



# De leefwereld verbinden met de systeemwereld in het werkdomein

Arjan van Liere

Present Media

Martin de Bijl

Dimpact

Nora Otto

VNG





## Agenda

1. Wat hebben we samen geleerd met de uitvoering en inwoners? Nora Otto
2. Wat is de waardecreatie voor gemeenten? Arjan van Liere
3. Waarom voor elke gemeente opnieuw of samen via Dimpact? Martin de Bijl
4. Hoe komen we samen verder?

**Wat hebben we samen geleerd met  
de uitvoering en inwoners?**

---

**Nora Otto**

# Maatschappelijke opgave gemeente

**WERK**  
MEEDOEN NAAR  
VERMOGEN

**INKOMEN**  
BIJSTAND ALS  
VANGNET

**SCHULDEN**  
VOORKOMEN VAN &  
HULP BIJ SCHULDEN

**INBURGERING**  
SNEL & VOLWAARDIG  
MEEDOEN

**HOE HELPEN GEMEENTEN ?**  
MET PASSENDE ONDERSTEUNING VOOR INWONERS

BELEIDSDOELEN

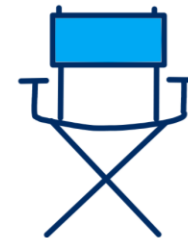
INWONER STAAT  
CENTRAAL



PREVENTIE



ZELFREDZAAMHEID  
BEVORDEREN



KANSENGELIJKHEID



# Feiten & cijfers: werk, inkomen, inburgering & schulden



**Aantal sessies**  
**> 80**

**Opgestelde klantreizen**  
**> 90**



**Aantal deelnemers sessies**  
**> 200**

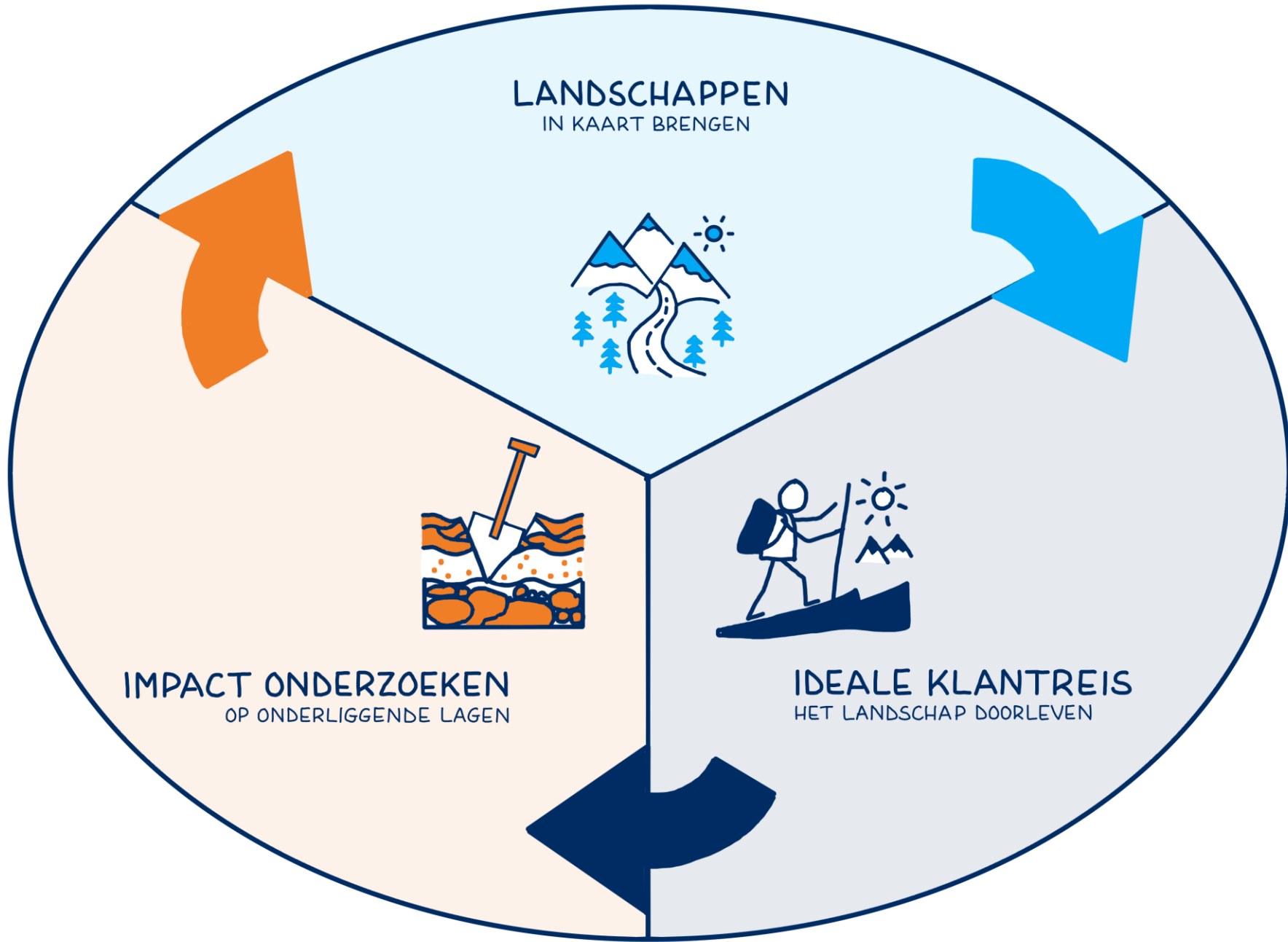
**Aantal deelnemers 3-daagse**  
**> 100**

**Aantal deelnemers webinar**  
**14 december (tot op heden)**  
**> 400**



**Aantal gemeenten**  
**> 60**

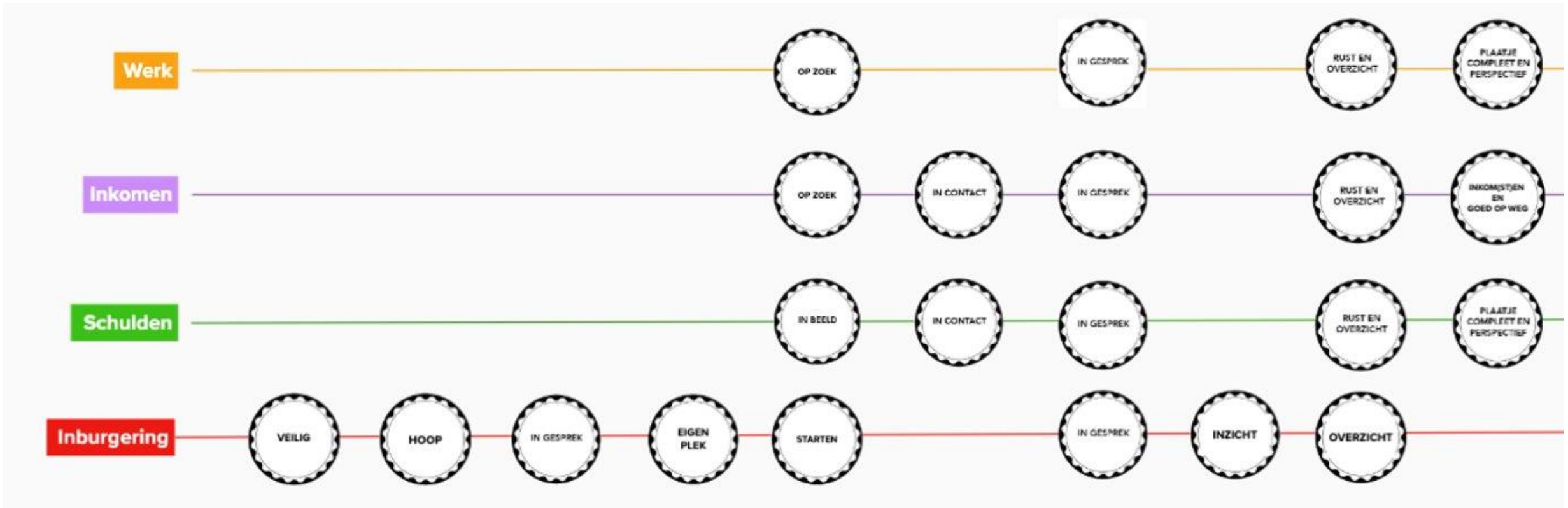
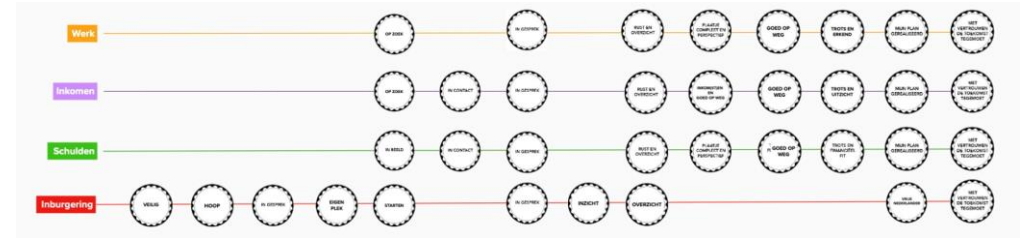
**Maatschappelijke organisaties**  
**en partners**  
**> 40**



A middle-aged man with short, light-colored hair is standing on a balcony. He is wearing a white, long-sleeved button-down shirt. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The balcony has a dark metal railing. In the background, there is a multi-story brick building with several windows. The sky is clear and blue. A semi-transparent blue banner is overlaid at the bottom left of the image, containing the man's name and title in white text.

Sytze van der Meer  
Informatieadviseur Gemeente Zwolle

# Tools: Mijlpalen ideale route





## MIJLPALEN

Mijlpalen die in alle masterklantreizen voorkomen



## GENERIEKE INWONERSTAPPEN

Inwonerstappen die in 2 of meer masterklantreizen voorkomen

1. Ik word mij bewust van mijn situatie, waar ik iets mee wil
2. Ik ga op zoek/ oriënteer mij op mijn mogelijkheden
3. Ik overdenk mijn stappen en opties
4. Ik neem contact en we maken een afspraak
5. Ik deel mijn situatie (en die van mijn partner/ gezin), ben op zoek naar balans, rust en overzicht op gebied van



## GENERIEKE ONDERSTEUNERSTAPPEN

Ondersteunerstappen die in 2 of meer masterklantreizen voorkomen

1. Ik (en de gemeente) zorg voor toegankelijke en vindbare informatie
2. Ik krijg (vroeg)signalen en bepaal wat ik er mee ga doen
3. Ik verdiep mij in de inwoner en heb overzicht
4. Ik neem contact op/ de inwoner neemt contact met mij op. We maken een afspraak
5. Ik ga in gesprek en we nemen de totale situatie (van mij en mijn partner/ gezin) door. Ik luister naar behoeften en belemmeringen

## KNOOPPUNTEN TUSSEN DOMEINEN

Momenten of situaties in de klantreizen waar de inwoner met 2 of meer domeinen te maken heeft



# TOEGEVOEGDE WAARDE

## LANDSCHAPPEN & MASTERKLANTREIZEN



### LANDELIJK



### GEEFT INZICHT



VOOR VERBETEREN VAN

- LANDELIJKE INFORMATIEVOORZIENING
- UITVOERBAAR BELEID
- UITVOERBARE WETGEVING



IN VERSCHIL TUSSEN

- WAT IS ER NODIG QUA LANDELIJKE IV
- WAT IS ER AL?



### INPUT VOOR SZW



VEREENVOUDIGINGSAGENDA  
SOCIALE ZEKERHEID



WERKAGENDA VOOR DE UITVOERING (WAU)



### LOKAAL



### BOUWSTENEN

VOOR



UITVOERBARE DIENSTVERLENING  
VANUIT PERSPECTIEF INWONER



MAKEN FIT/GAP-ANALYSE TUSSEN  
MASTERKLANTREIS & DIENSTVERLENING



BENCHMARK - VERGELIJKEN MET  
ANDERE GEMEENTEN



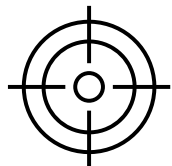
BENODIGDE VERANDERINGEN IN  
CULTUUR & COMPETENTIES

# Wat is de waardecreatie voor gemeenten?

## Arjan van Liere

---

# Hoe komen we tot een goede business case?



**Scope en uitgangspunten** bepalen

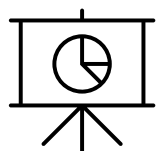
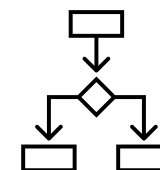
Uitwerking business case o.b.v. **analyse van gewenste en huidige situatie**



Prioriteren o.b.v.:

- **Meetbaarheid** en **onderbouwing**
- **Maatschappelijk en organisatorisch belang** (prioriteiten gemeente, landelijk, ministerie)

Uitwerking o.b.v. **vaste structuur**, waarbij aannames en tussenresultaten worden getoetst bij aantal **referentiegemeenten**



**Resultaten** terugkoppelen



OP ZOEK & IN BEELD



IN CONTACT



IN GESPREK



RUST & OVERZICHT



PLAATJE COMPLEET & PERSPECTIEF



TROTS & FINANCIËEL FIT



PLAN AFGEROND



MET VERTROUWEN DE TOEKOMST TEGEMOET



DOEL MIJLPAAL

Inwoners hebben overzicht in hun situatie en ervaren regie over hun plan/traject. Zo groeit hun vertrouwen en krijgen ze weer perspectief.



RESULTAAT

Inzicht in plan van aanpak en de volgende stappen



Eén overzicht in het portaal, als er meer speelt, zodat inwoner niet van het ene naar het andere systeem hoeft



Ruimte om met het plan van aanpak aan de slag te gaan (trainingen enz.), omdat er minder tijd besteed hoeft te worden aan het verzamelen van papieren. Duurzaam financieel gezond.



Domein overstijgend overzicht, zodat er een goed beeld is van wat er allemaal speelt naast financiële zorgen



Meer tijd aan inwoner kunnen besteden voor ontwikkelen vaardigheden, budgetcoaching, educatie etc.



De gemeente heeft snel overzicht van de schuldsituatie van inwoner



Meer inzicht en overzicht voor inwoners zorgt voor meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid

WAT IS ER NODIG?



Inzetten op meer coachende rol schuldhulpverleners en vrijwilliger

Grondslagen benutten voor gegevensdeling tussen domeinen, om 1 plan te kunnen realiseren. Indien nodig met toestemming inwoner.

Afspraken tussen domeinen en bepalen welk domein op dat moment leidend is

Het plan van aanpak in inwonertaal, helder en duidelijk opstellen zodat hier geen vragen over zijn. Toekomst: 1 integraal plan (over domeinen heen) voor inwoner via inwonerportaal of op papier

Ook voor laag-digitaal vaardigen een oplossing bieden, zoals papieren dossier, inloopsprekuren en vrijwilligers

Gemeenten sluit aan op voorzieningen waarmee de schuldsituatie van de inwoner snel in beeld is te brengen.



OPBRENGSTEN GEMEENTE

BC Inwonersportaal: Het gezamenlijk inkopen op regionaalniveau levert de gemeenten schaalvoordelen op t.b.v. inkoopkosten, onderhoud en doorontwikkeling. Circa € 1 miljoen per gemeente.

KRITISCHE SUCCESFACTOREN



Het realiseren van 1 plan

Omgang met gegevens van externe partijen Naast inwonerportaal heeft ondersteuner ook een 'eigen' informatiesysteem nodig

# Voorbeeld uit het schulden-domein



BUSINESS CASES

10. Inwonerportaal met 1 plan



# Waarom generieke componenten?



## Kwantitatieve voordelen

- Kostenvoordelen
- Schaalvoordelen

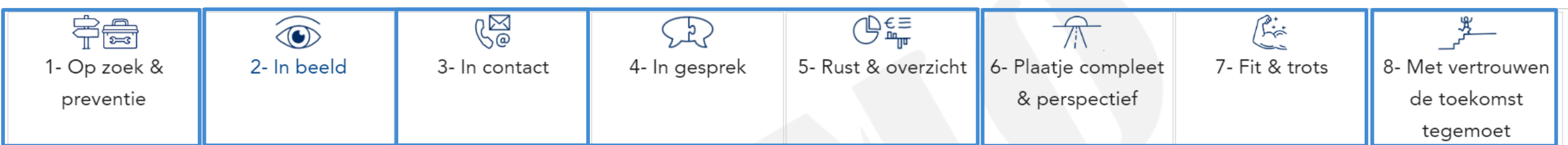
## Kwalitatieve voordelen

- Meer **gegevensuitwisseling** mogelijk door te werken met standaarden
- Niet opnieuw het wiel hoeven uit te vinden – maak **hergebruik** van opgedane kennis en ervaring

**Waarom voor elke gemeente opnieuw  
of samen met Dimpact?**

---

**Martin de Bijl**



Website Open Online

Open Inwoner Platform

Open Inwoner Platform

PDC gemeente

Afspraken

PDC  
Maatschappelijke organisaties

Open Inwoner Platform

PDC gemeente

Open Formulieren

Open Zaak

KISS

PDC  
Maatschappelijke organisaties

MijnZaak

Open Inwoner Platform

KISS

Open Inwoner Platform



# Samenspel met Common Ground componenten

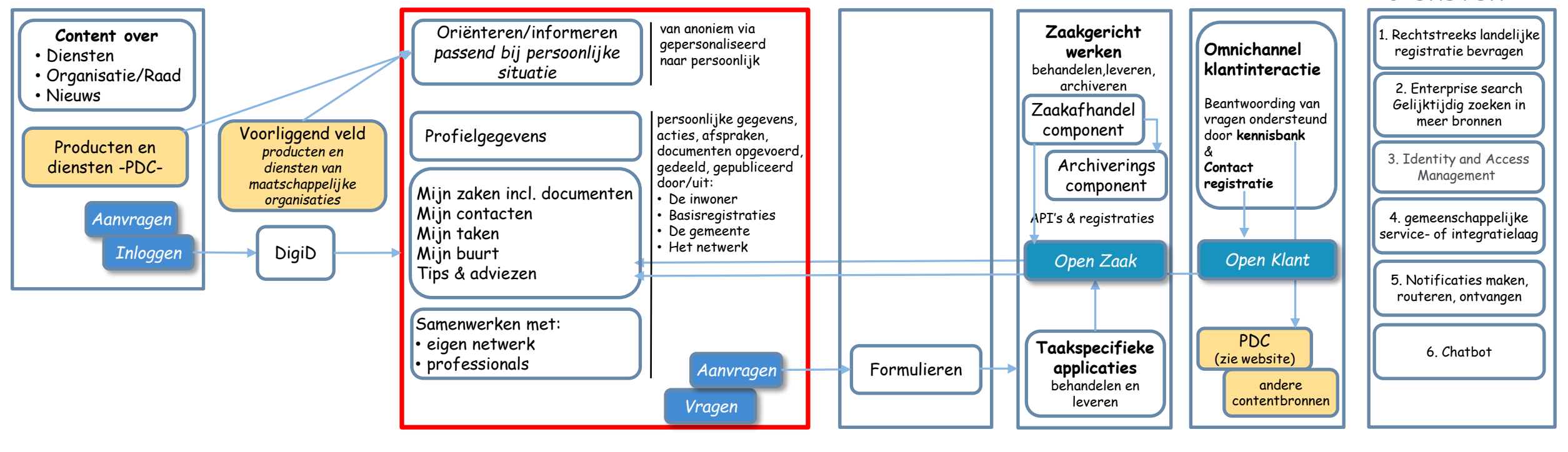
## Website

## Mijn Omgeving/Gemeente

## Online zaken doen

## Klant interactie

## Overige diensten



Open Online

Open Inwoner Platform

Open Formulieren

- Zaakafhandel component
- GZAC
- Archiverings-component
- Open Zaak

KISS  
 dé omgeving voor KCC  
 Open Klant  
 PDC-API

1. Haal Centraal API's
2. bijv. Elastic search
3. Keycloak
4. NLX
5. Notificaties API
6. Virtuele assistent GEM

# Verbindung

---

# WISI - MASTERKLANTREIS

## RANDVOORWAARDEN

### VOOR INWONER



#### 1 CONTACTPERSOON

1 VAST AANSPREEKPUNT VOOR ALLES  
1X JE VERHAAL VERTELLEN



#### 1 PLAN

VOOR ALLE ZORGEN  
REIST MEE MET INWONER  
NAZORG



#### REGIE INWONER

OVERZICHT SITUATIE  
GEGEVENS DELEN  
EENVOUDIG ZAKEN REGELEN

### VOOR PROFESSIONAL



#### CONTACT IN VERTROUWEN

TIJD NEMEN VOOR KENNISMAKEN  
BETREKKEN I.P.V. DOORVERWIJZEN  
RUIMTE VOOR MAATWERK



#### SAMENWERKEN

MULTIDISCIPLINAIR TEAM  
KENNISBANK  
SOCIALE KAART



#### GEGEVENS KUNNEN ZIEN

TOEGANG TOT DEZELFDE INFORMATIE  
EENVOUDIG INZICHT IN SITUATIE

### HOE DAN ?!



#### INITIATOR

REGISSEREN & SAMENBRENGEN



#### GEZAMENLIJK MANIFEST

MET UITGANGSPUNTEN



#### DURF

DENKEN IN MOGELIJKHEDEN



#### DOEN!

STAP VOOR STAP

# WISI - MASTERKLANTREIS

## PROBLEMEN EN WENSEN

### JURIDISCH

#### REGIE OP GEGEVENS

JURIDISCHE HAALBAARHEID  
VAN REGIE OP GEGEVENS  
DOOR INWONERS

#### PRIVACY

MOGELIJKHEDEN OP PRIVACYGEBIED  
VERGROTEN DOOR MEER KENNIS VAN  
ONDERSTEUNERS OVER  
MATERIEWETGEVING EN AVG

#### PREVENTIE & NAZORG

WETTELIJKE GRONDSLAG VOOR  
PREVENTIE & NAZORG

### INFORMATIEKUNDIG

#### SAMENWERKEN & DELEN

BEREIDHEID OM SAMEN TE WERKEN,  
ELKAARS EXPERTISE TE DELEN  
EN ELKAAR TE HELPEN

#### UITROL - EN DAN ?

UITROL, SCHALING,  
IMPLEMENTATIE EN BEHEER  
VAN LOKALE INITIATIEVEN

#### ONTWIKKELTIJD

BEREIDHEID OM ONTWIKKELINGEN  
IN DE LEEFWERELD SNELLER  
TE ONDERSTEUNEN

### BELEID & DIENSTVERLENING

#### VOORFINANCIERING

VOORFINANCIERING NODIG  
OM DE OMSLAG TE KUNNEN  
MAKEN

#### PERMANENTE ONDERSTEUNING

WET & DIENSTVERLENING  
IS NIET INGERICHT OP INWONERS  
MET PERMANENTE ONDERSTEUNING

#### IMPACTANALYSES

IMPACTANALYSES ZIJN PER WET,  
NIET IN SAMENHANG  
INWONER STRUCTUREEL & VROEGTIJDIG  
BETREKKEN



## Aan de slag

- Landschappen werk, inkomen, schulden en inburgering
- Masterklantreizen per domein en generieke masterklantreis Werk, Inkomen, Schulden en Inburgering + 120 service blueprints
- Mijlpalen
- Leermodule Service blueprint-methodiek in ontwikkeling en beproeving VNG Connect
- Kennisbank van service blueprints
- Business case schulden
- Programma OMW
- Gemeentedelers

# Delen is vermenigvuldigen

**Vraag 1** Hoe gaan we nu verder binnen het werkdomein en wat zou jij doen als minister Karien van Gennip, als gemeentesecretaris, als wethouder, als directeur en als baliemedewerker?

---

**Vraag 2** Waar zit de winst volgens jullie? Vb Herbegruik beleid, juridische zaken, uitvoering, componenten, data

**Vraag 3** Stel dat we dit gaan organiseren doe je dan mee? En met welke 5 gemeenten moeten we een business case starten om alle 344 gemeenten te overtuigen?

# Meld je aan voor GemeenteDelers 2023

## [www.vng.nl/gemeentedelers](http://www.vng.nl/gemeentedelers)



**GEMEENTE  
DELERS  
2023**

VAN LOKALE KWALITEIT  
NAAR LANDELIJKE KRACHT

<https://www.linkedin.com/company/gemeentedelers>