

# Digitale Dienstverlening: Voorbestemd te falen

Peter-August Keur

**Cliëntenraden in het SUWI-domein zijn erg slecht geïnformeerd en daardoor zeer negatief over digitale dienstverlening. Dat bleek op het jaarlijkse congres van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) in maart.**

Tijdens het congres van de LCR op donderdag 31 maart jongstleden mocht ik samen met Yvette Bommeljé een workshop verzorgen. Het doel van de workshop was de cliëntenraden te helpen de juiste vragen te stellen over digitale dienstverlening aan hun gemeente, UWV en de SVB. De workshop was met dertig deelnemers drukbezocht. Onder de deelnemers waren cliënten en vertegenwoordigers van cliëntenraden.

We zijn geschokt door wat we aantreffen in de workshop. De deelnemers waren erg slecht geïnformeerd en daardoor zeer negatief. In dit artikel leg ik uit waarom. Gelukkig is het niet allemaal kommer en kwel. Er zijn ook enkele lichtpuntjes.

## Niet bekend

Onze workshop maakte veel los bij de deelnemers. Zij blijken niet op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van e-overheid en digitale dienstverlening in de SUWI-sector. Het kennisniveau is zo laag dat wij er van zijn geschrokken. De vertegenwoordigers van cliëntenraden weten van digitale dienstverlening meer niet dan wel! Natuurlijk begrijpen wij dat de doelgroep het begrip 'SUWINET Inkijk' niet kent. SUWINET Inkijk is een informatiesysteem voor de consulenten. Cliënten hebben met dat systeem niets van doen. Waar wij wel moeite mee hebben is dat het Digitaal Klant Dossier (DKD) niet bekend is bij de cliëntenraden. Vooral omdat de sector zelf de implementatie van DKD als een enorm succes ziet. Bovendien is het een Digitaal 'Klant' Dossier. Inderdaad: met de nadruk op klant! Hoe kan het dan zo zijn dat deze succesvolle implementatie totaal onbekend is bij de klantgroep? Wij staan voor een raadsel. Wat hier logischerwijs uit voortvloeit is dat cliënten en cliëntenraden niet weten over welke gegevens gemeente en UWV

al beschikken. Dit geldt misschien niet voor alle cliëntenraden, maar wel voor de vertegenwoordiging van cliëntenraden die aanwezig was bij onze workshop. Het is bij de deelnemers van de workshop niet bekend dat de gemeente en UWV bij voorbaat via SUWINET Inkijk al over vrij veel gegevens beschikken. Uit onderzoek dat ik heb uitgevoerd blijkt dat gemeenten extreem veel gegevens aan de cliënten vragen bij het indienen van hun eerste aanvraag WWB.<sup>1</sup> Dit samenspel leidt tot een Kafkaëske situatie, waarbij de overheid 'al heel veel over je weet, maar je het zelf nog eens mag aanleveren.' Ook is het voor cliëntenraden niet bekend dat cliënten inzage- en correctierecht hebben. Dit recht is niet alleen van fundamenteel belang voor het beschermen van cliëntbelangen, het heeft ook een belangrijke rol bij het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens. Doordat cliënten hun gegevens corrigeren stijgt de gegevenskwaliteit en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. De dienstverlening is immers gebaseerd op die gegevens.

## Negatief

Tijdens de workshop hebben cliënten en cliëntenraden zich ook uitgesproken over het niveau van de dienstverlening. Vanuit hun perspectief draait het immers om de totale dienstverlening en niet alleen om het digitale deel. Wat hen betreft is er in het SUWI-domein nog veel werk te verzetten om de dienstverlening op een acceptabel niveau te krijgen. Waar wij ons met name over verwonderden was de uitermate negatieve toon van de aanwezige cliëntenraden. Natuurlijk is dat voor een deel te verklaren vanuit hun rol, maar de negativiteit was zo sterk dat er wel meer aan de hand moet zijn! De deelnemers van onze workshop waren kritisch over het administratieve proces. Zij vertelden ons dat ze verzeild raken

in een formulierenbrij. Die is zó ingewikkeld dat het onmogelijk is om geen fouten te maken. De formulieren zijn te moeilijk en vragen vaak dezelfde gegevens. De deelnemers vragen zich dan ook af hoe de overheid van digitale dienstverlening een succes wil maken, als het op papier niet eens lukt!

**Traag** Een ander punt van kritiek is snelheid of traagheid. Waarom duurt de besluitvormingsprocedure nog steeds acht weken? In de beleving van cliëntenraden hebben al die investeringen in ICT het aanvraagproces formeel met geen dag versneld. Dit stemt de cliëntenraden niet positief: er is geen zichtbaar resultaat van de investering in ICT ten gunste van de cliënt. Wanneer digitale dienstverlening een middel blijkt om het eerste half jaar alleen digitaal contact te hebben, leidt dit slechts tot een tijdelijke daling van de werklust. Vanaf het moment dat dit is ingevoerd, daalt het aantal bezoeken aan de balie, maar als deze cliënten na een half jaar nog niet aan de bak zijn, komt die golf alsnog. Het is maar te hopen dat de besparing nog niet is ingeboekt en dat de balies nog bemenst zijn! Op dit moment voorziet de digitale dienstverlening nog niet in de behoefte van cliënten om hun verhaal kwijt te kunnen. Het is alleen gericht op het afhandelen van de formele transactie.

**Lichtpuntjes** Gelukkig zijn de cliënten en cliëntenraden niet alleen slecht geïnformeerd en negatief! Er zijn wel degelijk lichtpuntjes. Zij zijn er echt van overtuigd dat e-dienstverlening in principe een vooruitgang is. Het moet echter niet de exclusieve vervanger zijn voor de reguliere dienstverlening, maar een aanvulling. De winst zit dan bijvoorbeeld in:

- versnellen van communicatie met consulent;
- reductie van administratieve lasten;
- inzien van gegevens en mogelijkheid voor correctie (dat weer leidt tot hogere gegevenskwaliteit en betere dienstverlening).

Een ander lichtpunt is dat cliëntenraden zich zien als medestanders van de SUWI-sector. Zij zijn van goede wil. Het steekt hen dan ook dat de SUWI-organisaties hen niet betrekken en om feedback vragen. De cliëntenraden zijn zelf ook niet actief in het zoeken van toenadering. Op de vraag of zij op eigen initiatief wel eens met ambtenaren of bestuurders contact hebben gezocht bleef het akelig stil...

**Geen schuldige** Tot slot: er is geen schuldige. Gemeenten en UWV doen werkelijk hun best.<sup>2</sup> Net als de



*E-dienstverlening is in principe een vooruitgang, maar niet iedereen is al ingeplugd*

cliëntenraden. Maar ze hebben elkaar hard nodig om van digitale dienstverlening een succes te maken. Daarom roepen we de cliëntenraden op zich in de kijker te spelen. Stuur bijvoorbeeld eens een brief naar de wethouder met praktijkvoorbeelden voor verbetering van dienstverlening. De cliëntenraad kan zelfs aanbieden om deel te nemen in een stuur- of werkgroep e-dienstverlening. Op die manier kan zij invloed uitoefenen op de eisen ten aanzien van dienstverlening. De gemeenten en UWV roepen we op om juist in deze tijd van bezuinigingen een alliantie aan te gaan met de cliëntenraden. Ze kunnen helpen bij het verbeteren van dienstverlening en zelfs ook bij het realiseren van besparingen. ■

**Peter-August Keur** is als onderzoeker en adviseur werkzaam voor Zenc ([www.zenc.nl](http://www.zenc.nl)). Op zijn weblog schrijft Peter-August met een kritische pen over de manier waarop de overheid met informatie omgaat. Kijk op [www.peterkeur.nl](http://www.peterkeur.nl).

#### Noten

1. Douglas, F. J., & Keur, P. A. (2010). Te veel gevraagd? - Minder indieningsvereisten, meer service - Verkennend onderzoek. Den Haag: VNG.
2. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat gemeenten het mogelijk hebben gemaakt een WW / WWB uitkering aan te vragen via (voorgevulde) e-formulieren. Zie ook de recente programmerapportage "De burger bediend in 2010" van de Inspectie voor Werk en Inkomen. (IWI. (2010). *De burger bediend in 2010. Programmerapportage programma informatieprocessen* (No. R 10 / 11). Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.).

Meer informatie? Kijk op [www.kennisbanksocialezaken.nl](http://www.kennisbanksocialezaken.nl)