



# Stand van Zaken notitie

## Programma Inrichten overheidsbrede loketten

Juni 2023 (finale versie)

## Programma Inrichten overheidsbrede loketten

De opdracht van het Programma Inrichten overheidsbrede loketten 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.*

De naam van het programma is gewijzigd van 'programma Loketfunctie/ 1Loket' naar 'Programma Inrichten overheidsbrede loketten' vanwege de ervaren verwarring, omdat de MCU-notitie 'Loketfunctie van de overheid' met de daarbij behorende actielijnen ongeveer dezelfde naam draagt.

In de Ministeriële Commissie Uitvoering (hierna MCU) van 15 november 2022 is de [notitie 'Loketfunctie van de overheid'](#) vastgesteld en zijn zes actielijnen voor de invulling van de loketfunctie opgenomen.

Actielijnen 1 en 2 vormen het 'Programma Inrichten overheidsbrede loketten':

1. Het inrichten van (telefonische) professionallijnen voor een goede samenwerking. Medewerkers staan nu vaak in dezelfde wachtrij als burgers. Onderzocht wordt hoe een goede netwerkstructuur voor samenwerking kan bijdragen aan de loketfunctie en hoe multidisciplinaire teams die integraal samenwerken complexe vragen van burgers op kunnen pakken.
2. Het inrichten van fysieke loketten (verbonden met digitale dienstverlening) waar burgers kunnen aankloppen met hun hulpvraag. Bekeken wordt hoe burgers bij zo'n loket terecht komen, welke ondersteuning zij nodig hebben en welke rol hiervoor toegerust moet worden. Welke capaciteiten, vaardigheden, kennis en tools heeft een overheidsdienstverlener (casemanager) nodig om effectieve dienstverlening te bieden?

Deze actielijnen zijn uitgewerkt in een [plan van aanpak](#), in nauwe samenwerking met een overheidsbreed projectteam, met daarin een afvaardiging van uitvoeringsorganisaties en gemeenten, en besproken met de Manifestgroep en gemeentelijke koepels. Op donderdag 6 april is het plan besproken in de Ambtelijke Commissie Uitvoering en is er brede steun uitgesproken voor de aanpak. Met enkele aanpassingen, is het plan op 23 mei 2023 voorgelegd aan de MCU en akkoord bevonden. In het licht van het eerder opgestelde tijdspad van het programma, wordt ondertussen gewerkt aan de uitvoering van het plan. Deze stand van zaken notitie biedt inzicht in de voorlopige bevindingen die tot mei 2023 zijn gerealiseerd, gebaseerd op de eerste resultaten van praktijkinitiatieven en onderzoek.

Waar wordt gesproken over loket, loketten of loketfunctie, duidt dit op een ingang of ingangen bij de overheid waar men kan rekenen op ondersteuning en overheidsbrede samenwerking. Hoe dit precies vorm krijgt, wordt door het programma onderzocht en in de praktijk getoetst.

In augustus 2022 werd een eerste Stand van Zaken notitie opgeleverd. Toen bleek al dat het inrichten van een overheidsbrede loketfunctie geen gemakkelijke opgave zou worden. Het vraagt commitment en inzet van alle uitvoerders binnen de overheid om overheidsbrede samenwerking op te zetten. Daarnaast is het belangrijk een goede balans te houden tussen enerzijds vernieuwen, uitproberen en onderzoeken en anderzijds ruimte voor al bestaande initiatieven.

Dit document geeft de huidige stand van zaken weer van het programma (juni 2023) met een toelichting op de belangrijkste activiteiten en opgehaalde inzichten. Het is tot stand gekomen in afstemming met het overheidsbrede projectteam. Met hen zal het programma blijven verkennen waar nieuwe praktijkinitiatieven gestart kunnen worden of waar aangesloten kan worden met professionallijnen op bestaande overheidsbrede samenwerkingen. Daarnaast zullen de bestaande initiatieven doorontwikkeld worden op basis van de inzichten uit onderzoek en praktijk.

## Belangrijkste activiteiten en resultaten 2023 tot nu

- 1. Start nieuwe praktijkinitiatieven**

Overheidsloket Amsterdam (3 locaties in de stad), Gezamenlijke Dienstverlening op locatie bij gemeenten Enschede en Utrecht.
- 2. Monitoren praktijkinitiatieven**

Kwantitatief onderzoek bij de drie bovengenoemde loketinitiatieven in de praktijk.  
Kwalitatief onderzoek door onafhankelijk onderzoeksbureau naar ervaringen van burgers en medewerkers in de nieuwe praktijkinitiatieven aangevuld met de samenwerking van Steunpunt Belastingdienst en Nijmegen en de samenwerking op locatie Werk & Inkomensloket Weener XL in 's-Hertogenbosch.
- 3. Experimenten in onderzoekomgeving**

Loketfunctie rondom een levensgebeurtenis: 'Ik word 18 jaar'.
- 4. Inventarisatie ondernemers**

Inzicht in huidige overheidsbrede loketten/ ingangen voor ondernemers (bezig).
- 5. Juridisch/AVG**

Inrichten overheidsbreed juridisch netwerk rondom loketfunctie en AVG vragen/inloopuur.  
Ophalen en behandelen van casuïstiek, juridische knelpunten en ontwikkelingen rondom de loketfunctie.  
Inventarisatie wettelijke grondslagen voor gegevensdeling.
- 6. Communicatie**

Opzetten en faciliteren van een breed netwerk van overheidsprofessionals, ondersteund met samenwerkingsplatform Wauke, WaU website en social media.  
Eerste stappen (stress sensitieve) burgercommunicatie.

## Belangrijkste inzichten tot nu

### Complexiteit van de vraag

Burgers én professionals kunnen niet snel inschatten hoe complex een vraag is en bovendien is complexiteit niet eenduidig. Een professional heeft tijd nodig om de complete vraag in beeld te krijgen, samen met de burger.

De door het programma ingerichte overheidsbrede loketten zijn zo vormgegeven dat ze zich kunnen richten op organisatie-overstijgende problematiek. We zien voornamelijk dat een relatief klein percentage van de vragen die aan de loketten worden gesteld voor meerdere organisaties zijn en ook zijn niet alle vragen complex. Burgers geven aan tevreden te zijn dat ze met hun vragen bij de overheidsdienstverlener terecht kunnen, dat vandaaruit directe lijntjes kunnen worden gelegd en antwoorden kunnen worden gegeven.

### Geen verkeerde deur

Het inrichten van één type loket is niet voldoende om alle burgers te bereiken die ondersteuning kunnen gebruiken en vragen hebben voor meerdere overheidsorganisaties. Er moet worden onderzocht welke doelgroepen beter geholpen zijn met een andere inrichting van een loket en bijbehorende specifieke communicatie.

### Overheidsbrede samenwerking

Het inrichten van goede samenwerking, en daarmee van een goed functionerend overheidsbreed loket, kost tijd. Medewerkers aan het loket moeten de tijd hebben om te groeien in hun rol, voldoende kennis te

krijgen van andere organisaties en de professionallijnen te leren gebruiken door samen te werken in de praktijk. Dat de betrokken professionals beschikken over empathisch vermogen, open en proactief zijn, is hierbij een vereiste.

Professionals zijn het meest positief over samenwerking met organisaties die aanwezig zijn op dezelfde locatie. Er ontstaat hier een intensievere samenwerking. Des te meer de professionals onderdeel worden van een lerend netwerk waarin contact is tussen de deelnemende organisaties en burgers, des te beter zij burgers te woord kunnen staan en daadwerkelijk kunnen helpen.

#### **Positionering en communicatie**

Om goed over het loket te kunnen communiceren naar burgers, is het een randvoorwaarde dat alle relevante landelijke en lokale partijen zijn aangesloten. De relatie tussen het overheidsbrede loket en (al bestaande) lokale loketten moet duidelijk beschreven worden. Helderheid zorgt ervoor dat professionals beter weten wanneer een afspraak bij een overheidsdienstverlener van toegevoegde waarde is en wanneer hiernaartoe doorverwezen moet worden.

## **Toelichting activiteiten**

### **1. Start nieuwe praktijkinitiatieven**

Rond de jaarwisseling is in drie gemeenten gestart met nieuwe overheidsbrede loketten. Een overheidsdienstverlener ontvangt daar twee (Amsterdam) tot vijf (Utrecht, Enschede) dagen per week burgers. Sommige loketten werken op afspraak, bij andere loketten kunnen burgers zo binnenlopen. De overheidsdienstverlener bespreekt de vraag met de burger en kan, waar nodig, direct via een netwerk van professionallijnen in contact komen met gemeentelijke en landelijke partijen.

#### **Amsterdam**

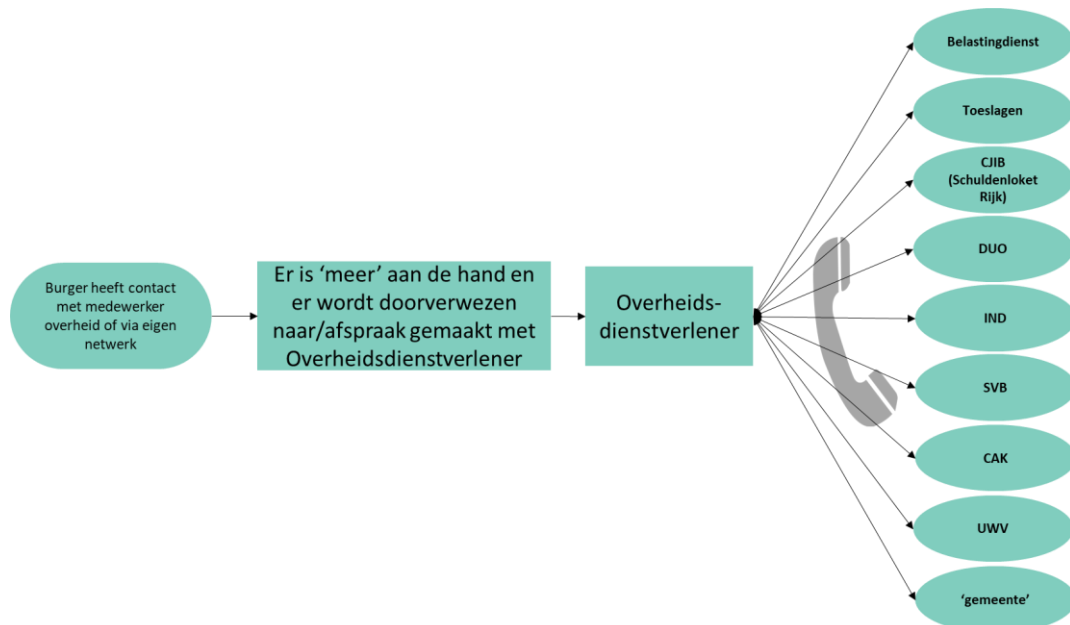
- Start 7 december 2022 in 3 stadsdeelkantoren.
- (Directe) professionallijnen met 7 landelijke uitvoeringsorganisaties.
- De rol van overheidsdienstverlener wordt ingevuld door een Sociaal Raadslid.
- Burgers worden alleen intern en door landelijke organisaties doorverwezen. Communicatie richtte zich eerst op professionals binnen de gemeente. Spontane inloop vooralsnog niet mogelijk.
- Vanaf eind maart is begonnen met externe communicatie richting burgers, o.a. via de lokale krant.

#### **Enschede**

- Start 1 februari 2023 in het stadskantoor.
- (Directe) professionallijnen met 7 landelijke uitvoeringsorganisaties.
- De rol van overheidsdienstverlener wordt ingevuld door medewerker Klantcontactcentrum.
- Burgers intern en door landelijke organisaties doorverwezen. Meest aanloop zonder afspraak.
- Communicatie vooralsnog intern, richting collega's binnen het gemeentelijke netwerk.

#### **Utrecht**

- Start 1 februari 2023 in het stadskantoor.
- (Directe) professionallijnen met 4 landelijke uitvoeringsorganisaties.
- De rol van overheidsdienstverlener wordt ingevuld door een medewerker Servicepunt.
- Burgers intern en door landelijke organisaties doorverwezen. Meest aanloop zonder afspraak.
- Communicatie vooralsnog vooral intern, richting professionals binnen het gemeentelijke netwerk.



Afbeelding 1. Proces praktijkinitiatieven Amsterdam, Enschede, Utrecht.

## 2. Monitoren praktijkinitiatieven

### Dashboard met kwantitatieve gegevens

Bij de drie praktijkinitiatieven wordt door de overheidsdienstverleners per contact online een korte vragenlijst ingevuld, waardoor het mogelijk is kwantitatieve informatie te verzamelen en ontwikkelingen realtime bij te houden via een dashboard.

### Kwalitatief onderzoek door onderzoeksbureau

Het programma laat door onafhankelijk onderzoeksbureau Ferro Explore kwalitatief onderzoek uitvoeren bij verschillende loketinitiatieven. In de afgelopen maanden voerden zij gesprekken met burgers én medewerkers van de betrokken organisaties. In het eerste kwartaal van dit jaar is dit onderzoek uitgevoerd bij de drie bovengenoemde initiatieven, waarbij het programma een organiserende en ondersteunende rol vervult. Daarnaast is onderzoek uitgevoerd op twee andere locaties waar al een overheidsbrede samenwerking is ingericht zonder ondersteunende rol van het programma:

#### Nijmegen/Steunpunt Belastingdienst

In het stadskantoor van gemeente Nijmegen heeft de Belastingdienst een steunpunt geopend waar inwoners terecht kunnen met vragen aan de Belastingdienst. Hier wordt onderzocht hoe de onderlinge samenwerking verder ontwikkeld kan worden: hoe kan de gemeente inwoners goed, en bij voorkeur warm, doorverwijzen naar het steunpunt en vice versa?

#### 's-Hertogenbosch, Weener XL

In 's-Hertogenbosch werken de afdelingen Arbeidsmarkt, Sociale Zaken en de Weener groep onder de naam Weener XL al een aantal jaren samen voor de uitvoering van de Participatiewet. In de loop van de tijd verschoof de aanpak van puur 'werkgericht' naar het aanpakken van multiproblematiek. Daarbij is vanaf

2017 het aantal gemeentelijke en landelijke organisaties dat samenwerkt achter één ingang organisch gegroeid.

### 3. Experimenten in onderzoeksomgeving

Het programma experimenteert met samenwerkingen en vormen van een loketfunctie in een onderzoeksomgeving. Met relevante organisaties wordt gedurende één of meer onderzoeksdagen ingezoomd op een bepaald aspect van het overheidsbrede loket om deze integraal te onderzoeken en met alle betrokken partijen te kunnen toetsen.



In april 2023 heeft tijdens twee onderzoeksdagen de levensgebeurtenis 'Ik word 18' centraal gestaan. Na vooronderzoek bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties, bleek dat jongeren met de huidige dienstverlening moeilijk bereikt worden. Daarnaast moeten zij met veel overheden zakendoen wanneer ze 18 worden. De noodzaak voor overheidsbrede samenwerking is daarom voor deze groep duidelijk. Onderzocht is hoe deze doelgroep de dienstverlening van de overheid ervaart, waar verbetering mogelijk is en in hoeverre de aanpak levensgebeurtenissen ondersteunend kan zijn aan succesvolle dienstverlening via een overheidsbreed loket.

### 4. AVG en juridisch

#### Juridisch kennisnetwerk

Begin 2023 is er vanuit het programma een overheidsbreed juridisch netwerk gestart. Hier zijn inmiddels bijna alle organisaties die betrokken zijn bij de praktijkinitiatieven bij aangesloten. In het netwerk wordt kennis gedeeld, casuïstiek besproken en wordt samen gekeken naar de mogelijkheden op het gebied van gegevensdeling, vanuit juridisch perspectief.



Binnen het netwerk is een werkgroep grondslagen gestart. Samen met de betrokken uitvoeringsorganisaties worden de verschillende wettelijke grondslagen en daarmee de huidige juridische basis voor gegevensdeling en samenwerking in kaart gebracht. Hierdoor wordt inzichtelijk welke mogelijkheden voor samenwerking er zijn. Daarbij wordt ook inzichtelijk waar mogelijke knelpunten liggen en in hoeverre deze door ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving opgelost kunnen worden.

#### AVG-spreekuur en workshops

Elke vier weken is er een AVG-spreekuur. Vanuit de betrokken organisaties worden hier ervaringen, praktische juridische vragen en knelpunten gedeeld en besproken. Met elkaar onderzoeken we mogelijke oplossingen voor casuïstiek. Het gaat hier om knelpunten in de samenwerking, zoals bijvoorbeeld bij het praktijkinitiatief in Enschede waar ook op locatie wordt samengewerkt. Niet alle medewerkers van organisaties kregen toegang tot de benodigde faciliteiten, waaronder de printers en toegangspassen, vanwege mogelijke privacyrisico's. Met expertise uit de betrokken organisaties worden de risico's en mogelijke oplossingen die voldoen aan de AVG onderzocht. Een casus rondom het afgeven en verwerken van poststukken wordt op eenzelfde manier opgepakt.

Bij het praktijkinitiatief in Nijmegen is er aan de hand van voorbeelden uit de praktijk tijdens een workshop onderzocht welke werkafspraken nodig zijn om te zorgen dat burgers een terugbelverzoek kunnen indienen

wanneer de overheidsdienstverlener niet aanwezig is. Welke persoonsgegevens mogen worden vastgelegd, door wie en hoe wordt dit veilig doorgegeven aan de betreffende medewerker? Dit soort workshops worden ook aangeboden bij de andere praktijkinitiatieven.

### **Vervolg**

Per praktijkinitiatief wordt geïnventariseerd welke gegevens van burgers die bij het loket komen er worden verwerkt, welke gegevens doorgegeven worden bij een doorverwijzing en wat er nodig zou zijn om een overheidsbrede loketfunctie op een effectieve manier te laten functioneren. Met de resultaten uit de werkgroep grondslagen kan bepaald worden welke wettelijke ruimte er is voor gegevensverwerking en waar knelpunten zitten.

Tot slot wordt er aansluiting gezocht bij bestaande initiatieven en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving voor gegevensverwerking en wordt verkend of en hoe deze bij kunnen dragen aan het overheidsbrede loket. Voorbeelden hiervan zijn de WAMS en de andere sporen binnen WaU over gegevensuitwisseling. En wordt er, in afstemming met het juridisch netwerk, een actieve bijdrage geleverd aan beleidsmatige en politieke vraagstukken, zoals de beantwoording van de [motie Bikker](#) (ChristenUnie) waarvoor een quickscan wordt uitgevoerd naar wettelijke knelpunten bij de loketfunctie.

## **5. Communicatie naar burgers**

Communicatie richting burgers en professionals over het loket is belangrijk. De burger moet weten dat het loket bestaat, waarvoor hij er terecht kan en ervaren dat hij welkom is en goed geholpen wordt. Professionals binnen organisaties moeten het loket weten te vinden en weten met welke vragen zij burgers wel en niet kunnen doorverwijzen. Begin 2023 zijn de deelnemende gemeenten begonnen met het opstarten van de communicatie. Binnen de praktijkexperimenten communiceert iedere gemeente op de manier en het tempo dat past bij de eigen organisatie.

De eerste inzichten hierbij zijn:

- Binnen gemeenten bestaan veel ingangen naar de overheid, zoals buurtteams, andere loketten en hulpinitiatieven voor bewoners. Hier wordt richting inwoners ook al over gecommuniceerd. Het is belangrijk om bij de communicatie richting burgers rekening te houden met deze verschillende lokale ingangen en hoe deze zich tot elkaar en het overheidsbrede loket verhouden. Dit om verwarring bij de burger te voorkomen.
- Omdat we willen dat mensen met lastige vragen, of mensen die er zelf niet uitkomen, de stap zetten naar hulp, is het belangrijk laagdrempelig, vriendelijk en gastvrij te communiceren. In de communicatie moet daarom niet teveel de nadruk worden gelegd op 'waarvoor is het wel en waarvoor niet', zonder dat er een te grote toeloop komt van mensen met vragen waar het loket niet primair voor bedoeld is, of voor partijen die (nog) niet meedoen.
- Bij de inrichting van een overheidsbreed loket moeten afspraken worden gemaakt over hoe mensen die niet binnen de doelgroep vallen van het overheidsloket warm worden doorverwezen, zonder dat inwoners het gevoel te krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

## Bevindingen uit praktijk en onderzoek

Bevindingen uit praktijk en onderzoek zijn samengebracht onder vijf thema's:

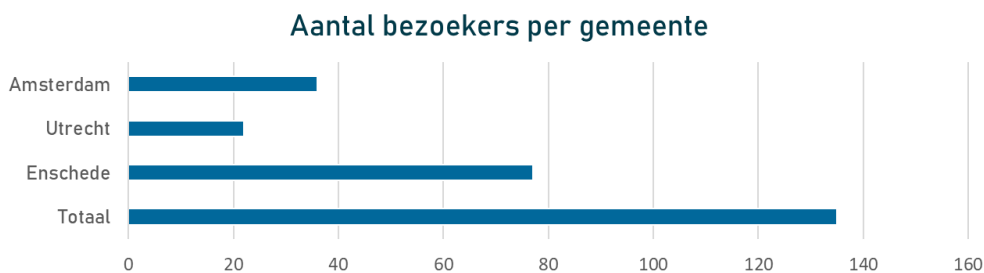
1. Toeleiding naar het overheidsloket;
2. Burgerperspectief;
3. Inzet van de overheidsdienstverlener;
4. Samenwerking;
5. Overige bevindingen.

### Toeleiding naar het overheidsloket

#### Inzichten uit de praktijk

Tot 1 mei 2023 zijn de volgende aantallen bezoekers geregistreerd:

- Amsterdam: 36
- Enschede: 77
- Utrecht: 22



Afbeelding 4. Aantal bezoekers per praktijkinitiatief.

- Hierbij moet worden opgemerkt dat niet alle bezoeken aan één van de loketten van begin af aan (volledig en op de juiste wijze) geregistreerd zijn.
- De meeste bezoekers komen bij de loketten terecht na doorverwijzing door een gemeentelijke partij (bv. een buurtteam) of door zelf, zonder afspraak, binnen te lopen. Vijf keer is een burger via een landelijke uitvoeringsorganisatie doorverwezen naar het loket.
- In de praktijk blijkt het voor de professionals nog lastig om in te schatten wanneer zij door moeten verwijzen, omdat de praktijkinitiatieven niet de enige ingangen voor burgers zijn. Er bestaan immers ook Informatiepunten Digitale Overheid, wijkteams, ingangen bij uitvoeringsorganisaties, buurtcentra, etc. waar mensen komen voor hulp.
- Het kost tijd om elkaar en het overheidsloket te leren kennen, zowel voor professionals onderling als voor burgers.

#### Inzichten uit onderzoek

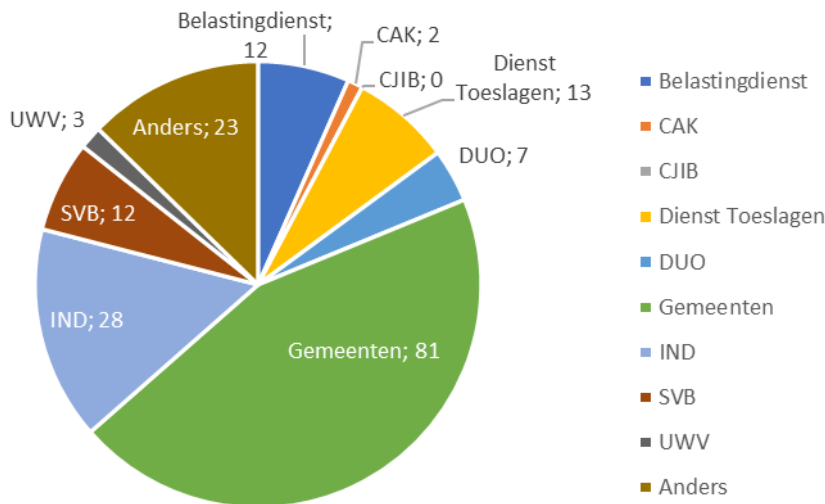
- Een aandachtspunt uit het onderzoek (op locatie Nijmegen) is dat mensen soms online een afspraak moeten maken. Dit is voor mensen die minder digitaal vaardig zijn een drempel.
- Mensen zijn niet altijd in staat om zelf in te schatten hoe complex hun vraag is. Zo gaven sommige burgers aan een overzichtelijk probleem te hebben dat toch lastig op te lossen was. Ook waren er burgers die een relatief gemakkelijk op te lossen probleem als heel complex ervoeren.
- Tijdens de onderzoeksdagen bleek dat sommige doelgroepen een meer proactieve benadering nodig hebben en niet goed de weg naar een loket kunnen vinden. Er moet verder worden onderzocht hoe bepaalde groepen beter bereikt en begeleid kunnen worden.



## Burgerperspectief

### Inzichten uit de praktijk

Van het totale aantal loketbezoeken zijn tot en met 1 mei 2023 103 vragen geregistreerd voor één organisatie en 29 vragen voor meerdere organisaties.



Afbeelding 5. Aantal vragen per ketenpartner.

- Wat hierbij opvalt, is dat er relatief veel vragen zijn gericht aan de IND.
- We zien voorsnog met name vragen die betrekking hebben op één organisatie. Hierbij moet worden opgemerkt dat het tijd kost de loketten goed te positioneren en communicatie richting inwoners en professionals nog beperkt is.

### Inzichten uit onderzoek

Burgers waarderen de persoonlijke en brede dienstverlening. Wat met name als positief wordt benoemd:

- De inrichting van het loket waarbij je als burger niet van tevoren hoeft op te geven hoe complex je probleem is, maar dat aan het loket ter plekke kan worden bepaald wat er nodig is om te helpen. Zodra je hier drempels aanbrengt, bestaat de kans dat je mensen gaat missen.
- Er is een goede connectie tussen loketmedewerkers en andere organisaties, zodat er snel geschakeld kan worden.
- Het integrale loket staat niet op zichzelf, maar werkt samen met het lokale en regionale netwerk van andere loketten (zoals die van buurtinitiatieven).
- Medewerkers aan het overheidsbrede loket hebben een prettige instelling, zij kijken goed naar de persoon en vragen door in een face-to-face gesprek. Hierin is ook ruimte voor emoties.

Enkele mensen die door het loket geholpen zijn, zijn uit bijzonder schrijnende situaties geholpen. Een speciale rol is hier weggelegd voor buurtteams en vrijwilligersorganisaties die een sterk en toegankelijk netwerk onderhouden en kunnen zorgen voor de juiste doorverwijzing.

Zo bleek een mevrouw die een stadspas wilde aanvragen ver onder het bestaansminimum te leven met haar drie kinderen. Ze is geholpen met een aanvullende uitkering waar ze recht op had en heeft met hulp een nieuwe baan gekregen. Een andere mevrouw bleek haar boetes niet te kunnen betalen omdat ze niet wist dat ze al bijna twee jaar recht had op AOW. Door de persoonlijke en brede blik van de medewerker van het loket, konden beide schrijnende situaties opgelost worden.



## Inzet van de overheidsdienstverlener

### Inzichten uit de praktijk

De drie praktijkinitiatieven geven de rol van overheidsdienstverlener op hun eigen manier vorm. Op basis van de eerste ervaringen zijn nog geen harde conclusies te trekken. Wat wel opvalt is dat functionarissen die al een wat bredere rol hebben, zich gemakkelijker de rol van overheidsdienstverlener aanmeten. Zo zijn sociaal raadsliden en servicepuntmedewerkers al gewend om breder naar vraagstukken te kijken en te beoordelen welke organisaties te betrekken bij de oplossing. KCC-medewerkers lijken vooralsnog een wat 'enger' perspectief op vraagstukken te hebben en lijken minder snel geneigd om de breedte van de vraag boven tafel te krijgen.

## Samenwerking

### Inzichten uit de praktijk

De samenwerking 'achter' het loket is grotendeels ingericht. Voor de drie gemeenten is bij de meeste landelijke partijen een professionallijn ingericht. De Belastingdienst en het UWV willen de resultaten van het lopende initiatief in Amsterdam afwachten voordat wordt deelgenomen in andere gemeenten. De professionallijnen zijn van belang voor het snel en integraal kunnen beantwoorden van vragen van burgers. Ook voor de promotie van het loket is dit essentieel. Immers, communicatie over een loket waar burgers terecht kunnen met 'al hun overheidsvragen' wordt lastiger op het moment dat niet alle (relevante) overheden aangehaakt zijn.

De professionallijnen zijn nog niet veel ingezet. Toch zijn de eerste ervaringen zeer positief: er wordt direct opgenomen door iemand die tijd heeft en die daadwerkelijk iets kan betekenen. Direct betrokken medewerkers zien meerwaarde in de samenwerking en ervaren dit met name op locaties waar niet (alleen) via professionallijnen contact is, maar ook fysiek.



Bij juridische knelpunten in de samenwerking, die leiden tot casuïstiek, blijkt in de praktijk dat de analyse van het knelpunt (probleemanalyse) door professionals van de betrokken organisaties verschillend beoordeeld wordt. Dit leidt tot verschillende oplossingen voor hetzelfde vraagstuk. Daarnaast wordt bij de bespreking van knelpunten regelmatig een oplossing voorgesteld op basis van het persoonlijke inzicht of ervaring van professionals, waarbij de juridische onderbouwing ontbreekt. In de praktijk blijkt

het tenslotte moeizaam om een bedachte oplossing op het juiste niveau geautoriseerd te krijgen, zodat deze breed ingezet kan worden.

### Inzichten uit onderzoek

De overheidsbrede samenwerking wordt door betrokken medewerkers als zeer positief ervaren. Uit het onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door Ferro Explore, blijkt dat:

- Professionals het meest positief zijn bij samenwerking met de organisaties die zich op dezelfde locatie bevinden. Er ontstaat hier een intensievere samenwerking. Naarmate de professionals meer worden betrokken in een lerend netwerk waarin contact is tussen de deelnemende organisaties en de loketmedewerkers, zijn ze meer tevreden.
- Naarmate de professionals meer het gevoel hebben dat dit netwerk vanuit gedeelde intenties werkt (uitstijgen boven de afzonderlijke regels en kijken naar diepere oorzaken en oplossingen), zijn ze meer tevreden.
- Hoe de loketfunctie ook is opgebouwd (fysiek of in de vorm van telefonische professionellijnen), er is meer nodig dan alleen toegang tot de lijnen, het kost tijd en inzet om elkaar te leren kennen en echt samen te werken.

## Overige bevindingen uit onderzoek

### Goede dienstverlening voorkomt hulpverlening

Een belangrijk patroon dat zowel is terug te zien in de casuïstiek van het kwalitatieve onderzoek als in de uitgevoerde experimenten in de onderzoeksomgeving in 2022 en 2023, is dat een goede en persoonlijke dienstverlening kan voorkomen dat mensen in de (langdurige) hulpverlening terecht komen. Een goed voorbeeld hiervan is de levensgebeurtenis '18 jaar worden'.

Jongeren die 18 worden krijgen, naast rechten, ook te maken met een aantal plichten. Uit onze deskresearch blijkt dat het opeens zelf verantwoordelijk zijn voor het regelen van al deze zaken voor problemen kan zorgen. Dit is vooral zo bij jongeren die niet terug kunnen vallen op een vangnet van familie en vrienden. Voor de 20% van alle jongeren voor wie dit geldt, kan deze levensgebeurtenis het begin zijn van een opstapeling van (geld)problemen. Deze groep bestaat uit jongeren met extra uitdagingen en jongeren met ouders met extra uitdagingen. Zij hebben moeite met het regelen van zaken met de overheid, bijvoorbeeld

door taalachterstand, laaggeletterdheid, onvoldoende of geen beheersing van de Nederlandse taal, onvoldoende vaardigheden in omgang met (digitale) overheid, licht verstandelijke of fysieke beperkingen, of door multiproblematiek binnen het gezin. Daarnaast zien we dat deze levensgebeurtenis veel stress veroorzaakt bij ongedocumenteerde jongeren, statushouders, licht verstandelijk beperkten en jongeren in de jeugdhulp met verblijf. Deze jongeren lopen een verhoogd risico op geldproblemen, studie-uitval en dakloosheid. Jongeren die al vroeg in de schulden komen hebben een grotere kans om daar niet snel uit te komen, wat zorgt voor schuldentrajecten die soms

vele malen meer geld kosten dan de oorspronkelijke schuld. Een groot deel van deze problemen kan voorkomen worden met goede voorlichting en dienstverlening die is ingericht om vroegtijdige problemen snel te identificeren en op te lossen.

Naast casuïstiek van 18 jarigen zien we dit patroon, waar dienstverlening hulpverlening kan voorkomen, ook terug in het kwalitatieve onderzoek. In diverse casussen bij de loketinitiatieven zijn mensen met financiële problemen geholpen door het aanvragen van bijvoorbeeld een AOW-uitkering of aanvullende uitkering bij het UWV. De burgers in kwestie waren niet op de hoogte dat ze hier recht op hadden. Deze aanpak voorkomt dat problemen onnodig groter worden.



## Update onderzoeksvragen en ontwerpcriteria

### Update onderzoeksvragen o.b.v. opgehaalde resultaten tot mei '23

1. *Voelen burgers zich gehoord?*

De eerste kwalitatieve evaluatie laat zien dat burgers tevreden zijn met het persoonlijk contact en zich gehoord voelen. Wel belangrijk daarbij toe te voegen dat er nog te weinig burgers zijn gesproken om hier een duidelijke uitspraak over te doen.

2. *Hoe ervaren burgers het zaken doen met de loketfunctie?*

Burgers zijn overwegend positief over de loketfuncties die zijn ingericht en onderzocht in het kwalitatieve onderzoek. Positieve reacties kwamen met name over het persoonlijke gesprek met een echte persoon aan het loket. Negatieve reacties gingen over het niet direct kunnen oplossen en lijntjes leggen waar deze wel gewenst waren. Ook hier geldt dat resultaten zijn gebaseerd op een beperkt aantal interviews en verder onderzoek volgt.

3. *Hebben mensen inzicht en overzicht in wat er moet gebeuren?*

Nog onvoldoende vastgesteld.

4. *Ervaren burgers regie over de zaken die zij moeten regelen?*

Nee, ze hebben de overheidsdienstverlener nodig om zaken voor elkaar te krijgen. Wat regie is en op welke manier dit moet worden vormgegeven, vergt nog nader onderzoek.

5. *In hoeverre is een levensgebeurtenisenaanpak nuttig bij inrichting van de loketfunctie en op welke manier?*

Levensgebeurtenissen zijn op twee manieren zinvol bij het inrichten van overheidsbrede dienstverlening.

1. Persoonlijke overzichten op basis van levensgebeurtenissen zijn zinvol bij het creëren van overzicht van de zaken die geregeld moeten worden.
2. Levensgebeurtenissen zijn een goed aanknopingspunt om dienstverlening proactief te laten aansluiten op de leefwereld van specifieke doelgroepen.

De antwoorden op de andere onderzoeksvragen staan als ontwerpcriteria weergegeven in onderstaande tabel.

### Tussenevaluatie ontwerpcriteria

	Ontwerpcriterium	Bevindingen augustus 2022	Bevindingen mei 2023	Ontwerpcriterium per mei 2023
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.	Moeilijk haalbaar en niet vereist. Burgers willen goed geholpen worden, een extra doorverwijzing is hierin niet belemmerend.	<i>Doorverwijzing gebeurt op een stress-sensitieve en waar mogelijk 'warme manier'.</i>
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.	Dit is een belangrijke stap waaraan toegevoegd moet worden dat dit overzicht geprioriteerd moet zijn.	<i>Een gepersonaliseerd en geprioriteerd overzicht van de doelen en acties van de burger is beschikbaar.</i>
3	Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen	Belangrijk maar wel gecombineerd met kennis en netwerk.	Uit de eerste ervaringen blijkt dit noodzakelijk voor de ervaring van de burger. Medewerkers die ingezet worden op de rol van overheidsdienstverlener zien dit zelf ook als grote meerwaarde. Welke houding/gedrag hierbij horen wordt verder onderzocht.	<i>Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen. De medewerker heeft generalistische overheidsbrede kennis en toegang tot een netwerk om vragen op te pakken.</i>
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.	De doelgroep 'jongeren' gaven expliciet aan niet snel gebruik te zullen maken van een fysiek loket. Zij gaven de voorkeur aan bellen of appen. Besluit om dit criterium te behouden.	<i>De burger kiest het kanaal.</i>
5			O.b.v. de huidige resultaten weten we dat niet alle doelgroepen zelf naar een loket komen.	<i>De dienstverlening wordt georganiseerd daar waar de doelgroepen zich bevinden.</i>
6	De medewerker werkt domeinonafhankelijk	Het is belangrijk dat het loket onafhankelijk en overheidsbreed is. Welke wettelijke grondslagen hierbij passen wordt verder onderzocht.	Welke wettelijke grondslagen passen bij dit criterium moeten verder worden onderzocht.	<i>De medewerker heeft een overheidsbrede opdracht.</i>
7	De medewerker heeft toegang tot de juiste informatie	De medewerker moet voldoende generalistische proceskennis en een overheidsbreed netwerk hebben.	De medewerker moet voldoende generalistische proceskennis en een overheidsbreed netwerk	–

			hebben. Dit criterium heeft overlap met criterium 3 en wordt hier verwijderd.	
<b>8</b>	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.		<i>De mate van begeleiding wordt ingeschat. Vinger aan de pols vs. geheel ontzorgd. Hierbij is er ook aandacht voor nazorg.</i>
<b>9</b>	Er is een persoonlijk online overzicht op maat	Overzicht wordt als prettig ervaren. Online is daarin een optie.	Dubbelop met criterium 2. Criterium 9 wordt verwijderd.	–
<b>10</b>	De medewerker checkt in bij de burger gedurende het proces.	Dit is alleen nodig bij mensen die aangeven het zelf niet te kunnen.	Zit reeds in criterium 8. Hier verwijderd	–