

Inzichten uit onderzoek rondom de inzet van een levensgebeurtenis bij een overheidsbrede loketfunctie: “Ik word 18 jaar”

Doel en opdracht

Het programma Inrichten Overheidsbrede Loketten heeft de opdracht: “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”. Uit eerder onderzoek hebben we geleerd dat voornamelijk rondom levensgebeurtenissen de noodzakelijkheid van interacties met meerdere overheidsorganisaties kan leiden tot een (tijdelijke) niet-zelfredzaamheid onder burgersⁱ. In een verkenning naar de eerste vormen van samenwerking tijdens een serie onderzoeksdagen in 2022 werd geconstateerd dat ook medewerkers moeite hebben met het overzien van alle acties die overheidsbreed door burgers ondernomen moeten worden.

Medewerkers bij verschillende overheden hebben heel veel specialistische kennis over de te ondernemen stappen van hun eigen organisatie, maar hoe deze handelingen in relatie staan tot procedures bij andere overheden is vaak onduidelijk.ⁱⁱ Vanuit dit inzicht kwam de vraag hoe we levensgebeurtenissen, en met name de bevindingen en insteek vanuit het programma Aanpak Levensgebeurtenissenⁱⁱⁱ kunnen inzetten in de loketfunctie. Uit vooronderzoek onder een aantal uitvoeringsorganisaties is gebleken dat de levensgebeurtenis ‘Ik word 18 jaar’ aansloot bij de behoefte van de organisaties om beter bij deze doelgroep aan te sluiten. Tijdens dit Experiment in onderzoeksettingvraag centraal:

- Hoe kan een levensgebeurtenisenaanpak ingezet worden om een overheidsbrede loketfunctie in te richten, en zo ja, op welke manier?

Daarnaast hebben we gekeken hoe we de loketfunctie beter kunnen laten aansluiten op de behoeften van de doelgroep.

Aanpak

Dit rapport beschrijft de drie fasen van onderzoek over de levensgebeurtenis 18 jaar worden. Deze fasen zijn vooronderzoek, deskresearch en de onderzoeksdagen.

Vooronderzoek

Voorafgaand aan de onderzoeksdagen is met overheden en uitvoeringsorganisaties vooronderzoek gedaan naar doelgroepen en knelpunten. Tijdens het vooronderzoek is er gesproken met medewerkers van DUO, Belastingdienst, Dienst Toeslagen, SVB, IND, gemeente Nijmegen, gemeente Enschede en gemeente Amsterdam. De vragen die in deze gesprekken centraal stonden waren:

1. Bij welke levensgebeurtenis zien jullie binnen jullie organisatie een sterke kans om de samenwerking met andere overheden te organiseren?
2. Welke doelgroep bereiken jullie onvoldoende met de huidige dienstverlening?

Bij de meeste organisaties bleken jongeren een moeilijk bereikbare doelgroep waar in sommige gevallen grote problemen ontstaan. Hierbij werd er bijvoorbeeld gerefereerd aan het gebrek aan conformisme van jongeren ten opzichte van de Belastingdienst, en jongeren die niet gebruik maken van studiefinanciering van DUO. Ook zijn er specifieke doelgroepen te identificeren die een pro-actieve aanpak vergen. Voorbeeld hiervan is: Minderjarige statushouders die bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar zelf verantwoordelijk zijn voor het aanvragen van hun verblijfsstatus en vaak in de problemen komen omdat dit niet goed gegaan is. Daarnaast hebben alle organisaties weliswaar eigen specifieke dienstverlening rond jongeren, maar mist er samenwerking bij uitdagingen die een overheidsbrede aanpak vergen.

Naast de gesprekken met medewerkers van de verschillende overheden en uitvoeringsorganisaties zijn er ook gesprekken geweest met leerlingen uit twee klassen 6 VWO. Tijdens deze gesprekken werd gevraagd:

- Wat moet er geregeld worden als je 18 wordt?
- Waar zou je nu hulp zoeken?
- Waar zou je hulp willen krijgen?

Tijdens deze gesprekken bleek dat er wisselende kennis was over de te regelen zaken. Bijna alle leerlingen benoemden zorgverzekering, bankzaken en zorgtoeslag als zaken die ze zelf moeten regelen als ze 18 worden. Daarnaast stonden DigID, inkomstenbelasting, en donorregistratie bij ongeveer de helft van de studenten ook op de lijst van te regelen zaken. DUO werd regelmatig genoemd, maar van welke regelingen gebruik kon worden gemaakt was soms minder duidelijk, maar een enkeling wist specifieke producten zoals tegemoetkoming scholieren, studiefinanciering en studentenreisproduct te noemen. Op de vraag waar ze nu hulp zouden zoeken, antwoordden bijna alle leerlingen dat ze hun ouders, andere familieleden en vrienden om hulp zouden vragen, en anders zouden ze Google gebruiken. Maar twee leerlingen gaven aan om de gemeente of de betreffende uitvoeringsorganisatie te contacteren bij hulpvragen. Geen van de leerlingen had daadwerkelijk wel eens contact gezocht met de gemeente of een uitvoeringsorganisatie.

Na deze introductie hebben we de leerlingen zelf aan de slag gezet met het bedenken van een oplossing. Één klas moest oplossingen bedenken die aansluiten bij de situatie zoals deze nu is, de andere klas kreeg de opdracht om te bedenken waar ze over 100 jaar hulp zouden kunnen vinden bij de overheid, en moest vanuit hier terugdenken naar de huidige situatie. De oplossingen van beide groepen lagen verrassend dicht bij elkaar. De groep die aan oplossingen in de verre toekomst werkte, kwam vooral met internet gerelateerde oplossingen. De oplossingen betroffen een goede website met chatbot, die met AI antwoorden kon geven die goed aansloten op jouw vraag en situatiebeschrijving. Vijf van de zes oplossingen betroffen een dergelijk gebruik van AI, de zesde oplossing was een app die (met behulp van AI) kan inspelen op jouw situatie en op basis hiervan een checklist kan maken van de te regelen zaken. De groep die werkte met de huidige situatie van dienstverlening kwam voornamelijk met een goede chatfunctie. Vaak werd Whatsapp hierbij genoemd. Dit platform heeft het voordeel dat je gesprek bewaard blijft als je ook in andere apps wilt doorwerken, je krijgt een melding bij een nieuw bericht en een gesprek kan verspreid over meerdere dagen plaatsvinden, zonder dat het verhaal meerdere malen herhaald moet worden. De leerlingen gaven aan dat ze het niet erg vonden om langer op een reactie te wachten bij dit platform, omdat ze de chat niet open hoeven laten staan terwijl ze wachten op een reactie. De reactie komt vanuit een mens, en niet een chatbot. De leerlingen merkten op dat chatbots vaak geen antwoord geven op hun vragen, maar alleen informatie citeren die ze zelf al op de website hadden gevonden. De tweede oplossing waar ze mee kwamen was één website met een overzicht van alle informatie. Websites linken nu te veel naar andere websites door, en informatie is niet overzichtelijk te vinden op één pagina. Als oplossing bedachten de leerlingen een pagina met 'drop down'

vensters per te regelen zaak. Elk venster bevat een uitlegvideo, een schriftelijke uitleg en hulpmiddelen om de taak uit te voeren (denk aan link naar DigID pagina, een formulier etc.). Naast de website hadden een aantal leerlingen ook gedacht aan Youtube video's met uitleg van te regelen zaken, en daarin stap voor stap een voorbeeld hoe je deze zaken kunt regelen. Een andere oplossing was bellen zonder wachtrij, of via Teams videobellen met (specialisten van) de overheid. Interessant is de oplossing van een gepersonaliseerde checklist, dit toont aan dat de checklist van de Rijksoverheid, de checklisten van gemeenten en apps zoals PingPing niet bekend zijn bij (deze selectie van) de doelgroep. Deze oplossingen laten zien dat het bestaande netwerk van informatiebronnen in principe volstaat, en met kleine aanpassingen beter kan aansluiten op deze doelgroep. De informatie moet overzichtelijker, en visuele hulpmiddelen zoals video's kunnen hierbij helpen. Daarnaast is er een grote behoefte aan betrouwbare communicatiemiddelen zoals een goed functionerende chatfunctie en een telefoonlijn zonder wachttijd.

Deskresearch

Jongeren die 18 worden krijgen naast rechten, ook te maken met een aantal plichten. Uit onderzoek 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 vanwege verschillende omstandigheden niet terug kunnen vallen op een vangnet van familie en vrienden. Grofweg 80% van de jongeren heeft een vangnet om op terug te vallen en ervaart geen problemen rondom het 18 jaar worden, maar voor de 20% van de jongeren zonder vangnet 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 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.^{iv} Hieruit blijkt dat het hebben van een vangnet randvoorwaardelijk is voor (zelf)redzaamheid.

Daarnaast zien we dat deze levensgebeurtenis veel stress veroorzaakt bij ongedocumenteerde jongeren^v, statushouders, licht verstandelijk beperkten^{vi} en jongeren in de jeugdhulp met verblijf^{vii}. De levensgebeurtenis is vaak een harde scheidingslijn waarbij de verantwoordelijkheid over deze jongeren van de ene op de andere dag verschuift naar de jongeren. Als er voortzetting van begeleiding mogelijk is, zoals bij vrijwillige volwassenhulpverlening, dan weten jongeren hier vaak niet de weg naar te vinden, of is de overgang van het ene systeem op het andere zo stroef dat de jongeren alsnog afhaken. Ook is soms de problematiek dermate ingewikkeld voor vervolginstanties dat er geen plek is voor de jongere, of zijn de wachtlijsten te lang^{viii}. Onvoldoende voorbereiding op het 18 worden vanuit de systemen die deze jongeren begeleiden, kunnen ervoor zorgen dat de problemen zich snel opstapelen na het 18 worden.

In de afgelopen jaren is door o.a. Covid-19, het leenstelsel en registratie van telefoonkrediet een toename in schulden bij jongeren gesignaleerd.^{ix} Ze zijn financieel kwetsbaar door de vaak flexibele arbeidscontracten en door het gebrek aan vermogen. Na het 18 verschuift de financiële verantwoordelijkheid naar de jongere zelf, waardoor telefoonabonnementen, creditcards en achteraf betalen services ervoor kunnen zorgen dat jongeren sneller geld uitgeven dan er binnenkomt. Daarnaast kunnen door ouders gemaakte schulden, die op naam van de jongeren staan, aan hen worden overgedragen op hun 18e, zoals schulden van schoolboeken en zorgverzekering, inclusief opgebouwde rente over deze schulden.^x

Kortom, het risico op grotere problemen zijn bij deze doelgroep aanzienlijk, terwijl de aanloop naar de levensgebeurtenis duidelijk is te voorspellen. Vroegtijdige voorlichting en laagdrempelige dienstverlening zou naar verwachting verdere problemen voorkomen.

Onderzoeksdagen

Tijdens het experiment rond de levensgebeurtenis 18 jaar worden, hebben we met uitvoeringsorganisaties, jongeren en onderzoekers samengewerkt om te onderzoeken hoe de loketfunctie kan aansluiten op de behoeften van jongeren die 18 jaar worden. De deelnemers waren: gemeente Amsterdam, Enschede, Nijmegen en Utrecht, de Belastingdienst, het CAK, DUO, IND, SVB, Dienst Toeslagen, UWV, jongeren en onderzoekers van 1Overheid en de Overheidsbrede onderzoekscommunity. Daarnaast waren Muzus, Stichting het vergeten kind en Stichting Shout aanwezig op de eerste onderzoeksdag om een presentatie te geven over interacties met de doelgroep. Tijdens de bijeenkomsten hebben we door middel van interactieve werkwijzen, gebaseerd op design thinking, gekeken naar verschillende aspecten van de loketfunctie, waaronder de communicatie, informatievoorziening en de beschikbaarheid van diensten. Ook hebben we gesproken met jongeren zelf, om te horen hoe zij de overgang naar volwassenheid ervaren en wat zij van een overheidsbrede loketfunctie verwachten. Om de onderzoeksvraag van deze twee dagen te beantwoorden rondom het thema '18 jaar worden' hebben wij bewust gekozen voor een aanpak met een creatieve vorm. Wij geloven erin dat deze werkvormen de empathie met de doelgroep verhogen en het inzetten van je lichaam (i.p.v. alleen het hoofd) bijdraagt aan meer begrip voor de leefwereld van jongeren en daarmee aan het bedenken van geschiktere verbeteringen, het maken van betere keuzes en het vormen van echt helpende dienstverlening. Zo brengt bijvoorbeeld het 'uitacteren' van de interacties rondom het overheidsbrede loket meerdere perspectieven bij elkaar en zorgt het gebruik van de verschillende 'bouwstenen' (beleving, operatie, samenwerking tussen organisaties, richting, randvoorwaarden, mensen, inzicht, enz.) voor een meer holistisch beeld van het probleem én de oplossing. Door daarnaast gezamenlijk het onderwerp te onderzoeken en te definiëren, bundelen we de kennis en ervaring van de deelnemers. Vooral het contact en het co-creëren met jongeren (via een respondentenbureau) bleek een vruchtbare manier om ambtenaren te laten ervaren hoe de dienstverlening wordt beleefd. Meerdere aannames en overtuigingen die bij de deelnemers leefden, konden door deze ontmoeting van tafel worden geveegd. Hierdoor werd duidelijk dat de huidige dienstverlening lang niet altijd aansluit bij de leefwereld van jongeren maar werden er meteen ook veel inzichten vergaart in hoe het wel zou moeten en kunnen. Uit deze werkwijzen en gesprekken zijn de volgende inzichten gekomen:

Huidige informatievoorziening en dienstverlening is gefragmenteerd

Overheden, uitvoeringsorganisaties, gemeenten en andere relevante dienstverleners zoals zorgverzekeraars en woningbouwverenigingen hebben allemaal eigen informatie, beleid en dienstverlening voor jongeren. Dit maakt de te ondernemen stappen onoverzichtelijk voor jongeren en dienstverleners, zeker omdat de regelzaken verschillen per situatie.

De bestaande checklist is momenteel onvoldoende

Momenteel biedt de rijksoverheid een persoonlijk overzicht^{xi} aan, waarbij de jongere een aantal vragen beantwoordt en er een to-do lijst uitkomt die laat zien welke stappen de jongere moet ondernemen. Deze to-do lijst of checklist sluit momenteel aan bij de absolute basis, namelijk het regelen van orgaandonatie, zorgverzekering en het aanvragen van een DigID. Daarnaast vertelt het de jongere om zorgtoeslag, loonheffingskorting en tegemoetkoming scholieren aan te vragen en inkomstenbelasting te doen. Gevolgen voor toeslagen, kinderbijslag en uitkeringen zijn niet te vinden in de checklist voor jongeren, wat betekent dat zowel ouders als jongeren apart de lijst in moeten vullen voor een totaalbeeld. Als je na je 18^e verjaardag wil

gaan studeren is daar een andere checklist voor, en ook voor je eerste baan, het verhuizen naar een nieuwe stad of werkloosheid moet je ook ergens anders op zoek naar informatie. Deze combinatie van levensgebeurtenissen kan voor onvoorziene situaties zorgen, die ook voor dienstverleners lastig te voorspellen zijn. Een gezamenlijke lijst van vroegsignalen voor dienstverleners kan problemen vroegtijdig identificeren en grotere problemen voorkomen, evenals een checklist die in staat is in te spelen op de combinatie van levensgebeurtenissen.

Daarnaast zagen we tijdens testgebruik van de checklist als hulpmiddel voor de overheidsdienstverlener dat deze niet alleen onvolledig is, maar ook het taalgebruik soms verwarring oproept. De vraag 'Woon je thuis?' lokte commentaar uit als 'Je woont altijd thuis', en zou dus beter geformuleerd kunnen worden als 'Woon je bij je ouders?'. Ook de vraag 'Wat doe je als je 18 jaar wordt?' riep verwarring op: wordt hiermee bedoeld wat je wilt gaan doen of in welke situatie je je bevindt als je 18 jaar wordt?

Gegevensdeling

Net als vroegsignalering is ook het delen van cruciale informatie op cruciale momenten van belang om problemen op te lossen voor ze uit de hand lopen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een 'schulden noodknop'. Als verlies van onderdak, schulden of schooluitval gevolgen heeft voor regelingen van andere organisaties, dan moeten alle betrokkenen op de hoogte zijn van (veranderingen in) situaties.

Kennis & samenwerking

Medewerkers van uitvoeringsorganisaties gaven aan dat er vaak veel vertrouwen is in hulp- en dienstverleners (zoals bijvoorbeeld jongerenwerkers), maar ook daar kan iets misgaan in de interpretatie van gegeven informatie. Het (telefonisch) geven van concrete informatie is lastig, omdat er vaak zoveel nuances zijn in de wetgeving. Hierdoor is het voor beide partijen noodzakelijk om een goed beeld te hebben van de situatie van de jongere, omdat anders de medewerker die de (overheids)dienstverlener te woord staat lastig een inschatting kan maken over welke maatregelen van toepassing zijn. In de huidige situatie lopen ze het risico dat ze te weinig informatie geven waardoor foutieve regelingen worden aangevraagd of juist regelingen worden misgelopen. Ook in deze situatie zien we dat organisatieoverstijgende kennis hierbij kan helpen.

Overheidsbreed denken

Tijdens één van de oefeningen waarbij het netwerk van professionallijnen van het overheidsloket werd nagebootst, bleek dat het voor de overheidsdienstverlener bij de gemeente lastig was om in te schatten op welke manier verschillende overheden betrokken kunnen worden bij een casus, maar dat ook de medewerkers van de uitvoeringsorganisaties slecht zicht hadden op de afhankelijkheden van regelingen buiten hun eigen organisatie. Denk bijvoorbeeld aan een bijstandsuitkering die gevolgen kan hebben voor het vervallen van huur- en zorgtoeslag. De overheid moet afhankelijkheden van regelingen in kaart brengen, zeker als het om financiën gaat. Dit maakt het ook makkelijker om processen van verschillende organisaties beter op elkaar te aansluiten. Processen voor aanvragen moeten duidelijk in kaart gebracht worden en moeten makkelijker worden gemaakt, waardoor het voor zowel de burger als de overheidsdienstverlener makkelijker wordt om aanvragen te doen. Het is belangrijk dat we een holistisch beeld van krijgen van de klantreis, dus niet alleen op eigen organisatiedeel. Dit maakt het voor zowel de overheidsdienstverlener als medewerkers van uitvoeringsorganisaties makkelijker om te signaleren wanneer er "meer" aan de hand is, en is het duidelijker wanneer er doorverwijzingen gedaan moeten worden.

Het zou hierbij helpen als er beoordelingscriteria komen op samenwerking, als aanvulling op de manier waarop momenteel de (individuele) dienstverlening van organisaties beoordeeld wordt. Momenteel heeft

samenwerking niet de hoogste prioriteit, omdat deze niet is opgenomen in hetgeen overheden op beoordeeld worden.

Het is belangrijk als ook private partijen aansluiten

De levensgebeurtenis 'Ik word 18 jaar' heeft niet alleen betrekking op overheden, maar ook op zorgverzekeraars, woningcorporaties, scholen, universiteiten, financieel adviseurs, etc. De jaren rondom het 18 jaar worden, staan vaak in het teken van veranderingen, waarbij veel verschillende partijen betrokken zijn. Het is hierom belangrijk dat deze partijen aangesloten worden op het netwerk van de overheidsdienstverlener. Stichting Shout werkt momenteel al met een dergelijke netwerkaanpak en ziet veel voordelen. Uit de gesprekken die op gang kwamen na de presentatie van Shout zien we wel dat er onder medewerkers behoefte is aan richtlijnen op dit gebied. Hoe ver gaat de overheidsdienstverlener in het helpen met een zorgverzekering? In hoeverre kan de dienstverlener onafhankelijk advies geven over commerciële producten? Waar komen vragen terecht waar de overheidsdienstverlener geen antwoord op heeft? Zoals hulp bij wonen? Of in het geval van jeugdzorg: in hoeverre kan er overdracht zijn tussen gemeenten? En contact tussen begeleider/ mentor en gemeente? We zien dus niet alleen dat er behoefte is aan een netwerkaanpak, maar dat deze ook moet komen met een duidelijke leidraad.

Loketten ecosysteem

Medewerkers van uitvoeringsorganisaties en gemeenten kwamen met de vraag: 'hoe verhoudt het overheidsloket (dat is ingericht met een overheidsdienstverlener, die beschikt over een netwerk van professionellijnen met andere overheden) zich ten opzichte van buurtteams en organisaties zoals Shout?' Hieruit blijkt dat het noodzakelijk is om duidelijk te formuleren waar het overheidsloket zich bevindt in het bredere ecosysteem van loketten. Wanneer is iets een vraag voor het overheidsbrede loket? En wanneer moet een medewerker doorverwijzen?

De eerste indrukken zijn belangrijk

Snelheid in handelen en resultaat behalen op kleine zaken, vergroten het vertrouwen en zorgen ervoor dat de jongere meer geduld heeft voor de langer durende zaken. Stichting Shout zei hierover: "Bij jongeren is het van belang om snel te handelen, op deze manier bouw je een versnelde vertrouwensband op. Soms is het goed om een fonds aan te spreken om snel boeken te kopen, zodat je een jaar krijgt om ze over te halen om studiefinanciering aan te vragen." Doordat ze jongeren snel konden helpen met een (leen)laptop of geld voor boeken, had de jongere meer vertrouwen in de organisatie. Ze kregen hierdoor het gevoel dat er iemand was die het beste met ze voor had, met hen meedacht en hun situatie begreep.

Sluit aan bij de belevingswereld van jongeren

Bij het contact is het van belang dat de medewerker empathie toont, niet oordeelt en aansluit bij de belevingswereld van jongeren. Dit kan betekenen aanpassen in de vorm van taalgebruik, maar ook in hoe vaak je na-belt en contact blijft zoeken. Jongeren gaven aan geen behoefte te hebben aan informele kennismaking, ze komen om zaken te regelen, maar ze willen zich wel begrepen voelen. Het is hierom belangrijk dat de medewerker de tijd heeft om door te vragen. Een veilige fysieke omgeving bieden kan ook bijdragen aan het vertrouwen, dit kan bijvoorbeeld al heel simpel door naast de jongere te gaan zitten, in plaats van tegenover. Het is belangrijk dat de jongere zich serieus genomen voelt en het gevoel heeft dat hij of zij controle heeft over het proces. De jongere dient als het ware als regisseur, waarbij de dienstverlener de jongere goed meeneemt in de ondernomen stappen. Daarnaast is het van belang dat er niet vanuit gegaan wordt dat de jongere 'het' wel weet, maar er samen met de jongere expliciet door de te ondernemen stappen heen gegaan wordt.

Online en offline dienstverlening als complementair

Vaak wordt aangenomen dat jongeren hun dienstverlening alleen online willen. Alhoewel dit voor een groot deel van de jongeren inderdaad geldt, gaf Stichting Shout aan dat jongeren vaak na initieel contact via een chatbot toch vaak de voorkeur geven aan fysiek contact als zaken complex worden. Dit toont aan dat digitale dienstverlening een ingang kan zijn voor fysieke dienstverlening, en geen vervanging hoeft te zijn.

Goede dienstverlening voorkomt hulpverlening

Uit het experiment kwam naar voren dat goede dienstverlening hulpverlening kan voorkomen. Jongeren die al vroeg in de schulden komen hebben een vergrootte kans om daar lang last van te hebben, wat zorgt voor schuldentrajecten die soms vele malen meer geld kosten dan de oorspronkelijke schuld^{xii}. Stichting Het Vergeten Kind gaf aan dat bijna een kwart van de jongeren die moeten verhuizen uit residentiele jeugdzorg op hun 18^e dak- of thuisloos wordt. Ook dakloosheid kost de staat enorm veel geld^{xiii}. Een groot deel van deze problemen kan voorkomen worden met goede voorlichting^{xiv} en dienstverlening die is ingericht om vroegtijdige problemen snel te identificeren en op te lossen.

Cultuurverandering

Complexe zaken waar meerdere overheden bij betrokken zijn, vereisen tijd en maatwerk. Maatwerk vereist een organisatie brede cultuurverandering. Een individu kan nooit vanuit een rigide organisatie maatwerk bieden, de hele organisatie moet hierin meedenken. Hierom is het van belang dat organisaties nadenken hoe hun medewerkers binnen de gestelde regels mee kunnen denken met de burgers.

Inzichten

Wat kunnen we voor de loketfunctie leren uit de inzichten van het vooronderzoek, de deskresearch en de onderzoeksdagen?

- Zorg voor duidelijke communicatie, waarbij jongeren niet meerdere keren hoeven te klikken om informatie te vinden, niet door lange teksten hoeven te lezen en niet meerdere websites open hebben staan. Het is van belang dat de informatie bondig en overzichtelijk wordt gepresenteerd in een taal die aansluit bij de belevingswereld van jongeren, de te ondernemen stappen duidelijk prioriteert en aansluit bij de complete situatie van de jongere.
- Er is behoefte aan een overheidsbreed overzicht van aanvraagprocessen en afhankelijkheden in regelingen. Ook een lijst van vroegsignalen kan bijdragen aan een holistisch beeld van de overheidsbrede klantreis, en dienstverleners een handvat bieden bij het in kaart brengen van de volledige klantvraag en de daarbij behorende doorverwijzingen.
- Een netwerk aanpak is noodzakelijk om de burger zo compleet mogelijk te helpen. Denk hierbij aan aansluiting van financieel adviseurs, jongerenwerkers, scholen en universiteiten, maar ook private partijen zoals woningcorporaties en zorgverzekeraars.
- Hierbij is het wel van belang dat duidelijk wordt welke rol het overheidsbrede loket speelt in het bredere speelveld van loketten.
- Het snel regelen van kleine zaken vergroot op een snelle manier het vertrouwen, en zorgt voor meer geduld bij het afhandelen van grotere en langer durende zaken.
- Bij jongeren is het belangrijk om *naast* de jongere te zitten, zowel letterlijk als figuurlijk. Neem niet aan dat een jongere alles al weet, en neem de jongere serieus.
- Goede dienstverlening kan dure hulpverleningstrajecten voorkomen.
- Maatwerk is alleen mogelijk als hier organisatiebreed ruimte voor wordt gegeven.

Bronnenlijst

ⁱ [Burger- en medewerkersperspectief op een loketfunctie voor de gehele overheid](#)

ⁱⁱ <https://www.werkaanuitvoering.nl/dienstverlening/documenten/publicaties/2022/10/17/verslag-onderzoeksdagen-1-loket>

ⁱⁱⁱ [Aanpak Levensgebeurtenissen | Programma Mens Centraal](#)

^{iv} [Rapportage onderzoek 18 jaar worden Muzus Programma Mens Centraal Dienst Publiek en Communicatie](#)

^v Guns, W.M., Boers, R., Van Stapele., & Janssen, J.H.L.J. (2022). Ongedocumenteerd en 18, reden tot een feestje? In E. Kolthoff, & J. Janssen (editors), *Cohesie en polarisatie in de stad: De veilige stad 4* (1 redactie, blz. 85-95). Boom Criminologie.

Van Oorschot, C. (2015). 18 JAAR, EN NU?. De transitie naar meerderjarigheid bij alleenstaande minderjarige slachtoffers van mensenhandel zonder verblijfsvergunning.

^{vi} William Schrikker (2014) Krachtplan 18+ [handreiking_uitleg_krachtplan18plus.pdf \(18takecontrol.nl\)](#)

^{vii} Stichting het Vergeten Kind. (2023). "Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn 'thuis' en begeleiding wel". [Onderzoek: 65% van de jongeren op een groep moet op hun 18e verjaardag verhuizen \(hetvergetenkind.nl\)](#)

^{viii} William Schrikker (2014) Krachtplan 18+ [handreiking_uitleg_krachtplan18plus.pdf \(18takecontrol.nl\)](#)

^{ix} [Hoe jongeren steeds meer in de schulden belanden | BKR](#)

^x [Antwoord op vragen van het lid Jasper van Dijk over de documentaire De schuldmachine \(tweedemonitor.nl\)](#)
[Stuur ons je factuur van kosten van voor je 18e! \(onsbank.nl\)](#)

^{xi} [18 jaar worden: wat moet ik regelen? | Rijksoverheid.nl](#)

^{xii} [Hoe komen jongeren in problematische schulden? - BNNVARA](#)

^{xiii} [Het aantal daklozen in Nederland is verdubbeld. Dit kunnen we eraan doen - De Correspondent](#)

^{xiv} Stichting het Vergeten Kind. (2023). "Mijn problemen waren niet opeens weg, mijn 'thuis' en begeleiding wel".