



VNG Inspiratie bijeenkomst
**Kanaalstrategie voor Passende
Dienstverlening**

5.sept.2019



Persoonlijke en waardevolle dienstverlening

Mark Dillerop

Formulemanager Digitale Dienstverlening
UWV – Klant & Service

mark.dillerop@uwv.nl
06 - 113 75 144



Kort iets over UWV...

>7.5 Mln. werkenden in loondienst

>350 K werkgevers

1.2 Mln. Uitkeringen

20 Mld. Euro

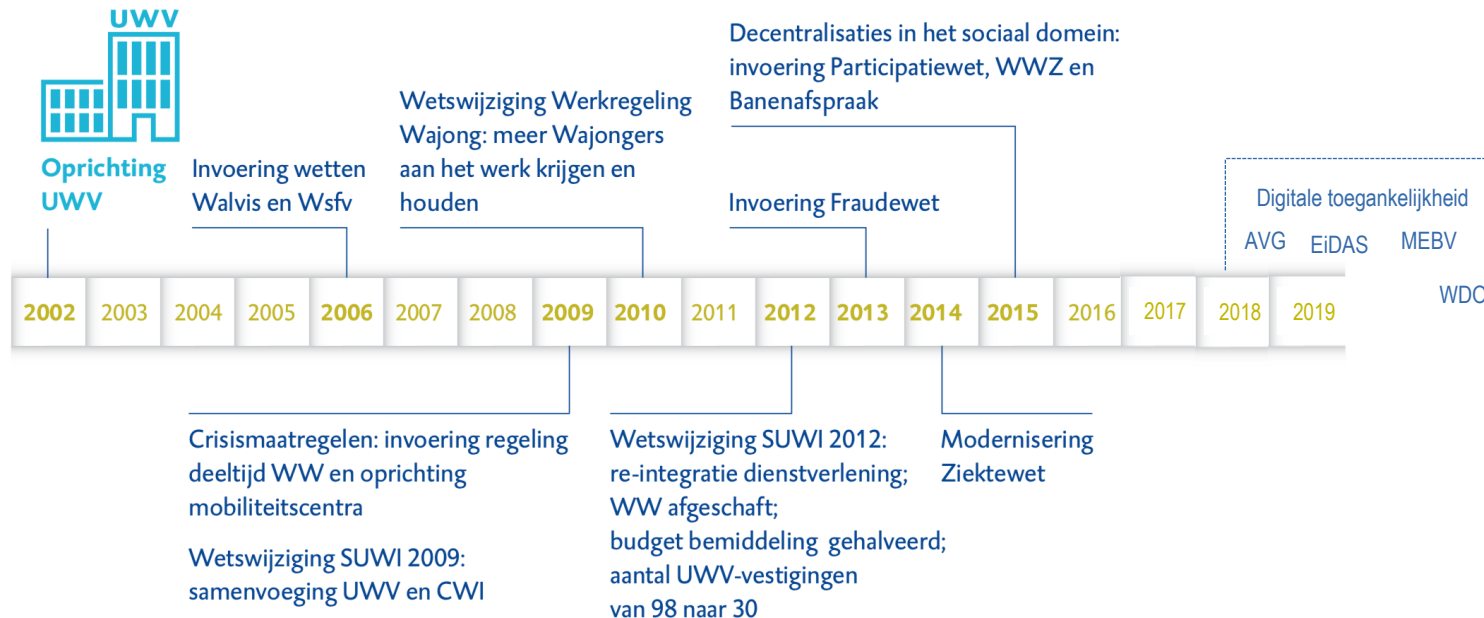
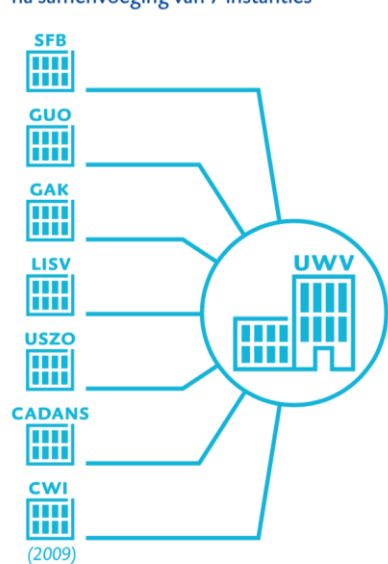
85 Mln. bezoeken web

15 Mln. contacten telefoon

18 K collega's

In 35 regio's samen met gemeenten

Ontstaan in 2002
na samenvoeging van 7 instanties



...en de klant van UWV

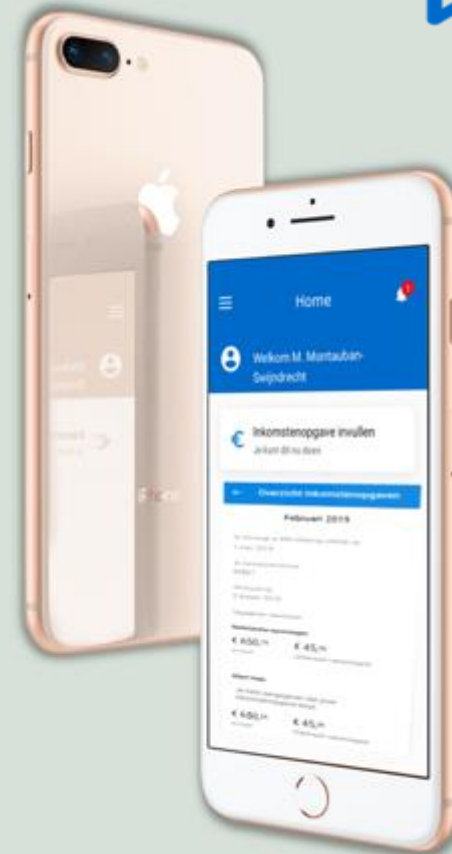
...Wanneer wordt mijn uitkering betaald?...

...Wat is de hoogte van de WIA uitkering



...Fijn...dan weet Ik wat ik kan verwachten

...moet ik nog Iets doen...





Onze koersplaat bij K&S

Klant & Service 2020

De opdracht

Het is onze opdracht te zorgen voor inkomenszekerheid en voor ondersteuning aan al onze klanten: alle burgers die op ons aangewezen zijn en alle werkzoekenden en werkgevers die bij ons aankloppen.

We ondersteunen werkzoekenden op hun weg naar een nieuwe baan, werkgevers bij het vervullen van vacatures en iedereen die daar recht op heeft met de juiste uitkering.

SZW

Burger

Werkgever

Face 2 Face

Digitaal

Telefonie

Persoonlijke & waardevolle dienstverlening

Betrouwbaar

Consistent, correct, op tijd in (be)veilig(d)e omgeving

Gemakkelijk

Geen gedoe, 1 loket, omnichannel, 24/7

Goed geholpen

Serius en vriendelijk behandeld, ontzorgen, goed verwachtingsmanagement

Richting UWV (RvB)

Context & Kaders (directie K&S)

Klantreizen

Clëntenparticipatie

Coaching

Track & Trace

Integrale aanpak

Geen schuttingen

Vertrouwen in vakmanschap

Eigenaarschap

Flexibiliteit

Uniform klantbeeld

Beveiliging/ Privacy

Projecten portfolio

Continue leren

Data analyse

Uitkeren

WERKbedrijf

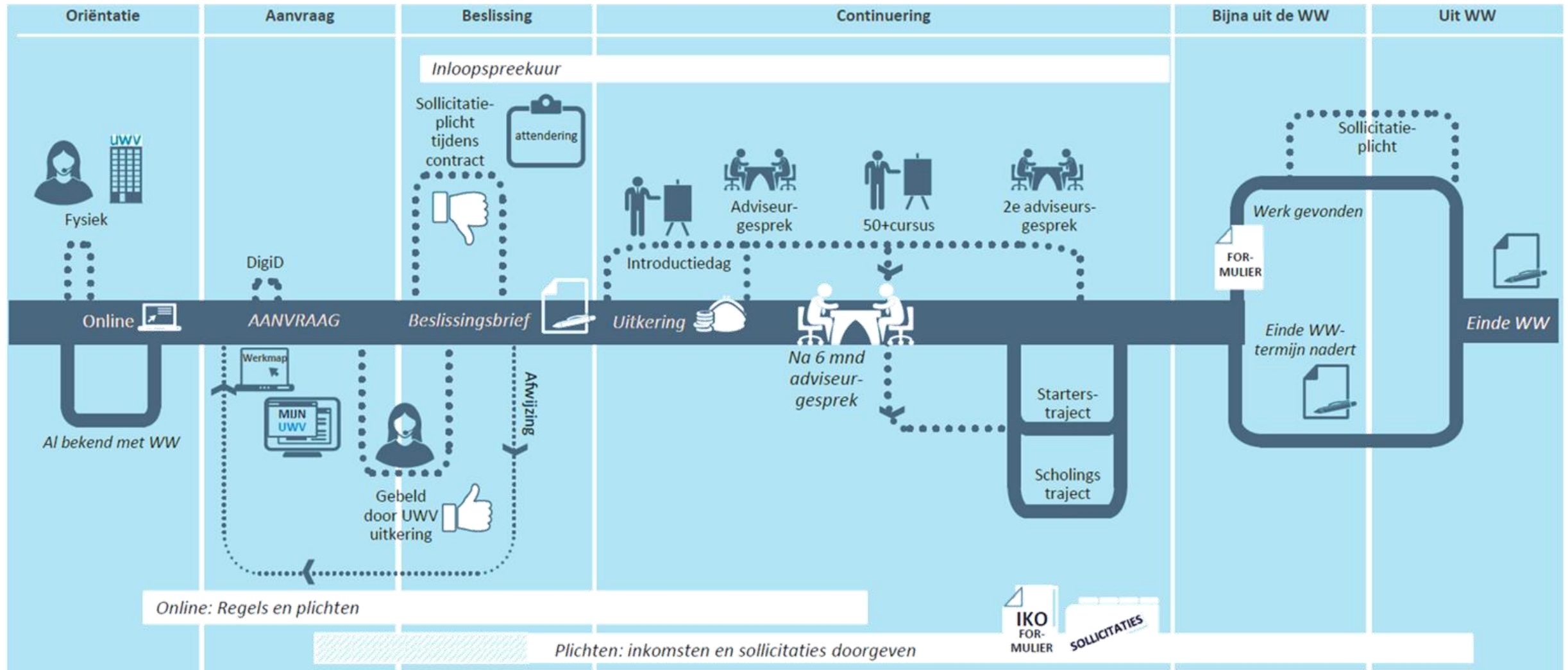
SMZ

Facilitair bedrijf

Gegevensdiensten



Een voorbeeld van een klantreis en de gebruikte kanalen



De kanalenstrategie daarbij in het kort; zet de kanalen in hun kracht...

SIMPELE VRAGEN EN TAKEN

SELF SERVICE

Via Digitale Kanaal; Web, App

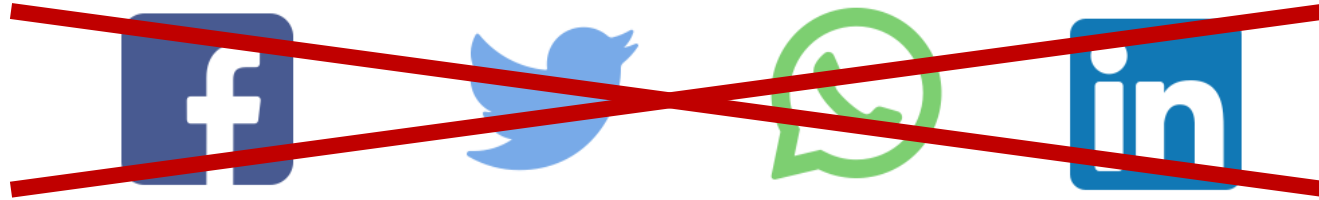
COMPLEXE VRAGEN EN TAKEN
ÉN
WIE EXTRA HULP NODIG HEEFT

ASSISTED SERVICE

Via Digitale Kanaal; Chat
Via telefonie



...en maak daarbij ook keuzes



Want niet alle beschikbare kanalen hoef je te gebruiken of in te zetten voor de dienstverlening;
durf een verschil te maken tussen het gebruik voor publiekscommunicatie en klantcommunicatie bijvoorbeeld.

Geef ook goed aandacht aan toegankelijke dienstverlening...

Agenda Digitale Overheid



...want iedereen moet makkelijk mee kunnen doen

Samenhangende aanpak digitale inclusie



Samen zorgen we voor een toegankelijke en begrijpelijke digitale overheid... gemeenten, UWV, SVB, DUO, etc.



Wij gebruiken daar deze leidende digitale principes voor...

03 Is gebruiksvriendelijk ontworpen

UWV: Wij maken gebruik van de laatste UX-technieken voor een gebruiksvriendelijke digitale ervaring.

Klant: Ik kan met een paar muisklikken of handelingen mijn weg vinden.

02 Is gebaseerd op klantgedrag en klantdata

UWV: Wij maken gebruik van alle beschikbare klantinformatie. Daarvoor doen we doorlopend klantonderzoek en we voeren gebruikerstesten uit.

Klant: Ik merk dat UWV goed over zijn digitale dienstverlening heeft nagedacht.



01 Is Persoonlijk

UWV: Wij weten wie onze klant is en houden rekening met zijn persoonlijke situatie. Informatie is op maat gemaakt.

Klant: Ik word snel en goed geholpen omdat UWV weet wie ik ben en wat ik nodig heb.



04 Geeft status overzicht en feedback

UWV: Wij laten altijd aan de klant weten wat er van hem verwacht wordt en wat hij van UWV mag verwachten en wanneer.

Klant: Ik weet wat ik van UWV mag verwachten en wat ik zelf moet doen.

05 Is geoptimaliseerd voor mobiel en desktop

UWV: Onze digitale dienstverlening werkt goed op elk apparaat.

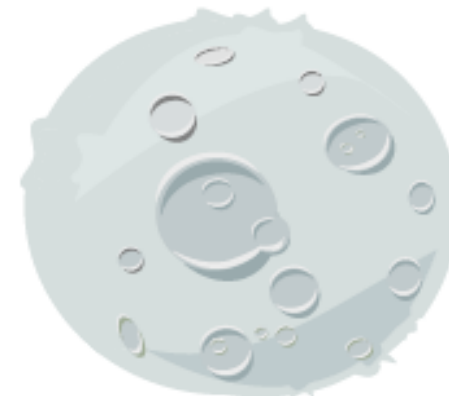
Klant: Ik kan alles via mijn telefoon, tablet of via mijn pc doen.



07 Maakt klanten zelfredzaam

UWV: Wij zorgen ervoor dat klanten alles digitaal kunnen regelen.

Klant: Ik kan alles zelf online regelen. Ik hoef niet te bellen of bij UWV langs te gaan.



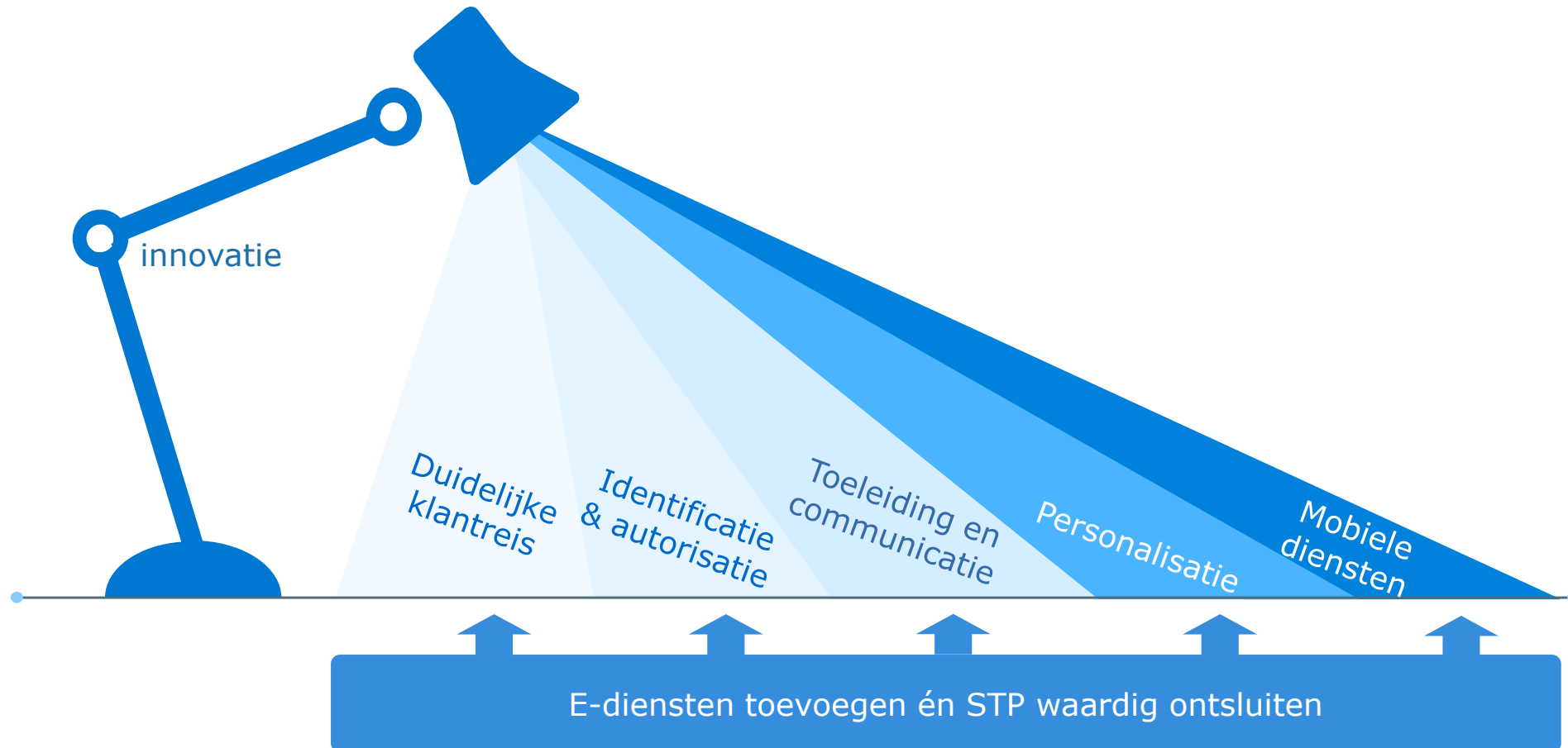
06 Houdt rekening met klanten die niet-digivaardig zijn

UWV: Wij bieden de klant altijd niet-digitale alternatieven.

Klant: Ik hoef niet alles digitaal te doen als ik daar moeite mee heb.



... en volgens deze digitale pijlers.



Aan twee kanten acties nemen voor goeie passende dienstverlening en onze klant centraal stellen.

**Digitale Vaardigheden
Vergroten** & **Mens Vaardigheden
Vergroten**



Vragen of wil je meer weten?

mark.dillerop@uwv.nl
06 - 113 75 144

