# Loketfunctie van de overheid

Jacco Walters en Allison Pruschen

OP KOERS IN UITVOERING

Werk aan Uitvoering

“Begrijpelijkheid en dienstverlening via één loket zijn belangrijke verbeterpunten richting een betere relatie tussen burger en overheid.”

*Nationale Ombudsman, Relatie burger overheid 2030 (2019)*

"Een burger moet zijn gemeentehuis binnen kunnen lopen en zeggen: 'Dit is mijn probleem, help me.’”

*Nationale Ombudsman, Trouw, 31 oktober 2019*

# *Werk aan Uitvoering fase 1: probleemanalyse, 2020*

Degenen die knelpunten ondervinden zijn dan ook groepen die doorgaans niet of nauwelijks via de gestandaardiseerde (gedigitaliseerde) dienstverlening geholpen kunnen worden. Dit zijn **burgers die complexe(re) vragen hebben** (multiproblematiek, schulden), burgers met een (tijdelijk) beperkt 'doenvermogen' - bijvoorbeeld als gevolg van een levensgebeurtenis - burgers die niet redzaam zijn en minder digitaal vaardige burgers. Zij hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening en verwachten daarin empathie, begrip en maatwerkoplossingen. **Naast digitale dienstverlening zal de behoefte aan persoonlijke contact blijven bestaan.**

# *Kabinetsreactie maart 2021*

“Als mensen aankloppen bij een loket van een uitvoeringsorganisatie of gemeente waar ze niet geholpen kunnen worden, mag dat er niet toe leiden dat ze aan hun lot worden overgelaten. Naast snelle en betrouwbare digitale overheidsdienstverlening moeten ook andere vormen van contact mogelijk zijn, **bijvoorbeeld via een fysiek loket waar men terecht kan bij iemand van vlees en bloed.”**

# Context programma

Het Programma Werk aan Uitvoering (WaU) is in 2020 gestart en draagt bij aan een wendbare en toekomstbestendige dienstverlening van de overheid waarin de burger en ondernemer écht centraal staan. De overheidsbrede samenwerking wordt aangepakt op zes thema's, de zes WaU-sporen, om de kwaliteit van publieke dienstverlening in de praktijk te versterken.

Binnen Spoor 1, Toekomstbestendige Dienstverlening, is besloten om 1 loketfunctie te ontwikkelen voor burgers en ondernemers, die het in sommige gevallen niet zelf lukt om zaken te doen met de overheid.

# Probleem?

1. Burgers hebben het gevoel **niet gehoord** te worden.
2. Burgers hebben behoefte aan een **organisatie-overstijgende vorm van contact** met de overheid.
3. Burgers voelen zich **onzeker in hun contact met de overheid** en willen zelf bepalen welk kanaal ze in welke volgorde gebruiken in hun contact met de overheid in plaats van de standaard route die overheden doorgaans aanhouden (click, call, face). Burgers ervaren onzekerheid over het proces, dat vaak inflexibel is.
4. Burgers ervaren, wanneer zij **afhankelijk zijn van een keten aan overheidsorganisaties veel knelpunten in de doorverwijzing**. Voor standaardprocessen is doorverwijzing vaak goed geregeld, maar in veel andere gevallen is deze **afhankelijk van het persoonlijk netwerk** van de dienstverlener. Ze moeten lang moeten wachten op beslissingen van de overheid, bevestiging vanuit de overheid blijft achterwege en ze hebben gebrek aan overzicht over eigen situatie.
5. Om goede dienstverlening te leveren met een **integrale samenwerking is het nodig belemmeringen weg te halen** die er zijn door de AVG. Burgers geven aan dat ze zelf willen aangeven welke gegevens er mogen worden uitgewisseld. Gebrek aan samenhang tussen overheidsorganisaties, overal nieuwe ‘case’, eigen verantwoordelijkheid van burger neemt toe.

# Experimenteerfase, *Lerend bouwen aan 1 Loket*

**(Loket) initiatieven in de praktijk**

**Experimenten in onderzoeksetting**

*Vanuit verschillende perspectieven*

*Duurzaam ontwikkelen*

*Iteratief*

*Verbinden praktijk en onderzoek*

*Lerend experimenteren*

# Sfeerimpressie onderzoeksdagen

- Zie video op:
- 1 Loket | Dienstverlening | Werk aan Uitvoering

# Doelgroep

| Bestaande middelen toereikend om zelf tot het gewenste resultaat te komen. | Het ontbreekt in de huidige situatie aan de juiste middelen om zelf tot het gewenste resultaat te komen. De verwachting is dat de redzaamheid bevorderd kan worden wanneer de juiste handvatten worden geboden. | Middelen nooit toereikend om zelf tot het gewenst resultaat te komen. |
|---|---|---|

Kunnen ⟵⟶ Niet kunnen

**Redzaamheid**

# Doelgroep

Is dit een voor jullie herkenbare doelgroep?

En: als je deze doelgroep tegenkomt: wat doen jullie dan?

# Loketfunctie van de overheid

# Loketfunctie van de overheid

Burger komt bij UO/gemeente

Als er ‘meer’ aan de hand is dan wordt doorverwezen naar/afspraak gemaakt met Overheidsdienstverlener

Overheids-dienstverlener

- ‘Gemeente’
- Belastingdienst
- Toeslagen
- CJIB (Schuldenloket Rijk)
- DUO
- IND
- SVB
- UWV
- CAK

- Bij telefonisch contact
- Huisbezoek
- Via buurthuis
- Naar aanleiding van brief
- …
- …

# Loketfunctie van de overheid

Burger komt bij UO/gemeente

Als er ‘meer’ aan de hand is dan wordt doorverwezen naar/afspraak gemaakt met Overheidsdienstverlener

Overheids-dienstverlener

- ‘Gemeente’
- Belastingdienst
- Toeslagen
- CJIB (Schuldenloket Rijk)
- DUO
- IND
- SVB
- UWV
- CAK

- Organisatie kan klantvraag oplossen
- Maar: er speelt meer
- Organisatieoverstijgend
- …

# Loketfunctie van de overheid

Burger komt bij UO/gemeente

Als er ‘meer’ aan de hand is dan wordt doorverwezen naar/afspraak gemaakt met Overheidsdienstverlener

Overheids-dienstverlener

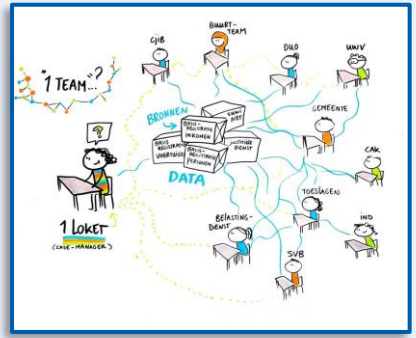
- ‘Gemeente’
- Belastingdienst
- Toeslagen
- CJIB (Schuldenloket Rijk)
- DUO
- IND
- SVB
- UWV
- CAK

- Brengt klantvraag volledig in beeld
- Stress sensitief
- Heeft kennis van ‘landschap’
- Is functionaris van…
- Heeft tooling zoals…
- Kent levensgebeurtenissen…
- …

# Loketfunctie van de overheid

Burger komt bij UO/gemeente

Als er ‘meer’ aan de hand is dan wordt doorverwezen naar/afspraak gemaakt met Overheidsdienstverlener




Overheids-dienstverlener

**En: heeft beschikking over netwerk!**

- ‘Gemeente’
- Belastingdienst
- Toeslagen
- CJIB (Schuldenloket Rijk)
- DUO
- IND
- SVB
- UWV
- CAK

# 1e bevindingen – Samenwerking is key!

- Medewerkers van overheidsorganisaties krijgen directe lijnen met elkaar.
- Integrale (multidisciplinaire) teams met daarin overheidsbrede vertegenwoordiging (of via korte lijnen) om de vraag van de burger gezamenlijk te beantwoorden.
- Een persoonlijk (fysiek, aangevuld met digitaal/telefonisch) waar de burger zelf heen kan.

# 1e bevindingen - Mogelijkheden creëren vanuit wetgeving

- Verkennen bestaande initiatieven. Waar lopen medewerkers in de uitvoering tegenaan? Hoe kijken juristen van de betrokken organisaties hiernaar? Welke mogelijkheden zijn er?
- O.b.v. de vorm en entiteit die aan de 1 loketfunctie kan worden gegeven, kan een wettelijke basis voor de verwerking en uitwisseling van gegevens worden verkend.

# 1e bevindingen - De mens centraal

- In praktijk inzoomen op leefwereld van mensen
- Mate van ondersteuning inschatten
- Overzichten op basis van levensgebeurtenissen

# Overheidsdienstverlener

- Wat zouden jullie willen meegeven?
- Wat moet deze persoon kunnen?
- Waar moet hij/zij zitten?
- …?

# Meer weten of zelf meedoen?

1 Loket | Dienstverlening | Werk aan Uitvoering
Latara Schellen – Latara.Schellen@minbzk.nl
Jacco Walters – JWalters@svb.nl
Allison Pruschen – Allison.Pruschen@minbzk.nl

OP KOERS IN UITVOERING

Werk aan Uitvoering