

Overheidsbrede Startscan voor gemeenten

Versie 29 oktober 2024

Het programma Inrichten overheidsbrede loketten werkt aan overheidsbrede toegang tot publieke dienstverlening. Gemeenten, Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, IND, SVB, Toeslagen en UWV gaan de vraag van de inwoner gezamenlijk oplossen, zodat de inwoner niet onnodig lang hoeft te wachten of langs meerdere loketten moet. Het maakt niet uit waar inwoners aankloppen, ze worden direct geholpen met al hun eenvoudige tot complexe vragen aan de overheid. Medewerkers van gemeenten gaan tijdens het contact met de inwoner gebruik maken van directe professionellijnen met de andere overheidsorganisaties.

Gemeenten staan nu aan de start van het inrichten van deze Overheidsbrede dienstverlening. Een eerste logische eerste stap is de verkenning van de huidige en de gewenste situatie in de eigen gemeente of bij de gemeenschappelijke regeling. In deze notitie beschrijven hoe gemeenten deze verkenning kunnen aanpakken met de Overheidsbrede Startscan. Deze scan is in ontwikkeling, dit is de tweede versie.

1. Toelichting op de Overheidsbrede Startscan

De Overheidsbrede Startscan bestaat uit vragen die beantwoord kunnen worden via gesprekken met teamleiders, beleidsmedewerkers, consultants, kwaliteitsmedewerkers en medewerkers frontoffice.

Overheidsbrede dienstverlening richt zich vooral op het Sociaal Domein. Gemeenten en de genoemde uitvoeringsorganisaties werken samen in vijf ketens of afdelingen:

1. **Inkomen:** voor inwoners met financiële zorgen maar zonder problematische schulden (contact met bijna alle genoemde uitvoeringsorganisaties). Ter voorkoming van schulden kunnen medewerkers inwoners attenderen op regelingen van uitvoeringsorganisaties wanneer ze door een levensgebeurtenis niet meer rond kunnen komen. Denk aan scheiding, overlijden van een naaste, jongeren tussen 18-27 jaar, ziekte, werkloosheid, pensioen.
2. **Schuldhelpverlening:** voor inwoners met problematische schulden. Schuldhelpverleners hebben nu al de meeste contacten met de uitvoeringsorganisaties omdat zij immers schulden en schuldeisers onderzoeken en inwoners helpen met sanering en betalingsregelingen. Zij zullen de bestaande professionellijnen gebruiken of andere telefoonnummers uit hun netwerk.
3. **Werk:** voor inwoners die op zoek zijn naar werk (vooral contact met UWV)
4. **Asiel & Migratie:** voor inwoners die zich willen vestigen in Nederland zoals vluchtelingen, statushouders, expats, studenten en arbeidsmigranten (vooral contact met IND en DUO)
5. **WMO, Jeugd en Onderwijs:** voor jeugd en volwassen inwoners die zorg en maatschappelijke ondersteuning ontvangen in de vorm van WMO of PGB. Bij de aanvraag, administratie uren, eigen bijdrage, betaling en terugvordering zijn het CAK

(WMO) en de SVB (PGB) betrokken. DUO verzorgt studiefinanciering en tegemoetkoming schoolkosten voor VO18+ leerlingen.

In deze startscan voegen we deze vijf ketens samen naar drie soorten dienstverlening voor:

1. Inwoners met financiële zorgen en/of problematische schulden (1, 2 en 5)
2. Inwoners die op zoek zijn naar werk
3. Inwoners die zich willen vestigen in Nederland

We beschrijven in paragraaf 2 de dienstverlening voor inwoners met financiële zorgen en/of problematische schulden. De andere twee soorten dienstverlening voegen we toe in de volgende versie van deze Overheidsbrede Startscan.

1.1 Uitgangspunten

1. We gaan uit van de bestaande loketten waar de overheidsbrede dienstverlening aan wordt toegevoegd. Er worden dus geen nieuwe loketten ingericht.
2. De overheidsbrede dienstverlening is vooral bedoeld voor inwoners in kwetsbare situaties die vastlopen en zelfstandig niet verder kunnen komen. Ze worden daarom begeleid tot en met de nazorg. Ze worden persoonlijk worden geholpen in een gastvrije en laagdrempelige omgeving.
3. We nemen als gemeente geen diensten over van de uitvoeringsorganisaties
4. In de eerste fase van het programma is het noodzakelijk dat de inwoner aanwezig is bij het telefoongesprek tussen de medewerker van de gemeente en de professional van de uitvoeringsorganisatie. Ook is identificatie nodig.
5. Inwoners kunnen zelf vragen stellen (bijvoorbeeld of ze recht hebben op een zorgtoeslag), maar gemeenten kunnen inwoners ook proactief attenderen op regelingen die ze kunnen aanvragen of op uitstaande vorderingen bij de uitvoeringsorganisaties. Bij dit attenderen helpt het om uit te gaan van de aanleiding en vaak is dat een levensgebeurtenis van de inwoner. Het attenderen past bij uitgangspunt 2 dat overheidsbrede dienstverlening vooral bedoeld is voor inwoners in kwetsbare situaties.

1.2 Met welke vragen komen inwoners nu binnen?

Uit analyse van alle bezoeken aan een van de vijf praktijkinitiatieven blijkt dat inwoners bij binnenkomst gestart zijn met de vragen over de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Percentage
Hulp bij DigiD	29%
Bijstandsuitkering	18%
Zorgen rond inkomen	11%
Bijzondere bijstand	9%
Energietoeslag	9%
Verblijfsvergunning	6%
Belastingen	4%
Toeslagen	4%
Kwijtschelding gem.belasting	3%
Onbegrepen brief	3%
Briefadres	2%
Huisvesting	2%

Daarnaast geven inwoners aan dat de aanleiding van hun komst is verlies van inkomen, verhuizen, scheiden, overlijden van een naaste, inburgering of ziekte (van een naaste).

We kunnen dus concluderen dat de meeste inwoners die aankloppen bij de gemeente met hun financiële zorgen en/of problematische schulden vooral starten met een vraag over een gemeentelijke voorziening, zoals de bijstandsuitkering. Circa 10% van de inwoners heeft bij binnenkomst een vraag voor een van de uitvoeringsorganisaties.

Gedurende het gesprek met deze inwoners blijkt dat er toch ook vragen zijn voor de uitvoeringsorganisaties. Mogelijk stellen de inwoners zelf deze vragen of komen deze vragen naar boven door de verdiepende vragen van de medewerkers van de gemeente. In de volgende paragraaf staat een overzicht met welke de gemeenten bellen naar de uitvoeringsorganisatie.

1.2 Met welke vragen bellen gemeenten nu voor de inwoners naar de uitvoeringsorganisaties?

Uit deze analyse blijkt verder dat gemeenten gebeld hebben met de professionallijnen van de uitvoeringsorganisaties met vragen van inwoners over de volgende onderwerpen:

BELASTINGDIENST

1. Aanvragen of wijzigen toeslag
2. Onbegrepen brief
3. Vragen over inkomstenbelasting
4. Schulden of betalingsregeling
5. Status betalingsregeling
6. Digitale hulp formulieren

CAK

1. Uitstel van betaling of aflossing bij achterstand
2. Factuur WMO zonder levering
3. Onbegrepen brief
4. Beslaglegging

CJIB

1. Betalings- of aflossingsregeling treffen
2. Openstaande boetes
3. Beslaglegging

DUO

1. Inburgeringsexamen: ontheffing, vrijstelling, uitstel
2. Studieschuld
3. Recht op studiefinanciering
4. Aanvragen studiefinanciering
5. Diploma opvragen of legaliseren
6. Status studiefinanciering

IND

1. Aanvraag of verlengen verblijfsvergunning
2. Probleem met verblijfsvergunning
3. Familie uit buitenland laten overkomen
4. Verblijfssticker wijzigen

SVB

1. Kinderbijslag aanvragen
2. Recht op kinderbijslag
3. Onbegrepen brief
4. AOW of AIO aanvragen
5. Hoogte AOW of AIO

TOESLAGEN

1. Aanvraag of wijzigen toeslag
2. Recht op toeslag
3. Kindgebonden budget
4. Terugvordering of bezwaar

UWV

1. Recht op WW-uitkering
2. Digitale hulp aanvraag WW
3. Inkomstenproblemen afwachting WW-uitkering
4. Recht op UWV toeslag
5. Financiële problemen door terugvordering
6. Onbegrepen brief

2. Waar beleg je overheidsbrede dienstverlening voor inwoners met financiële zorgen en/of schulden?

Waar beleg je als gemeente overheidsbrede dienstverlening voor inwoners met financiële zorgen en/of schulden? Voor het antwoord op deze vraag is het noodzakelijk om onderscheid te maken tussen loketten waar en werkwijzen waarmee je de inwoners kunt bereiken en loketten waar je overheidsbrede dienstverlening kunt verzorgen.

2.1 De locaties waar en werkwijzen waarmee je inwoners kunt bereiken

Hoe kun je inwoners bereiken, signaleren en warm doorverwijzen naar het loket waar overheidsbrede dienstverlening wordt verzorgd?

De inwoner komt in beeld

Inwoners kunnen lang (soms jaren) rondlopen met financiële zorgen voordat ze daadwerkelijk op zoek gaan naar hulp. Gemeenten krijgen deze inwoners eerder in beeld en dat doen ze met:

1. Vroegsignalering: woningcorporaties, energieleveranciers of uitvoeringsorganisaties zien dat een inwoner de rekeningen niet meer betalen. Ze delen hun data met gemeenten, die hiermee contact kunnen opnemen met de inwoner.
2. Signalen van medewerkers die contact hebben met inwoners over andere zaken. Deze signalen komen bijvoorbeeld naar boven bij fysieke of telefonische contacten met het KCC, de front office Sociaal Domein, het wijkteam, via maatschappelijke organisaties, IDO's, etc.

De inwoners worden nadat ze in beeld zijn gekomen, doorverwezen naar het loket waar ze verder worden geholpen met hun financiële zorgen. Bij het starten met overheidsbrede dienstverlening is het dus relevant om alle maatschappelijke organisaties in het voorveld en alle gemeentelijke ingangen waar de doelgroepen nu al komen, goed te informeren over het bestaan van de overheidsbrede dienstverlening. Deze collega's moeten weten dat zij de inwoners met financiële zorgen warm kunnen doorverwijzen naar het loket waar de overheidsbrede dienstverlening verzorgd wordt. Zo kun je als gemeente de meeste inwoners beter bereiken.

De inwoner gaat op zoek

Inwoners met financiële zorgen (en hun naasten) gaan zelf ook op zoek gaan naar hulp. De gemeente en het maatschappelijk voorveld moeten daarom vindbaar en bereikbaar zijn. Vindbaarheid kunnen ze bereiken via gerichte (lokale) communicatie. Bereikbaarheid lukt met een goede spreiding van laagdrempelige loketten in de nabijheid van inwoners. Bij het starten met overheidsbrede dienstverlening is het dus relevant om aan extra communicatie te doen naar de beoogde inwoners.

2.2 De locaties waar je de overheidsbrede dienstverlening kunt verzorgen

De daadwerkelijke overheidsbrede dienstverlening wordt verzorgd bij een loket of door een medewerker (aan huis). Bij het eerste contact worden de eenvoudigere vragen meteen opgelost

(first time fix). Bij moeilijke en complexe vragen is er meer tijd nog en volgen meer gesprekken, vaak met specialisten. De dienstverlening ziet er dus als volgt uit.

In contact met de inwoner

De inwoner heeft het eerste fysiek contact bij een laagdrempelig en welkom loket waar de overheidsbrede dienstverlening wordt verzorgd. Tijdens dit contact worden de volgende vragen meteen opgelost:

1. Vragen over Digid, een digitale aanvraag of een onbegrepen brief.
2. Vragen over het recht op en/of de aanvraag van een regeling of toeslag.

Voor de beantwoording van de vragen wordt al dan niet telefonisch contact gelegd met de professionallijnen van de uitvoeringsorganisaties. Dit eerste contact past bijvoorbeeld bij een loket waar werkzaam zijn: sociaal raadslieden, financiële coaches, wijkteams, integrale toegang-teams, KCC-spreekkamer, front office Werk & Inkomen, etc.

Langer in gesprek met de inwoner

In een vervolgesprek met de inwoner worden complexere vragen of problemen opgepakt en opgelost. Afhankelijk van de situatie wordt de inwoner korte of lange tijd begeleid tot het probleem is opgelost. Dit kan bijvoorbeeld met een schuldhelpverlener zijn in een traject schuldhelpverlening. Of met een casemanager of een maatwerk- of doorbraakfunctionaris voor moeilijke of complexe vragen.

2.3 Voorbeelden: de locaties die de praktijkinitiatieven hebben gekozen

Gemeenten kiezen verschillende oplossingen die afhankelijk zijn van hun grootte en hun visie op dienstverlening voor de toegang in het sociaal domein. We zien de volgende varianten bij de praktijkinitiatieven.

Grote gemeenten met meer dan 100.000 inwoners (G40)

De grote gemeenten verzorgen de overheidsbrede dienstverlening:

- Aan een loket in het stads(deel)kantoor eventueel aangevuld met wijk- of buurtloketten (Amsterdam, Enschede, Leiden, Utrecht)
- Als onderdeel van een laagdrempelig integraal loket verspreid over de wijken (WijGroningen)
- Via een gespecialiseerd geldloket of loket voor administratieve hulp (Op Orde Zwolle)

Gemeenschappelijke regelingen voor Inkomen, Werk en Schuldhelpverlening (circa 160 grote en kleine gemeenten)

Er zijn in Nederland circa veertig gemeenschappelijke regelingen voor Inkomen, Werk en soms Schuldhelpverlening. Gemiddeld besteden vier gemeenten hun dienstverlening uit aan een GR. Een GR verzorgt de dienstverlening vaak in een gemeenschappelijk fysiek loket in de grootste of meest bereikbare gemeente in de regio. Soms in of nabij een gemeentehuis van die gemeente. (WerkSaam, Drechtsteden). Gebiedsteams of wijkteams van de aangesloten gemeenten hebben de functie om beoogde inwoners te signaleren en door te verwijzen.

Kleine gemeenten met minder dan 100.000 inwoners (circa 142)

Kleine zelfstandig opererende gemeenten verzorgen de dienstverlening:

- Aan een loket in het gemeentehuis eventueel aangevuld met signaleringsfunctie in de wijk(en)
- Als onderdeel van een laagdrempelig integraal loket buiten het gemeentehuis (Bestwijzer)
- Via een gespecialiseerd geldloket of loket voor administratieve hulp

3. Vragenlijst Overheidsbrede Startscan

De overheidsbrede startscan richt zich op de dienstverlening aan de front office en we onderscheiden:

- A. **Het bereiken van inwoners:** via (vroeg)signalering komt de inwoner in beeld of de inwoner vindt de gemeente zelf als gevolg van communicatie of nabijheid van een fysiek loket
- B. **In contact:** er een eerste gesprek met vraagverheldering met de inwoner op kantoor, via de telefoon of bij de inwoner thuis. Er worden direct vragen opgelost al dan niet via contact met een van de uitvoeringsorganisaties. Medewerkers die vaak bij dit contact werkzaam zijn: sociaal raadsleden, financiële coaches, wijkteams, integrale toegangsteams, KCC-spreekkamer, front office Werk & Inkomen, etc.
- C. **Langer in gesprek:** een tweede gesprek volgt met een specialist passend van de vraag van de inwoner. Deze medewerker is het verantwoordelijk voor de afhandeling tot de vraag of het probleem is opgelost. Het tweede gesprek kan bijvoorbeeld met een schuldhelpverlener zijn in een traject schuldhelpverlening. Of met sociaal raadslid, een casemanager, een regisseur of een maatwerk- of doorbraakfunctionaris voor moeilijke of complexe vragen.

Stap 1. Ontwikkel een beeld van de huidige situatie

Bepaal hoe de dienstverlening nu is ingericht. De hoofdvraag daarbij is: wanneer signaleren de medewerkers in de huidige situatie een inwoner en wanneer hebben medewerkers een eerste contact en wanneer zijn er meerdere gesprekken met de inwoner?

A. Signaleren van inwoners bij de bestaande ingangen

- 1. Waar zijn op dit moment de bestaande ingangen (loketten) bij de gemeente waar inwoners nu binnenkomen met vragen over andere onderwerpen? Welke functies zijn dit?
- 2. Waar zijn op dit moment de bestaande ingangen (loketten) bij de maatschappelijke organisaties waar inwoners nu binnenkomen met vragen? Welke functies zijn dit?
- 3. Welke lichtere vormen van dienstverlening worden waar in de gemeente georganiseerd? Denk aan de formulierenbrigade, de IDO's etc.
- 4. Welke vormen van vroegsignalering en communicatie met de doelgroepen worden nu gebruikt?

B. Eerste contact

- 1. Waar vindt nu het eerste gesprek plaats met inwoners die binnenkomen met vragen uit deze keten? Welke functies zijn dit? Benoem ook de fysieke loketten van de uitvoeringsorganisaties.
- 2. Met welke uitvoeringsorganisatie wordt bij dit eerste contact met de inwoner contact gelegd?
- 3. Op welke wijze verloopt dit contact: via een telefoonlijn met of zonder de inwoner ernaast of via een medewerker van een uitvoeringsorganisatie die fysiek aanwezig is in het stadhuis?

C. Meerdere gesprekken

- 1. Waar zijn op dit moment de vervolggesprekken met inwoners? En welke functies zijn dit?
- 2. Bij welke medewerkers is er nu telefonische contact met welke uitvoeringsorganisaties en waarover?

3. Op welke wijze verloopt dit contact: via een telefoonlijn met of zonder de inwoner ernaast of via een medewerker van een uitvoeringsorganisatie die fysiek aanwezig is in het stadhuis?

Stap 2. Ontwikkel een beeld van de gewenste situatie

1. Ambities: Welke relevante bestuurlijke ambities zijn er in de gemeente zoals benoemd in het college-akkoord of door bestuurders? Welke doelgroepen of thema's hebben speciale aandacht (bijvoorbeeld kinderen, jongeren, statushouders, schulden, armoede)?
2. Lopende ontwikkelingen: welke relevante ontwikkelingen spelen er in de organisatie? Denk aan: de ontwikkeling naar een integraal loket of het versterken van uniform samenwerken in de frontoffice of aan de gewenste verbeteringen in de dienstverlening.
3. Knelpunten: Welke relevante knelpunten zijn er in de organisatie? Denk aan: bereikbaarheid, beperkte bezetting, wachttijden, krapte op de arbeidsmarkt, financiële beperkingen in de begroting.
4. Wensen: Wanneer hebben de medewerkers behoefte aan contact met een van de genoemde overheidsorganisaties:
 1. Is er bij het eerste contact met de inwoner behoefte aan contact met een van de uitvoeringsorganisatie? Met welke en waarom? Welke dienstverlening verwachten medewerkers van welke uitvoeringsorganisatie?
 2. Bij welke vervolgesprekken is er bij welke dienstverlening is er behoefte aan contact met een uitvoeringsorganisatie? Welke dienstverlening verwacht je van welke uitvoeringsorganisatie?

Stap 3. Formuleer de conclusies

Welke conclusies zijn te trekken uit de beschrijving van de huidige en de gewenste situatie?

1. **Meerwaarde:** waar ligt voor de gemeente met name de meerwaarde van de overheidsbrede dienstverlening?
2. **Spreidingsbeleid:** kan de spreiding beter van de eerste ingangen voor inwoners over de gemeente en de regio bij het gemeentehuis, de wijkteams en de fysieke uitvoeringsorganisaties?
3. **Contacten met uitvoeringsorganisaties:** op welke momenten in elke keten zijn er contacten gewenst met welke uitvoeringsorganisatie voor welke dienstverlening?
4. **Waar beleggen:** waar gaat de gemeente de overheidsbrede dienstverlening onderbrengen en is dit in een groeimodel?
5. **Pilots:** met welke pilot(s) wil de gemeente aan de slag om op korte termijn verbeteringen te realiseren die inwoners zullen gaan merken?
6. **Starten:** wanneer wil de gemeente starten met het gebruiken van de bestaande professionellijnen en wat is daar nog voor nodig binnen de gemeente, vanuit het programma of van de VNG?