



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 11563 2502 AN Den Haag

Gemeenteraad
Gemeente Haarlem
Postbus 203
2000 AE HAARLEM

Diensbare Overheid

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

Contactpersoon

mw. drs. S.N. Badal
T 070 304 48 58
F 070 304 44 45
sbadal@iwiweb.nl

Datum 7 januari 2010
Betreft rapport "In dienst van de burger"

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u het rapport "In dienst van de burger" van de Inspectie Werk en Inkomen met het bijbehorende persbericht. De inspectie heeft het rapport ook aan het college van burgemeester en wethouders gestuurd.

Deze overkoepelende rapportage is gebaseerd op de volgende drie nota's van bevindingen:

- Zicht op service
- Verankering integrale dienstverlening
- Toegankelijkheid van inkomensregelingen

U kunt deze nota's downloaden van onze website: www.iwiweb.nl, of opvragen via communicatie@iwiweb.nl.

Hoogachtend,
Inspecteur-generaal a.i.

(drs. P.H.B. Pennekamp)

Bijl. Rapport
Persbericht

Ons kenmerk

2009/3630

Uw kenmerk

Uw brief van

Bijlagen

2

De Inspectie Werk en Inkomen draagt door haar toezicht bij aan het doeltreffend functioneren van het stelsel van werk en inkomen. IWI is de onafhankelijke toezichthouder voor de minister van SZW.



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Ons kenmerk 2009/3635
Datum 23 december 2009

Strategie en communicatie

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

Dienstverlening in sociale zekerheid voldoende, maar verkokerd

Mensen zijn in het algemeen tevreden over de dienstverlening door SVB, UWV en gemeente (sociale dienst) als ze door één van deze organisaties worden geholpen. Ze zijn minder tevreden als ze te maken hebben met meerdere organisaties op het terrein van werk en inkomen. Dit concludeert de Inspectie Werk en Inkomen in het rapport 'In dienst van de burger'.

Op basis van klanttevredenheidsonderzoeken stelt de Inspectie vast dat de kwaliteit van de dienstverlening per organisatie verbetert. Elke organisatie heeft hier een eigen programma voor. Een betere kwaliteit van de dienstverlening door de overheid is een van de speerpunten van het beleidsprogramma van het kabinet Balkenende IV. Doelen hierbij zijn onder meer 'één effectieve overheid in dienst van de burger' en 'een 7 voor overheidsdienstverlening in 2011'.

Op het gebied van re-integratie en werk ligt de nadruk op integrale dienstverlening door UWV en gemeenten op de werkpleinen. IWI tekent aan dat er factoren zijn die de ontwikkeling van integrale dienstverlening bemoeilijken, zoals verbeterprogramma's voor UWV en gemeenten die niet op elkaar aansluiten. Ook zijn er verschillen in de manier waarop de organisaties worden aangestuurd: UWV centraal en sociale diensten lokaal.

Ongeveer de helft van de werkpleinen lijkt niet in staat om op het afgesproken tijdstip (1 januari 2010) volledig integrale dienstverlening te bieden.

Om in 2011 een 7 te halen voor de kwaliteit van de integrale dienstverlening, is meer verbinding nodig tussen wat de afzonderlijke organisaties ondernemen en wat ze op het niveau van de sector werk en inkomen gezamenlijk willen bereiken.

[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 'In dienst van de burger' kunt u downloaden van www.iwiweb.nl of opvragen bij de afdeling Communicatie (070 304 4763).

Opmerking:

Document bevat een bijlage die niet gescand is!