Alleen als mensen er niet uitkomen, kunnen ze terugvallen op ondersteuning via de telefoon of op een werkplein. “Het percentage mensen bij het UWV dat overweg

kan met internet is misschien wel 95 procent. Voor mensen in de bijstand ligt dat percentage veel lager.” Het aanvragen van een uitkering via internet lukt de meesten nog wel, aldus Van Ulsen. Eventueel kunnen de burens een handje helpen, of familie. “Maar corresponderen, coaching of het uitvoeren van bepaalde competentietesten is veel lastiger. Daarvoor kun je niet steeds een buurman om hulp vragen. Anderzijds: we moeten niet onderschatten hoe snel het aantal digibeten in Nederland daalt.”

ABN Amro houdt alle kanalen open

“ABN Amro volgt een tweesparenbeleid waarbij stevig wordt ingezet op nieuwe technologie. Tegelijkertijd blijft er ruimte voor klanten die op de vertrouwde manier willen blijven bankieren”, vertelt persvoorlichter Jeroen van Maarschalkerweerd. De nieuwe mogelijkheden van internet worden maximaal benut. Vijf maanden geleden nog is er een nieuwe app gelanceerd voor bankieren met de smartphone, die inmiddels al 11 miljoen keer per maand wordt gebruikt. “We zetten in op multichannel: er verdwijnen geen kanalen, er komen eigenlijk alleen maar kanalen bij.” Zo kunnen mensen die dat willen nog steeds papieren afschriften ontvangen. De bank is per telefoon 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar. En hoewel het kantorennet minder dicht is dan voorheen kunnen klanten tijdens kantoortijden nog steeds terecht in de bankshops. “Een hypotheekgesprek kan ook telefonisch. Maar als het gaat om zo’n belangrijke beslissing als de keuze van de juiste hypotheekvorm heeft het overgrote deel van de mensen nog steeds liever persoonlijk contact. Voor ouderen organiseren we overigens ook cursussen internetbankieren. Voor ons is het belangrijkste dat klanten de keuze hebben via welk kanaal ze ons willen bereiken: internet, telefoon of persoonlijk contact.”

CLIËNTENPERSPECTIEF

Wilma Kuiper is directeur van Stichting Cliëntenperspectief CliP, een landelijke organisatie die groepen en organisaties ondersteunt. Vanuit cliëntenperspectief geven zij vorm en inhoud aan lokaal sociaal beleid. Ook zij vraagt zich af of e-dienstverlening voor iedereen een goede oplossing is. “De trend is digitaal, dat is zeker. Het is vaak een zegen, maar de groep Wwb’ers is vrij kwetsbaar. Het kan best zijn dat 95 procent van de Nederlandse huishoudens beschikt over een computer, maar ik ben ervan overtuigd dat dat percentage bij mensen in de bijstand veel lager ligt. En zelfs als je al een computer hebt, wil dat nog niet zeggen dat je vertrouwd bent met internet.” Stichting CliP organiseerde recent nog een themabijeenkomst over e-dienstverlening waarbij dit bezwaar prominent naar voren kwam. “Sommige mensen, die verder sociaal heel vaardig zijn, blokkeren gewoon achter een computer.”

Een ander punt is de kwaliteit van de e-dienstverlening. “We kennen legio verhalen van mensen die hun cv zelfs niet met hulp van experts op Werk.nl geplaatst kregen. Tegelijkertijd bestaan er commerciële vacaturesites met 200.000 vacatures die perfect werken. Hoe kan dat dan? vraag je je wel eens af”, aldus Kuiper die ook graag meer aandacht wil voor de vindbaarheid van de overheid op internet. “Waar en hoe vraag je een uitkering aan op een gemeentelijke website? Vaak is dat heel onduidelijk. Terwijl je wel van mensen, die vaak al een achterstand hebben, verwacht dat zij die aanvraag digitaal doen. Sommige mensen vinden e-coaching heerlijk, anderen vreselijk. Er zijn mensen die het al verschrikkelijk vinden dat ze een andere consulent krijgen omdat hun vaste contact-

persoon met zwangerschapsverlof is. Ik betwijfel of je de coaching van mensen met complexe problemen via internet kunt realiseren.”

BEZWAREN

Martin Harms van het UWV kent de bezwaren van e-dienstverlening, zoals wat te doen met mensen zonder computer? “Die mensen kunnen ww aanvragen zoals ze nu ook een reis boeken of hun rekeningen betalen; bij burens, bij familie of bij de openbare bibliotheek. Natuurlijk kunnen mensen altijd nog naar het werkplein, waar ze geholpen worden door de medewerkers Werk & Inkomen. De telefoonlijn blijft open en de komende jaren kun je ook op de werkpleinen terecht. Uit onderzoek blijkt overigens dat klanten de meeste vragen liever stellen via de mail of telefonisch dan dat ze ergens langs moeten.”

Harms is ervan overtuigd dat dezelfde drieslag die nu voor klanten van het UWV wordt ingezet - werkmap, ondersteuning per telefoon of door werkpleinmedewerkers, en speedmeets - ook geschikt is voor Wwb’ers die bemiddelbaar zijn voor werk. Uit onderzoek blijkt dat 40 procent van de Wwb’ers uit de voeten kan met internet; 60 procent behoeft meer aandacht. “In de bijstand zitten vrij veel jongeren die zijn opgegroeid met internet. Wel is het zo dat de aanvraag veel breder is, omdat er ook informatie nodig is over het vermo-



‘Vergis je niet, sommige klanten lopen gewoon binnen met een smartphone’

gen en het huishouden. Wij denken dat het wel kan om digitaal naar werk te ondersteunen. Hulp bij het opstellen van een cv, die koppelen aan een goede sollicitatiebrief, het aanbieden van tips en trucs om beter te solliciteren en speedmeets.” Overigens is het goed organiseren van e-dienstverlening naar werkgevers zeker zo belangrijk, benadrukt Harms. “Bij het UWV werken we nu met *jobfeeder*, een instrument om alle vacatures die op internet te vinden zijn naar Werk.nl over te hevelen. Werk.nl wordt daarmee steeds meer een platform. Daarnaast maken we met werkgevers steeds meer afspraken over hoe zijn hun vacatures kunnen aanleveren en hoe ze kunnen zoeken in de cv’s. We zien dan ook dat steeds meer werkgevers het e-kanaal gebruiken om vacatures te vervullen.” *

Geen contact

Maar wat zijn nu de ervaringen van de e-psycholoog? Lukt het bijvoorbeeld om mensen van een depressie af te helpen door uitsluitend online contact? Zoals het een goede e-psycholoog betaamt, is er op de website van de hulpverlener in kwestie geen adres of telefoonnummer te vinden. Wel een contactformulier. Na drie verzoeken via dat formulier om contact op te nemen, wachten we nog steeds op een reactie...