

DIENSTVERLENING PER COMPUTER.

Bij het Steunpuntkan iedereen gratis terecht met vragen over de sociale zekerheid, voorzieningen, werk en re-integratie. Vrijwilligers staan mensen met raad en daad terzijde. Zij behartigen hun belangen en helpen duidelijkheid te scheppen en problemen aan te pakken. Zoals gebeurde in de onderstaande situatie.

Annelies Wiarda werkte als administratief medewerker bij een verzekeringsmaatschappij. Enkele maanden geleden is ze ontslagen omdat ze behoorde tot 'overtallig personeel'. Annelies heeft zich ingeschreven als werkzoekende bij het Werkplein. Ook heeft ze toen een WW-uitkering aangevraagd bij het UWV. Beide keren deed ze dat via de computer. Ze ontving per mail een bevestiging van de inschrijving als werkzoekende. In de mail werd ook aangegeven dat ze niet voor een afspraak op het Werkplein langs hoefde te komen, maar dat ze via internet het contact kan onderhouden. Dat geldt voor: vacatures zoeken, solliciteren, gegevens bijhouden en ondersteuning vragen van haar werkcoach. Na de WW-aanvraag kreeg ze per post een brief en brochure waarin nog 's werd verteld dat Annelies haar werkcoach per computer kan bereiken. Annelies krijgt een mail binnen van haar werkcoach. Dat leidt tot de volgende correspondentie:

Werkcoach: de meeste communicatie zal voortaan via de Werkm@p plaatsvinden. U kunt deze vinden op werk.nl en inloggen via uw digid. Ik heb uw bewijs van inschrijving al in de Werkm@p geplaatst. Zou u voor mij kunnen inloggen, en een bericht via de Werkm@p aan mij zenden om te bevestigen dat het bewijs van inschrijving goed is aangekomen?

Annelies: ik heb geprobeerd om via Werkm@p een bericht te sturen maar raakte hopeloos verward in foutmeldingen. KPN opgebeld voor advies. De KPN heeft mij per post een nieuw wachtwoord gegeven. Het inloggen lukte nog steeds niet, na telefonisch contact bleek dat ik ook mijn gebruikersnaam moest aanpassen. Mijn vraag is of het echt nodig is, die werkmap. Mijn digidecode werkte dus al niet. Ik ben er huiverig voor, dat gedoe via internet. Begrijp er vaak niet zo veel van. Ben benieuwd naar uw antwoord. Werkcoach: ik begrijp dat het werken met de Werkm@p onpersoonlijk overkomt, het is echter een keuze die het UWV heeft gemaakt om zoveel mogelijk communicatie via de Werkm@p te laten verlopen. Hierdoor kunnen wij wel voorkomen dat u onnodig de lange reis naar het Werkplein maakt. Elk nadeel heb z'n voordeel zullen we maar zeggen, mocht het niet lukken dan maak ik tijd vrij om u hiermee te helpen.

Annelies legt haar ervaring voor aan het spreekuur. Stuiten meer mensen op problemen met de e-dienstverlening en hoe kan ze daar van af komen? De spreekuurhouder vertelt dat het UWV en de Werkpleinen voor hun WW-clients zijn overgegaan op de e-dienstverlening: geen persoonlijk gesprek met een medewerker, maar de cliënt moet zelf gegevens leveren en inzien via de computer. Voor een kleine groep minder kansrijke werkzoekenden, waaronder ouderen en mensen met een arbeidshandicap, zal het persoonlijke contact blijven bestaan. Hulpverleners en de belangenorganisatie FSU vrezen dat de dienstverlening gaat inboeten aan kwaliteit. Want kwaliteit is toch vooral het persoonlijke contact, elkaar zien. Juist in situaties waarbij sprake is van een opeenstapeling van problemen of vragen. Veel zaken kun je niet allemaal in het digitale contact kwijt. Digitale informatie kan bovendien snel leiden tot misverstanden, fouten en gedoe vanwege technische haperingen. Zoals bleek bij Annelies. De spreekuurhouder geeft het advies om het nog 's te proberen via de digitale werkmap, met de toegestuurde handleiding bij de hand. Als dat moeizaam blijft of als Annelies een persoonlijk gesprek wil dan kan ze daarover een afspraak maken met de werkcoach! Het FSU bundelt ervaringen met de e-dienstverlening, zoals die van Annelies. Melding van deze ervaringen kan telefonisch: 058-2139992 en via de e-mail: fsu@fsufriesland.nl.