

Uitvoeringstoets

Besluit Proactieve dienstverlening

Versie 1.0

VNG Realisatie
Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
070 373 80 08

realisatie@vng.nl

augustus 2025

Managementsamenvatting

In de periode van mei tot en met juli 2025 heeft VNG Realisatie een uitvoeringstoets uitgevoerd op het conceptbesluit Proactieve dienstverlening SZW. Voor deze uitvoeringstoets zijn interviews gehouden met 7 gemeenten, 2 gemeentelijke samenwerkingen (die samen 8 gemeenten vertegenwoordigen), 3 belastingsamenwerkingen en 5 softwareleveranciers. De uitvoeringstoets is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, het ministerie van BZK, Divosa, VNG en VNG Realisatie.

Kan-bepaling biedt ruimte voor nadere invulling

Het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW maken proactieve dienstverlening door de Suwi-partijen mogelijk. Het gaat hier niet om een wettelijke verplichting, maar een zogenaamde kan-bepaling. Omdat de Suwi-partijen onderling van elkaar afhankelijk zijn voor een goede uitvoering van proactieve dienstverlening, is het belangrijk dat zij gezamenlijk afspraken maken over de nadere invulling van deze kan-bepaling. Bij gemeenten leven bijvoorbeeld nog vragen over de scope en de concrete wijze waarop zij proactieve dienstverlening wel en niet kunnen toepassen. Zij maken hierbij ook de afweging tussen enerzijds de kans van het terugbrengen van het niet-gebruik door toepassing van proactieve dienstverlening en anderzijds het risico van het moeten teleurstellen van inwoners die onterecht benaderd worden in het kader van proactieve dienstverlening.

Vragen over juridische grondslag

Bij de geïnterviewde gemeenten leven nog veel vragen over de juridische grondslag voor proactieve dienstverlening. Met name voor de interne gegevensuitwisseling vragen gemeenten zich af of de aanpassing van artikel 73b, 1^e lid van de Wet Suwi voldoende grondslag biedt. Zij wijzen hierbij, naast de AVG, op verschillende artikelen uit de relevante materiewetten die gegevensuitwisseling beperken. Het gaat hier onder andere om artikelen uit de Participatiewet, Wmo, Jeugdwet, Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) en de Invorderingswet.

Gegevensuitwisseling op onderdelen nog onvoldoende

De mogelijkheden die het besluit biedt voor gegevensuitwisseling tussen de Suwi-partijen zijn op onderdelen nog (te) beperkt. Zo willen gemeenten bij aanwijzingen vanuit UWV en SVB met betrekking tot de Participatiewet graag weten wat de aanleiding voor UWV/SVB is om de gegevens te verstrekken c.q. op basis van welke criteria zij dit doen. Ook willen zij graag waar mogelijk informatie ontvangen over de huishoudenssamenstelling en het inkomen en vermogen. Bij de kwijtschelding van lokale belastingen willen gemeenten graag voorafgaand aan de aanvraag al een kwijtscheldingstoets door BIDN laten doen, wanneer zij een aanwijzing van UWV of SVB ontvangen.

Technische wijze van gegevensuitwisseling moet nog ingericht worden

Over de technische wijze van gegevensuitwisseling moeten nog afspraken gemaakt worden met UWV en SVB. Gemeenten hebben hierbij de voorkeur dat waar mogelijk gebruikgemaakt wordt van bestaande infrastructures. Ook zien zij graag dat de uitwisseling in periodieke (bijvoorbeeld maandelijkse) lijsten of bestanden gaat in plaats van individuele berichten.

Gemeentelijke softwareleveranciers kunnen een belangrijke rol spelen bij de technische ondersteuning van de gegevensuitwisseling. Dat geldt ook voor het opt-outregister dat gemeenten moeten inrichten. Ook hierover moeten ook nog afspraken gemaakt worden. Gemeenten willen graag dat hier landelijk afspraken over gemaakt worden met de softwareleveranciers.

Personele en financiële impact

De personele impact hangt sterk af van onder andere het aantal aanwijzingen dat gemeenten zal ontvangen en de gekozen werkwijze. Vooral de wijze van het benaderen van betrokkenen (per brief, mail, telefonisch en/of huisbezoek) is sterk bepalend voor de benodigde capaciteit.

Op basis hiervan is de verwachting dat de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten bij een brede toepassing van proactieve dienstverlening substantieel zullen zijn, namelijk ongeveer 19 miljoen euro per jaar. Het betreft een indicatieve, verkennende maar plausibele raming. Deze schatting is bedoeld om de orde grootte van de structurele kosten te duiden en een basis te bieden voor nadere analyse. De schatting is afhankelijk van een aantal aannames bij de beschikbare (beperkte) gegevens. Met name het aantal aanwijzingen dat gemeenten jaarlijks gaan ontvangen is bepalend voor de uitvoeringskosten. Het is daarom van belang om het aantal onnodige aanwijzingen zoveel mogelijk te beperken.

De incidentele kosten kunnen in dit stadium nog niet goed berekend worden. Hiervoor stelt VNG een implementatieplan op.

Daarnaast zullen de kosten voor de extra verstrekkingen van regelingen en voorzieningen toenemen. Hier is in deze uitvoeringstoets geen berekening van gemaakt, omdat dit sterk afhangt van de scope en het succes van de aanpak. Bovendien speelt hierin mee dat de kosten en de financieringswijze van extra verstrekkingen sterk kan verschillen per type regeling of voorziening.

Programmatische aanpak nodig voor verdere uitwerking en implementatie

Voor de implementatie van het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW is een programmatische aanpak nodig, die bestaat uit een aantal onderdelen.

Ten eerste moeten er samenwerkingsafspraken tussen de ketenpartijen gemaakt worden.

Ten tweede moet er gezamenlijk een prioritering en fasering gemaakt worden voor de verschillende typen regelingen en voorzieningen waarop proactieve dienstverlening toegepast kan worden.

Ten derde moeten er landelijke afspraken gemaakt worden over de technische ondersteuning van de gegevensuitwisseling en de inrichting van het opt-outregister.

Ten vierde moet er implementatieondersteuning komen, waardoor gemeenten geholpen worden bij het op lokaal niveau inrichten van proactieve dienstverlening.

Tenslotte moet proactieve dienstverlening, op basis van de experimenteerbepaling uit het besluit, met behulp van experimenten en pilots stapsgewijs verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

Bij dit alles is het van belang naast de uitvoerbaarheid ook het inwonersperspectief voor ogen te houden (wat werkt het beste en wat heeft de inwoner nog meer nodig om het proces te vereenvoudigen?)

Bij deze programmatische aanpak hoort ook een wettelijk kader dat meegroeit, zodat op basis van praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht bijvoorbeeld de lijst aangepast wordt met gegevens die uitgewisseld mogen worden.

Ook het financieel kader zo nodig moet meegroeien met de programmatische aanpak. Op basis van praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht kunnen de kosten voor proactieve dienstverlening steeds beter berekend worden. Bij elke volgende stap moeten gemeenten de benodigde financiële compensatie ontvangen voor de extra kosten die zij maken.

Aanbevelingen

Deze uitvoeringstoets leidt tot enkele aanbevelingen voor de verdere uitwerking en implementatie:

- SZW doet nader onderzoek naar de juridische grondslag voor de interne gegevensuitwisseling, in relatie tot wat hierover in de verschillende materiewetten is opgenomen.
- SZW en VNG dragen in samenwerking met de AP zorg voor het realiseren van een handreiking over de gegevensuitwisseling (intern en extern) in het kader van proactieve dienstverlening.
- Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de scope en aanpak van proactieve dienstverlening.
- Gemeenten passen, in aansluiting op deze landelijke afspraken, hun lokale beleid en werkprocessen aan.
- SZW past het besluit nog aan op de in paragraaf 3.2.1 beschreven extra benodigde gegevens bij de uitwisseling tussen UWV, SVB en gemeenten.
- Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de technische wijze van gegevensuitwisseling en hier worden ook (indien nodig) landelijk afspraken over gemaakt met de gemeentelijke softwareleveranciers.
- Gemeenten beoordelen de benodigde kennis en vaardigheden van hun medewerkers en houden hier in hun werving en training rekening mee. De beschikbaarheid van een landelijke of regionaal aanbod van trainingen of een helpdesk is hierbij belangrijk.
- SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de kosten voor extra verstrekkingen. Vervolgens geeft SZW-opdracht voor een aanvullend kostenonderzoek om de verwachte kosten voor extra verstrekkingen in beeld te brengen.
- SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten. De in deze uitvoeringstoets gemaakte berekening vormt hiervoor het startpunt, maar de berekening wordt regelmatig op basis van nadere afspraken en praktijkervaringen bijgesteld.
- De gezamenlijke ketenpartners starten een programmatische aanpak om concreet invulling te geven aan het wettelijk kader dat in het wetsvoorstel en besluit gegeven wordt voor proactieve dienstverlening.
- SZW zorgt aansluitend op deze programmatische aanpak voor een wettelijk kader en financiële middelen die meegroeien met de implementatie en ontwikkeling van proactieve dienstverlening.
- Spreek af en maak het als SZW mogelijk dat de VNG de incidentele kosten voor de start van de implementatie, zowel voor individuele gemeenten als voor de landelijke implementatieondersteuning uitwerkt als onderdeel van het implementatieplan.
- SZW zorgt, aansluitend op dit implementatieplan, voor compensatie van de incidentele kosten.

Inhoud

1.	Inleiding	6
1.1.	Achtergrond	6
1.2.	Doel en vraagstelling	6
1.3.	Onderzoeksafbakening (scope).....	7
1.4.	Aanpak.....	7
1.5.	Leeswijzer	8
2.	Het Besluit Proactieve dienstverlening SZW	9
2.1.	Wat is proactieve dienstverlening?	9
2.2.	Bevoegdheid en samenwerking.....	10
2.3.	Gegevensverstrekkingen	11
2.4.	Experimenteerruimte	11
2.5.	Opt-outbepaling	11
2.6.	Technische en organisatorische maatregelen.....	12
2.7.	Samenhangende wet- en regelgeving.....	12
3.	Beschrijving processen en ICT	13
3.1.	Huidige werkproces	13
3.2.	Toekomstige werkproces.....	18
4.	Impact voor gemeenten	32
4.1.	Juridisch.....	32
4.2.	Beleid en werkprocessen.....	33
4.3.	Informatie en ICT	33
4.4.	Personeel.....	34
5.	Financiële impact	35
5.1.	Kosten voor extra verstrekkingen	35
5.2.	Incidentele uitvoeringskosten	36
5.3.	Structurele uitvoeringskosten	37
6.	Implementatie.....	44
6.1.	Programmatische aanpak.....	44
6.2.	Wettelijk kader dat meegroeit	45
6.3.	Financieel kader dat meegroeit	45
6.4.	Incidentele kosten voor start implementatie	46
7.	Conclusies en aanbevelingen	47
7.1.	Conclusies	47
7.2.	Aanbevelingen	53
	Bijlage A: Gesprekspartners.....	55
	Bijlage B: Gegevensverstrekkingen op grond van het Besluit	1

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Het ministerie van SZW heeft VNG gevraagd een uitvoeringstoets uit te voeren op het Besluit proactieve dienstverlening SZW. In 2024 heeft het ministerie van SZW het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW opgesteld (wijziging Wet Suwi). De Wet proactieve dienstverlening SZW legt vast dat het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten proactieve dienstverlening mogen toepassen bij de uitvoering van hun wettelijke taken. Daarmee kunnen deze instanties mensen persoonlijk en gericht informeren over uitkeringen en voorzieningen waar zij mogelijk recht op hebben, en een aanvraag hiervoor op verschillende manieren faciliteren. De SUWI-partijen mogen voor proactieve dienstverlening persoonsgegevens verwerken. Het doel van proactieve dienstverlening is om het niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen te verminderen.

In 2024 heeft VNG Realisatie een uitvoeringstoets gedaan op dit wetsvoorstel en de bijbehorende Memorie van Toelichting. In de uitvoeringstoets op het wetsvoorstel is aangegeven dat de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel pas goed kan worden getoetst als de lagere regelgeving beschikbaar is. Daarom is overeengekomen dat de toets op het wetsvoorstel (deel A) opgevolgd wordt door een deel B: een uitgebreidere toets van het gehele (aangepaste) voorstel inclusief uitwerking in lagere regelgeving. Inmiddels zijn enkele aanpassingen gedaan op het eerder getoetste wetsvoorstel en is de toepassing van proactieve dienstverlening bij AMvB (zijnde het nu voorliggende Besluit) nader uitgewerkt.

1.2. Doel en vraagstelling

De uitvoeringstoets geeft inzicht in de uitvoerbaarheid en de impact van het Besluit Proactieve dienstverlening voor gemeenten. Tevens geeft de uitvoeringstoets aanbevelingen voor implementatie van het Besluit bij gemeenten.

De volgende onderzoeksvragen worden in deze uitvoeringstoets beantwoord¹:

- Welke organisaties zullen het Besluit uitvoeren?
- Is helder wat de opgedragen taak is?
- Is de organisatie voldoende toegerust voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering? ^[OEB]
- Wat zijn de ingeschatte kosten voor uitvoering?
- Wat zijn de verwachte effecten van het Besluit?
- Is voorzien in duidelijk, uitvoerbaar en kosteneffectief overgangsrecht?
- Veranderen de antwoorden op de vragen als er nieuwe toetreders komen/nieuwe toepassingen zijn in het beleidsveld?
- Welke mogelijkheden zijn er om bij te sturen indien de aannames die gedaan zijn in de vragen alsnog niet blijken te kloppen?

Het ministerie van SZW heeft hierbij gevraagd expliciet in te gaan op de volgende vragen:

- Welke voorzieningen zijn nodig om voor-ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen en andere sociale voorzieningen mogelijk te maken?

¹ Dit zijn de vragen die normaliter in een uitvoeringstoets worden beantwoord (zie ook het Beleidskompas van het Kenniscentrum voor beleid en regelgeving). Zie <https://www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas/achtergrond-beleidskompas/verplichte-kwaliteitseisen/uitvoerbaarheid-en-handhaafbaarheid-uh/uitvoeringsanalyse>.

- Is het wenselijk om de gevolgen van experimenten met proactieve dienstverlening te beperken door een maximum te stellen aan het aantal personen met wie contact wordt opgenomen, bijvoorbeeld 1000? Waarom wel/niet?
- In een kleinere variant is er geen proactieve dienstverlening bij bijzondere bijstand, kwijtschelding van lokale belastingen en gemeentelijke minimaregelingen. Hoe schat u de uitvoerbaarheid en de gevolgen in van deze variant?

1.3. Onderzoeksafbakening (scope)

Deze uitvoeringstoets is aanvullend op de uitvoeringstoets die in 2024 is uitgevoerd op het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening. De uitvoeringstoets zal dan ook primair gericht zijn op die elementen die nieuw zijn of een nadere uitwerking zijn van aspecten die in de Wet Proactieve dienstverlening SZW op hoofdlijnen beschreven stonden.

Buiten scope zijn de volgende punten:

- Een evaluatie van pilots proactieve dienstverlening, waaronder het gecombineerd afhandelen van AIO en kwijtschelding lokale belastingen. VNG en SZW zijn voornemens samen met diverse gemeenten pilots te ontwikkelen. Een evaluatie van deze pilots maakt geen onderdeel uit van de uitvoeringstoets.
- Een artikel 2 onderzoek. De uitvoeringstoets richt zich wel op de eventuele eenmalige en structurele kosten of besparingen zoals de gesprekspartners die zien; dit onderzoek is echter nadrukkelijk geen artikel 2 onderzoek.
- Het opstellen van een implementatieplan. De analyse geeft hier input voor, maar de analyse zelf is geen implementatieplan.
- Een analyse van de effecten van het conceptbesluit voor de burger en het doenvermogen onder (groepen van) burgers. Observaties tijdens de interviews die hiermee samenhangen zijn, voor zover relevant, wel meegenomen in de rapportage.

1.4. Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van mei 2025 tot en met juli 2025 door analisten van Kenniscentrum Analyse van VNG Realisatie. Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie met experts en betrokkenen vanuit het Ministerie van SZW, het Ministerie van BZK, Divosa, VNG en VNG Realisatie (Zie bijlage A).

Het onderzoek bestond uit drie fasen:

1. De inventarisatiefase;
2. de analysefase;
3. de rapportagefase.

In de **inventarisatiefase** is de onderzoeksaanpak verder uitgewerkt, vond deskresearch plaats en zijn enkele expertgesprekken gevoerd. Op basis daarvan is een lijst met gespreksonderwerpen gemaakt voor de te houden interviews.

In de **analysefase** zijn interviews gevoerd met 7 gemeenten, 2 gemeentelijke samenwerkingen (vertegenwoordigen samen 8 gemeenten), 3 Belastingssamenwerkingen en 5 softwareleveranciers. Bij de selectie van te interviewen gemeenten is rekening gehouden met gemeentegrootte, geografische spreiding en softwareleveranciers. In bijlage A is een overzicht opgenomen van de geïnterviewde gemeenten en personen.

In de **rapportagefase** zijn de resultaten van de analyse voorgelegd aan de geïnterviewde gemeenten door middel van een klankbordbijeenkomst en een review van het conceptrapport. De

resultaten van de analyse en reacties van betrokkenen zijn vervolgens in het voorliggende rapport opgenomen.

1.5. Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in hoofdstuk 2 een beschrijving gegeven van de inhoud van het Besluit Proactieve dienstverlening.

In hoofdstuk 3 is een nadere uitwerking gemaakt van de huidige en toekomstige processen en van de huidige en toekomstige ICT.

In hoofdstuk 4 wordt de impact van de regeling voor gemeenten beschreven.

In hoofdstuk 5 wordt afzonderlijk ingegaan op de financiële impact van het besluit, met een berekening van de verwachte structurele uitvoeringskosten.

Hoofdstuk 6 geeft een beschrijving van de implementatiefase, met randvoorwaarden en aanbevelingen om het Besluit succesvol te implementeren.

Hoofdstuk 7 geeft tot slot de conclusies van deze uitvoeringstoets weer, door middel van beantwoording van de onderzoeksvragen, en enkele aanbevelingen voor het vervolg.

2. Het Besluit Proactieve dienstverlening SZW

In dit hoofdstuk wordt een feitelijke weergave gegeven van de inhoud van het Besluit Proactieve dienstverlening SZW. Dit Besluit vormt de lagere regelgeving bij het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW. In het Besluit worden de volgende onderwerpen uitgewerkt:

1. Bevoegdheid tot en samenwerking in het kader van proactieve dienstverlening
2. Gegevensverstrekkingen die nodig zijn voor proactieve dienstverlening
3. Experimenteeruimte
4. Invulling van de opt-outbepaling
5. Technische en organisatorische maatregelen

Hieronder worden de hoofdlijnen per onderwerp weergegeven.

2.1. Wat is proactieve dienstverlening?

Volgens het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW bestaat proactieve dienstverlening uit twee onderdelen (blauwe tegels in onderstaand figuur). Ten eerste het gevraagd en ongevraagd verstrekken van informatie en advies over relevante uitkeringen en voorzieningen. Hierbij gaat het om het gericht contact en gericht informeren met één of meer identificeerbare personen die mogelijk recht hebben op een uitkering of voorziening. Het is dus op de persoonlijke situatie toegesneden. Daarnaast gaat het om het faciliteren van het doen van een aanvraag voor een uitkering of voorziening. Beide kernaspecten zijn aanvullend op elkaar.

Proactieve dienstverlening onderscheidt zich van reguliere dienstverlening omdat dit plaatsvindt voordat iemand een aanvraag voor een uitkering of voorziening heeft gedaan. Om deze dienstverlening te kunnen doen, is het noodzakelijk persoonsgegevens te verwerken. Het verwerken van persoonsgegevens (onderzoeken wie mogelijk recht heeft op een uitkering of voorziening) is op zichzelf geen proactieve dienstverlening maar wel een noodzakelijke voorwaarden hiertoe.



Het doel van proactieve dienstverlening is om het niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen te verminderen.

De uitvoeringsorganisaties mogen voor proactieve dienstverlening persoonsgegevens verwerken. Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW beperkt zicht hierbij tot de zogenaamde Suwipartijen: UWV, SVB en gemeenten.

Gemeenten hebben nu al als taak om te zorgen voor algemene communicatie over regelingen en voorzieningen, bijvoorbeeld op de gemeentelijke website, in persoonlijke gesprekken met

inwoners of via belangrijke lokale ketenpartners. Dat valt in de definitie van het wetsvoorstel niet onder proactieve dienstverlening.

Proactieve dienstverlening volgens het wetsvoorstel beperkt zich tot het faciliteren bij het doen van een aanvraag. Het ambtshalve verstrekken van een uitkering valt hier vooralsnog niet onder. Bovendien is het wetsvoorstel en het onderliggende Besluit een zogenaamde kan-bepaling: gemeenten kunnen in principe zelf de keuze maken of en zo ja voor welke regelingen en voorzieningen zij proactieve dienstverlening willen toepassen.

Wat is proactieve dienstverlening volgens het Besluit Proactieve dienstverlening SZW?	Wat is proactieve dienstverlening volgens het Besluit Proactieve dienstverlening SZW niet
<i>Gerichte en persoonlijke</i> benadering van inwoners die mogelijk recht hebben op een uitkering of voorziening, gezien de individuele situatie.	Algemene communicatie over regelingen en voorzieningen (kan nu al)
Waarbij gebruik gemaakt mag worden van interne gegevens en uitwisseling tussen Suwi-partners (UWV, SVB, gemeenten). Bevoegdheid PAD is beperkt tot Suwi-partijen.	Uitwisseling van gegevens met andere (niet-Suwi) partijen (bijv. Belastingdienst, DUO)
Informereren, adviseren en faciliteren op basis van gegevens die bekend zijn bij de Suwi-partijen.	Ambtshalve verstrekken
Kan-bepaling: genoemde partijen mogen proactieve dienstverlening toepassen	Verplichting om proactieve dienstverlening toe te passen

2.2. Bevoegdheid en samenwerking

Het Besluit geeft 5 aspecten waarop de samenwerking tussen UWV, SVB en gemeenten bij proactieve dienstverlening gericht is:

1. Het kunnen geven van *gepersonaliseerde informatie en advies* over een uitkering of voorziening
2. Het kunnen verstrekken van een (voor zover mogelijk) *vooringevuld aanvraagformulier*, met de mogelijkheid om deze elektronisch te kunnen indienen
3. Het kunnen geven van *gepersonaliseerde informatie en advies* over *andere* relevante uitkeringen en voorzieningen
4. Het onderling verstrekken van *gegevens* die nodig zijn voor de hiervoor genoemde 3 aspecten
5. Het kunnen samenwerken met vergelijkbare *dienstverlening van derden* zoals BerekenUwRecht (Nibud) of het Virtueel Inkomens Loket.

Het Besluit geeft per Suwi-partner aan op welke wetgeving proactieve dienstverlening mogelijk is (het blijft een kan-bepaling, dus partijen worden niet verplicht tot proactieve dienstverlening). Voor gemeenten wordt de volgende wetgeving benoemd in het Besluit:

- Participatiewet (algemene bijstand, bijzondere bijstand inclusief individuele inkomenstoelag, studietoelag)

- Kwijtschelding van lokale belastingen
- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)
- Gemeentelijke minimaregelingen
- Tegemoetkoming alleenverdienersproblematiek

Het ministerie overweegt nog een kleinere variant van proactieve dienstverlening waarbij proactieve dienstverlening alleen geregeld wordt voor de Participatiewet, schulddienstverlening en de tegemoetkoming alleenverdienersproblematiek.

Gemeenten kunnen bij deze wetgeving twee kernaspecten van proactieve dienstverlening toepassen door het:

- Gericht benaderen van mogelijk rechthebbenden om hen te informeren over hun mogelijke recht.
- Begeleiden van mogelijk rechthebbenden bij het doen van een aanvraag of verzoek.

Beide kernaspecten zijn in de optimale situatie onlosmakelijk met elkaar verbonden.

2.3. Gegevensverstrekkingen

Het Besluit geeft voor de 5 genoemde wetten aan welke gegevens verstrekt mogen worden (uit eigen beweging of desgevraagd) door de Suwi-partners. In bijlage B is een overzicht opgenomen van de gegevens die uitgewisseld mogen worden.

2.4. Experimenteeruimte

UWV, SVB en gemeenten mogen onderling gegevens uitwisselen als onderdeel van tijdelijk onderzoek naar mogelijkheden voor proactieve dienstverlening. Bij deze gegevensuitwisseling worden de volgende maatregelen genomen:

- Gegevens worden waar mogelijk geanonimiseerd dan wel gepseudonimiseerd.
- Indien bovenstaande niet mogelijk is, worden de gegevens versleuteld.
- Er worden passende organisatorische maatregelen getroffen om te waarborgen dat de gegevens uitsluitend voor het onderzoek verwerkt worden.

UWV, SVB en gemeenten informeren SZW voorafgaand aan het onderzoek over doel, inhoud en duur van het onderzoek. Zij verstrekken hierbij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Het onderzoek mag maximaal drie jaar duren.

Uiterlijk een jaar na afloop van het onderzoek evalueren UWV, SVB en gemeenten het onderzoek. De resultaten van de evaluatie worden aan SZW verstrekt.

2.5. Opt-outbepaling

UWV, SVB en gemeenten moeten betrokkenen op een geschikt moment (uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene) wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het gebruik van hun gegevens voor proactieve dienstverlening.

Betrokkenen kunnen bezwaar maken tegen gebruik voor een specifieke uitkering of voorziening of tegen gebruik voor alle uitkeringen of voorzieningen van het bestuursorgaan. Zij kunnen zowel mondeling als schriftelijk bezwaar maken.

UWV, SVB en gemeenten registreren elk afzonderlijk de gemaakte bezwaren en zijn zelf verwerkingsverantwoordelijke voor hun eigen register. De gegevens in dit register worden na maximaal vijf jaar vernietigd, waarna betrokkenen opnieuw gewezen moeten worden op de

mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het gebruik van hun gegevens voor proactieve dienstverlening.

2.6. Technische en organisatorische maatregelen

Bij proactieve dienstverlening gelden enkele minimale vereisten:

- Elektronische voorzieningen worden waar mogelijk benut;
- Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot de persoonsgegevens die in het kader van proactieve dienstverlening verwerkt worden;
- Gegevens die gebruikt worden voor proactieve dienstverlening worden vernietigd nadat de betrokkenen zijn geïnformeerd of nadat de aanvraag/hulpvraag is gefaciliteerd, maar in ieder geval na 12 maanden.

2.7. Samenhangende wet- en regelgeving

Het wetsvoorstel en het Besluit hangen direct of indirect samen met andere wet- en regelgeving. De belangrijkste zijn:

- Vroegsignalering van schulden (verplicht voor gemeenten sinds 2021 en geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Het biedt een grondslag voor gegevensontvangst van derden (zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven) én proactief benaderen van inwoners.
- Wet tijdelijke regeling alleenverdienersproblematiek. Door een ongunstige samenloop van regelingen valt het besteedbaar inkomen voor sommige huishoudens te laag uit. Het betreft een groep huishoudens voor wie de uitkering van één van beide partners, bijvoorbeeld een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering, de enige of de belangrijkste bron van inkomen van het (echt)paar is. Gemeenten kunnen aan deze groep huishoudens proactief en ambtshalve – deels op basis van gegevens die al bekend zijn bij gemeenten en de Belastingdienst – een tegemoetkoming uitkeren.
- Participatiewet in Balans. Hierin is de grondslag geregeld voor gemeentelijke ondersteuning bij werk en inkomen. Met Participatiewet in Balans wil het rijk onder andere meer ruimte bieden voor proactief gegevensgebruik, bijvoorbeeld als het gaat om het geautomatiseerd verrekenen van de bijstand met andere inkomsten, op basis van gegevens in de Polisadministratie.

3. Beschrijving processen en ICT

In dit hoofdstuk worden de werkprocessen beschreven. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de huidige werkprocessen en de mogelijk toekomstige werkprocessen. Hierbij wordt specifiek ingegaan op de rol van data en gegevensuitwisseling.

3.1. Huidige werkproces

In deze paragraaf is de huidige situatie beschreven. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de wijze waarop de uitvoering van de genoemde rechtsgebieden door de gemeente is georganiseerd, het globale werkproces in de uitvoering en de reeds bestaande activiteiten en pogingen tot proactieve dienstverlening die gemeenten ondernemen.

3.1.1. Verschillende organisatievormen

De uitvoering van de rechtsgebieden waarop gemeenten proactieve dienstverlening mogen organiseren wanneer de nieuwe wet- en regelgeving ingaat, kent verschillende organisatievormen. Dit is van belang met het oog op de mogelijkheden en toekomstige inrichting van proactieve dienstverlening door gemeenten.

Participatiewet, minimaregelingen en tegemoetkoming alleenverdienersproblematiek

Gemeenten voeren de Participatiewet uit. Enerzijds zijn gemeenten verantwoordelijk voor het verstrekken van bijstandsuitkeringen: de algemene bijstand, de bijzondere bijstand, de individuele inkomenstoeslag en de studietoeslag². Daarnaast hebben gemeenten een taak als het gaat om arbeidsparticipatie en re-integratie. Proactieve dienstverlening op deze taak is geen onderdeel van het conceptbesluit Proactieve Dienstverlening SZW.

Gemeenten voeren daarnaast lokale minimaregelingen of armoederegelingen uit voor huishoudens met een laag inkomen zoals een Stadspas/Meedoenregeling, Kindregelingen, een collectieve zorgverzekering of de Energietoeslag.

Ook voeren gemeenten de Wet tijdelijke regeling alleenverdienersproblematiek uit. Door regels die niet goed op elkaar inwerken, komen sommige huishoudens met een alleenverdiener uit onder het bestaansminimum. Gemeenten krijgen met dit wetsvoorstel de bevoegdheid om tussen 2024 en 2027 een vaste tegemoetkoming te verstrekken aan deze alleenverdienende huishoudens.

De uitvoering van deze wetgeving is bij gemeenten verschillend georganiseerd. Zo zijn er gemeenten die bovenstaande uitkeringen en regelingen zelf uitvoeren. Bij kleinere gemeenten vindt dit veelal plaats vanuit één team. Inkomensconsulenten hebben dan het beoordelen van aanvragen op al deze regelingen in hun takenpakket. Bij grotere gemeenten vindt de uitvoering meestal vanuit verschillende teams plaats die vanuit één cluster of dienst opereren. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een team dat verantwoordelijk is voor de algemene bijstand en een apart team dat zich bezighoudt met de lokale minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Met het oogpunt op efficiëntie werken veel gemeenten bij de uitvoering van de Participatiewet samen in een gemeenschappelijke regeling (GR), een regionale sociale dienst die voor meerdere gemeenten de bijstandsverlening uitvoert. De samenwerking kan geregeld zijn in de vorm van mandaat of delegatie. Bij een mandaat krijgt de uitvoerende organisatie de bevoegdheid om aanvragen af te handelen, echter het college blijft verantwoordelijk en aansprakelijk. Bij een

² De Tweede Kamer heeft besloten dat de uitvoering van de studietoeslag voor studenten met een beperking overgedragen wordt van gemeenten naar DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs). De exacte details van de overgang en de nieuwe werkwijze worden nog nader uitgewerkt.

delegatie wordt de bevoegdheid overgedragen aan het bestuur van de gemeenschappelijke regeling. Zij zijn dan ook verantwoordelijk en aansprakelijk.

Kwijtschelding lokale belastingen

Gemeenten hebben een belangrijke taak bij het kwijtschelden van lokale belastingen voor huishoudens met een laag inkomen en weinig vermogen. De gemeente bepaalt van welke belastingen kwijtschelding mogelijk is³. De uitvoering van kwijtschelding is op verschillende manieren belegd, afhankelijk van hoe een gemeente haar belastingtaken heeft georganiseerd. Diverse gemeenten voeren de kwijtschelding van de lokale belastingen zelf uit. In dit geval beoordeelt de afdeling Belastingen de aanvragen tot kwijtschelding.

Daarnaast zijn er ook voor deze taak diverse samenwerkingsverbanden. Zo zijn er gemeenten die de kwijtschelding van lokale belastingen hebben ondergebracht bij een Gemeenschappelijke Regeling die een breed takenpakket op het gebied van Werk en Inkomen voor diverse gemeenten uitvoert (regionale sociale dienst). Andere gemeenten nemen deel aan een Belastingssamenwerking die heffing en inning van de lokale belastingen uitvoert en ook de aanvragen voor kwijtschelding afhandelt. Hierbij kan het zijn dat de belastingssamenwerking ook de beoordeling van de aanvragen voor kwijtschelding doet, maar het kan ook zijn dat de gemeente de beoordeling van de aanvraag doet en dat de belastingssamenwerking deze vervolgens alleen administratief afhandelt. Overigens kan het zijn dat de WOZ, afvalstoffenheffing en rioolheffing belegd is bij de Belastingssamenwerking en andere leges belegd zijn bij de gemeenten zelf. Vaak voeren deze organisaties ook de Waterschapsbelasting inclusief kwijtschelding uit. Een derde vorm is een 'centrumgemeenteconstructie' waarbij de centrumgemeente de taken uitvoert voor enkele (kleinere) regiogemeenten.

In deze context is mandatering van bevoegdheden alleen aan de orde bij de centrumgemeenteconstructie of een dienstverleningsovereenkomst. Veel (grote) belastingssamenwerkingen zijn in de vorm van een gemeenschappelijke regeling waarbij de colleges bevoegdheden overdragen (delegatie) aan het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling.

Schuldhelpverlening

De taak van gemeenten bij schuldhelpverlening is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). Gemeenten dienen inwoners met financiële zorgen te ondersteunen (zorgplicht). Denk hierbij aan lichtere vormen van financiële ondersteuning zoals budgetbeheer of coaching, tot schuldbemiddeling, schuldsanering en vroegsignalering van schulden. Ook de uitvoering van gemeentelijke taken voor schuldhelpverlening is verschillend georganiseerd. Zo zijn er gemeenten die de schuldhelpverlening zelf uitvoeren vanuit een aparte afdeling of vanuit de eigen afdeling Werk en Inkomen. Daarnaast werken veel gemeenten ook op dit onderdeel samen binnen een gemeenschappelijke regeling (regionale samenwerking). Vaak is de schuldhelp dan een onderdeel van een breed takenpakket dat de regionale sociale dienst uitvoert voor deze gemeenten. Daarnaast werken sommige gemeenten samen buiten een GR-structuur. Dit kan een kredietbank zijn, waar een deel van de taken belegd is (zoals schuldbemiddeling en budget-coaching), of een private partij.

³ [Wanneer kom ik in aanmerking voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen? | Rijksoverheid.nl](#)

3.1.2. Globale werkprocessen

Participatiewet, minimaregelingen en tegemoetkoming alleenverdienersproblematiek

Hoewel er onderling verschillen zijn, verloopt het werkproces van de reguliere dienstverlening voor wat betreft de uitvoering van inkomensondersteuning globaal volgens een aantal vaste stappen. Deze stappen zijn:

- Het ontvangen aanvragen voor een regeling of voorziening.
- Het beoordelen van de aanvraag waarbij een toets op volledigheid van de gegevens en een toets op de voorwaarden (bijvoorbeeld Suwinet, BRP en het BIDN).
- Het nemen van een besluit (recht op en de hoogte van de uitkering).
- Het opstellen van een beschikking.
- Bij toekenning het uitbetalen van de uitkering.

De inwoner dient in principe voor iedere uitkering of regeling apart een aanvraag in te dienen. Hoewel voor diverse uitkeringen en voorzieningen die de gemeente uitvoert de basisvoorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen wel wettelijk vastliggen, is er geen sprake van een eenduidige toetsing van het recht op een regeling of voorziening die de gemeente uitvoert. De voorwaarden om van een regeling gebruik te kunnen maken verschillen tussen regelingen. Bovendien kunnen de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een bepaalde regeling tussen gemeenten verschillen. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de referentieperiode van het inkomen (de periode waarover getoetst wordt). Dit maakt het voor inwoners die een uitkering of voorziening willen aanvragen ingewikkeld.

Het is wettelijk vastgelegd dat gemeenten – ook met het oog op dienstverlening die zo eenvoudig mogelijk is voor inwoners - zoveel mogelijk gegevens moeten hergebruiken of moet opvragen bij andere suwi-partijen. In de praktijk zijn hiertoe goede voorbeelden. Denk aan het inzetten van een verkorte aanvraag, de mogelijkheid van automatische toetsing aanvraag of automatische toekenning kwijtschelding lokale belastingen, of een toekenning van een Stadspas voor bijstandsgerechtigden. Tegelijkertijd geven de gesprekken met gemeenten het beeld dat hier nog veel winst is te behalen en zijn er gemeenten die dit nog beperkt toe(kunnen)passen.

De belangrijke criteria om al dan niet in aanmerking te komen voor algemene bijstand zijn naast het ingeschreven staan in de BRP, leeftijd, het inkomen en het vermogen van het huishouden (gezamenlijk inkomen). Voor de IIT wordt gekeken naar de duur van het hebben van een laag inkomen (afhankelijk van de gemeente geldt dat er sprake moet zijn van minimaal 3 of 4 jaar een laag inkomen om voor de IIT in aanmerking te komen). Bij bijzondere bijstand gelden deels andere regels. Om hiervoor in aanmerking te komen dient er sprake te zijn van bijzondere en noodzakelijke kosten waar het huishouden onvoldoende financiële draagkracht voor heeft (draagkrachtberekening). Bovendien zijn andere voorzieningen die deze kosten kunnen dekken voorliggend. Voor wat betreft de minimaregelingen hanteren gemeenten eigen, lokaal beleid. De inkomensgrens om voor minimaregelingen in aanmerking te komen kan per regeling en per gemeente variëren tussen 110% tot 150% van het sociaal minimum. Deze percentages worden in de praktijk omgerekend naar absolute normbedragen waarbij het mogelijk zo is dat niet alle gemeenten dit op dezelfde wijze doen. Voor de studietoeslag dient er sprake te zijn van een chronische ziekte of handicap waardoor de student niet in staat is naast de studie een bijbaantje te hebben.

Bij de alleenverdienersproblematiek is het werkproces anders. Hierbij ontvangen gemeenten een landelijke lijst met daarop gegevens van inwoners die waarschijnlijk tot de doelgroep

alleenverdieners behoren. Gemeenten kunnen deze inwoners na een korte check een vaste tegemoetkoming uitbetalen. Daarnaast kunnen inwoners die niet op deze lijst staan zich melden bij de gemeente. De gemeente moet dan onderzoeken of deze inwoners daadwerkelijk tot de doelgroep alleenverdieners behoren. Als dit het geval is, dan mogen zij ook deze inwoners de vaste tegemoetkoming uitbetalen.

Kwijtschelding van lokale belastingen

Als het gaat om kwijtschelding van lokale belastingen is het werkproces grotendeels vergelijkbaar met dat van de Participatiewet. Een belangrijk verschil is dat gemeenten of uitvoeringsorganisaties in het werkproces gebruik kunnen maken van een automatische kwijtscheldingstoets van het Bureau InformatieDiensten Nederland, BIDN (voorheen het InlichtingenBureau, IB). De meerderheid van de gemeenten maakt hier gebruik van. De inwoner dient zelf een verzoek in tot kwijtschelding. De gemeente of de Belastingen Samenwerking vraagt vervolgens het BIDN om een geautomatiseerde inkomens en vermogenstoets. Het BIDN toetst of er belemmeringen zijn voor het verlenen van kwijtschelding en verwerkt deze in een rapportage. Soms vraagt de gemeente of Belastingen Samenwerking aanvullende informatie op bij de aanvrager. Vervolgens beoordeelt de gemeente of Belastingen Samenwerking of er inderdaad recht is op kwijtschelding. Indien dit het geval is, wordt de kwijtschelding verstrekt en verwerkt.

Schulddienstverlening

Volgens de afspraken uit de door VNG ondertekende basisdienstverlening schuldhulpverlening moeten gemeenten hun dienstverlening zo inrichten dat deze ten minste uit dezelfde elementen bestaat. Het basisproces voor schuldhulpverlening bestaat globaal uit de volgende stappen⁴:

- Aanmelding (intakeverzoek)
- Intakegesprek
- Stabilisatie
- Starten schuldregelingstraject
- Nazorg/begeleiding

Nadat een inwoner is aangemeld (dat kan zijn naar aanleiding van vroegsignalering, een doorverwijzing van een hulpverlener of op eigen initiatief van de betrokkene) volgt een intakegesprek om een beeld te krijgen van de persoonlijke situatie, de schuldenlast en de hulpvraag. Afhankelijk van de persoonlijke situatie (is de situatie stabiel?) van de aanvrager wordt een traject opgestart. Eventueel wordt afgesloten met een nazorgtraject.

Vroegsignalering van schulden is sinds januari 2021 een wettelijk verplichte taak van gemeenten. Het doel is om dreigende problematische schulden zo vroeg mogelijk te signaleren zodat hulp geboden kan worden voordat de schulden daadwerkelijk problematisch worden. Op basis daarvan kan een passend hulpaanbod proactief richting de inwoner worden gedaan. De gemeente ontvangt hierbij van signaalpartners meldingen van betalingsachterstanden bij vaste lasten (zoals huur, energie, water, zorgverzekering). Vervolgens is de gemeente verplicht contact op te nemen met de inwoner (per brief, telefoon of een huisbezoek) om vervolgens hulp aan te bieden. Als de inwoner de hulp accepteert, volgt een intakegesprek.

Zorgverzekeraars, verhuurders, water- en energiebedrijven zijn verplicht om signalen van beginnende schulden met gemeenten te delen. Afspraken over het delen van persoonsgegevens zijn vastgelegd in het Landelijk Convenant Vroegsignalering. In het landelijke convenant is

⁴ [Gemeentelijke schuldhulpverlening: minnelijk traject of Wsnp](#)

vastgelegd dat het gebruik van VPS (Vindplaats van Schulden, van BKR) of RIS hierbij de voorkeur heeft. Als een gemeente geen gebruik kan of wil maken van VPS of RIS, kan enkel in onderling overleg met de vaste lasten partners daarvan afgeweken worden⁵.

3.1.3. Reeds bestaande pogingen tot proactieve dienstverlening

Uit de interviews die voor deze uitvoeringstoets gehouden zijn, blijkt dat diverse (vaak de grotere) gemeenten al stappen zetten om proactief inwoners te bereiken en het aanvragen van een regeling of voorziening voor inwoners te vereenvoudigen. Voorbeelden zijn:

- Het automatisch toekennen van een stadspas voor minima aan inwoners met een bijstandsuitkering.
- Het proactief benaderen van inwoners met een bijstandsuitkering die gebruik maken van de individuele inkomenstoeslag (IIT). Inwoners moeten hier jaarlijks opnieuw een aanvraag voor indienen. Om het eenvoudiger te maken, checkt de gemeente bij de huishoudens die gebruik maken van een algemene bijstandsuitkering of zij recht hebben op de IIT. Is dat het geval, dan worden deze inwoners proactief benaderd. Inwoners van wie de gemeente weet dat ze recht hebben op de individuele inkomenstoeslag hoeven alleen een digitaal vinkje te zetten om hem te ontvangen.
- Automatische kwijtschelding. Het automatisch, ambtshalve verlengen van kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Bij sommige gemeenten is automatische verlening van kwijtschelding mogelijk. Wanneer aan het huishouden in het afgelopen jaar kwijtschelding is toegekend en toestemming is gegeven voor automatische toetsing van het inkomen en vermogen, is het niet langer nodig om opnieuw een kwijtscheldingsverzoek in te dienen.
- Vroegsignalering van schulden. Ook de eerder beschreven vroegsignalering van schulden is een vorm van proactieve dienstverlening, waarbij de gemeente op basis van meldingen van signaalpartners proactief contact opneemt met de betrokken inwoner om vervolgens hulp aan te bieden.
- Het Virtueel Inkomsten Loket (VIL). Het VIL is een project dat werkt aan een oplossing waarbij inwoners met een druk op de knop alle regelingen waar zij recht op hebben kunnen aanvragen. Het maakt gebruik van gegevens die al bekend zijn. Een groot deel van die aanvragen kan ook direct en automatisch worden goedgekeurd via het Virtueel Inkomsten Loket. Het is een samenwerking van de gemeenten Utrecht, Amersfoort en Buren, ministerie van SZW, NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren), UWV, SVB en de Belastingdienst⁶.

Tegelijkertijd blijkt uit de gesprekken dat diverse gemeenten grotere ambities hebben om proactief te handelen, waarbij zij met de huidige wetgeving tegen grenzen aanlopen. Voorbeelden zijn:

- Het volledig benutten van administratieve gegevens van diverse gemeentelijke afdelingen of teams die betrokken zijn bij de uitvoering van diverse wetten zoals de Invorderingswet en Gemeentewet (kwijtschelding lokale belastingen) de Participatiewet, Wgs, de Wmo en de Jeugdwet. Zo zijn er gemeenten die in beeld willen brengen of huishoudens aan wie kwijtschelding van lokale belastingen is toegekend mogelijk ook recht hebben op een minimaregeling of de individuele inkomenstoeslag, maar hier geen gebruik van maken. Hiertoe is nadere analyse van de gegevens nodig, wat op dit moment niet is toegestaan. Ook is het bijvoorbeeld niet toegestaan dat het Wmo-team doorgeeft aan het team Inkomsten wanneer er aanwijzingen zijn dat een inwoner of huishouden mogelijk in aanmerking komt voor een inkomensregeling.

⁵ [20241025+nvvk-module-14-vroegsignalering.pdf](#)

⁶ Zie <https://vng.nl/projecten/virtueel-inkomsten-loket>

- Het in beeld krijgen van huishoudens die recht hebben op gemeentelijke inkomensondersteuning, hier geen gebruik van maken en die bij geen enkele gemeentelijke afdeling in beeld zijn. Een belangrijke groep zijn de zogenaamde ‘werkende armen’: huishoudens met inkomen uit betaald werk dat lager is dan de toepasselijke bijstandsnorm. Denk hierbij aan inwoners met een laag inkomen in loondienst maar ook aan zelfstandigen met een laag uurloon. Voor die laatste groep zouden gegevens van de belastingdienst zeer behulpzaam kunnen zijn.
- Het is nu niet toegestaan om bijvoorbeeld inwoners die gebruik maken van een Stadspas voor minima *individueel* te benaderen om hen te informeren dat ze mogelijk ook recht hebben op een bepaalde andere regeling. Alleen algemene informatie over de diverse regelingen is toegestaan.
- Uit de gesprekken blijkt dat diverse gemeenten meer mogelijkheden wensen om regelingen ambtshalve te verstrekken als uit bestandsanalyse blijkt dat het huishouden hier recht op heeft. Als het ambtshalve *verstrekken* wettelijk niet geregeld kan worden, dan is het toestaan van ambtshalve *verlengen* van een regeling second best.

In onderstaand kader zijn een aantal situaties opgenomen waarbij proactieve dienstverlening – en met name interne gegevensuitwisseling - volgens gemeenten kansrijk kan zijn om het niet gebruik van regelingen terug te kunnen dringen.

- Jongeren tot 27 jaar kunnen in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering. Volgens de huidige wetgeving moet de jongere eerst 4 weken op zoek naar werk of een opleiding. Met name voor kwetsbare jongeren geldt dat werk of een opleiding veelal geen realistisch perspectief is. Vandaar dat de Participatiewet in Balans het mogelijk maakt dat de gemeente afziet van deze vier-weken-zoektermijn. Kwetsbare jongeren kunnen dan direct een bijstandsuitkering aanvragen zodra zij 18 jaar zijn en onvoldoende financiële middelen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien. Gemeenten geven aan dat deze kwetsbare jongeren zo snel mogelijk in beeld moeten komen om onder andere hun financiële situatie te borgen (VNG, Uitvoeringstoets Participatiewet in balans, 2023). De jeugdzorg is een mogelijke vindplaats. Door gegevensuitwisseling kunnen deze jongeren snel in beeld komen.
- Jongeren van 18 tot 21 jaar van wie de ouders niet in staat zijn om bij te dragen in de kosten voor levensonderhoud of jongeren met een ernstig verstoorde relatie met de ouders, kunnen bijzondere bijstand voor levensonderhoud aanvragen. Deze mogelijkheid is bij veel jongeren niet bekend. De jeugdzorg is een mogelijke vindplaats. Door gegevensuitwisseling kunnen deze jongeren snel in beeld komen.
- Inwoners die gebruik maken van kwijtschelding van lokale belastingen hebben veelal ook recht op een minimaregeling of de individuele inkomenstoelage. Andersom geldt dat inwoners met een bijstandsuitkering veelal recht hebben op kwijtschelding van lokale belastingen. De praktijk leert dat een deel van deze huishoudens één van beide mogelijkheden van inkomensondersteuning ‘laat liggen’. Door interne gegevensuitwisseling kunnen deze huishoudens in beeld komen.
- Herkenning vanuit Wmo doelgroep. Inwoners die een Wmo-voorziening ontvangen, leven soms onder de armoedegrens. Desondanks blijkt in de praktijk dat zij vaak geen aanvraag hebben gedaan voor bijzondere bijstand, kwijtschelding of energietoelage. Dat kan te maken hebben met onbekendheid met de verschillende regelingen en voorzieningen.

3.2. Toekomstige werkproces

Als het voorliggende besluit Proactieve dienstverlening SZW van kracht wordt en de gemeente ervoor kiest proactieve dienstverlening toe te gaan passen, betekent dit dat er een nieuw

werkproces bijkomt. Op hoofdlijnen volgt dit nieuwe werkproces de onderdelen van proactieve dienstverlening, zoals die in het wetsvoorstel staan beschreven en de verwerking van persoonsgegevens die hiervoor nodig is, namelijk:

1. Het door een bestuursorgaan **onderzoeken** wie mogelijk recht heeft op een uitkering of voorziening als noodzakelijke voorwaarden hiertoe.
2. Het gevraagd en ongevraagd verstrekken van deugdelijke **informatie en advies** over relevante uitkeringen en voorzieningen,
3. Of het **faciliteren** van het doen van een aanvraag en

Deze drie onderdelen worden afzonderlijk besproken.

3.2.1. Onderzoek

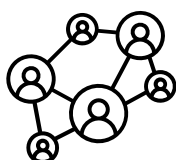
Een eerste stap om proactieve dienstverlening te kunnen toepassen is het, op basis van gegevens die bij de Suwi-partijen bekend zijn, onderzoeken en in beeld brengen van inwoners of huishoudens die mogelijk recht hebben op een inkomensregeling of voorziening en daar nog geen gebruik van maken.



Het wetsvoorstel en conceptbesluit beschrijven hierbij vier vormen van gegevensuitwisseling:

- Interne gegevensuitwisseling, namelijk het verwerken en uitwisselen van gegevens die al bekend zijn bij de gemeente
- Gegevensverstrekking van UWV en SVB aan gemeenten
- Gegevensverstrekking van gemeenten aan UWV en SVB
- Gegevensuitwisseling tussen gemeenten

Op deze drie wijzen van gegevensuitwisseling wordt hieronder achtereenvolgens ingegaan.



Interne gegevensuitwisseling

Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW en het onderliggende besluit beogen het mogelijk te maken dat gemeenten op basis van gegevens uit hun eigen administraties kunnen herkennen welke inwoners geen gebruik maken van een regeling of voorziening, terwijl zij er mogelijk wel recht op hebben.

Gemeenten verwachten dat interne gegevensuitwisseling en onderzoek aanzienlijk kunnen bijdragen aan het terugbrengen van het niet-gebruik van inkomensregelingen. Tegelijkertijd vinden diverse gemeenten dat hier op dit moment een groot (juridisch) knelpunt ligt. Om inwoners te identificeren die mogelijk recht hebben op inkomensondersteuning is in het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW opgenomen dat gemeenten bevoegd zijn om te onderzoeken wie mogelijk recht heeft op een uitkering of voorziening, ten behoeve van proactieve

dienstverlening en dat zij daartoe de gegevens in de onder hun verantwoordelijkheid gevoerde administraties verder mogen verwerken (artikel 73b, 1^{ste} lid van de Wet Suwi).

Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat zij twee opties zien om de interne signalering ten behoeve van proactieve dienstverlening te organiseren, namelijk het doen van bestandsanalyses en het op casusniveau signaleren door medewerkers.

- *Bestandsanalyse*

Diverse (met name grotere) gemeenten zien een analyse van diverse gemeentelijke administraties als een efficiënte eerste stap om de potentiële doelgroep in beeld te krijgen. Bij een aantal gemeenten vindt dit ook al op pilot-niveau plaats. Hierbij kan gedacht worden aan het gebruik en waar nodig koppelen van de administraties van schuldhulpverlening, Wmo, jeugdzorg, belastingen, bijstand en minimaregelingen.

Voor bestandsvergelijkingen zijn, naast inhoudelijke experts die weten op basis van welke criteria een vergelijking gemaakt kan worden, data-analisten nodig die dergelijke bestandsvergelijkingen kunnen maken. Zeker als gemeenten dit structureel willen toepassen vraagt dit de nodige extra capaciteit. Uit de gesprekken blijkt dat het vooral de grotere gemeenten zijn die dit goed kunnen organiseren. Kleinere gemeenten hebben deze expertise meestal niet in huis en voor hen is het ook moeilijker om deze expertise in huis te halen.

- *Herkenning op casusniveau*

Een tweede manier om dit te organiseren is het herkennen van inwoners of huishoudens die mogelijk recht hebben op een voorziening op casusniveau, door medewerkers van diverse teams of samenwerkingsorganisaties. Dit lijkt een werkwijze die ook voor kleinere gemeenten te organiseren is. Tegelijkertijd betekent deze werkwijze een impactvolle implementatie voor de gemeente. Ten eerste vraagt het om -op hoofdlijnen- organisatie brede kennis van de verschillende regelingen en voorzieningen en een andere attitude van medewerkers waarbij zij breder dienen te kijken dan hun eigen taak. Om dit goed te organiseren dienen werkprocessen, werkinstructies en gespreksleidraden aangepast te worden en is training en intervisie nodig. Deze werkwijze zal structureel meer tijd vragen in het uitvoeringsproces van de genoemde afdelingen. Gemeenten kunnen nog moeilijk inschatten hoeveel tijd dit extra vraagt. Dat zou in de vorm van pilots explicieter in beeld gebracht moeten worden.

Twijfels over juridische grondslag

Uit de gesprekken blijkt dat veel gemeenten zich afvragen of het voorliggende wetsvoorstel (specifiek de aanpassing van artikel 73b, 1^{ste} lid van de Wet Suwi) en het besluit voldoende juridische grondslag bieden om intern de nodige gegevens uit te wisselen en te verwerken. Dit brengt het risico met zich mee dat gemeenten zich terughoudend zullen opstellen om intern gegevens uit te wisselen ten behoeve van proactieve dienstverlening. Zij geven aan behoefte te hebben aan een nadere juridische toets, op basis waarvan helder wordt verwoord wat in welke situatie wel en niet mogelijk is.

In de eerste plaats verwijzen gemeenten hierbij naar de bepalingen over de beperking van uitwisseling van persoonsgegevens zoals deze zijn opgenomen in de diverse materiewetten en de AVG die ook op dit onderdeel van kracht blijft. Zij vragen zich af hoe deze bepalingen zich verhouden tot het voorliggende wetsvoorstel en het besluit en in hoeverre de nieuwe Suwi-bepalingen de context van de bepalingen in de materie-wetten wijzigt (zie onderstaand kader).

In de Participatiewet is opgenomen dat het niet is toegestaan om informatie die de uitvoering in verband met de uitvoering van de Participatiewet over inwoners te weten komt, verder bekend te maken dan voor die uitvoering nodig is of o.g.v. de wet is toegestaan ((art 65 geheimhoudingsplicht).

Volgens zowel de Wmo als Jeugdwet mogen persoonsgegevens intern in principe alleen uitgewisseld worden voor uitvoering van de wet. Dat zou betekenen dat uitwisseling van persoonsgegevens met het team Werk & Inkomen niet mogelijk is in het geval er geen directe relatie ligt met jeugdhulp dan wel maatschappelijke ondersteuning.

Als het gaat om het uitwisselen van gegevens tussen het team schuldhulpverlening en het team Werk & Inkomen lijken er meer mogelijkheden. Hoewel het team Werk & Inkomen geen wettelijke signaalpartner is in het kader van vroegsignalering van schulden kunnen zij (mits de inwoner toestemming geeft) op het moment dat zij schulden signaleren bij een inwoner dit doorgeven aan het team schuldhulpverlener (Bron: NVVK, intern verwijzen). Ook Artikel 8b⁷ en 8d⁸ van de Wgs duiden erop dat gegevensuitwisseling tussen het team schuldhulpverlening en het team Werk & Inkomen mogelijk is.

Algemene wet inzake rijksbelastingen, AWR (Art. 67), de Invorderingswet, IW (Art 67) en de Uitvoeringsregeling Invorderingswet. De mogelijkheid voor gemeenten om kwijtschelding van belastingen te verlenen, is geregeld in artikel 231 en 255 van de Gemeentewet. In de (Uitvoeringsregeling) Invorderingswet is vastgelegd dat gemeenten persoonsgegevens mogen verwerken voor zover noodzakelijk voor de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek. In artikel 67 van de AWR en artikel 67 van de IW staat de geheimhoudingsplicht. Het is voor medewerkers van de belastingafdeling van een gemeente of Belasting Samenwerking niet toegestaan deze gegevens bekend te maken en te delen met andere gemeentelijke afdelingen. Er zijn wel uitzonderingen mogelijk, bijvoorbeeld als in een collegebesluit is vastgelegd dat bekendmaking nodig is voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak van de gemeente. Gemeenten vragen zich af of met het wetsvoorstel en Besluit Proactieve dienstverlening SZV de context van artikel 67 van de AWR en Invorderingswet wijzigt en of het nieuwe voorgestelde Suwi-artikel ook gaat gelden als het gaat om kwijtschelding lokale belastingen.

Wanneer is gegevensuitwisseling intern?

Zoals eerder beschreven, is de uitvoering van de Participatiewet, de minimaregelingen, de kwijtschelding van belastingen en schulddienstverlening door sommige gemeenten deels of geheel overgedragen aan een gemeenschappelijke regeling (GR), een belasting Samenwerking of uitbesteed aan een externe partij of lokale partij/wijkteam die geen onderdeel zijn van de gemeente (stichting of andere vorm).

Gemeenten die dit betreft spreken hun twijfels uit of met het voorliggende wetsvoorstel en het besluit de juridische grondslag voor interne gegevensuitwisseling voldoende geregeld is en zo ja voor welke gegevens dat dan is toegestaan. Zij hebben behoefte aan meer duidelijkheid over de vraag in hoeverre deze organisatievormen automatisch als intern beschouwd kunnen worden.



Gegevensverstrekking door UWV en SVB aan gemeenten

Met de gegevens die gemeenten al hebben kunnen zij niet altijd de hele doelgroep bereiken. Een deel van de inwoners die geen gebruik maakt van een regeling of voorziening maar er mogelijk wel recht op heeft, is immers nog bij geen enkel team van de gemeente bekend. Om deze inwoners (deels) in beeld te krijgen, breidt het voorliggende besluit de gegevensverstrekking door UWV en SVB aan gemeenten uit. Dat betekent dat UWV en SVB-gegevens mogen delen van inwoners

⁷ wetten.nl - Regeling - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening - BWBR0031331

⁸ wetten.nl - Regeling - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening - BWBR0031331

die mogelijk recht hebben op een gemeentelijke uitkering of voorziening. In het besluit is per rechtsgebied vastgelegd welke gegevens UWV en SVB mogen aanreiken (zie bijlage B).

De eerste stap om gebruik te kunnen maken van de gegevens die UWV respectievelijk SVB mogen delen, is het ontvangen en binnenhalen van de gegevens. Vervolgens zal de gemeente moeten vaststellen of de inwoners die zij krijgen aangereikt niet al bekend zijn bij de gemeente. Is dat niet het geval dan zullen gemeenten deze inwoners in het backofficesysteem plaatsen. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat de gegevensuitwisseling op basis van het huidige Besluit niet zonder meer uitvoerbaar is. Er zijn nog de nodige vraagstukken die beantwoord moeten worden om de onderlinge samenwerking op dit onderdeel goed te laten verlopen.

Juridische mogelijkheden gegevensuitwisseling

Het wetsvoorstel en het besluit regelen dat proactieve dienstverlening is toegestaan door de Suwi-partijen: UWV, SVB en gemeenten. Gemeenten die (onderdelen) van het werkproces hebben belegd bij een gemeenschappelijke regeling, een belastingsamenwerking⁹ of een andere externe partij zoals de Kredietbank (vroegsignalering van schulden) voorzien dat gegevensuitwisseling tussen UWV/SVB en deze organisaties juridisch niet zonder meer mogelijk is aangezien zij strikt genomen geen Suwi-partij zijn. Gemeenten vragen zich af wat er wettelijk extra nodig is om ervoor te zorgen dat deze samenwerkingsorganisaties ook (onderdelen van) proactieve dienstverlening mogen oppakken. Mogelijk ligt hier vooral een knelpunt in situaties dat een private partij onderdelen uitvoert, echter gemeenten hebben hier geen helder beeld van. Het is wenselijk dat gemeenten voldoende geïnformeerd worden over hoe zij hiermee moeten omgaan en welke onderbouwing nodig is. Denk aan het opstellen van verwerkingsovereenkomsten. In het geval gegevensuitwisseling door UWV/SVB met deze organisaties niet mogelijk blijkt, dan impliceert dit dat de gemeente de proactieve dienstverlening zelf moet uitvoeren. De afhandeling van eventuele extra aanvragen kan dan opgepakt worden door de samenwerkingsorganisatie.

Wijze van gegevensuitwisseling is nog onduidelijk

Met het oog op de uitvoerbaarheid is de wijze waarop de gegevensuitwisseling zal gaan plaatsvinden van belang. Deze moet nog worden uitgewerkt. Met het oog op de implementatie willen gemeenten nadere afspraken maken over:

- De scope en planning van de implementatie van proactieve dienstverlening. Deze is op dit moment nog niet duidelijk. Aangezien het een kan-bepaling is en de partijen van elkaar niet weten of en op welke regelingen en voorzieningen van start wordt gegaan, is het van belang gecoördineerd aan de slag te gaan.
- Het aantal aanwijzingen. Er is nog geen zicht op het aantal 'aanwijzingen' per onderdeel dat gemeenten mogen verwachten van UWV/SVB. Gemeenten hebben hier zo snel als mogelijk inzicht in nodig. Ten eerste om in te kunnen schatten wat de samenwerking zal betekenen voor de omvang van de nieuwe taak. Daarnaast om ook een indruk te krijgen van het aantal nieuwe aanvragen waar zij rekening mee kunnen houden. Gemeenten geven aan dat zij in geval van grote aantallen aanwijzingen waar zij opvolging aan kunnen geven, dit niet zonder meer 'going concern' kunnen opvangen en dat mogelijk extra personele capaciteit nodig is. Het werven van personeel is tegelijkertijd niet eenvoudig.
- De wijze waarop gegevens gedeeld worden. Gemeenten willen graag weten hoe UWV/SVB voornemens zijn de gegevens te gaan delen. Gemeenten hebben de voorkeur aan periodieke (bijvoorbeeld maandelijks) bestanden. Aanwijzingen één voor één oppakken lijkt niet werkbaar. Gemeenten ontvangen daarnaast de gegevens bij voorkeur geclusterd per

⁹ Als het gaat om kwijtschelding van lokale belastingen is de invorderingsambtenaar het bestuursorgaan, niet het college van B&W.

onderwerp, dat wil zeggen een apart bestand met gegevens voor respectievelijk de Participatiewet, schuldhulpverlening, minimaregelingen, kwijtschelding lokale belastingen en de tegemoetkoming eenverdienersproblematiek. Daarbij willen diverse gemeenten afspraken maken om ervoor te zorgen dat de gegevens ook terecht komen bij de afdeling of het team dat de proactieve dienstverlening gaat uitvoeren.

- Uitwisseling kan via een portal, bestandsuitwisseling of eventueel koppelingen met gemeentelijke backofficesystemen. Hier ligt mogelijk een taak van de softwareleveranciers. Hierbij is voor gemeenten van belang dat waar mogelijk wordt aangesloten bij de bestaande infrastructuur van de gegevensuitwisseling die nu al plaatsvindt, zoals de gegevensuitwisseling in het kader van vroegsignalering, via het Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN, het voormalige Inlichtingenbureau), ook in samenwerking met BKWI.

Kwaliteit van de gegevens

Diverse gemeenten benoemen het risico dat de kwaliteit van de gegevens zoals die zijn opgenomen in het besluit te beperkt zal zijn om goed vast te kunnen stellen of de betreffende persoon inderdaad mogelijk recht heeft op de betreffende uitkering, regeling of voorziening. Een belangrijke vraag die veel gemeenten hierbij hebben is hoe de aangeleverde BSN's op de lijst worden geplaatst die gedeeld gaat worden en welk vooronderzoek en welke bewerking de UWV en SVB hierbij (kunnen) verrichten. Gemeenten zien een aanzienlijk risico dat zij veel aanwijzingen ontvangen waarbij een eventuele aanvraag voor een regeling of voorziening van deze inwoners (die op basis van deze gegevens proactief worden benaderd) wordt afgewezen omdat toch niet aan de voorwaarden blijkt te worden voldaan. Dit leidt tot veel onnodige druk op de uitvoering en tot teleurstelling bij de inwoner.

Gemeenten voorzien dat zij met de voorliggende set van gegevens de afweging moeten maken welk risico zij zwaarder willen laten tellen: het risico op niet-gebruik met de reguliere werkwijze of het risico op ten onrechte benaderingen en dus teleurstellingen. Uit de gesprekken blijkt dat gemeenten hier verschillend naar kijken. Zo zijn er gemeenten die – als zij proactieve dienstverlening gaan toepassen - het risico op teleurstelling zullen aanvaarden en op basis van de 'aanwijzingen' die zij van UWV en SVB ontvangen deze inwoners zullen gaan benaderen. Andere gemeenten zijn terughoudender. Het betreft hier immers een kwetsbare doelgroep die deels al niet veel vertrouwen heeft in de overheid, aldus deze gemeenten. Daar moet zorgvuldig mee omgegaan worden. Ook vanuit het perspectief van de inwoner is het voor deze gemeenten belangrijk dat het risico op teleurstelling naar aanleiding van proactieve dienstverlening zoveel mogelijk wordt verkleind.

Deze gemeenten pleiten daarom voor de mogelijkheid om meer onderzoek te doen naar aanleiding van een 'aanwijzing' van UWV/SVB *voorafgaand* aan het benaderen van de inwoner. Dat geldt overigens ook voor het interne onderzoek en herkennen van inwoners die mogelijk recht hebben op een regeling. Dat betekent als het gaat om kwijtschelding van belastingen de mogelijkheid om vooraf een kwijtscheldingscheck door het BIDN te laten uitvoeren en bij de overige regelingen de mogelijkheid om voorafgaand aan het contact met de inwoner Suwinet te kunnen raadplegen. Daarnaast is het noodzakelijk de BRP te kunnen raadplegen (dit geeft inzicht in actuele adresgegevens en huishoudenssamenstelling). Hoewel de mogelijkheid om Suwinet te kunnen raadplegen in het kader van proactieve dienstverlening wordt benoemd in de memorie van toelichting van het conceptbesluit, vragen gemeenten zich toch af vragen zich af of een BRP check, maar met name het op eigen initiatief toepassen van een Kwijtscheldings-check en het raadplegen van Suwinet naar aanleiding van de aanwijzing van UWV/SVB (of een interne aanwijzing), wettelijk wel voldoende is geborgd op basis van het voorliggende besluit en hoe dit zich verhoudt tot de AVG. Raadpleging van Suwinet en een Kwijtscheldings-check zijn immers strikt genomen niet noodzakelijk om deze inwoners proactief te benaderen naar aanleiding van een 'aanwijzing'. In de huidige situatie is dit pas toegestaan nadat er contact is geweest met de inwoner en dit leidt tot een hulpvraag of een aanvraag. Om de gewenste check uit te kunnen

voeren is betere juridische onderbouwing nodig in het besluit, aldus gemeenten. Daarnaast is er behoefte aan meer inzicht in wat er lokaal geregeld moet worden om dit goed te kunnen borgen.

In onderstaand kader zijn per onderdeel een aantal aandachtspunten beschreven die in de gesprekken met gemeenten naar voren kwamen.

Participatiewet

Voor wat betreft de gegevens die gemeenten ontvangen van inwoners die mogelijk recht hebben op een van de regelingen of voorzieningen binnen de Participatiewet is het van belang dat ook de aanleiding die tot aanwijzing van UWV/SVB heeft geleid wordt meegestuurd. Stuurt UWV bijvoorbeeld gegevens omdat een aanvraag voor een UWV-voorziening is afgewezen of omdat het recht op de UWV-voorziening over 3 maanden eindigt? Afhankelijk hiervan kan de gemeente de succeskans vaak beter inschatten. Daarnaast is het belangrijk dat gemeenten inzichtelijk hebben om welke regeling of voorziening het gaat, zodat zij de betrokken inwoner specifiekere kunnen benaderen.

Zeker in het geval dat het niet is toegestaan dat gemeenten voorafgaand aan het benaderen van inwoners een inkomenstoets kunnen doen, is het van belang dat UWV/SVB ook gegevens kunnen delen over de huishoudensamenstelling en het inkomen en vermogen van het huishouden. Belangrijke beoordelingscriteria bij de regelingen binnen de Participatiewet zijn leeftijd, het inkomen en vermogen van het huishouden (gezamenlijk inkomen), de duur van het hebben van een laag inkomen (ITT) en de woonsituatie. Gemeenten hebben echter de indruk dat UWV geen inzicht hebben in de huishoudenssituatie en het vermogen of deze niet mogen gebruiken. Gemeenten wijzen er ook op dat proactieve dienstverlening voor individuele bijzondere bijstand complex is. Het recht op individuele bijzondere bijstand wordt op maat beoordeeld. Om hiervoor in aanmerking te komen dient er sprake te zijn van bijzondere en noodzakelijke kosten waar het huishouden onvoldoende draagkracht voor heeft (draagkrachtberekening). Bovendien zijn andere voorzieningen die deze kosten kunnen dekken voorliggend. UWV en SVB hebben geen inzicht in specifieke kostensoorten binnen de bijzondere bijstand en de (bijzondere) noodzakelijkheid van de te maken kosten. Proactieve dienstverlening voor bijzondere bijstand kan mogelijk wel worden toegepast als er sprake is van een collectieve bijzondere bijstand zoals energietoeslag.

Schuldhelpverlening

Diverse gemeenten geven aan dat proactieve dienstverlening een goede aanvulling kan zijn op de huidige vroegsignalering van schulden. Verwacht wordt dat een deel van de aanwijzingen die volgen uit de gegevensuitwisseling met UWV/SVB zullen overlappen met de signalen uit de vroegsignalering maar dat er ook 'nieuwe' huishoudens in beeld kunnen komen. Verschil is dat bij vroegsignalering gemeenten verplicht zijn signalen van mogelijke schulden op te volgen. Dat is bij proactieve dienstverlening niet het geval. Gemeenten vragen zich af of dit onderscheid in de praktijk werkbaar is. Tegelijkertijd willen gemeenten ervoor waken dat het team dat schuldhulp uitvoert te veel onnodige aanwijzingen vanuit de Suwi-partijen ontvangt. Er zijn nadere afspraken nodig over de indicatoren op basis waarvan UWV en SVB de huishoudens selecteren. De proportionaliteit van de aanwijzing is belangrijk: wat doen UWV en SVB zelf richting de inwoner voordat ze de aanwijzing naar de gemeente versturen? Tot slot benadrukken enkele gemeenten dat bij de gegevensuitwisseling goed wordt aangesloten op het huidige proces van signaal uitwisseling bij vroegsignalering. Gepleit wordt op dit moment voor een centraal aanleverpunt voor vroegsignalering, bijvoorbeeld het Landelijk Schuldenknooppunt. Mogelijk zou de gegevensuitwisseling proactieve dienstverlening hierop kunnen aansluiten.

Kwijtschelding lokale belastingen

Hierbij is het zoals gezegd van belang dat gemeenten juridisch de mogelijkheid krijgen om voorafgaand aan het benaderen van de inwoner een kwijtscheldingstoets door BIDN te laten

uitvoeren. Dat helpt om teleurstelling te voorkomen (vgl. pilot AIO). Op dit moment is een kwijtscheldingstoets alleen toegestaan bij een eerste aanvraag (de aanvraag is de toestemming hiertoe). Bij een ambtshalve verlenging (automatische kwijtschelding) is expliciete toestemming van de inwoner vereist.

Een ander vraagstuk is de kwijtschelding waterschapsbelasting. Met het huidige besluit is proactieve dienstverlening niet toegestaan door waterschappen. Belastingssamenwerkingen vinden het moeilijk uitlegbaar aan inwoners als zij wel proactief benaderd worden voor de gemeentebelastingen en niet voor de waterschapsbelasting. Wanneer een belastingssamenwerking zowel de inning doet van de gemeentebelastingen als ook de waterschapsbelasting (gecombineerde belastingaanslag) dan hoeft er in de praktijk geen probleem te ontstaan. In dat geval kan het huishouden op basis van onderzoek voor beide benaderd worden dat er mogelijk recht is op kwijtschelding. Dat ligt anders voor inwoners van een gemeente waarbij de belastingssamenwerking wel de inning en kwijtschelding van de waterschapsbelasting uitvoert maar niet van de gemeentelijke belastingen. Deze inwoners kunnen via hun gemeente wel proactief benaderd worden voor eventuele kwijtschelding van de gemeentebelasting, maar de belastingssamenwerking krijgt de aanwijzingen in dit geval niet. Dit leidt tot verschillende praktijken voor inwoners, afhankelijk van de wijze waarop de kwijtschelding organisatorisch belegd is.

Gemeentelijke minimaregelingen

Voor wat betreft het in aanmerking komen van de minimaregelingen hanteren gemeenten eigen, lokaal beleid. De inkomensgrens om voor regelingen in aanmerking te komen kan per regeling en per gemeente variëren tussen 110% tot 150% van het sociaal minimum en hanteren verschillende referentieperiodes. Gemeenten vragen zich af hoe UWV/SVB hiermee omgaan bij het selecteren van inwoners die zij willen delen met gemeenten voor proactieve dienstverlening. Daarnaast vallen minimaregelingen deels onder de Gemeentewet. Gemeenten vragen zich af of UWV/SVB hier ook gegevens voor (mogen) afgeven.

Alleenverdienersproblematiek

Bij proactieve dienstverlening in het kader van de alleenverdienersproblematiek is het voor gemeenten onduidelijk hoe de in het besluit beschreven gegevensuitwisseling zich verhoudt tot de lijst die gemeenten reeds ontvangen voor de uitbetaling van de vaste tegemoetkoming alleenverdieners. Bij de landelijke lijst die gemeenten ontvangen, mogen zij overgaan tot het ambtshalve verstrekken van de vaste tegemoetkoming. Het is onduidelijk of dit bij aanwijzingen van UWV en/of SVB ook geldt, of dat zij hier nog aanvullend onderzoek moeten doen of betrokkenen daadwerkelijk tot de doelgroep behoren (zoals het geval is bij inwoners die zichzelf melden bij de gemeente). Ook is het voor gemeenten moeilijk in te schatten om hoeveel aanwijzingen het in de praktijk zal gaan.

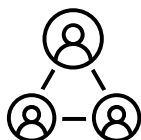


Gegevensverstrekking door gemeenten aan UWW en SVB

In het besluit is vastgelegd dat gemeenten gevraagd of ongevraagd gegevens mogen delen aan UWW en SVB in het kader van proactieve dienstverlening. Ten eerste gaat het hierbij om proactieve dienstverlening met betrekking tot de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). Gemeenten geven aan dat zij inwoners die gebruik maken van een bijstandsuitkering en de pensioengerechtigde leeftijd benaderen goed (geautomatiseerd) kunnen identificeren.

Daarnaast gaat het om inwoners die mogelijk recht hebben op een WW-uitkering als gevolg van achterstallige uitbetalingen van een werkgever die in staat van faillissement is verklaard. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt dat het team schuldhulpverlening in principe kan vaststellen óf er sprake is van een achterstallige uitbetaling. Gemeenten kunnen echter nog moeilijk beoordelen of zij de hoogte en het type (vakantiegeld, loon) uitbetaling goed kunnen vaststellen. Dit onderdeel

betekent wel een aanpassing van de werkinstructies bij de intake naar aanleiding van een aanmelding schuldhulpverlening. Ook zal deze extra uitvraag meer tijd vragen per intake. Tegelijkertijd verwachten gemeenten dat het om zeer kleine aantallen inwoners zal gaan die zij bij het team schulddienstverlening zullen aantreffen. Het is belangrijk dat op dit onderdeel een landelijke handreiking beschikbaar komt die concreet richting geeft voor het implementeren van een effectieve aanpak hierbij.



Gegevensuitwisseling tussen gemeenten

Tenslotte maakt het besluit het mogelijk dat gemeenten gevraagd of ongevraagd gegevens kunnen delen met andere gemeenten in geval van verhuizing. Hierbij gaat het om belanghebbenden die een uitkering of een voorziening in het kader van de Participatiewet ontvangen. Gemeenten zijn hier positief over. Of hiertoe technisch iets voor ingericht moet worden, zal vooral afhangen van het aantal verhuizingen dat plaatsvindt door inwoners die tot de doelgroep behoren. Gaat het om overzichtelijke aantallen dan zal de gegevensuitwisseling via een beveiligde mail (bericht met versleuteling) kunnen plaatsvinden. Overigens is het niet zo dat een huishouden dat gebruik maakt van een regeling binnen in de ene gemeente ook automatisch recht heeft op die regeling in een andere gemeente. Zoals eerder opgemerkt verschillen op diverse onderdelen de voorwaarden om van een regeling gebruik te kunnen maken tussen gemeenten. Wel kan het bericht verstuurd worden dat het huishouden mogelijk recht heeft op de regeling.

3.2.2. Informatie en advies

De tweede stap van proactieve dienstverlening is het informeren en adviseren van betrokkenen.



Bij deze stap gaat het ten eerste over de wijze waarop gemeenten betrokkenen gaan benaderen. Daarnaast speelt ook de opt-outbepaling in deze fase een belangrijke rol.

Wijze van benaderen: communicatiemiddelen

Gemeente zullen, ook mede op basis van hun ervaringen, een communicatiestrategie moeten ontwikkelen hoe zij inwoners gaan benaderen. Ten eerste betreft dit de communicatiemiddelen die zij kunnen inzetten. Gemeenten kunnen inwoners of huishoudens die mogelijk recht hebben op een regeling of voorziening via diverse communicatiekanalen benaderen. In onderstaande tabel zijn de voor- en nadelen benoemd van de belangrijkste communicatiemiddelen die in de

gesprekken met gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn benoemd. Deels zijn deze gebaseerd op de gesprekken en deels op openbare publicaties¹⁰.

Communicatiemiddel	Voordelen	Nadelen
Brief	<ul style="list-style-type: none"> • Het heeft een officieel karakter (betrouwbaar). • Mogelijk bereik van inwoners die minder digitaal vaardig zijn. • Tijdsbesteding minder afhankelijk van aantal te bereiken huishoudens. Kan grotendeels geautomatiseerd tot stand komen. Vraagt niet veel personele capaciteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bereik beperkt, respons traag of geen respons (sommige doelgroepen openen hun post of mail überhaupt niet). • Beperkte mogelijkheden tot uitleg of beantwoording van vragen. • Vaak geen (actuele) mailadressen bekend
Mail	<ul style="list-style-type: none"> • Is snel en goedkoop • Zeer geschikt voor grote aantallen • Klikbare links naar informatie en aanvraagformulier mogelijk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Onzeker dat het gelezen wordt. • Minder persoonlijk. • Emailadressen zijn vaak slechts beperkt bekend bij de gemeente.
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijk en direct. • Meer mogelijkheid tot doorvragen en het beantwoorden van vragen/uitleg. • Geeft mogelijk meer vertrouwen. • Mogelijk snelle reactie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners zijn telefonisch moeilijk bereikbaar. Er zijn vaak meerdere pogingen nodig om inwoners te bereiken. Sommige doelgroepen nemen de telefoon niet op. • Wekt mogelijk wantrouwen. • Kost relatief veel tijd voor de gemeente. Een telefoongesprek kost 5 tot 15 minuten per gesprek. Bij grotere aantallen vraagt dit de nodige capaciteit.
Huisbezoek	<ul style="list-style-type: none"> • Zeer persoonlijk contact. • Opbouw van vertrouwen bij kwetsbare groepen. Voor sommige huishoudens zeer effectief. • Geschikt voor inwoners die digitaal of sociaal geïsoleerd leven. • Mogelijkheid om direct een aanvraag te faciliteren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan als bedreigend ervaren worden of kan weerstand oproepen: men doet de deur niet open. • Kost de gemeente de meeste tijd (30-90 min per bezoek), vaak meerdere pogingen nodig. Dit vraagt de nodige capaciteit. Relatief hoge kosten. • Vraagt de nodige training en instructies.

¹⁰ [Leidraad Vroegsignalering \(VNG, Divosa, NVVK\)](#)

Mijn gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • Toegankelijk voor digitaal vaardige inwoners. • Mogelijkheid te integreren met aanvraagformulieren. • Kosten efficiënt. • Altijd beschikbaar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alleen effectief als de inwoner inlogt. Dat vraagt aanvullende communicatie. • Minder persoonlijk.
---------------	--	---

Wijze van benaderen: communicatiestrategie

Gemeenten zullen een communicatiestrategie moeten ontwikkelen om de inwoners die zij in beeld hebben op basis van het onderzoek te gaan benaderen. Hierbij zullen zij een afweging moeten maken die recht doet aan voldoende effectiviteit (wat werkt voor inwoners zal afhangen van de samenstelling van de doelgroep en kwaliteit van de gegevens in de onderzoeksfase¹¹), privacy en vertrouwen en kosten-efficiëntie (aantal inwoners dat in beeld komt, gemeentegrootte). Dat betekent maatwerk. Ook zal de gemeente moeten bepalen of het benaderen van inwoners centraal plaatsvindt of vanuit de diverse afzonderlijke teams en organisaties en met welke frequentie inwoners die in beeld zijn benaderd worden. Het ligt voor de hand dat gemeenten kiezen voor het geclusterd, periodiek benaderen van de inwoners die met het onderzoek in beeld komen.

Diverse gemeenten geven aan dat zij inwoners bij voorkeur zoveel mogelijk persoonlijk willen benaderen (bellen of huisbezoek). Tegelijkertijd moeten daar ook de middelen voor zijn en voldoende personele capaciteit. Globaal kan gedacht worden aan de volgende strategieën (niet uitputtend), waarbij in de praktijk een combinatie mogelijk het meest voor de hand ligt:

- Eenvoudigste aanpak: alle inwoners die in beeld komen ontvangen een brief of e-mail. Dit betekent de minste belasting voor de organisatie. Echter het risico is dat een aanzienlijk deel van de inwoners niet wordt bereikt.
- En gefaseerde aanpak. In deze optie ontvangt iedereen een brief, wordt afhankelijk van het resultaat deels na-gebeld en vinden waar nodig huisbezoeken plaats. Verwacht mag worden dat deze strategie leidt tot een groter bereik. Tegelijkertijd vraagt dit meer personele inzet waar hogere meerkosten betekent.
- Wijk- of doelgroepgerichte aanpak. Hierbij wordt afhankelijk van de doelgroep (denk aan leeftijd of woonwijk) gekozen voor het meest effectieve communicatiemiddel. Deze strategie betekent het meeste maatwerk en vraagt de nodige voorbereiding.
- Inzetten van vrijwilligers. Hierbij worden inwoners (deels) benaderd (telefonisch of huisbezoek) via vrijwilligers, herkenbare personen of sleutelpersonen, mogelijk aansluitend bij bestaande wijkinitiatieven en lokale netwerken. Omdat het bij proactieve dienstverlening om privacygevoelige informatie gaat, vraagt dit echter wel om een zeer zorgvuldige voorbereiding. Het gaat immers om privacygevoelige informatie. Bovendien is het een vraag of het inzetten van vrijwilligers voor proactieve dienstverlening juridisch mogelijk is. Het vraagt nog een nadere juridische toets of en onder welke voorwaarden de inzet van vrijwilligers mogelijk is als dat gewenst is (denk aan een verwerkingsovereenkomst, gedegen selectie, training, begeleiding en toezicht en afspraken over geheimhouding). Het goed organiseren en

¹¹ In het geval er nog veel aanvullende gegevens nodig zijn om in te schatten of de inwoner recht heeft op een regeling of voorzieningen, dan is een persoonlijk gesprek (hetzij telefonisch, hetzij met een bezoek aan huis) mogelijk effectiever.

begeleiden van de inzet van vrijwilligers op proactieve dienstverlening is zeker in grote gemeenten complex en vraagt de nodige capaciteit.

Opt-outbepaling

Het Besluit beschrijft dat betrokkenen de gelegenheid moeten krijgen om aan te geven dat zij niet willen dat hun gegevens gebruikt worden voor proactieve dienstverlening. De Suwi-partijen moeten hiervoor elk een register inrichten, waarin zij de gemaakte bezwaren registreren. Met betrekking tot deze opt-outbepaling en het bijbehorende opt-outregister komen uit deze uitvoeringstoets enkele vragen en aandachtspunten naar voren:

- Ten eerste leidt de bepaling tot vragen bij gemeenten over de **plek van de opt-out in het werkproces**. In het Besluit staat beschreven dat de Suwi-partijen de betrokkene 'op een geschikt moment, en uiterlijk op het moment van het eerste contact met 'de betrokkene' moeten wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het gebruik van hun gegevens. Dit kan in de praktijk op verschillende manieren geïnterpreteerd worden:
 - Het kan betekenen dat de betrokkene al in de fase Onderzoek geïnformeerd wordt over de mogelijkheid van het bezwaar maken tegen het gebruik van zijn of haar gegevens. Het voordeel is dat de betrokkene dan al bezwaar kan maken voordat de betreffende Suwi-partij de gegevens naar een andere Suwi-partner stuurt. Omdat het een opt-outbepaling betreft, roept dit echter wel de vraag op hoe lang de Suwi-partij moet wachten voordat de gegevens verstuurd worden. En wanneer de betrokkene bezwaar maakt, nadat de Suwi-partij de gegevens gedeeld heeft met een andere Suwi-partner, dan is de vraag of deze Suwi-partner toch niet alsnog geïnformeerd moet worden over dit bezwaar (ondanks het opt-outregister per organisatie).
 - De formulering uit het Besluit kan ook zodanig geïnterpreteerd worden dat de betrokkene pas in de fase Informatie en Advies gewezen wordt op de mogelijkheid van het bezwaar maken. Het voordeel is dat een eventueel bezwaar dan ook direct terechtkomt bij de Suwi-partij die de betrokkene proactief gaat benaderen. Nadeel is echter wel dat de gegevens op dat moment reeds gedeeld zijn in het kader van proactieve dienstverlening.

Het is van belang dat op dit punt duidelijke afspraken gemaakt worden tussen de Suwi-partijen, zodat de opt-outbepaling op een eenduidige wijze toegepast wordt.

- Ten tweede moeten gemeenten in hun werkprocessen opnemen **op welke wijze bezwaren verwerkt worden** die op basis van de opt-outbepaling binnenkomen. Betrokkenen kunnen op verschillende wijzen bezwaar maken: dit kan mondeling of schriftelijk en het bezwaar kan betrekking hebben op de specifieke regeling of voorziening waarvoor de betrokkenen benaderd wordt of op alle regelingen of voorzieningen van de gemeente. Bezwaren kunnen dan ook bij een groot aantal verschillende medewerkers binnenkomen. Gemeenten moeten zorgen dat, ongeacht de wijze waarop het bezwaar binnenkomt, dit op een juiste wijze verwerkt wordt in het opt-outregister.
- Ten derde moet de **technische inrichting** van het opt-outregister geregeld worden. Omdat veel gemeenten voor de in het Besluit genoemde processen met verschillende applicaties werken, roept ook dit punt vragen op over de wijze waarop het opt-outregister ingericht moet worden:
 - Het opt-outregister kan ingericht worden binnen één van de gemeentelijke applicaties. Dit is technisch relatief eenvoudig en medewerkers die in deze applicatie werken, zien dan gelijk of de betrokkene wel of niet benaderd mag worden in het kader van proactieve dienstverlening. Het nadeel is echter dat medewerkers die geen toegang hebben tot deze applicatie, niet kunnen zien of er een bezwaar is gemaakt.
 - Het opt-outregister kan ook ingericht worden in alle relevante gemeentelijke applicaties die gebruikt worden voor de verschillende typen regelingen en voorzieningen. Hiervoor zullen dan koppelingen gebouwd moeten worden tussen de

applicaties, zodat het register er in alle applicaties hetzelfde uitziet. Dit is een technisch beduidend complexere oplossing. De vraag is of deze complexe oplossing opweegt tegen de (naar verwachte beperkte) mate van gebruik van het register (waarover later meer).

- Het opt-outregister kan ook buiten de gemeentelijke applicaties als apart register gebouwd worden, dat moet worden bijgehouden. Hiermee kunnen alle medewerkers die zich (vanuit verschillende functies en afdelingen) gaan bezighouden met proactieve dienstverlening, toegang krijgen tot het register. Nadeel is wel dat deze werkwijze foutgevoelig is en dat het bevragen van het register een extra handmatige handeling vraagt van de betrokken medewerkers. Dit zal dan ook duidelijk in de werkprocessen opgenomen moeten worden. Desondanks lijkt dit de meest uitvoerbare optie.

Een belangrijke kanttekening bij de opt-outbepaling is, dat gemeenten verwachten dat er in de praktijk weinig gebruik gemaakt hoeft te worden van het opt-outregister. Veel hangt hierbij ook af van de wijze waarop betrokkenen benaderd worden. Gemeenten verwachten dat betrokkenen slechts in uitzonderlijke gevallen gebruik zullen maken van de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het gebruik van hun gegevens. Dit vraagt echter wel om goede communicatie vanuit de gemeenten en/of andere Suwi-partners. Als goed uitgelegd wordt met welk doel de gegevens wel (en dus ook niet) gebruikt worden, dan is de verwachting dat weinig betrokkenen hier bezwaar tegen zullen hebben. Dit neemt niet weg dat het belangrijk is dat de mogelijkheid om bezwaar te maken blijft bestaan. Een aantal gemeenten geeft aan dat het ook vanuit het oogpunt van de inwoner belangrijk is dat dit proces eenduidig en eenvoudig is.

3.2.3. Faciliteren

De derde stap in het proces van proactieve dienstverlening is het faciliteren bij de aanvraag.



Gemeenten kunnen inwoners in de huidige situatie al op verschillende manieren faciliteren bij het doen van een aanvraag en doen dit in veel gevallen ook al. Wat nieuw is, is dat op basis van de gegevensuitwisseling die met dit Besluit mogelijk gemaakt, meer informatie al bekend is. Dit roept de vraag op in hoeverre er (meer) gebruik gemaakt kan worden van voorgevulde aanvraagformulieren.

Voorgevuld aanvraagformulier

Voor de uitvoerbaarheid van het werken met voorgevulde aanvraagformulieren zijn twee aspecten van belang: de technische uitvoerbaarheid en de inhoudelijke uitvoerbaarheid.

- Technisch is het werken met voorgevulde aanvraagformulieren goed uitvoerbaar. Afhankelijk van de applicatie die gemeenten gebruiken, kan het zijn dat de softwareleverancier hier apart zaken voor moet inrichten. Bij een deel van de applicaties kan de gemeente (in de persoon van de applicatiebeheerder en/of functioneel beheerder) dit ook zelf inrichten. De impact hiervan wordt als beperkt ingeschat.
- Inhoudelijk ligt het werken met voorgevulde aanvraagformulieren complexer. Het gaat hier om de vraag welke gegevens voorgevuld *kunnen* worden. Gemeenten geven aan dat het aantal gegevens dat zij ontvangen in het kader van proactieve dienstverlening beperkt lijkt te zijn. De gegevens die UWV en SVB versturen gaan in veel gevallen bijvoorbeeld niet verder dan naam, contactgegevens en BSN. Op basis hiervan zijn er dus überhaupt weinig gegevens om voor in te vullen. Wanneer gemeenten wel meer gegevens van UWV of SVB ontvangen, dan is het de vraag of deze gegevens voldoende betrouwbaar en actueel zijn om voor in te vullen. Gemeenten geven aan dat zij hierbij per regeling of voorziening een afweging willen maken: in bepaalde gevallen willen zij toch graag de benodigde gegevens nog zelf opvragen bij betrokkenen. In deze gevallen zal dus niet gekozen worden voor het voorinvullen van aanvraagformulieren.

Het algehele beeld is dus dat het werken met voorgevulde aanvraagformulieren in technische zin goed uitvoerbaar is, maar dat hiervoor wel per type regeling of voorziening een goede analyse gemaakt moet worden of het mogelijk en zinvol is om gegevens voor in te vullen. Gemeenten zien het risico dat hiermee een van doelstellingen van proactieve dienstverlening, namelijk het voor de inwoner vereenvoudigen van een aanvraag niet wordt gerealiseerd.

4. Impact voor gemeenten

In dit hoofdstuk wordt de impact van het Besluit Proactieve dienstverlening SZW voor gemeenten beschreven. Deze impact komt volgt uit het verschil tussen de huidige en toekomstige werkwijze, zoals deze in het vorige hoofdstuk beschreven zijn. De impact wordt in dit hoofdstuk beschreven aan de hand van de verschillende uitvoeringsaspecten.

4.1. Juridisch

Het wetsvoorstel en het besluit Proactieve dienstverlening SZW hebben de nodige juridische impact voor gemeenten.

Ten eerste is er sprake van een kan-bepaling. Dat betekent dat als gemeenten besluiten inwoners (op onderdelen) proactief te gaan benaderen, zij zich eraan verbinden dit zorgvuldig te doen, zonder dat er fouten worden gemaakt. Zij moeten voorkomen dat er willekeur ontstaat in wie wel en wie niet benaderd wordt. In het geval de gemeente de keuze maakt proactieve dienstverlening (op onderdelen) niet toe te passen loopt de gemeente mogelijk het risico dat er maatschappelijke en politieke druk ontstaat om aanwijzingen van het mogelijk recht op een regeling of voorziening wel op te volgen. Geen deelname aan proactieve dienstverlening kan leiden tot raadsvragen en klachten van inwoners. Een aantal gemeenten zien het risico dat het uitmaakt in welke gemeente je woont of je als inwoner proactief gewezen wordt op het mogelijk recht op een uitkering of voorziening. Zij achten diversiteit in overheidsdienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner onwenselijk.

Zoals in hoofdstuk 3 is uiteengezet zijn er oer de grondslag voor interne gegevensverwerking bij de gemeente maar ook over de gegevensuitwisseling met SVB en UWV nog veel juridische vragen. Wanneer hier niet meer duidelijkheid over komt, betekent dit een aanzienlijke taak voor de juridisch adviseurs van gemeenten bij de implementatie ervan. Ook ten aanzien van het eventueel inzetten van vrijwilligers bij het benaderen van inwoners is nog de nodige juridische onzekerheid. Uiteindelijk moet de gemeente de bevoegdheden beleidsmatig vastleggen in beleidsregels of mogelijk een verordening.

Bij de gegevensverwerking die voortvloeit uit de beleidskeuze om proactieve dienstverlening toe passen is ook de AVG richtinggevend. Dat betekent dat de gemeente een DPIA moet uitvoeren, moet zorgdragen voor transparantie richting inwoners. Ook zal het verwerkingsregister moeten worden aangepast (opnemen van het doel, gegevens-categorieën, de wettelijke grondslag, bewaartermijnen).

Vanuit gemeenten is behoefte aan meer ondersteuning op juridisch vlak. Dit betekent ten eerste dat er meer duidelijkheid komt over de juridische grondslag voor de interne gegevensuitwisseling en hoe deze grondslag zich verhoudt wat hierover gezegd wordt in de verschillende materiewetten. Ten tweede is behoefte aan meer landelijke richtlijnen over de wijze waarop gemeenten kunnen omgaan met de juridische aspecten van proactieve dienstverlening, om te voorkomen dat elke gemeente opnieuw het wiel gaat uitvinden.

Gewenste vervolgactie

SZW doet nader onderzoek naar de juridische grondslag voor de interne gegevensuitwisseling, in relatie tot wat hierover in de verschillende materiewetten is opgenomen. SZW en VNG dragen in afstemming met de AP zorg voor het realiseren van een handreiking over de gegevensuitwisseling (intern en extern) in het kader van proactieve dienstverlening.

4.2. Beleid en werkprocessen

Gemeenten moeten lokaal keuzes maken hoe zij om willen gaan met proactieve dienstverlening. Omdat in het wetsvoorstel en besluit proactieve dienstverlening als kan-bepaling is opgenomen, hebben gemeenten immers de mogelijkheid om lokaal te kiezen of en in welke mate zij aan de slag willen met proactieve dienstverlening. Deze keuzes moeten gemeenten vastleggen in hun lokale beleidsplannen, verordeningen en beleidsregels.

Een belangrijke randvoorwaarde voor het maken van deze lokale beleidskeuzes is, dat er ketenbrede afspraken komen over de scope en aanpak van proactieve dienstverlening. Vanwege de onderlinge afhankelijkheden tussen UWV, SVB en gemeenten ten aanzien van de gegevensuitwisseling die nodig is voor proactieve dienstverlening, is het niet wenselijk dat ieder voor zich de afweging gaat maken hoe zij met het wetsvoorstel en besluit aan de slag gaan. Landelijke afspraken op ketenniveau bieden de mogelijkheid gemeenten een helder en vooral concreet kader te bieden, waarbinnen zij zelf hun eigen lokale afwegingen kunnen maken.

Gemeenten die (delen van) taken hebben uitbesteed aan een belastingsamenwerking, een andere gemeenschappelijke regeling of een externe partij, zullen ook moeten bepalen waar zij de verschillende taken die gepaard gaan met proactieve dienstverlening willen beleggen. Dit gaat over vragen als: 'wie gaat aanwijzingen ontvangen en verzenden? Of 'wie gaat betrokkenen benaderen?'. Dit zal ook in de afspraken met deze samenwerkingspartners vastgelegd moeten worden.

Als vertaling van de lokale beleidskeuzes zullen gemeenten ook hun werkprocessen moeten aanpassen. Dit is vooral een taak van beleids- en kwaliteitsmedewerkers.

Gewenste vervolgactie

Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de scope en aanpak van proactieve dienstverlening. Gemeenten passen, in aansluiting op deze landelijke afspraken, hun lokale beleid en werkprocessen aan.

4.3. Informatie en ICT

In hoofdstuk 3 is beschreven dat op onderdelen nog niet helder is welke gegevens gemeenten ontvangen van UWV en SVB. Op onderdelen (zie paragraaf 3.2.1) hebben gemeenten behoefte aan andere of aanvullende gegevens om een goede inschatting te kunnen maken of betrokkenen naar verwachting recht hebben op bepaalde regelingen of voorzieningen. Het is daarom belangrijk dat in de samenwerkingsafspraken met UWV en SVB wordt aangescherpt welke gegevens gemeenten daadwerkelijk ontvangen en dat SZW het besluit hiervoor waar nodig nog aanpast en/of aanvult.

De gegevensuitwisseling zal ook technisch goed ondersteund moeten worden. Voor gemeenten hangt de impact van de gegevensuitwisseling sterk af van de technische wijze waarop dit verder wordt ingevuld. Gemeenten geven aan dat zij hierbij de voorkeur hebben voor het gebruikmaken van reeds bestaande infrastructures, zoals bijvoorbeeld bij de vroegsignalering schulden. Ook dient er duidelijkheid te komen of aanwijzingen individueel verstuurd worden of periodiek in een lijst of bestand. Een aantal gemeenten geeft aan voorkeur te hebben voor het laatste.

Gemeentelijke softwareleveranciers kunnen een belangrijke rol spelen bij de technische ondersteuning van de gegevensuitwisseling. Dit geldt ook voor de inrichting van het opt-outregister. Op het moment dat voor beide onderwerpen landelijk concretere afspraken gemaakt zijn, is het belangrijk dat er ook landelijke afspraken met softwareleveranciers gemaakt worden.

Hierbij geven gemeenten aan dat het voor hen belangrijk is dat voorkomen wordt dat zij extra kosten moeten maken voor aanvullende modules van softwareleveranciers.

Gewenste vervolgactie

SZW past het besluit nog aan op de in paragraaf 3.2.1 beschreven extra benodigde gegevens bij de uitwisseling tussen UWV, SVB en gemeenten.

Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de technische wijze van gegevensuitwisseling en hier worden ook (indien nodig) landelijk afspraken over gemaakt met de gemeentelijke softwareleveranciers.

4.4. Personeel

De personele impact van het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW hangt voor een groot deel af van de nadere uitwerking in ketenbrede samenwerkingsafspraken en technische ondersteuning. De benodigde extra personele capaciteit hangt onder andere af van de scope van proactieve dienstverlening (voor welke regelingen en voorzieningen wordt het toegepast) en de mate waarin zaken (technisch) ondersteund worden. Een belangrijke kanttekening hierbij is, dat het voor gemeenten binnen de huidige arbeidsmarkt en met de beschikbare financiële middelen complex is om op korte termijn hun personele capaciteit uit te breiden. Dit vraagt om voldoende tijd en extra middelen.

Gemeenten geven aan dat proactieve dienstverlening voor een deel ook vraagt om andere kennis en vaardigheden van hun medewerkers. Medewerkers moeten op hoofdlijnen kennis hebben van het totaal van regelingen en voorzieningen, om het mogelijk recht van betrokkenen te kunnen herkennen. Ook moeten zij beschikken over de vaardigheden om in de gesprekken met betrokkenen de benodigde informatie te kunnen uitvragen en betrokkenen te overtuigen een aanvraag in te dienen. Voor zover medewerkers (nog) niet beschikken over deze kennis en vaardigheden, is het van belang dat gemeenten hier tijdig rekening mee houden. Dit kunnen zij doen door te investeren in bijvoorbeeld training en intervisie. Deels zullen gemeenten hier ook in hun wervingsbeleid rekening mee moeten houden, door het aantrekken van medewerkers met een enigszins ander profiel.

Gewenste vervolgactie

Gemeenten beoordelen de benodigde kennis en vaardigheden van hun medewerkers en houden hier in hun werving en training rekening mee. De beschikbaarheid van een landelijke of regionaal aanbod van trainingen of een helpdesk is hierbij belangrijk.

5. Financiële impact

Bij de financiële impact van het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen drie soorten financiële impact:

- Kosten voor extra verstrekkingen van regelingen en voorzieningen
- Incidentele uitvoeringskosten
- Structurele uitvoeringskosten

5.1. Kosten voor extra verstrekkingen

De kosten voor extra verstrekkingen hangen sterk af van de mate waarin het doel van proactieve dienstverlening gerealiseerd wordt: het terugdringen van het niet-gebruik van regelingen en voorzieningen. Hierbij spelen verschillende factoren een rol:

- De **scope** van proactieve dienstverlening: wanneer proactieve dienstverlening toegepast wordt op alle in het Besluit genoemde regelingen en voorzieningen, dan zal het aantal extra verstrekkingen naar verwachting op al deze regelingen en voorzieningen toenemen. Wanneer proactieve dienstverlening (in eerste instantie) slechts op bepaalde typen regelingen en voorzieningen wordt toegepast, dan zullen de extra verstrekkingen ook alleen voor die regelingen en voorzieningen toenemen. De verwachting is dat de implementatie van proactieve dienstverlening gefaseerd zal plaatsvinden (zie ook hoofdstuk 6). Dit betekent dat ook de kosten voor extra verstrekkingen gefaseerd zullen stijgen.
- **Succesvolle aanpak**: de kosten voor extra verstrekkingen hangen uiteindelijk af van het succes van de gekozen aanpak. In de aanpak zitten verschillende stappen die dit succes mede bepalen:
 - Hoeveel potentiële rechthebbenden komen door de gegevensuitwisseling tussen de Suwi-partijen extra in beeld?
 - Hoeveel van deze mensen worden succesvol benaderd (m.a.w. in hoeveel gevallen lukt het om daadwerkelijk in contact te komen)?
 - Tot hoeveel extra aanvragen leidt dit?
 - Hoeveel van deze aanvragen leiden ook daadwerkelijk tot een verstrekking?

Wanneer proactieve dienstverlening succesvol is en leidt tot extra verstrekkingen, dan hangen de extra kosten hiervoor af van het type regeling of voorziening. De bedragen waarom het gaat, kunnen bijvoorbeeld voor algemene bijstand, aanvullende of bijzonder bijstand, schuldhelpverlening of kwijtschelding lokale belastingen sterk uiteenlopen.

Hier komt ook bij, dat de **financieringswijze** voor de verschillende regelingen en voorzieningen verschillend is. Voor een deel van de taken waarvoor proactieve dienstverlening mogelijk wordt, geldt voor gemeenten een wettelijke verplichting om deze uit te voeren (taken in medebewind). Dit zijn de algemene bijstand, de bijzondere bijstand, de individuele inkomensvoorslag, de studietoeslag, schuldhelpverlening en de tegemoetkoming eenverdienersproblematiek. De minimaregelingen en de kwijtschelding lokale belastingen vallen onder de autonome bevoegdheid van gemeenten.

De algemene bijstand wordt gefinancierd vanuit het BUIG-budget (geoormerkt geld). De kosten voor eventuele extra verstrekkingen worden hierin in principe gecompenseerd. Hierbij vraagt de systematiek die wordt toegepast wel aandacht. Het budget BUIG van jaar t is gebaseerd op de realisatie van jaar t-1. Meerkosten door extra verstrekkingen gemaakt in jaar t worden op macroniveau pas een jaar later gecompenseerd. Met deze systematiek zijn daardoor de kosten voor extra verstrekkingen in jaar t voor de gemeenten. In overleg met het rijk kan dit desgewenst

worden opgelost (inboeken van een beleidseffect, een inschatting van de verwachte meerkosten voor het macrobudget van jaar t).

De andere uitkeringen, regelingen en voorzieningen (deels medebewindtaken) die gemeenten uitvoeren en waarvoor proactieve dienstverlening mogelijk wordt, worden door gemeenten gefinancierd vanuit de algemene uitkering van het gemeentefonds. Dit zijn niet geormerkte middelen; op basis hiervan stellen gemeenten lokaal budgetten vast voor deze regelingen en voorzieningen. Meerkosten voor extra verstrekkingen op deze regelingen en voorzieningen worden niet automatisch gecompenseerd en zijn in principe voor rekening van de individuele gemeenten, tenzij hier aanvullende afspraken over gemaakt worden.

Uitkering of voorziening	In medebewind	Budget
Algemene bijstand	x	BUIG
Bijzondere bijstand	x	Gemeentefonds
Individuele inkomenstoelage	x	Gemeentefonds
Studietoelage	x	Gemeentefonds
Tegemoetkoming eenverdienersproblematiek	x	Gemeentefonds
Schuldhulpverlening	x	Gemeentefonds
Minimaregelingen		Gemeentefonds
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen		Gemeentefonds

Binnen de scope van deze uitvoeringstoets is geen berekening gemaakt van de verwachte kosten voor extra verstrekkingen. Dit heeft deels te maken met het grote aantal variabelen dat de hoogte van deze kosten beïnvloed en het ontbreken van informatie over een deel van deze variabelen. Daarnaast heeft het ook te maken met het feit dat hierover eerst heldere afspraken nodig zijn wat betreft de financiering van deze extra kosten. Voor deze kosten is een aanvullend kostenonderzoek op een later moment (wanneer op beide punten meer duidelijkheid is) gewenst.

Gewenste vervolgactie

SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de kosten voor extra verstrekkingen. Het is wenselijk dat vervolgens SZW opdracht geeft voor een aanvullend kostenonderzoek om de verwachte kosten voor extra verstrekkingen in beeld te brengen.

5.2. Incidentele uitvoeringskosten

Bij de implementatie van het besluit Proactieve dienstverlening SZW moeten eenmalige kosten gemaakt worden. Dit zijn deels kosten die centraal gemaakt moeten worden, om landelijk afspraken te maken en zaken te regelen (waaronder kosten voor afdoende ICT-ondersteuning). Deels zijn het ook kosten die gemeenten lokaal moeten maken. In hoofdstuk 6 wordt afzonderlijk ingegaan op de implementatie. Hierbij wordt beschreven welke stappen nodig zijn en waar de verschillende incidentele kostenposten zitten.

Gewenste vervolgactie

Spreek af en maak als SZW mogelijk dat de VNG de incidentele kosten voor de start van de implementatie, zowel voor individuele gemeenten als voor de landelijke implementatieondersteuning uitwerkt als onderdeel van het implementatieplan.

5.3. Structurele uitvoeringskosten

Wanneer het besluit Proactieve dienstverlening SZW volledig wordt geïmplementeerd, dan brengt dit ook substantieel extra structurele uitvoeringskosten met zich mee. In deze uitvoeringstoets is een eerste inschatting gemaakt van deze structurele uitvoeringskosten. Hierbij dienen enkele belangrijke kanttekeningen gemaakt te worden:

- De structurele uitvoeringskosten van gemeenten zijn afhankelijk van een groot aantal variabelen, waarbij in veel gevallen nog onduidelijkheden en vragen bestaan. Enkele van deze variabelen zijn:
 - De **scope** van de toegepaste proactieve dienstverlening: wanneer proactieve dienstverlening voor alle in het besluit genoemde regelingen en voorzieningen wordt toegepast, dan zijn de uitvoeringskosten hoger dan wanneer ervoor gekozen wordt om slechts op enkele regelingen of voorzieningen proactieve dienstverlening te gaan toepassen. In de berekening in deze uitvoeringstoets is uitgegaan van de brede scope zoals deze in het besluit beschreven is.
 - De **hoeveelheid gegevens** die uitgewisseld gaan worden tussen de Suwi-partners: wanneer gemeenten meer gegevens ontvangen van UWV en SVB, dan betekent dit ook hogere uitvoeringskosten. Deze gegevens moeten immers nader onderzocht worden, betrokkenen moeten benaderd worden en de aanvragen die als gevolg hiervan binnenkomen, moeten verwerkt worden. In de berekening is een inschatting gemaakt van de hoeveelheid gegevens. Het is belangrijk dat deze inschatting op basis van nadere afspraken en praktijkervaringen regelmatig bijgesteld wordt.
 - De **wijze van benadering** van betrokkenen: gemeenten kunnen betrokkenen op verschillende wijzen proactief benaderen. Dit kan bijvoorbeeld per brief zijn, telefonisch of door middel van een huisbezoek. Ook combinaties (bijvoorbeeld eerst een brief sturen en daarna nabellen) zijn mogelijk. De keuze voor één of meerdere benaderingswijzen kan per gemeente verschillen en hangt onder andere af van het aantal verwachte aanwijzingen waarop geacteerd moet worden en de ingeschatte succeskans van een benaderingswijze voor een specifieke doelgroep (dit kan bijvoorbeeld ook per wijk of buurt verschillen). De benodigde tijdsinvestering en de daarmee gepaard gaande uitvoeringskosten verschillen per wijze van benadering. In de berekening zijn enkele aannames gedaan voor de gehanteerde benaderingswijzen. Ook hier is van belang om deze aannames op basis van praktijkervaringen regelmatig bij te stellen.
- Het feit dat het wetsvoorstel en het besluit, proactieve dienstverlening als **kan-bepaling** presenteren, maakt dat het onzeker is of en in welke mate gemeenten aan de slag gaan met proactieve dienstverlening. De landelijke structurele uitvoeringskosten worden enerzijds mede bepaald door de mate waarin gemeenten proactieve dienstverlening gaan toepassen. Anderzijds bepalen de verwachte uitvoeringskosten en de compensatie van deze kosten ook in welke mate gemeenten aan de slag gaan met proactieve dienstverlening. Het is daarom belangrijk dat er duidelijke afspraken komen over de compensatie van de uitvoeringskosten die gemeenten als gevolg van dit wetsvoorstel en besluit moeten maken. In deze berekening is de aanname gedaan dat alle gemeenten proactieve dienstverlening gaan toepassen voor

alle regelingen en voorzieningen waarvoor dit mogelijk gemaakt wordt door het wetsvoorstel en besluit.

Hieronder wordt de berekening van de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten gegeven. Deze berekening betreft een indicatieve, verkennende raming. Deze schatting is bedoeld om de orde grootte van de structurele kosten te duiden en een basis te bieden voor nadere analyse. De uitkomst is afhankelijk van een aantal aannames en beschikbare (beperkte) gegevens. Deze aannames worden waar nodig toegelicht. De grijze cellen geven aan waar de onzekere dan wel beïnvloedbare variabelen zitten die de hoogte van de kosten bepalen. De berekening is opgebouwd langs een aantal onderdelen.

Verwachte aantal aanwijzingen

Aantal aanwijzingen		
Aantal huishoudens dat <i>gebruik maakt</i> van algemene bijstand ¹²	320.000	huishoudens
Geschatte niet-gebruik algemene bijstand ¹³	35%	
Niet-gebruik/ potentiële doelgroep proactieve dienstverlening	170.000	huishoudens
Geschatte % van de potentiële doelgroep dat per jaar door proactieve dienstverlening in beeld komt	50%	
Aantal 'terechte' aanwijzingen (huishoudens die daadwerkelijk tot de doelgroep behoren)	85.000	aanwijzingen
Geschatte % 'onterechte' aanwijzingen (huishoudens die uiteindelijk geen recht blijken te hebben)	60%	
Totaal aantal aanwijzingen per jaar	213.000	aanwijzingen

- Allereerst is een schatting gemaakt van het verwachte aantal aanwijzingen dat gemeenten per jaar ontvangen voor *alle* door gemeenten uitgevoerde regelingen en voorzieningen die in het conceptbesluit zijn genoemd.
- Er zijn op dit moment geen gevalideerde cijfers voorhanden van het aantal aanwijzingen dat gemeenten jaarlijks mogen verwachten van UWV en SVB. Het ministerie van SZW heeft wel een eerste globale interne analyse gedaan naar het aantal huishoudens dan wel personen per doelgroep die in het conceptbesluit worden genoemd, deels gebaseerd op openbare bronnen en deels op gegevens van UWV en SVB. Deze interne analyse is een goed begin om zicht te krijgen op het aantal aanwijzingen, echter er zijn in overleg met de ketenpartners nog diverse correcties op deze cijfers nodig (zie bijlage C).¹⁴ Dat bleek binnen het tijdsbestek van de uitvoeringstoets niet mogelijk. Bovendien geven deze cijfers geen inzicht in het aantal interne aanwijzingen bij gemeenten. Dit maakt dat uit deze analyse op dit moment geen cijfer is af te leiden van het aantal aanwijzingen waarmee gerekend kan worden.

¹² Bron: Inspectie SZW, Onderzoek niet-gebruik algemene bijstand. Dit is exclusief IOAW, IOAZ, bbz en LKS.

¹³ Bron: Significant, Synthesestudie niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW

¹⁴ Bron: Ministerie van SZW.

- Daarom is voor een inschatting van het aantal te verwachte aanwijzingen uitgegaan van het geschatte niet-gebruik van de algemene bijstand, als *indicatie voor het totaal*. Hierover zijn immers betrouwbare gegevens voorhanden. Het geschatte niet-gebruik bij andere regelingen en voorzieningen is hier dus buiten beschouwing gelaten. Ten eerste omdat hierover weinig betrouwbare en recente gegevens voorhanden zijn. Daarnaast omdat de verwachting is dat er een mate van overlap zit (huishoudens die van meerdere voorzieningen geen gebruik maken).
- Op basis van 35% niet-gebruik bij een huidig bereik van de algemene bijstand (namelijk 320.000 huishoudens), is de ingeschatte potentiële doelgroep van proactieve dienstverlening minimaal 170.000 huishoudens.
- Vervolgens is de aanname gedaan dat 50% van deze potentiële doelgroep per jaar in beeld komt door middel van interne gegevensuitwisseling of aanwijzingen van UWV en SVB. De verwachting is dat slechts een deel van de huishoudens die geen gebruik maken van een regeling maar er wel recht op hebben niet bij de (andere) Suwi-partners in beeld zijn en buiten beeld blijven. Zo is bekend dat een aanzienlijk deel van de huishoudens die geen gebruik maken van de regelingen en voorzieningen zelfstandigen (zzp'ers) zijn of personen zijn zonder inkomen of uitkering. Hoe groot het aandeel is van huishoudens dat niet bij de Suwi-partijen in beeld is, is niet bekend. Om een eerste schatting te kunnen geven van de uitvoeringskosten is uitgegaan van een conservatieve schatting van 50%.
- Vervolgens zullen de Suwi-partners ook aanwijzingen geven die huishoudens betreffen die uiteindelijk toch geen recht blijken te hebben op regelingen of voorzieningen. De mate waarin dit het geval zal zijn, hangt voor een belangrijk deel af van de kwaliteit van de gegevens die gemeenten ontvangen. De uitvoeringstoets laat zien dat hier een belangrijke zorg ligt bij gemeenten. Zo wijzen gemeenten erop dat zij het risico zien dat UWV en SVB, aanwijzingen op basis van individuele gegevens geven, terwijl voor veel gemeentelijke regelingen en voorzieningen naar het huishoudensniveau gekeken moet worden. Ook het vermogen is veelal een belangrijk criterium. Bij de kostenberekening is daarom de aanname gedaan dat 60% van de aanwijzingen die gemeenten per jaar ontvangen, uiteindelijk onterecht blijken te zijn.
- Deze aannames leiden naar schatting tot een jaarlijks aantal van 213.000 aanwijzingen, op basis waarvan gemeenten proactieve dienstverlening kunnen gaan toepassen. Deze aantallen zijn afgerond op duizendtallen.

Onderzoek – interne gegevensuitwisseling

Onderzoek – interne gegevensuitwisseling	Aantal	Schaal	Uurtarief ¹⁵	Uren	Kosten
Optie A - bestandskoppelingen					
Inzet per gemeente data-analist	342	11	€ 93	48	€ 1.526.688
Inzet per gemeente kwaliteitsmedewerker	342	10	€ 84	48	€ 1.378.944
Optie B – individuele aanwijzingen op casusniveau					
Extra tijd consultant per aanvraag/intake voor bredere check en aanwijzing	50.000	9	€ 78	0,25	€ 975.000

¹⁵ Bron: Handleiding Overheidstarieven 2025. Uitgegaan is van het uurtarief productieve uren ex btw.

Bij de kostenberekening voor de interne gegevensuitwisseling zijn de twee eerdergenoemde opties uitgewerkt, namelijk het maken van bestandskoppelingen en individuele aanwijzingen op casusniveau.

- Bij het maken van bestandskoppelingen en de analyse is uitgegaan van de inzet van een data-analist (of een vergelijkbare functie) voor de technische inrichting van de bestandskoppelingen. Daarnaast is uitgegaan van de inzet van een kwaliteitsmedewerker (of een vergelijkbare functie) voor de meer inhoudelijke inrichting van de bestandskoppelingen (welke bestanden en gegevens zijn zinvol om te koppelen). Voor beide is op basis van de gesprekken uitgegaan van een gemiddelde inzet van een halve dag per maand. Dit kan uiteraard per gemeente (onder andere afhankelijk van de gemeentegrootte) verschillen.
- Bij de individuele aanwijzingen op casusniveau is op basis van de gesprekken een inschatting gemaakt van de extra tijd die consultants of klantmanagers in verschillende domeinen en verschillende teams nodig hebben om bij de intake of aanvraag van een specifieke regeling of voorziening te beoordelen of de betrokkene mogelijk ook recht heeft op andere regelingen en voorzieningen. Hierbij is uitgegaan van 50.000 intakes of aanvragen per jaar, waarbij een kwartier extra tijd nodig is om deze inschatting te maken.

Onderzoek – gegevensuitwisseling met UWV/SVB

Onderzoek – gegevensuitwisseling UWV/SVB	Aantal	Schaal	Uurtarief	Uren	Kosten
Gegevensverstrekking UWV/SVB aan gemeenten					
Inzet per gemeente admin. medew. voor ophalen en verrijken aanwijzingen	342	8	€ 72	96	€ 2.363.904
Gegevensverstrekking gemeenten aan UWV/SVB					
Inzet per gemeente kwaliteitsmedewerker voor verzending aanwijzingen aan SVB	342	10	€ 84	48	€ 1.378.944
Inzet per gemeente kwaliteitsmedewerker voor verzending aanwijzingen aan UWV	342	10	€ 84	48	€ 1.378.944

- Bij de gegevensverstrekking van UWV en SVB naar gemeenten is de aanname gedaan dat per gemeente een administratief medewerker een keer per maand de aanwijzingen ontvangt of ophaalt en deze vervolgens (voor zover mogelijk) verrijkt met informatie die reeds bij de gemeente bekend is over de betrokkenen. Dit betekent een check in de verschillende gemeentelijke systemen. Hierbij is de aanname gedaan dat deze medewerker hier gemiddeld één dag in de maand mee bezig is. Ook dit kan uiteraard per gemeente verschillen, mede afhankelijk van de gemeentegrootte en het daarmee samenhangende aantal aanwijzingen dat binnenkomt.
- Bij de gegevensverstrekking van gemeenten aan UWV en gemeenten is de aanname gedaan dat dit per gemeente eens per maand gebeurt. Hierbij is in de berekening uitgegaan van een kwaliteitsmedewerker (of een vergelijkbare functie) die per maand een halve dag bezig is met de verzending aan UWV en een halve dag met de verzending aan SVB.

Informatie en advies

Informatie en advies						
Uitgangspunten benaderingswijze per aanwijzing						
% aanwijzingen waarvoor een brief of email verstuurd wordt					100%	
% aanwijzingen waar telefonisch of via app contact opgenomen wordt					50%	
% aanwijzingen waar huisbezoek wordt afgelegd					25%	
Tijdsbesteding per benaderingswijze		Aantal	Kosten per brief/email¹⁶		Kosten	
Kosten benadering per brief of email		213.000	€ 2,50		€ 532.500	
		Aantal	Schaal	Uurtarief	Uren	Kosten
Inzet consulent telefonisch of app contact		106.500	9	€ 78	0,25	€ 2.076.750
Inzet huisbezoek		53.250	8	€ 72	1,5	€ 5.751.000

- Bij de berekening voor de fase van Informatie en advies zijn allereerst aannames gedaan voor de benaderingswijzen die gekozen worden per aanwijzing. Hierbij is ervan uitgegaan dat bij alle aanwijzingen eerst een brief of email gestuurd wordt. Vervolgens wordt in de helft van de gevallen, telefonisch contact gezocht (naar aanleiding van de gestuurde brief). In een kwart van de gevallen wordt gekozen voor een huisbezoek.
- Vervolgens zijn de kosten per benaderingswijze berekend. De kosten voor een brief zijn € 2,50. Dit is gebaseerd op de eerdere uitvoeringstoets van VNG Realisatie op de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Bij het telefonisch contact is op basis van de interviews gerekend met een kwartier per telefoongesprek. Hierbij is ook rekening gehouden met het feit dat in veel gevallen meerdere pogingen nodig zullen zijn om de betrokkene aan de telefoon te krijgen. Bij het huisbezoek is uitgegaan van anderhalf uur per huisbezoek. Ook hier is rekening gehouden met het feit dat een medewerker vaak meerdere keren langs zal moeten gaan. Bij de schaal van de medewerker die het huisbezoek aflegt, is uitgegaan van een gemiddelde. De aanname is dat dit soms door betaalde medewerkers van de gemeente zal gebeuren, maar soms ook – als dit mogelijk is - door (vrijwillige) medewerkers vanuit bestaande structuren in het voorliggend veld.

(Faciliteren van de) aanvraag

(Faciliteren) aanvraag						
Uitgangspunten voor (faciliteren) aanvraag						
% aanwijzingen dat tot een aanvraag leidt					10%	
Tijdsbesteding afhandeling extra aanvragen		Aantal	Schaal	Uurtarief	Uren	Kosten
Inzet consulent		21.300	9	€ 78	1	€ 1.661.400
Uitgangspunten toename aantal verstrekkingen						
% aanvragen dat tot een verstrekking leidt					40%	
Aantal extra verstrekkingen					8.500	

¹⁶ Bron: VNG Realisatie, Uitvoeringstoets wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, 2021. Dit bedrag bevat portokosten, kosten voor de brief / envelop en kosten voor het maken en afhandelen van de brief.

Toename gebruik i.r.t. huidige gebruik	2,7%
--	------

- Bij de fase van het faciliteren van de aanvraag is de aanneming gedaan dat uiteindelijk 10% van de aanwijzingen ook daadwerkelijk tot een aanvraag leidt. Dit betekent dat er 21.300 extra aanvragen per jaar bij gemeenten binnenkomen. Hierbij is gerekend met een inzet van een uur per aanvraag.
- Vervolgens is de aanneming gedaan dat van het aantal extra aanvragen 40% terecht blijkt te zijn en ook daadwerkelijk tot een verstrekking leidt. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat ook een deel van de aanwijzingen die gemeenten van UWV en SVB ontvangen, onterecht zijn. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met het feit dat UWV en SVB aanwijzingen versturen op basis van individuele gegevens, terwijl gemeenten in veel gevallen kijken naar het huishoudensniveau. Maar ook andere factoren kunnen hierbij een rol spelen, zoals veranderingen in de situatie van betrokkenen. Op basis van deze 40% is de uitkomst dat van de 213.000 aanwijzingen er uiteindelijk 8.520 resulteren in een nieuwe verstrekking. Afgezet tegen het huidige gebruik van de Algemene Bijstand (waar deze berekening op is gebaseerd), betekent dit een toename van het gebruik van 2,7% per jaar.

Totaal verwachte structurele uitvoeringskosten

Totaal structurele kosten proactieve dienstverlening per jaar (afgerond op € 100.000)	
Onderzoek – interne gegevensuitwisseling	€ 3.900.000
Onderzoek – gegevensuitwisseling met UWV/SVB	€ 5.100.000
Informatie en advies	€ 8.400.000
(Faciliteren) aanvraag	€ 1.700.000
Totaal	€ 19.100.000

De structurele uitvoeringskosten voor gemeenten komen in deze berekening uit op ruim € 19 miljoen per jaar. Hierbij wordt opgemerkt dat uitgegaan is van implementatie van de volledige scope van het wetsvoorstel en besluit. Op basis van de interviews die voor deze uitvoeringstoets gehouden zijn, lijkt een meer gefaseerde implementatie realistischer. Desalniettemin mag verwacht worden dat de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten op termijn wel oplopen tot deze orde grootte.

Gevoeligheidsanalyse

Het aantal aanwijzingen en de kwaliteit van de aanwijzingen zijn in belangrijke mate van invloed op de totale kosten. Daarom is het van belang dat bij de landelijke implementatie zo snel mogelijk beter inzicht wordt gerealiseerd in het werkelijk aantal te verwachten aanwijzingen, met name van UWV en SZW, op basis van een analyse van de administraties van de uitvoeringsorganisaties. Daarnaast is het van belang om ketenafspraken te maken over welke gegevens geleverd gaan worden en wat er nodig is om de kwaliteit van de gegevens die gemeenten ontvangen geoptimaliseerd kunnen worden.

Het aantal aanwijzingen van 213.000 waarmee voor de uitvoeringstoets is gerekend, lijkt een realistische richting waar gemeenten jaarlijks rekening mee moeten houden. De cijfers van de eerder genoemde interne analyse van SZW bieden – mits de nodige correcties kunnen worden toegepast - enig houvast bieden voor dit aantal.

Impact van het jaarlijks aantal aanwijzingen op de geschatte structurele uitvoeringskosten	
Aantal aanwijzingen	Verwachte structurele kosten
100.000	13.700.000
150.000	16.100.000
200.000	18.500.000
250.000	20.800.000
300.000	23.100.000
400.000	27.800.000

Gewenste vervolgactie

SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten. De in deze uitvoeringstoets gemaakte berekening vormt hiervoor het startpunt, maar de berekening wordt regelmatig op basis van nadere afspraken en praktijkervaringen bijgesteld.

6. Implementatie

Deze uitvoeringstoets geeft het beeld dat het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW een wettelijk kader bieden voor het toepassen van proactieve dienstverlening, maar dat er nog veel aanvullende stappen nodig zijn om daadwerkelijk tot implementatie van het wetsvoorstel en besluit te komen. In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van deze stappen.

6.1. Programmatische aanpak

Het wetsvoorstel en besluit bieden een kan-bepaling voor het toepassen van proactieve dienstverlening voor een breed aantal regelingen en voorzieningen, met een grondslag voor de daarbij benodigde gegevensuitwisseling. Veel zaken die nodig zijn om tot implementatie over te gaan, staan niet in het wetsvoorstel en besluit beschreven (logischerwijs, dit is in veel gevallen ook niet de plek hiervoor) en zijn op dit moment nog onduidelijk. Daarom is een programmatische aanpak nodig om deze zaken gefaseerd gezamenlijk met de betrokken ketenpartners nader uit te werken. Deze programmatische aanpak dient in ieder geval uit een aantal elementen te bestaan.

Samenwerkingsafspraken

Proactieve dienstverlening is een ketenverantwoordelijkheid. Voor de concrete uitwerking zijn daarom vanaf de start samenwerkingsafspraken nodig tussen de betrokken ketenpartners: UWV, SVB en gemeenten. De kan-bepaling uit het wetsvoorstel en besluit biedt partijen de mogelijkheid om zelf te bepalen of en op welke wijze zij aan de slag gaan met proactieve dienstverlening. Voor een succesvolle implementatie is echter nodig dat er een gezamenlijke aanpak komt, waarbij de scope-afbakening, werkwijze en gegevensuitwisseling op elkaar aansluiten. Daarom dient er een programma-organisatie ingericht te worden, waarin UWV, SVB, VNG (namens gemeenten) en ook de softwareleveranciers van gemeenten actief vertegenwoordigd zijn.

Prioritering en fasering

Bij het gezamenlijk bepalen van de scope en werkwijze is het van belang dat goed gekeken wordt naar de prioritering en fasering. Hierbij is het van belang om enerzijds gezamenlijk te kijken naar de typen regelingen en voorzieningen waar de verwachte toegevoegde waarde van proactieve dienstverlening het grootst is. Op basis hiervan kan een prioritering vastgesteld worden. Anderzijds zal ook gekeken moeten worden naar de beschikbare capaciteit en middelen om met proactieve dienstverlening aan de slag te gaan. Deze bepalen immers grotendeels het tempo waarmee aan de slag gegaan kan worden met proactieve dienstverlening. Op basis van deze beide criteria (effectiviteit en beschikbare capaciteit en middelen) kan een fasering opgesteld worden.

Technische ondersteuning

Voor een aantal onderdelen van proactieve dienstverlening zijn landelijke afspraken nodig over de technische uitwerking. Het gaat hierbij specifiek om twee zaken.

Ten eerste moeten in de keten afspraken gemaakt worden over de wijze van gegevensuitwisseling. Het gaat hierbij om afspraken over de infrastructuur die gebruikt wordt voor de gegevensuitwisseling: bestaande of nieuwe infrastructuur, koppelingen of webportals et cetera. Daarnaast (en daarmee samenhangend) gaat het ook over de vraag of aanwijzingen individueel uitgewisseld gaan worden of als periodieke lijsten. Op basis van deze afspraken moeten de benodigde voorzieningen gebouwd en/of ingericht worden. Voor gemeenten hebben de gemeentelijke softwareleveranciers hierin een belangrijke rol. Het is belangrijk dat er, op basis van de ketenbrede afspraken, vanuit het landelijke programma afspraken gemaakt worden met de

softwareleveranciers. Dit voorkomt dat gemeenten dit individueel met hun softwareleverancier moeten bespreken.

Ten tweede moeten er afspraken gemaakt worden over de inrichting van het opt-outregister. In hoofdstuk 3 zijn enkele vragen en aandachtspunten beschreven ten aanzien van het opt-outregister. Hier moeten vanuit het ketenbrede programma afspraken over gemaakt worden. Ook wanneer gekozen wordt voor een register per organisatie (zoals nu in het besluit is beschreven), is het voor gemeenten belangrijk dat hier landelijk uniforme afspraken over gemaakt worden. Wanneer gemeentelijke softwareleveranciers een rol spelen bij de inrichting van een dergelijk register, dan is opnieuw van belang dat hier vanuit het landelijke programma afspraken over gemaakt worden met de softwareleveranciers.

Implementatieondersteuning

Naast de technische ondersteuning hebben gemeenten ook behoefte aan inhoudelijke implementatieondersteuning. Bij gemeenten leven nog veel vragen over de wijze waarop zij proactieve dienstverlening kunnen gaan toepassen. Wanneer hier geen goede implementatieondersteuning geboden wordt, dan bestaat het risico dat gemeenten (binnen de ruimte van de kan-bepaling) ervoor kiezen om vooralsnog niet te starten met proactieve dienstverlening. De implementatieondersteuning kan onder andere bestaan uit handreikingen voor de verschillende onderdelen van proactieve dienstverlening waar gemeenten mee aan de slag kunnen, praktijkvoorbeelden van andere gemeenten die als inspiratie kunnen dienen en individuele begeleiding van gemeenten (bijvoorbeeld trainingen of een helpdesk) bij de concrete stappen die zij moeten zetten. Denk hierbij ook aan een handreiking voor het ontwikkelen van een benaderingswijze/communicatiestrategie die zo goed mogelijk aansluit bij diverse doelgroepen (wat werkt wel en wat niet) en het vereenvoudigen van de aanvraag.

Experimenten en pilots

Het besluit bevat een experimenteerbepaling. Deze biedt gemeenten en ketenpartners de ruimte om aan de hand van pilots en experimenten stap voor stap aan de slag te gaan met proactieve dienstverlening. Op basis van de gezamenlijke prioritering en fasering (zie hierboven) kunnen deze experimenten en pilots ingericht worden en kan geleerd worden van de praktijkervaringen die hier worden opgedaan. Evaluatie van deze experimenten en pilots kan ook weer helpen om bepaalde aannames en uitgangspunten bij te stellen en de benodigde vervolgstappen te bepalen.

6.2. Wettelijk kader dat meegroeit

De hierboven beschreven programmatische aanpak vraagt om een wettelijk kader dat meegroeit. Het nu voorliggende wetsvoorstel en besluit bieden een kader op basis waarvan gestart kan worden met de implementatie van proactieve dienstverlening, maar veel zaken zijn op dit moment nog onduidelijk. Op basis van praktijkervaringen die gaandeweg opgedaan worden, kan het zijn dat het wettelijk kader aangepast moet worden. Een concreet voorbeeld hiervan betreft de gegevens die op basis van het besluit uitgewisseld mogen worden voor proactieve dienstverlening. Wanneer bij de implementatie blijkt, dat voor een bepaalde type regeling of voorziening extra of andere gegevens nodig zijn, dan zal het besluit hierop aangepast moeten worden. Het is belangrijk dat dit dan op een relatief eenvoudige en snelle wijze gebeurt.

6.3. Financieel kader dat meegroeit

In deze uitvoeringstoets is een berekening gemaakt van de verwachte structurele uitvoeringskosten voor gemeenten. Hierbij zijn verschillende aannames gedaan, die in de praktijk getoetst zullen moeten worden. Voor de implementatie van het wetsvoorstel en besluit is van belang dat gemeenten weten welke financiële middelen beschikbaar zijn, dat deze toereikend zijn

voor wat zij gaan doen en dat de financiële middelen ook meegroeien met elke volgende stap die bij de implementatie gezet wordt.

Gewenste vervolgactie

De gezamenlijke ketenpartners starten een programmatische aanpak om concreet invulling te geven aan het wettelijk kader dat in het wetsvoorstel en besluit gegeven wordt voor proactieve dienstverlening.

SZW zorgt aansluitend op deze programmatische aanpak voor een wettelijk kader en financiële middelen die meegroeien met de implementatie en ontwikkeling van proactieve dienstverlening.

6.4. Incidentele kosten voor start implementatie

De incidentele kosten die gemeenten moeten maken voor de implementatie van het wetsvoorstel en besluit, zijn op dit moment nog moeilijk concreet te berekenen. Deze kosten hangen sterk af van enkele keuzes die nog gemaakt moeten worden. Wel kunnen enkele voorbeelden genoemd worden van kostenposten die in ieder geval zullen ontstaan.

ICT-aanpassingen

Er zullen eenmalig kosten gemaakt moeten worden voor het inrichten van het opt-outregister en de gegevensuitwisseling met UWV en SVB. Omdat nog niet duidelijk is hoe deze beide onderdelen er concreet uit gaan zien, kunnen de kosten op dit moment nog niet berekend worden. Wanneer hierover ketenbreed afspraken gemaakt zijn (binnen de programmatische aanpak, zie boven), kan deze berekening wel gemaakt worden.

Aanpassen van lokaal beleid en werkprocessen

Gemeenten zullen hun lokale beleid en werkprocessen moeten aanpassen. Dit vraagt om eenmalige werkzaamheden door beleids- en kwaliteitsmedewerkers. Vanwege de programmatische aanpak zullen beleid en werkprocessen naar verwachting ook gefaseerd aangepast moeten worden. De kosten hiervan hangen dan ook samen met de gefaseerde implementatie die in het landelijke programma nog uitgewerkt moet worden.

Instructie van medewerkers

Medewerkers die een rol krijgen in proactieve dienstverlening, moeten geïnstrueerd worden. Gemeenten kunnen kiezen hoe zij deze instructie vormgeven. Dit kan een bespreking in een teamoverleg zijn, maar ook een (eenmalige of meerdaagse) training. Dit hangt ook af van de fasering en gekozen werkwijze.

Landelijke implementatieondersteuning

Zoals hierboven reeds beschreven, is er behoefte aan landelijke implementatieondersteuning voor gemeenten. Voor het inrichten van deze landelijke implementatieondersteuning zijn ook financiële middelen nodig. VNG is inmiddels bezig met het opstellen van een implementatieplan, waarin de verschillende ondersteuningswerkzaamheden worden uitgewerkt. In dit implementatieplan zal ook een inschatting gemaakt worden van de benodigde financiële middelen.

Gewenste vervolgactie

VNG werkt de incidentele kosten voor de start van de implementatie, zowel voor individuele gemeenten als voor de landelijke implementatieondersteuning, uit in een implementatieplan. SZW zorgt, aansluitend op dit implementatieplan, voor compensatie van de incidentele kosten.

7. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies van deze uitvoeringstoets gegeven. Vervolgens worden op basis van de in dit rapport genoemde 'gewenste vervolgacties' ook aanbevelingen gegeven voor de verdere uitwerking en implementatie van het besluit Proactieve dienstverlening SZW.

7.1. Conclusies

De conclusies van deze uitvoeringstoets worden weergegeven in de vorm van beantwoording van de onderzoeksvragen.

Welke organisaties zullen het besluit uitvoeren?

Het wetsvoorstel en besluit Proactieve dienstverlening SZW kunnen worden uitgevoerd door de Suwi-partijen: UWV, SVB en gemeenten.

Welke gemeenten proactieve dienstverlening zullen gaan uitvoeren en voor welke regelingen en voorzieningen is op voorhand niet te zeggen, aangezien het een kan-bepaling is. Dit zal afhangen van de beleidskeuzes die gemeenten hierin gaan maken en de samenwerkingsafspraken die in de keten gemaakt worden. Vanuit het perspectief van inwoners betekent dit dat de woongemeente bepalend is of zij al dan niet proactief benaderd zullen worden.

De uitvoering van de regelingen en voorzieningen waarvoor proactieve dienstverlening mogelijk wordt gemaakt is in de huidige situatie verschillend georganiseerd. Veel gemeenten hebben (delen van) de huidige taken uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling of een andere externe partij. Dat betekent dat gemeenten de nodige keuzes dienen te maken waar zij (deel)taken gaan beleggen en dat de uitvoering van proactieve dienstverlening mogelijk divers georganiseerd zal worden door gemeenten.

Is helder wat de opgedragen taak is?

Op hoofdlijnen is voor gemeenten duidelijk wat proactieve dienstverlening inhoudt. Veel gemeenten zien zeker meerwaarde van proactieve dienstverlening om het niet-gebruik van regelingen en voorzieningen terug te brengen en de aanvraag voor inwoners te vereenvoudigen en zijn positief dat dit wettelijk wordt geregeld. Wel zijn er op verschillende aspecten nog veel vragen over de nadere invulling van de kan-bepaling.

Er zijn nog veel vragen over de juridische grondslag voor proactieve dienstverlening. Een aanvullende juridische toets door het ministerie van SZW op genoemde punten zal gemeenten meer comfort bieden met het oog op de noodzakelijke gegevensverwerking:

- Voor de interne gegevensuitwisseling biedt het aangepaste artikel 73b, 1^e lid van de Wet Suwi gemeenten nog onvoldoende comfort om persoonsgegevens intern te delen. De relatie met de AVG en tot verschillende artikelen uit de relevante materiewetten die gegevensuitwisseling beperken is voor gemeenten onvoldoende helder.
- Er is onzekerheid of de diverse (externe) organisatieonderdelen en samenwerkingsorganisaties die thans betrokken zijn bij de uitvoering van de diverse regelingen als suwi-partij kunnen worden beschouwd.
- Het is onvoldoende duidelijk of in het kader van proactieve dienstverlening gemeenten de bevoegdheid krijgen een inkomenstoets uit te (laten) voeren naar aanleiding van een aanwijzing, alvorens de inwoner proactief te benaderen. Een dergelijk toets is strikt genomen niet noodzakelijk, echter wel gewenst aangezien deze het risico op het onterecht benaderen van

inwoners verkleint en daarmee teleurstelling bij toch al kwetsbare inwoners met mogelijk weinig vertrouwen in de overheid kan voorkomen.

Het is voor gemeenten nog niet duidelijk hoe ketenbreed met proactieve dienstverlening omgegaan zal worden. Daarom zal met UWV en SVB gezamenlijk gekeken moeten worden wat de scope en werkwijze wordt.

Ook willen gemeenten graag voortijdig een inschatting hebben van het aantal aanwijzingen dat zij van UWV en SVB zullen ontvangen, omdat dit mede hun werkwijze en inrichting van proactieve dienstverlening bepaalt (denk aan de benaderingswijze van betrokkenen en het inschatten van de benodigde personele capaciteit).

Over de technische wijze van gegevensuitwisseling moeten nog afspraken gemaakt worden met UWV en SVB. Gemeenten hebben hierbij de voorkeur dat waar mogelijk gebruikgemaakt wordt van bestaande infrastructures. Ook zien zij graag dat de uitwisseling in periodieke (bijvoorbeeld maandelijke) lijsten of bestanden gaat in plaats van individuele berichten. Gemeentelijke softwareleveranciers kunnen een belangrijke rol spelen bij de technische ondersteuning van de gegevensuitwisseling. Dat geldt ook voor het opt-outregister dat gemeenten moeten inrichten. Ook hierover moeten ook nog afspraken gemaakt worden. Gemeenten willen graag dat hier landelijk afspraken over gemaakt worden met de softwareleveranciers.

Is de organisatie voldoende toegerust voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering?

Gemeenten zijn op dit moment nog niet toegerust voor een doeltreffende en doelmatige uitvoering van proactieve dienstverlening. Er zijn nog veel stappen nodig om daadwerkelijk tot implementatie en uitvoering van het wetsvoorstel en besluit te komen. Ten eerste zijn dit stappen die landelijk genomen moeten worden. Vervolgens dient er lokaal nog het nodige te gebeuren alvorens tot proactieve dienstverlening over te kunnen gaan.

Landelijke programmatische aanpak

Er is een landelijke gezamenlijke ketenbrede programmatische aanpak nodig om proactieve dienstverlening succesvol te kunnen implementeren. Proactieve dienstverlening is een ketenverantwoordelijkheid. Gezien de breedte van het wetsvoorstel en het besluit, de onderlinge afhankelijkheid van de suwi-partijen bij de uitvoering, de beleidsvrijheid om al dan niet (deels) proactieve dienstverlening toe te gaan passen en zo ja op welke wijze (kan-bepaling) en de onduidelijkheden die er nog zijn over de uitvoering bestaat anders het risico dat proactieve dienstverlening niet dan wel versnipperd en gevarieerd zal worden toegepast of dat pogingen stranden.

Met een landelijke programmatische aanpak kunnen alle betrokken partijen de implementatie in gezamenlijkheid en gecoördineerd uitwerken. Hiertoe is een programma-organisatie nodig waarin UWV, SVB en VNG (namens gemeenten) vertegenwoordigd zijn en hierin actief samen optrekken, ook vanuit de diverse regio's.

Deze landelijke programmatische aanpak dient in ieder geval te zorgen voor:

- Samenwerkingsafspraken tussen de ketenpartijen. Er zijn gezamenlijke nadere ketenbrede afspraken nodig over de scope-afbakening, de werkwijze en de gegevensuitwisseling (het aantal aanwijzingen vanuit UWV en SVB dat gemeenten mogen verwachten, de doeltreffendheid en de kwaliteit van de gegevens en de wijze waarop gegevens worden gedeeld: per individuele casus of gebundeld in periodieke bestanden of lijsten).

- Prioritering, fasering en tempo van de implementatie. Er is een ketenbreed prioritering en fasering nodig bij de implementatie van de verschillende typen regelingen en voorzieningen waarop proactieve dienstverlening toegepast gaat worden. De verwachte effectiviteit van proactieve dienstverlening bij de verschillende regelingen en voorzieningen en de beschikbare capaciteit en middelen zijn hierbij belangrijke criteria.

Het is op voorhand voor gemeenten niet zinvol om wettelijk een smallere variant van proactieve dienstverlening te introduceren waarbij geen proactieve dienstverlening mogelijk is voor de bijzondere bijstand, de kwijtschelding van lokale belastingen en de gemeentelijke minimaregelingen. Een gefaseerde implementatie ligt meer voor de hand. Gemeenten hebben immers zeker de behoefte proactieve dienstverlening toe te passen bij kwijtschelding lokale belastingen en de minimaregelingen. Wel is het zo dat gemeenten weinig toegevoegde waarde voorzien van proactieve dienstverlening bij de bijzondere bijstand voor gebruiksgoederen aangezien op voorhand niet kan worden vastgesteld of hier recht op is.

- Technische ondersteuning. Er zijn landelijk afspraken nodig over de technische ondersteuning van de gegevensuitwisseling en de inrichting van het opt-outregister, ook wanneer gekozen wordt voor een register per organisatie. Voor de gegevensuitwisseling hebben gemeenten de voorkeur dat waar mogelijk gebruikgemaakt wordt van bestaande infrastructures. Ook zien zij graag dat de uitwisseling in periodieke (bijvoorbeeld maandelijks) lijsten of bestanden gaat in plaats van individuele berichten. Daar waar de gemeentelijke softwareleveranciers hierin een rol hebben is het voor gemeenten van belang dat er vanuit het landelijk programma ketenbrede afspraken met de softwareleveranciers gemaakt worden.
- Implementatieondersteuning. Gemeenten hebben implementatieondersteuning nodig, waardoor gemeenten geholpen worden bij het op lokaal niveau inrichten van proactieve dienstverlening. Gedacht kan worden aan handreikingen voor de uitvoering van verschillende onderdelen van proactieve dienstverlening, praktijkvoorbeelden en best practices, trainingen, trainingsmateriaal of een helpdesk bij de concrete stappen die gemeenten moeten zetten.
- Experimenten en pilots. Het is voor gemeenten van belang dat proactieve dienstverlening met behulp van experimenten en pilots verder uitgewerkt en geïmplementeerd wordt (op basis van de experimenteerbepaling uit het besluit). Op die manier kan stapsgewijs duidelijk worden wat werkt en wat nodig is als het gaat om het in beeld krijgen van huishoudens die geen gebruik maken van uitkeringen en voorzieningen en hen benaderen en bereiken van deze huishoudens. Zo kan er landelijk geadviseerd worden op basis van geleerde lessen en best practices. Het is van belang deze experimenten en pilots vanuit het landelijk programma te coördineren, waarbij de gezamenlijke prioritering en fasering het uitgangspunt is. Er is niet gebleken dat het voor de uitvoering nodig is een maximum te stellen aan het aantal personen met wie contact wordt opgenomen in het kader van deze experimenten. Het benaderen van 1000 inwoners of huishoudens lijkt in ieder geval goed uitvoerbaar.
- Hoewel de mogelijke impact van het wetsvoorstel op de inwoner, ook in relatie tot het doenvermogen van mensen, met dit onderzoek niet in beeld is gebracht (immers buiten scope) blijkt uit dit onderzoek wel het belang om bij de landelijke programmatische implementatie het perspectief van de inwoners, het dienstverleningsaspect en de effectiviteit (hoe wordt het eenvoudiger, hoe bereik je welke doelgroepen het beste?) expliciet voor ogen te houden.
- Bij deze programmatische aanpak hoort ook een wettelijk kader dat meegroeit. Aangezien in dit stadium nog veel onduidelijk is en gaandeweg proefondervindelijk praktijkervaring opgedaan moet worden wat het beste werkt, is het belangrijk dat de mogelijkheid geboden wordt het wettelijk kader aan te kunnen passen op basis van deze praktijkervaringen, experimenten en

pilots. Bijvoorbeeld als het gaat om de gegevens die UWV, SVB en gemeenten onderling mogen uitwisselen. Wanneer bijvoorbeeld bij de implementatie of pilots blijkt dat voor een bepaalde type regeling of voorziening extra of andere gegevens nodig zijn, dan is het van belang dat het besluit hierop relatief eenvoudig en snel aangepast kan worden.

Lokale stappen

Vervolgens zijn er lokaal nog veel stappen nodig om proactieve dienstverlening lokaal te implementeren en doelmatig en doeltreffend uit te kunnen voeren. De landelijke afspraken zijn hierbij richtinggevend en deels randvoorwaardelijk om deze stappen goed te kunnen nemen. De belangrijkste zijn:

- Lokale beleidskeuzes. De gemeenten moet vaststellen of zij proactieve dienstverlening willen gaan toepassen en voor welke regelingen en voorzieningen zij dit willen gaan doen. Een landelijke fasering en prioritering kan deze keuze vergemakkelijken.
- Inrichten van werkprocessen. Proactieve dienstverlening is een geheel nieuwe taak. Dat vraagt van gemeenten om intern nieuwe werkprocessen in te richten. Gemeenten dienen keuzes te maken waar zij de verschillende taken die gepaard gaan met proactieve dienstverlening willen beleggen. Hierbij gaat het om de interne gegevensuitwisseling, het ontvangen en verwerken van gegevens van UWV en SVB, het aanreiken van gegevens aan UWV, SVB en andere gemeenten, het benaderen van inwoners op basis van een uitgewerkte communicatiestrategie en het borgen van de opt-out bepaling.
- Ontwikkelen van een communicatiestrategie. Gemeenten zullen een strategie moeten ontwikkelen hoe zij inwoners gaan benaderen en welke (combinatie van) van communicatiemiddelen zij hierbij gaan inzetten. Belangrijkste criteria hierbij zijn de verwachte effectiviteit, het zoveel mogelijk borgen van de privacy en het vertrouwen van betrokken inwoners en de kosten in relatie tot de beschikbare middelen. Gemeenten willen bij voorkeur inwoners zoveel mogelijk persoonlijk benaderen (bellen of huisbezoek). Tegelijkertijd moeten daar ook de middelen voor zijn en voldoende personele capaciteit. Een mogelijk effectieve persoonlijke benadering is het inzetten van vrijwilligers of herkenbare sleutelpersonen, mogelijk aansluitend bij bestaande wijkinitiatieven en lokale netwerken. Het vraagt nog een nadere juridische toets of en onder welke voorwaarden de inzet van vrijwilligers mogelijk is.
- Ontwikkelen van vooringevulde aanvraagformulieren. Een vooringevuld vragenformulier kan de aanvraag van een uitkering of voorziening aanzienlijk vereenvoudigen. De impact hiervan voor de organisatie wordt als beperkt ingeschat. Technisch is het werken met voor ingevulde aanvraagformulieren goed uitvoerbaar. Afhankelijk van de applicatie kan de gemeente dit zelf inrichten of kan het zijn dat de softwareleverancier hier apart iets voor moet inrichten. Inhoudelijk voorzien gemeenten dat de gegevens die beschikbaar komen om voor in te vullen beperkt zullen zijn. Het risico bestaat dat de doelstelling van het voor inwoners vereenvoudigen van de aanvraag niet of onvoldoende wordt gerealiseerd.
- Borgen van voldoende personele capaciteit. Aangezien proactieve dienstverlening een nieuwe taak is, zal dit extra tijd en personele capaciteit vragen. De personele impact hangt sterk af van onder andere het aantal aanwijzingen dat gemeenten zal ontvangen en de gekozen werkwijze. Vooral de wijze van het benaderen van betrokkenen (per brief, mail, telefonisch en/of huisbezoek) is sterk bepalend voor de benodigde capaciteit. Gemeenten kunnen nog niet inschatten of zij de benodigde capaciteit going-concern kunnen opvangen. Dit zal ook voor een

belangrijk deel afhangen van de scope, fasering het tempo van de implementatie en de mate waarin de gegevensuitwisseling technisch wordt ondersteund, Mogelijk is uitbreiding van de huidige personele capaciteit nodig, wat – gezien de huidige arbeidsmarkt – complex is. Dit vraagt om voldoende tijd en extra middelen.

- Afhankelijk van de werkwijze die gemeenten kiezen beschikken medewerkers mogelijk nog onvoldoende over de benodigde kennis en vaardigheden om proactieve dienstverlening intern goed toe te passen. Mogelijk vraagt dit om een investering in training en intervisie en – in het geval van werving van personeel – het aantrekken van medewerkers met een ‘zwaarder’ profiel. De beschikbaarheid van landelijk ontwikkelde handreikingen, praktijkvoorbeelden en best practises, trainingen, trainingsmateriaal of een helpdesk is hierbij belangrijk.

Wat zijn de ingeschatte kosten voor uitvoering?

Proactieve dienstverlening leidt tot extra kosten voor de uitvoering. Hier kan een onderscheid gemaakt worden tussen drie verschillende soorten kosten:

- Kosten voor extra verstrekkingen van regelingen en voorzieningen
- Incidentele uitvoeringskosten
- Structurele uitvoeringskosten

Het berekenen van de kosten voor de uitvoering is in deze fase complex omdat veel zaken nog niet duidelijk zijn. Voor de implementatie van het wetsvoorstel en het besluit is het echter van belang dat gemeenten weten welke financiële middelen beschikbaar zijn en dat deze toereikend zijn voor wat zij gaan doen. Het is voor het slagen van proactieve dienstverlening daarom belangrijk dat er een realistisch startbudget beschikbaar komt en dat de financiële middelen ook meegroeien met de programmatische aanpak. Op basis van praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht kunnen de kosten voor proactieve dienstverlening steeds beter berekend worden. Bij elke volgende stap moeten gemeenten de benodigde financiële compensatie ontvangen voor de extra kosten die zij maken.

Kosten extra verstrekkingen

Binnen de scope van deze uitvoeringstoets is geen berekening gemaakt van de verwachte kosten voor extra verstrekkingen. Dit heeft voornamelijk te maken met het grote aantal variabelen dat de hoogte van deze kosten beïnvloedt en het ontbreken van informatie over een deel van deze variabelen (zie hoofdstuk 5). Om deze meerkosten in beeld te brengen is een aanvullend kostenonderzoek op een later moment gewenst. Een andere optie is dat SZW en VNG de effecten van proactieve dienstverlening bij de gecoördineerde implementatie actief gaan monitoren. De kosten voor extra verstrekkingen van de regelingen en voorzieningen die worden gefinancierd vanuit het BUIG-budget worden in principe gecompenseerd (meerkosten door extra verstrekkingen gemaakt in jaar t worden op macroniveau pas een jaar later gecompenseerd). Voor wat betreft de uitkeringen en voorzieningen die lokaal gefinancierd worden vanuit het gemeentefonds geldt dat de kosten voor extra verstrekkingen voor rekening zijn van individuele gemeenten, tenzij hier aanvullende afspraken over gemaakt worden.

Implementatiekosten

Bij de implementatie van het besluit Proactieve dienstverlening SZW moeten eenmalige kosten gemaakt worden. Dit zijn deels kosten die centraal gemaakt moeten worden om landelijk afspraken te maken en zaken te regelen (de programmatische aanpak). Deels zijn het ook kosten die gemeenten lokaal moeten maken (werkprocessen, personeel, juridische vraagstukken, informatie en ICT). Kwantificering van de implementatiekosten is in deze fase nog niet goed

mogelijk. De kwantificering van deze incidentele uitvoeringskosten vindt deels plaats in het implementatieplan dat momenteel door VNG wordt opgesteld. Deels moeten de kosten nog nader bepaald worden, wanneer er meer duidelijkheid is over specifieke vraagstukken.

Structurele uitvoeringskosten

Wanneer het besluit Proactieve dienstverlening SZW volledig wordt geïmplementeerd, dan brengt dit naar verwachting ook structurele substantieel extra uitvoeringskosten met zich mee. De structurele uitvoeringskosten van gemeenten zijn afhankelijk van een groot aantal variabelen. Op veel van deze variabelen ontbreekt nog informatie (de scope, hoeveelheid gegevens, de wijze van benaderen, in welke mate gemeenten aan de slag gaan met proactieve dienstverlening). De structurele uitvoeringskosten worden voor een belangrijk deel bepaald door het aantal aanwijzingen dat gemeenten jaarlijks zullen ontvangen en de kwaliteit van de aanwijzingen. Er zijn op dit moment geen gevalideerde cijfers voorhanden van het aantal aanwijzingen dat gemeenten jaarlijks mogen verwachten van UWV en SVB. Ook is er nog geen zicht op het aantal interne aanwijzingen bij gemeenten waarmee rekening gehouden kan worden.

Dit alles betekent dat een exacte berekening van de structurele uitvoeringskosten in deze fase nog niet mogelijk is. Voor deze uitvoeringstoets is een indicatieve, verkennende raming gemaakt op basis van een aantal aannames en beschikbare (beperkte) gegevens (zie hoofdstuk 5). Hierbij is uitgegaan van implementatie van de volledige scope van het wetsvoorstel en besluit. De structurele uitvoeringskosten voor gemeenten komen in deze berekening uit op ruim € 19 miljoen per jaar.

Deze schatting is bedoeld om de orde grootte van de structurele kosten te duiden en een basis te bieden voor nadere analyse bij de programmatische aanpak bij de implementatie. Hoewel deze berekening is gebaseerd op een aantal aannames, lijkt de orde van grootte van deze kosten reëel. Wel is het van belang dat de verschillende aannames in de praktijk getoetst worden (programmatische aanpak), zodat het financieel kader zo nodig kan worden bijgesteld. Hierbij dient vooral aandacht te zijn voor het aantal en de kwaliteit van de aanwijzingen die gemeenten gaan ontvangen.

Wat zijn de verwachte effecten van het besluit?

De verwachting is dat met proactieve dienstverlening het niet-gebruik van regelingen en voorzieningen zal afnemen. Het is echter nog niet te voorzien en onzeker of dit ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Het onderzoek brengt de volgende risico's in beeld:

- De scope, het aantal aanwijzingen en de benaderingswijze die gekozen wordt, bepalen mede de afname van niet-gebruik. Gemeenten voorzien het risico van onvoldoende middelen en capaciteit om inwoners die in beeld zijn zo effectief mogelijk te benaderen.
- Door beperkingen in partijen die meedoen aan proactieve dienstverlening en van de gegevens die uitgewisseld mogen worden, blijft het risico dat mensen ten onrechte benaderd worden. Het effect hiervan kan zijn dat het vertrouwen in overheid (nog verder) afneemt.
- Door beperkingen van de gegevens die mogen uitgewisseld worden vanuit UWV en SVB voorzien gemeenten het risico dat de inhoudelijke mogelijkheden voor het invullen van aanvraagformulieren veelal ook beperkt zullen zijn.
- Daardoor zullen diverse gemeenten de afweging maken tussen het verminderen niet-gebruik en voorkomen teleurstelling en mogelijk besluiten om (op onderdelen) af te zien van proactieve dienstverlening.
- Gemeenten ervaren onvoldoende comfort als het gaat om de juridische bevoegdheid om gegevens uit te wisselen en het uitvoeren van proactieve inkomenscheck met als mogelijk

effect dat dat gemeenten terughoudend zijn om proactieve dienstverlening toe te gaan passen.

Is voorzien in duidelijk, uitvoerbaar en kosteneffectief overgangsrecht?

Het overgangsrecht is hier niet van toepassing

Veranderen de antwoorden op de vragen als er nieuwe toetreders komen/nieuwe toepassingen zijn in het beleidsveld?

In het geval de mogelijkheid tot gegevensuitwisseling zou worden uitgebreid met andere partijen, wordt voorzien dat proactieve dienstverlening effectiever zal zijn: er komen dan meerdere doelgroepen in beeld en de kwaliteit van de analyse die nodig is om huishoudens die mogelijk recht hebben op een regeling of voorzien zal toenemen. Dit zou gemeenten meer comfort geven om proactieve dienstverlening toe te passen. Gemeenten noemen met name de mogelijkheid van gegevensuitwisseling met de Belastingdienst en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Belastingdienst

Gemeenten voorzien dat gegevensuitwisseling met de Belastingdienst kan helpen om proactief beter inzicht te krijgen in het vermogen van een inwoner of huishouden. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om ook zzp'ers in beeld te krijgen die mogelijk recht hebben op een inkomensvoorziening.

Duo

Gegevens van DUO kunnen nuttig zijn voor het in beeld brengen van onderbenutting van inkomensregelingen bijvoorbeeld bij jongeren zonder startkwalificatie of vroegtijdige schoolverlaters/schooluitval.

Welke mogelijkheden zijn er om bij te sturen indien de aannames die gedaan zijn in de vragen alsnog niet blijken te kloppen?

Het is nog niet te voorzien hoe het toepassen van proactieve dienstverlening zal gaan uitpakken. Daarvoor zijn er nog te veel onzekerheden, met name over de scope (op welke gemeentelijke regelingen en voorzieningen gemeenten proactieve dienstverlening gaan toepassen), het aantal huishoudens dat in beeld komt die daadwerkelijk recht hebben op een regeling of voorziening, het aantal huishoudens dat de gemeenten gaat bereiken en het aantal extra aanvragen die dit gaat opleveren.

Het is daarom zeker van belang dat er bijgestuurd kan worden. Met een landelijke programmatische aanpak kunnen de betrokken partijen gezamenlijk de toepassing van proactieve dienstverlening gefaseerd, stap voor stap, implementeren en proefondervindelijk uitwerken en vaststellen wat het beste werkt. Op basis van praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht kunnen de kosten voor proactieve dienstverlening steeds beter berekend worden. Ook wordt steeds meer duidelijk welke gegevens nodig zijn. Het is van belang dat deze aanpak gepaard gaat met een wettelijk en een financieel kader die meegroeien.

7.2. Aanbevelingen

In dit rapport zijn verschillende 'gewenste vervolgacties' beschreven. Deze worden hieronder als aanbevelingen beschreven voor de verdere uitwerking en implementatie van het besluit Proactieve dienstverlening SZW:

- SZW doet nader onderzoek naar de juridische grondslag voor de interne gegevensuitwisseling, in relatie tot wat hierover in de verschillende materiewetten is opgenomen.
- SZW en VNG dragen in samenwerking met de AP zorg voor het realiseren van een handreiking over de gegevensuitwisseling (intern en extern) in het kader van proactieve dienstverlening.
- Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de scope en aanpak van proactieve dienstverlening.
- Gemeenten passen, in aansluiting op deze landelijke afspraken, hun lokale beleid en werkprocessen aan.
- SZW past het besluit nog aan op de in paragraaf 3.2.1 beschreven extra benodigde gegevens bij de uitwisseling tussen UWV, SVB en gemeenten.
- Ketenbreed worden afspraken gemaakt over de technische wijze van gegevensuitwisseling en hier worden ook (indien nodig) landelijk afspraken over gemaakt met de gemeentelijke softwareleveranciers.
- Gemeenten beoordelen de benodigde kennis en vaardigheden van hun medewerkers en houden hier in hun werving en training rekening mee. De beschikbaarheid van een landelijke of regionaal aanbod van trainingen of een helpdesk is hierbij belangrijk.
- SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de kosten voor extra verstrekkingen. Vervolgens geeft SZW opdracht voor een aanvullend kostenonderzoek om de verwachte kosten voor extra verstrekkingen in beeld te brengen.
- SZW en VNG (namens gemeenten) maken afspraken over de compensatie van de structurele uitvoeringskosten voor gemeenten. De in deze uitvoeringstoets gemaakte berekening vormt hiervoor het startpunt, maar de berekening wordt regelmatig op basis van nadere afspraken en praktijkervaringen bijgesteld.
- De gezamenlijke ketenpartners starten een programmatische aanpak om concreet invulling te geven aan het wettelijk kader dat in het wetsvoorstel en besluit gegeven wordt voor proactieve dienstverlening.
- SZW zorgt aansluitend op deze programmatische aanpak voor een wettelijk kader en financiële middelen die meegroeien met de implementatie en ontwikkeling van proactieve dienstverlening.
- Spreek af en maak als SZW mogelijk dat de VNG de incidentele kosten voor de start van de implementatie, zowel voor individuele gemeenten als voor de landelijke implementatieondersteuning uitwerkt als onderdeel van het implementatieplan.
- SZW zorgt, aansluitend op dit implementatieplan, voor compensatie van de incidentele kosten.

Bijlage A: Gesprekspartners

Voor deze uitvoeringstoets hebben interviews plaatsgevonden met de volgende organisaties en medewerkers.

Organisatie	Medewerkers
Gemeente Amsterdam	Froukje Smeding, Rik Kroezen, Pauline op de Kelder, Rob Vis, Jan Feenstra, Nico Steenvorden, Chris Kornmann, Marleen de Waard, Edwin Keia, Marcel Thijssen, Ellen de Rijk, Caresse Balentin.
Gemeente Arnhem	Wemke Flim, Aldo de Graaf, Egon Zweers, Nicole Eerden, Ingrid Waszkiewicz
Gemeente Ede	Wim Gunnink, Wilco Edellie, Jacco Schotsman
Gemeente Kerkrade	Michelle Sloen, Hanane Zarhbouch
Gemeente Nijmegen	Marcella Laumen, Joost Kamphuis, Pearl van Bergen
Gemeente Utrecht	Raymond van Impelen, Suzanne Flim, André Slot, Cindy Kleemans
Gemeente Veendam	Leontine Hansma, Hans Boer, Bert Pater, Karin Siekman
Drechtsteden (GR Drechtsteden – 7 gemeenten, en Servicegemeente Dordrecht – 5 gemeenten)	Theo van der Mark, Gerard van der Steen, Mariska Overgaag, Christa Dudok, Janet Hut-Prins, Karin van Dijk, Leonie de Zoete
Stroomopwaarts (Maassluis, Vlaardingen, Schiedam)	Anne Marleen Kool, Darija Raslan, Ronald van der Boon, Sven de Bruijn
BSOB (12 gemeenten, 1 waterschap)	Kady Speranza Meijer, Nikki Schel
GBLT (10 gemeenten, 5 waterschappen)	Rian Bruijgom, Hans de Lange, Jelande Jurjens, Marco Vliegthart
SaBeWa (8 gemeenten, 1 waterschap)	Sharon Westdorp, Daniëlle Geerlings

Daarnaast is een groepsinterview gehouden met enkele gemeentelijke softwareleveranciers.

Organisatie	Medewerkers
Blinqt	Patrick Smolders
Centric	Erik Staas, Henk Hulst, Ruud de Jong
GouwIT	Jan-Willem Nikkelen
PinkRocade	Robin Hutten
WeGo4IT	Monika van Kralingen, Patricia Schmidt
Stipter	Luc Beelen

De uitvoeringstoets is begeleid door een begeleidingscommissie bestaande uit de volgende organisaties en personen.

Organisatie	Medewerkers
Ministerie van SZW	Pieter Roos, Myrte Dujardin, Zoë Redan
Ministerie van BZK	Marieke Bieber
Divosa	Kim Kruisdijk
VNG	Jamil Jawad
VNG Realisatie	Alex Driesens, Bram Verrips

Bijlage B: Gegevensverstrekkingen op grond van het Besluit

Het Besluit geeft voor de 5 genoemde wetten aan welke gegevens verstrekt mogen worden (uit eigen beweging of desgevraagd) door de Suwi-partners.

Gegevensverstrekking door UWV aan gemeenten

Wetgeving	Mogelijk rechthebbenden	Gegevens
Participatiewet	<ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbenden: • die een aanvulling o.g.v. de Toeslagenwet ontvangen • van wie de aanvraag voor een uitkering of voorziening van UWV is afgewezen • van wie het recht op een uitkering of voorziening van UWV over ten hoogste 3 maanden eindigt • van wie uit inkomensgegevens in de Polisadministratie (huishouden) een mogelijk recht op Participatiewet kan worden afgeleid 	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN
Kwijtschelding lokale belastingen	Belanghebbenden met inbegrip van personen die een aanvulling o.g.v. de Toeslagenwet ontvangen	<ul style="list-style-type: none"> • 'Gegevens die noodzakelijk zijn voor het verlenen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen' (Besluit Suwi, art. 5.9, 1^e lid onder g) • Contactgegevens • BSN
Wgs	Belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> • waarbij vorderingen openstaan • waar beslag is gelegd op de uitkering • waarbij signalen bekend zijn van betalingsachterstanden bij schuldeisers die een goede indicatie vormen voor meer schulden 	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Gegevens over vorderingen op de belanghebbende • Beslagleggingen op de uitkering van belanghebbende • Signalen van betalingsachterstanden bij schuldeisers die een goede indicatie vormen voor meer schulden

Gemeentelijke minimaregelingen	Belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> • die een aanvulling o.g.v. de Toeslagenwet ontvangen en • die mogelijk recht hebben op gemeentelijke minimaregelingen uitgaande van inkomensgegevens in de Polisadministratie (huishouden) 	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Gegevens over inkomsten uit arbeid en dienstbetrekking
Tegemoetkoming alleenverdienersproblematiek	Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Gegevens over inkomsten uit arbeid en dienstbetrekking

Gegevensverstrekking door SVB aan gemeenten

Wetgeving	Mogelijk rechthebbenden	Gegevens
Participatiewet	<ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbenden: • die een uitkering ontvangen of een aanvraag hebben gedaan voor een uitkering o.g.v. de Algemene nabestaandenwet (Anw) • van wie uit gegevens in de verzekerdenadministratie over inkomenssituatie een mogelijk recht op Participatiewet kan worden afgeleid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Beschikbare gegevens die noodzakelijk zijn voor de aanvraag van een uitkering of voorziening o.g.v. de Participatiewet
Kwijtschelding lokale belastingen	Belanghebbenden met een aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN
Wgs	Belanghebbenden: <ul style="list-style-type: none"> • waarbij vorderingen openstaan • waar beslag is gelegd op de uitkering • waarbij signalen bekend zijn van betalingsachterstanden bij schuldeisers die een goede indicatie vormen voor meer schulden 	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Gegevens over vorderingen op de belanghebbende • Beslagleggingen op de uitkering van belanghebbende

		<ul style="list-style-type: none"> • Signalen van betalingsachterstanden bij schuldeisers die een goede indicatie vormen voor meer schulden
Gemeentelijke minimaregelingen	Belanghebbenden met een aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN

Gegevensverstrekking door gemeenten aan andere gemeenten

Wetgeving	Mogelijk rechthebbenden	Gegevens
Participatiewet	Belanghebbenden die een uitkering of voorziening o.g.v. de Participatiewet ontvangen en die verhuizen naar een andere gemeente	<ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • BSN • Beschikbare gegevens over de ontvangen en mogelijk nog te ontvangen uitkeringen en voorzieningen

Gegevensverstrekking door gemeenten (vanuit de rol van schuldhulpverlener) aan UWV

Wetgeving	Mogelijk rechthebbenden	Gegevens
WW	Werknemer die loon, vakantiegeld, vakantiebijslag of andere bedragen te vorderen hebben van een werkgever die in staat van faillissement verklaard is, aan wie surseance van betaling verleend is, die in een schuldsaneringsregeling natuurlijke personen zit of die anderszins in een blijvende toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen.	<p>Over werknemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam • Contactgegevens • Gegevens over loon, vakantiegeld, vakantiebijslag en bedragen die de werkgever i.v.m. de dienstbetrekking aan derden verschuldigd is <p>Over werkgevers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam • RSIN of toegekend nummer waarmee de ondernemer of rechtspersoon in het handelsregister is opgenomen

Gegevensverstrekking door gemeenten aan SVB

Wetgeving	Mogelijk rechthebbenden	Gegevens
AIO	Inwoners die bijstand ontvangen en de pensioengerechtigde leeftijd naderen, en die mogelijk recht krijgen op de AIO	<ul style="list-style-type: none">• Naam• Contactgegevens• BSN

Bijlage C: Interne analyse SZW, omvang doelgroepen UWV en SVB voor gegevensuitwisseling met gemeenten

Doelgroep ¹⁷	Bron	Opmerkingen en vragen	Aantallen
Personen die een aanvulling o.g.v. de Toeslagenwet ontvangen	Niet gebruik Toeslagenwet 2023 (Nederlandse Arbeidsinspectie)	Er is geen inzicht in de doorstroom	136.000
Personen van wie de aanvraag voor een uitkering of voorziening van UWV is afgewezen		Er is op dit moment geen zicht op aantallen	
Personen van wie het recht op een uitkering of voorziening van UWV over ten hoogste 3 maanden eindigt	UWV, Tabellen set 2021-2023		8.400
Huishoudens van wie uit inkomensgegevens in de Polisadministratie een mogelijk recht op Participatiewet kan worden afgeleid		Het is vooralsnog niet duidelijk hoe UWV (en SVB) hiermee omgaan. Gaan zij bij de diverse doelgroepen een check doen? Of is dit een aparte categorie? In dat geval zal gecorrigeerd moeten worden voor dubbelingen. Hier zijn nadere keten afspraken nodig	
Belanghebbenden Tegemoetkoming alleenverdieners problematiek		Groot deel is al bij gemeenten bekend; het is nog onduidelijk hoe hiermee zal worden omgegaan.	6.400

¹⁷ De gegevens betreffen personen en huishoudens. Dit onderscheid kan op dit moment nog niet goed gemaakt worden. Daarnaast zal een deel van de huishoudens of personen behoren tot meerdere doelgroepen. Er is vooralsnog geen analyse voorhanden van het percentage van deze overlap.

Belanghebbenden waarbij vorderingen openstaan bij UWV/SVB	Betalingsachterstanden bij uitvoeringsorganisaties (CBS, peildatum januari 2024)	Potentieel betreft het een groot aantal personen of huishoudens. Er zijn nadere ketenafspraken nodig om vast te stellen voor welke vorderingen het zinvol is deze door te geven aan gemeenten.	87.000
Belanghebbende waar beslag is gelegd op de uitkering UWV/SVB	Betalingsachterstanden bij uitvoeringsorganisaties (CBS, peildatum januari 2024)	Potentieel betreft het een groot aantal personen of huishoudens. Er zijn nadere ketenafspraken nodig om vast te stellen voor welke beslagen het zinvol is deze door te geven aan gemeenten.	74.000
Belanghebbenden die een uitkering ontvangen of een aanvraag hebben gedaan voor een uitkering o.g.v. de Algemene nabestaandenwet (Anw)	SVB in cijfers; https://www.svb.nl/nl/over-de-svb/wie-zijn-we/svb-in-cijfers	Het is vooralsnog niet duidelijk of deze hele groep relevant is voor gemeenten of dat alleen de huishoudens relevant zijn waarbij de Anw afloopt of is. Welk % dit is, is vooralsnog ook nog niet inzichtelijk. Hier zijn nog ketenafspraken voor nodig.	21.300
Belanghebbenden die AIO ontvangen	Stijging AOW'ers Pers en nieuws SVB	Deze gegevens worden al verstrekt aan gemeenten; Vooralsnog niet duidelijk hoe hiermee zal worden omgegaan. Vraagt nog nadere afspraken.	73.500

