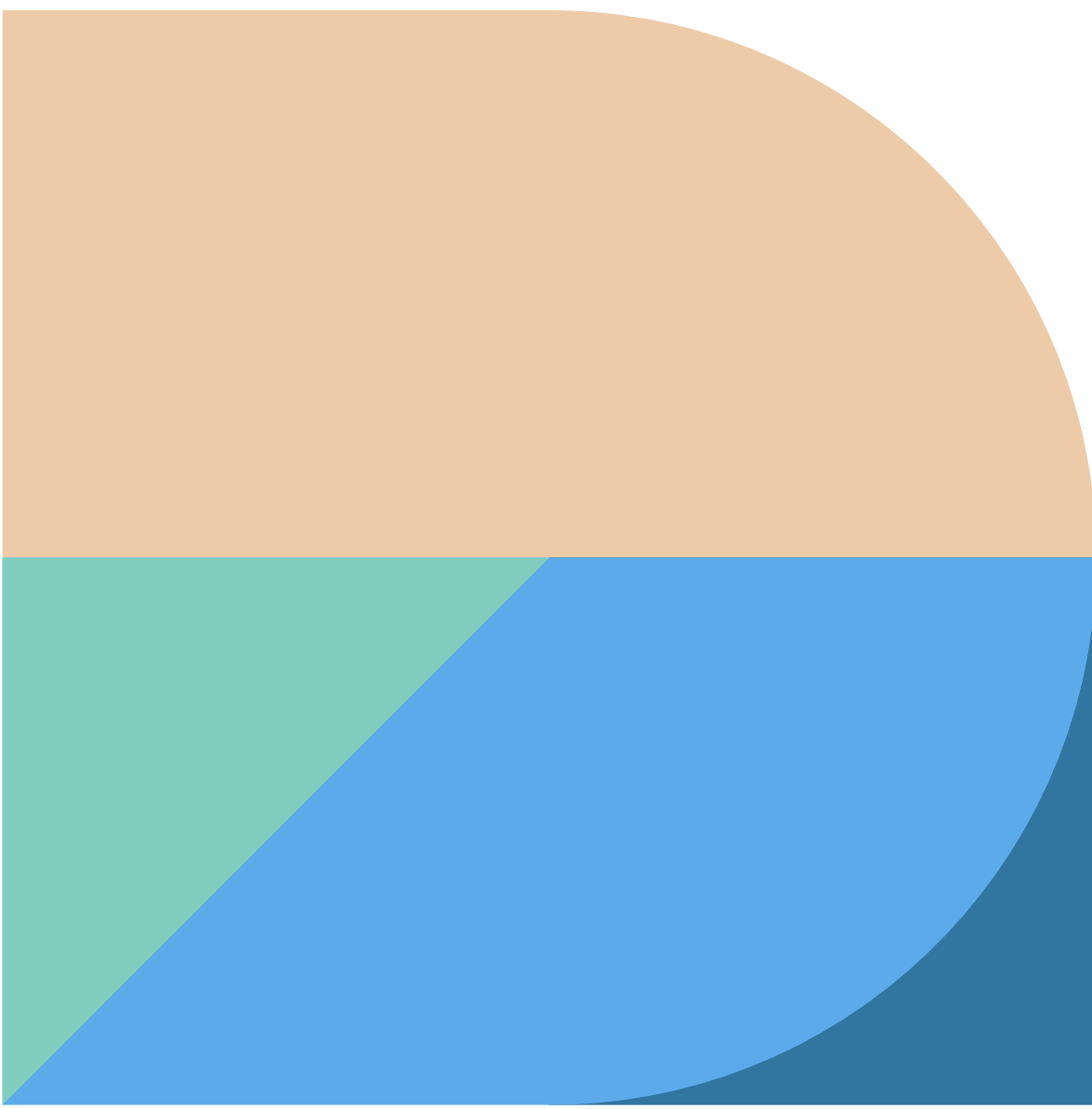


Stand van Zaken Notitie Programma 1 Loket

augustus 2022



Programma en fasering¹

De opdracht van het programma 1 Loket is:

Stel een loketfunctie in voor de niet-zelfredzame burger, met een casemanager voor de gezamenlijke overheden en uitvoeringsorganisaties, die regie voert om tot oplossingen te komen vanuit de bedoeling van de wetgever.

Het programma kent de volgende fasering:

- **Onderzoeksfase (afgerond in 2021)**

Het uitvoeren van onderzoek naar de behoefte van burgers en het in kaart brengen van bestaande dienstverleningsstructuren.²

- **Ontwerpfase met ontwerpessies (afgerond in voorjaar 2022)**

Het achterhalen van de (criteria voor de) mogelijke en kansrijke vormen van een 1 loketfunctie.

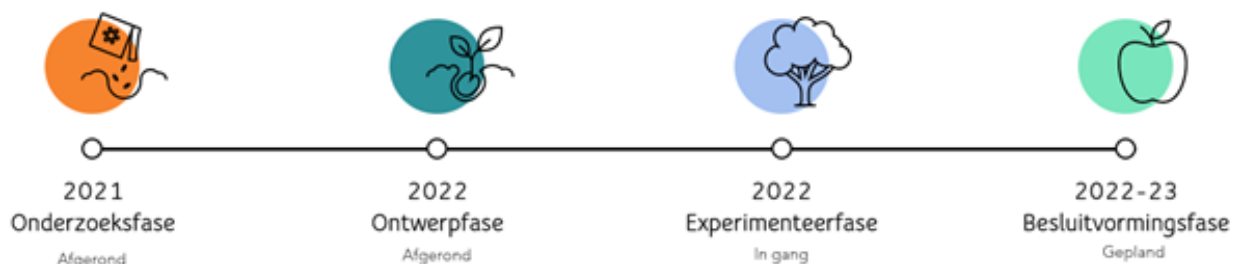
- **Experimenteerfase (tweede helft 2022)**

Het toetsen van verschillende vormen van de 1 loketfunctie op effect en haalbaarheid middels een aantal experimenten in de praktijk en in een onderzoekomgeving.

- **Besluitvormingsfase (2022-23)**

Komen tot een tweeledig advies op basis van de resultaten van de experimenten, bestaande uit een analyse van de experimenten en een beschrijving van de effectiviteit en haalbaarheid van de verschillende tot dan toe getoetste vormen van de 1 loketfunctie. Daarnaast worden mogelijke vervolgstappen beschreven met daarin een handelingsperspectief voor betrokken organisaties, randvoorwaarden die moeten worden ingevuld voor bepaalde verbeteringen en een mogelijk vervolg van de experimenten.

TIJDLIJN 1 LOKET



¹ Zie ook [Webpagina programma 1 Loket](#)

² - [Inventarisatie huidige dienst- en hulpverleningsstructuren bij overheidsorganisaties - Burger- en medewerkersperspectief op een loketfunctie voor de gehele overheid](#)

Fase 3: Experimenteerfase

Tijdens de experimenteerfase worden, aan de hand van voor de doelgroep representatieve persona's, de negen ontwerpcriteria die zijn opgesteld in fase 2 getoetst:

1. Maximaal 1x doorverwijzen naar de medewerker die de burger gaat helpen;
2. Er wordt eerst overzicht gecreëerd in de doelen en acties van de burger;
3. Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen;
4. De burger kiest het kanaal;
5. De medewerker werkt domeinonafhankelijk;
6. De medewerker heeft toegang tot de juiste informatie;
7. De mate van begeleiding wordt ingeschat. Vinger aan de pols vs. geheel ontzorgd;
8. Er is een persoonlijk online overzicht op maat;
9. De medewerker checkt in bij de burger gedurende het proces.

Deze toetsing vindt plaats door middel van een aantal experimenten waarin verschillende vormen van de 1 loketfunctie worden beproefd op effect en haalbaarheid. Deze experimenten vinden enerzijds plaats in een onderzoeksetting en anderzijds in de praktijk van betrokken overheidsorganisaties.

Experimenten in onderzoeksetting

Om de verschillende vormen van een integrale 1 loketfunctie te toetsen, worden experimenten in onderzoeksetting uitgevoerd. In een eerste reeks van zes onderzoeksdagen in de zomer van 2022, is samen met professionals in de uitvoering én met burgers gekeken welke elementen van de 1 loketfunctie effectief/wenselijk zijn voor burgers en haalbaar vanuit het perspectief van organisaties en wet- en regelgeving.

Binnen de onderzoekaankpak is er gekozen voor test- en prototypingmethoden als *investigative rehearsal*. Met deze techniek wordt er een service situatie nagespeeld met realistische casuïstiek en mensen die bij de betreffende overheidsorganisaties werken. Het doel van deze aanpak is om zoveel mogelijk te leren over de wenselijkheid, effectiviteit en haalbaarheid van elementen van de 1 loketfunctie. Zo kan er in relatief korte tijd geleerd worden over dienstverlening, samenwerking, gegevensuitwisseling en andere wet- en regelgeving.

Praktijkexperimenten

Naast de experimenten in onderzoek worden er vanaf het voorjaar van 2022, in samenwerking met uitvoeringsorganisaties en gemeenten, kleinschalige experimenten ingericht vooral op locatie en in de praktijk van gemeenten. Juist bij de inrichting van de nieuwe werkwijzen is al veel te leren. De nadruk ligt bij deze experimenten op het beproeven en onderzoeken van de rol van de overheidsdienstverlener of casemanager, de verschillende kanalen voor de burger, de mate van gewenste ondersteuning en vooral ook de wijze waarop benodigde samenwerking door overheidsorganisaties om de vraag van de burger snel en goed te beantwoorden, kan worden ingericht.

Verbinding tussen onderzoek en praktijk

Onderzoek loopt als rode draad door het programma. Maar juist door onderzoek en praktijk aan elkaar te verbinden, kan er snel worden geleerd. Wat wordt opgehaald in de onderzoeksomgeving, kan worden getoetst in de praktijk of juist andersom. Hoewel de term 'experiment' gebruikt wordt is het belangrijk om op te merken dat hetgeen in de praktijk wordt onderzocht in feite nieuwe werkwijzen zijn voor de betrokken organisaties. Er wordt geëxperimenteerd met vormen en inrichting van de loketfunctie zodat organisaties kunnen komen tot een duurzame ontwikkeling van deze dienstverlening.

Eerste inzichten

Hieronder worden de eerste bevindingen van de experimenten toegelicht. Hoewel er ook veel overlap is, wordt er steeds onderscheid gemaakt tussen de resultaten vanuit de praktijkexperimenten en de experimenten in onderzoeksetting. Ook wordt aangegeven wat wordt opgepakt in het vervolg van het programma 1 Loket.

Ruimte voor samenwerking

Uit onderzoek

- Medewerkers van overheden hebben vaak onvoldoende inhoudelijke kennis van de regelingen die andere organisaties toepassen. De meeste klantreizen vereisen daarnaast ook acties van andere, niet-overheidsorganisaties. De volledige klantreis is vaak onvoldoende in beeld, waardoor samenwerking onvoldoende gezocht wordt.
- Ketensamenwerking bij processen die langs meerdere overheidsorganisaties lopen, kan voorkomen dat mensen in de knel komen. De verantwoordelijkheid voor het aanspreken van de verschillende instanties ligt nu bij de burger.
- Medewerkers hebben een sterke behoefte aan een professioneel netwerk van medewerkers van andere organisaties. Dit omdat ze vaak onvoldoende specialistische kennis van de taken van andere organisaties hebben. Deze kennis is noodzakelijk om de doelgroep goed te kunnen helpen.



In de praktijk

- Eén van de leerpunten is, dat een duidelijke netwerkstructuur van samenwerking 'achter het loket' noodzakelijk is. Een gemeentelijke baliemedewerker die voor een burger contact legt

met de Belastingdienst, moet dit doen via de Belastingtelefoon, alwaar ambtenaar en burger gezamenlijk vaak (lang) in de wacht staan. Een snelle directe lijn waardoor professionals elkaar kunnen vinden, is noodzakelijk. Voor (een aantal) uitvoeringsorganisaties betekent dit een (interne) zoektocht naar hoe dit het beste ingericht kan worden.

- In de gesprekken en notities omtrent 1 Loket wordt gesproken over de uitvoeringsorganisaties enerzijds en 'de gemeente' anderzijds. Echter: 'dé gemeente' bestaat niet in dit kader. Vanuit de gemeentelijke context wordt een breed scala aan wet- en regelgeving uitgevoerd, op onderdelen bovendien uitbesteed aan externe partijen. Dit alles wordt gefragmenteerd door verschillende opdrachtgevers (departementen) met verschillende doelstellingen aangestuurd. 'Achter' het loket zal dus niet alleen een goede netwerkstructuur richting uitvoeringsorganisaties moeten worden ingericht; er is tevens een goede dienstverleningsstructuur voor de gemeentelijke context zélf noodzakelijk.
- Medewerkers van gemeenten en gelieerde organisaties (zoals wijkteammedewerkers en sociaal raadslieden) beschikken doorgaans over brede (generalistische) kennis over meerdere domeinen, waar medewerkers van uitvoeringsorganisaties vaak specialisten zijn op bepaalde regelingen.
- Voorbereiding om tot concrete (toetsbare) samenwerking te komen duurt lang. Het is in de praktijk lastig om de juiste personen te vinden en vrij te maken. Aan de kant van de gemeenten is er behoefte aan projectleiders om experimenten in te richten en te begeleiden. Buiten de financiële consequenties hiervan zien we dat de arbeidsmarkt momenteel zodanig is dat het lastig blijkt om mensen voor een dergelijke tijdelijke rol te vinden.
- Intentie om gezamenlijk op te trekken is er zeker. Echter, ondanks dat er een visie op gezamenlijke dienstverlening is geformuleerd, is de inrichting van dienstverlening (op dit moment) bij elke organisatie verschillend, wat echt experimenteren lastig maakt. Vrijwel elke betrokken partij zal een stap moeten zetten om ruimte te maken om te experimenteren en dat is geen vanzelfsprekendheid.
- Het blijkt bij de inrichting van de experimenten dat niet evident is wie verantwoordelijk is voor ontwikkeling en eindresultaat van de 1 loketfunctie. Het programma heeft de opdracht, maar voor uitvoering zijn zowel gemeenten als uitvoeringsorganisaties noodzakelijk. Aangezien gemeenten vaak de eerste ingang zijn voor burgers met complexe problematiek, is met name daar een gevoel van urgentie te zien om te komen tot goede samenwerkafspraken.

Vervolg

- Omdat een betere samenwerking/netwerkstructuur een belangrijke sleutel is tot het verbeteren van de dienstverlening zal in het vervolg worden geëxperimenteerd met de volgende oplossingsrichtingen:
 - Professionele lijnen/ketenpartnerlijnen. Medewerkers staan nu vaak in dezelfde wachtlijnen als burgers. Hoe kunnen we een goede netwerkstructuur voor samenwerking inrichten?

- Multidisciplinaire teams die integraal samenwerken om complexe vragen van burgers op te pakken. Wie moeten onderdeel uitmaken van een dergelijk team? Hoe kan deze samenwerking succesvol (fysiek en/of digitaal) worden ingericht?
- Fysieke loketten (aangevuld met digitaal) waar burgers kunnen aankloppen met hun hulpvraag. Waar moet een dergelijk loket worden gepositioneerd? En bij wie ligt het eigenaarschap?
- Uit onderzoek werd duidelijk dat investering in (brede) kennis in de uitvoering noodzakelijk is om de complete klantvraag in beeld te krijgen. In het vervolg zal in kaart worden gebracht wat nodig is.
- Eind 2022 zal het programmateam een advies opleveren voor vervolgstappen. Op dat moment zal dit uiteraard worden gedeeld met de betrokken partners en besproken worden hoe het vervolg het beste eruit kan zien om een duurzame samenwerking in te richten.
- Momenteel doen de organisaties 'om niet' mee met (het inrichten van) de experimenten. Met name aan de gemeentekant kan verwacht worden dat, mits 1 Loket voornamelijk op locatie van de gemeente ingericht wordt, er kosten vergoed moeten worden. Ervan uitgaande dat uiteindelijk een landelijke uniforme inrichting tot stand zal komen, lijkt het logisch om hiervoor een centraal budget ter beschikking te stellen. In 2023 zal aan uitvoeringsorganisaties en gemeenten (VNG) gevraagd worden een impactanalyse uit te voeren met betrekking tot de effectieve en haalbare vormen van de 1 loketfunctie.

Mogelijkheden creëren vanuit wetgeving

Uit onderzoek

- Materiewetten bepalen welke gegevens verwerkt mogen worden, maar alleen voor die specifiek wettelijke taken. Dit maakt het delen van gegevens moeilijk. Dit is nu onvoldoende uitgewerkt, waardoor medewerkers de handvatten missen om de inschatting te maken wanneer zij wel of niet gegevens mogen delen. Dit zorgt bijvoorbeeld bij baliemedewerkers voor terughoudendheid om informatie te delen dan wel op te vragen. Waar dit voor 1 Loket wel nodig is, moeten we dit nader uitwerken en onderbouwen.
- De verschillende manieren om de 1 loketfunctie in te vullen hebben impact op welke en hoeveel (persoons)gegevens er verwerkt worden. Bij het creëren van een overzicht waarmee de burger zelf aan de slag gaat is dit beperkt, maar wanneer een overheidsdienstverlener acties uitvoert namens de burgers richting de overheid, is de impact veel groter.



Vervolg

- Identificeren en concretiseren van praktijkvoorbeelden. Waar lopen medewerkers in de uitvoering tegenaan? Hoe kijken juristen van de betrokken organisaties hiernaar? Welke mogelijkheden zijn er?
- Op basis van de vorm en entiteit die aan de 1 loketfunctie wordt gegeven, kan er een wettelijke basis voor de verwerking en uitwisseling van gegevens worden uitgewerkt. Dit kan met nieuwe wetgeving, het aanpassen van bestaande wetgeving of met reeds bestaande wetgeving die voldoende mogelijkheden biedt.
- Bestaande initiatieven en wettelijke mogelijkheden verkennen, zoals de Wet Aanpak Meervoudige problematiek Sociaal Domein (WAMS) en vroegsignalering rondom schuldhulpverlening, en daarbij verkennen of en hoe dit geïntegreerd kan worden in de 1 loketfunctie.
- De praktijkexperimenten bieden een goede kapstok om theorie en praktijk vanuit AVG-perspectief bij elkaar te brengen door de wettelijke onderbouwing hierin specifiek uit te werken.

De mens centraal stellen

Uit onderzoek

- Organisaties hebben vaak een onvolledig beeld van de situatie waarin mensen die bij hen aankloppen zich bevinden en met welke levensgebeurtenissen zij te maken hebben.
- Regelingen en terminologie sluiten onvoldoende aan op de leefwereld van burgers. Hierdoor is er een vertaalslag nodig om de burger goed te informeren.
- De dienstverlening is onvoldoende stress-sensitief en onvoldoende toegankelijk. Er is in de inrichting van het dienstverleningslandschap van de overheid onvoldoende rekening gehouden met de informatieverwerking en het doenvermogen van mensen in een stressvolle situatie. Daarnaast gaat deze uit van taal- en digivaardigheid, terwijl grote groepen mensen die vaardigheden niet of onvoldoende beheersen.
- Alleen het verstrekken van informatie en tonen van empathie blijken niet voldoende in complexe situaties. Ook het overzicht bieden in wat je in welke volgorde moet doen, is randvoorwaardelijk om een burger in dergelijke situaties tot de juiste acties te laten komen. Tools zoals checklists/persoonlijk overzichten op basis van levensgebeurtenissen kunnen hierbij behulpzaam zijn.



Vervolg

- In het najaar zal in de praktijkexperimenten verder worden ingezoomd op de situatie/leefwereld van de burgers die gebruik maken van een 1 loketfunctie en ervaring worden opgedaan met verschillende manieren van dienstverlening die daarbij passend is.
- Aandachtspunt bij de praktijkexperimenten is ook hoe de rol van 'overheidsdienstverlener' er uit kan zien. Welke capaciteiten heeft een dergelijke functionaris nodig?

Tussenevaluatie ontwerpcriteria

Ontwerpcriteria	Update augustus '22
1. Maximaal 1x doorverwijzen naar de medewerker die de burger gaat helpen	Vooralsnog moeilijk haalbaar. Daarnaast willen burgers liever goed geholpen worden en is een extra doorverwijzing hierin niet belemmerend.
2. Er wordt eerst overzicht gecreëerd in de doelen en acties van de burger	Dit is een belangrijke tool waaraan toegevoegd moet worden dat dit overzicht geprioriteerd moet zijn.
3. Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen	Belangrijk maar wel gecombineerd met kennis en netwerk.
4. De burger kiest het kanaal	Menselijke dienstverlening heeft vanwege de eerdergenoemde vertaalslag voor de doelgroep de voorkeur. Telefonisch, op locatie of videobellen zijn hierin werkbare opties.
5. De medewerker werkt domeinonafhankelijk	Het is belangrijk dat het loket onafhankelijk en overheidsbreed is. Welke wettelijke grondslag hierbij past wordt verder onderzocht.
6. De medewerker heeft toegang tot de juiste informatie	De medewerker moet voldoende generalistische proceskennis en een overheidsbreed netwerk hebben.
7. De mate van begeleiding wordt ingeschat. Vinger aan de pols vs. geheel ontzorgd	We zien hier samen een overzicht maken, samen aanvragen doen of hulpverlening als opties.
8. Er is een persoonlijk online overzicht op maat	Overzicht wordt als prettig ervaren. Online is daarin een optie.
9. De medewerker checkt in bij de burger gedurende het proces	Dit is alleen nodig bij mensen die aangeven het zelf niet te kunnen.