

Verslag Ontwerpfase

Programma 1 Loket



1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave	2
2. Introductie	3
Programma Werk aan Uitvoering (WaU)	3
Opdracht Programma 1 Loket	3
3. Fasen en tijdlijn	5
Fase 1: Onderzoeksfase	6
Fase 2: Ontwerpfase met ontwerpessies	7
Fase 3: Experimenteerfase	9
4. Conclusies en aanbevelingen	12
Ruimte voor samenwerking	12
Mogelijkheden creëren vanuit wetgeving	13
De mens centraal stellen	13
Tussenevaluatie ontwerpcriteria	14
Algemene bevindingen AVG en juridische impact	15
Bijlagen	17
Methodiek/Aanpak	17
5. Onderzoeksdagen	19
Onderzoeksdag 1: 22 juni 2022	19
Onderzoeksdag 2: 23 juni 2022	22
Onderzoeksdag 3: 4 juli 2022	24
Onderzoeksdag 4: 6 juli 2022	25
Onderzoeksdag 5: 12 juli 2022	27
Onderzoeksdag 6: 13 juli 2022	29



2. Introductie

Programma Werk aan Uitvoering (WaU)

In Nederland hebben we als overheid veel dingen goed geregeld. Toch gaat het soms onbedoeld mis, waardoor burgers en ondernemers soms verdwalen of zelfs in de knel komen, en hebben ambtenaren te weinig ruimte om passende oplossingen te bieden. Dit kan en moet beter. Daarom startte het kabinet in 2020 de overheidsbrede beweging Werk aan Uitvoering, ook wel WaU. De overheidsbrede samenwerking wordt aangepakt op zes thema's, de zes WaU-sporen, om de kwaliteit van publieke dienstverlening in de praktijk te versterken.

Spoor 1 Toekomstbestendige dienstverlening

Het eerste spoor is toekomstbestendige dienstverlening en deze bevat drie onderdelen: visie, 1 Loket en maatwerk. De drie onderdelen zijn met elkaar verbonden en versterken elkaar.

Toekomstbestendige dienstverlening is in het WaU-rapport als volgt beschreven: “Over tien jaar kan de burger rekenen op een overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen. Naast de verdere opmars van de digitale dienstverlening zal de burger een beroep kunnen doen op persoonlijk contact met de overheid. Begrijpelijke taal, eenvoudige(re) procedures en waar nodig dienstverlening op maat. De burger verwacht een deskundige, eerlijke en begripvolle overheid, die open met hen communiceert, helder aangeeft wat verwacht mag worden en in staat is om snel antwoorden te geven.”

Opdracht Programma 1 Loket

Vanuit de visie op toekomstbestendige dienstverlening is besloten om 1 loketfunctie te ontwikkelen voor burgers en ondernemers, die het in sommige gevallen niet zelf lukt om zaken te doen met de overheid. In het Regeerakkoord 2021–2024 staat onder meer: “We willen dat mensen altijd persoonlijk in contact kunnen komen met de overheid, bijvoorbeeld via een loket waar mensen terecht kunnen met vragen, en essentiële voorzieningen zo veel mogelijk behouden blijven. Het kabinet zet het programma Werken aan Uitvoering voort. Hierbij trekt het kabinet nadrukkelijk samen op met gemeenten, die als eerste overheid optreden.”

Het programma 1 Loket heeft als opdracht:

Stel een loketfunctie in voor de niet-zelfredzame burger, met een case manager voor de gezamenlijke overheden en uitvoeringsorganisaties, die regie voert om tot oplossingen te komen vanuit de bedoeling van de wetgever.

De 1 loketfunctie gaat niet over 1 oplossing maar om een “ecosysteem” waarin een combinatie van bestaande en mogelijk nieuwe vormen van loketfuncties worden ingezet. De 1 loketfunctie gaat daarnaast over de benodigde samenwerkings- en netwerkprocessen, structuren en andere middelen

om de integrale dienstverlening aan de burger te verbeteren. Bij het loket kunnen burgers terecht met vragen en problemen, die door de gezamenlijke overheden en uitvoeringsorganisaties integraal opgelost dienen te worden.

Doelgroep

Met het oog op de opdracht ligt de focus van 1 Loket op de groep burgers die tijdelijk niet zelfredzaam zijn doordat er voor hen een complexe situatie is ontstaan waarbij ze verschillende overheidsorganisaties nodig hebben. In de praktijk gaat het hier om mensen die door levensgebeurtenissen op meerdere levensgebieden in de knel komen. Veelvoorkomende levensgebeurtenissen waarbij mensen in de knel komen en meerdere uitvoerders nodig hebben zijn:

- Verhuizen van/ naar een huurhuis
- Meerderjarig/ 18 jaar worden
- Werkeloos worden/ verlies van inkomen
- Ziek worden; geestelijk of lichamelijk, tijdelijk of chronisch
- Overlijden van een naaste
- Scheiden

De zelfredzaamheid kan verder afnemen naarmate stress rondom deze levensgebeurtenissen toeneemt, derhalve dit het vermogen om te denken en te handelen kan aantasten, wat kan leiden tot een tijdelijke vermindering van het denk- en doenvermogen.

3. Fasen en tijdlijn

Dit hoofdstuk biedt meer inzicht in de context van dit rapport. Dit rapport betreft de experimentenfase in de ontwikkeling van het advies tot 1 Loket. Er is in het verleden al veel onderzoek gedaan naar een overheidsbrede loketfunctie. De vele inzichten die hieruit zijn voortgekomen zijn echter nog niet eerder samengebracht of integraal getoetst in de praktijk. De huidige aanpak van het programma 1 Loket is er primair op gericht om overheidsbreed, samen met alle relevante partijen, van gemeenten tot uitvoeringsorganisaties, de komende jaren een gemeenschappelijk en samenhangend beeld te vormen van een 1 loketfunctie waar naartoe wordt gewerkt. Beeldvorming, experimenteren, leren en breed implementeren gaan de komende jaren hand in hand en stap voor stap.

Het programma 1 Loket is daartoe opgedeeld in vier fasen:

1. Onderzoeksfase (afgerond in 2021)

Het uitvoeren van onderzoek naar de behoefte van burgers en het in kaart brengen van bestaande dienstverleningsstructuren;

2. Ontwerpfase met ontwerpessies (afgerond in voorjaar 2022)

Het achterhalen van de (criteria voor de) mogelijke en kansrijke vormen van een 1 loketfunctie;

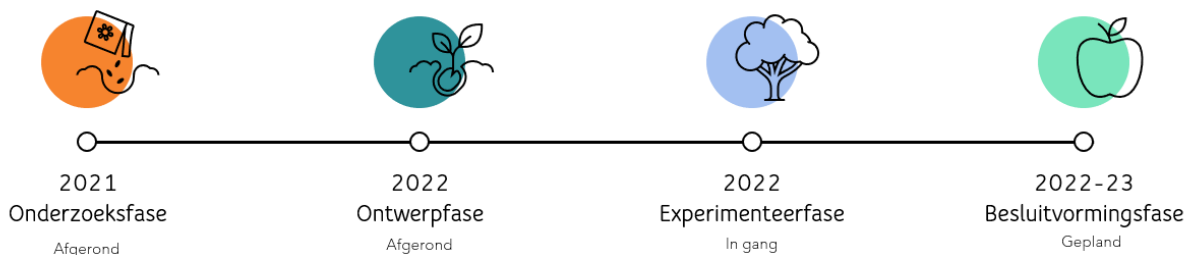
3. Experimenteerfase (tweede helft 2022)

Het toetsen van verschillende vormen van de 1 loketfunctie op effect en haalbaarheid middels een aantal experimenten in de praktijk en in een onderzoeksomgeving

4. Besluitvormingsfase (2022-23)

Komen tot een tweeledig advies op basis van de resultaten van de experimenten. Ten eerste bestaat dit advies uit een analyse van de experimenten; een beschrijving van de effectiviteit en haalbaarheid van de verschillende tot dan toe getoetste vormen van de 1 loketfunctie. Daarnaast omhelst het product een advies betreffende mogelijke vervolgstappen: handelingsperspectief betrokken organisaties, randvoorwaarden die moeten worden ingevuld voor bepaalde verbeteringen en mogelijk vervolg van experimenten. De impactanalyses bij individuele organisaties zijn geen onderdeel van dit advies en dienen door de organisaties zelf opgesteld te worden, naar verwachting vanaf 2023.

TIJDLIJN 1 LOKET



Fase 1 en 2 zijn reeds afgerond. De bevindingen uit deze fasen worden hieronder kort toegelicht om de context te scheppen voor het verdere verslag, dat zich hierna focust op de tussenresultaten uit fase 3.

Fase 1: Onderzoeksfase

In 2021 zijn op het gebied van overheidsdienstverlening de rapporten "[Inventarisatie huidige dienst- en hulpverleningsstructuren overheidsorganisaties](#)" en "[Het burger- en medewerkersperspectief op een loketfunctie voor de gehele overheid](#)" verschenen. Deze vormen samen de onderzoeksfase.

Belangrijke inzichten uit de inventarisatie van huidige dienst- en hulpverleningsstructuren bij overheidsorganisaties zijn onder andere dat "Click, call, face" of een nuance daarop, nog steeds het voornaamste uitgangspunt is bij de kanalenstrategie bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Waarbij gezegd moet dat persoonlijke ondersteuning bij gebruikmaking van het digitale kanaal in opkomst is. Bovendien zien uitvoerders dat het (her)openen en opschalen van het persoonlijke face-to-face-kanaal soms noodzakelijk is om bepaalde burgers beter te bereiken en te bedienen. Verder toont het onderzoek dat daar waar het voor het uit te voeren (standaard)proces noodzakelijk is om in de keten samen te werken, de doorverwijzing over het algemeen goed is georganiseerd. Als hiertoe geen afspraken zijn gemaakt is (warme) doorverwijzing vaak afhankelijk van het persoonlijke netwerk van de medewerker. Het onderzoek wijst tot slot uit dat beperkingen rondom gegevensuitwisseling (vanuit de AVG) staan de optimale integrale samenwerking in de weg staan.

In het onderzoek naar de behoefte van de burger richting de overheid werd duidelijk dat burgers en ondernemers die 1 loketfunctie nodig hebben, niet te onderscheiden zijn naar bepaalde persoonlijkheidskenmerken. De situatie waarin men terecht is gekomen is bepalend en vaak tijdelijk. Knelpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn bijvoorbeeld een gebrek aan overzicht over de eigen situatie en samenhang tussen de instanties, verwevenheid van acties zonder deze te snappen, het lang moeten wachten op beslissingen en het gevoel niet gehoord te worden.

Met betrekking tot 1 Loket zijn in de rapporten de volgende behoeften geconstateerd:

1. Burgers hebben het gevoel niet gehoord te worden.
2. Burgers hebben behoefte aan een organisatie-overstijgende vorm van contact met de overheid.
3. Burgers voelen zich onzeker in hun contact met de overheid en willen zelf bepalen welk kanaal ze in welke volgorde gebruiken in hun contact met de overheid in plaats van de standaard route die overheden doorgaans aanhouden (click, call, face). Burgers ervaren onzekerheid over het proces, dat vaak inflexibel is.
4. Burgers ervaren, wanneer zij afhankelijk zijn van een keten aan overheidsorganisaties veel knelpunten in de doorverwijzing. Voor standaardprocessen is doorverwijzing vaak goed geregeld, maar in veel andere gevallen is deze afhankelijk van het persoonlijk netwerk van de dienstverlener. Ze moeten lang moeten wachten op beslissingen van de overheid, bevestiging vanuit de overheid blijft achterwege en ze hebben gebrek aan overzicht over eigen situatie.

5. Om goede dienstverlening te leveren met een integrale samenwerking is het nodig belemmeringen die er zijn door wet- en regelgeving, zoals sectorale wetten en de AVG, te inventariseren, beoordelen en te bezien of en welke oplossingen er mogelijk zijn om deze barrières weg te nemen. Burgers geven daarbij aan dat ze zelf de regie op hun gegevens willen voeren.

Fase 2: Ontwerpfase met ontwerpessies

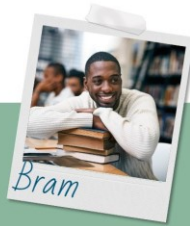
Nadat in de onderzoeksfase in kaart is gebracht welke behoeften er zijn van burgers ten opzichte van de overheid, is er in de ontwerpfase een eerste aanzet gedaan tot het vormen van oplossingen. Dit is in samenwerking gedaan met specialisten van uitvoeringsorganisaties en overheden. Voor een meer gedetailleerde verslaglegging van de ontwerpfase verwijzen we graag naar het rapport "Verslag Ontwerpfase Programma 1 Loket".

Aan de hand van voor de doelgroep representatieve persona's, zijn er negen criteria voor mogelijke loketfuncties ontwikkeld door deelnemers en specialisten van alle uitvoeringsorganisaties en overheden: Deze criteria kunnen gezien worden als aannames die in de onderzoeksdagen geëvalueerd en getoetst gaan worden.

1. Maximaal 1x doorverwijzen naar de medewerker die de burger gaat helpen
2. Er wordt eerst overzicht gecreëerd in de doelen en acties van de burger
3. Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen
5. De burger kiest het kanaal
6. De medewerker werkt domeinonafhankelijk
7. De medewerker heeft toegang tot de juiste informatie
8. De mate van begeleiding wordt ingeschat. Vinger aan de pols vs. geheel ontzorgd
9. Er is een persoonlijk online overzicht op maat
10. De medewerker checkt in bij de burger gedurende het proces

Naast de ontwerpcriteria is er in deze fase ook gefocust op het ontwerpen van persona's. Deze persona's zijn archetype klanten die representatief zijn voor de doelgroep en hun problematiek. Ze zijn dus gebaseerd op uitgebreid vooronderzoek. Daarnaast variëren ze in leeftijd, digitale en bureaucratische vaardigheid en opleidingsniveau. De volgende persona's zijn ontwikkeld: Annie, Bram, Gerard en Alina.

Bram



Persoonlijk

Bram is 25 jaar en tot voor kort student internationaal recht en is normaal gesproken vrolijk, houdt van het organiseren van feestjes, en gaat graag lekker op vakantie. In het afgelopen jaar is hij zijn vader plotseling verloren aan een hartaanval. Hij wil uit kunnen rusten van deze heftige tijd zodat hij zijn leven weer kan opbouwen. Sinds het overlijden van zijn vader heeft hij een waas in zijn hoofd; hij slaapt slecht terwijl er enorm veel moet gebeuren. Voorlopig staat het studeren op een laag pitje.

Ik en de overheid

"Ik wil de draad weer op kunnen pakken en ervoor zorgen dat mijn zusje en oma niets tekort komen. Het blijkt enorm ingewikkeld om dit voor elkaar te krijgen, een gebed zonder einde. Iedere keer gaat er wel weer iets mis."

Doel

Voor hij in deze situatie terecht kwam had hij eigenlijk weinig te maken met de overheid, maar nu heeft Bram veel te regelen voor zijn zusje en oma. Zijn zusje woonde in bij zijn vader en is hulpbehoevend. Hij is dol op hen en vindt het ontzettend belangrijk dat ze op een goede plek zitten.

Belemmeringen

Hij mist duidelijk overzicht, kan dat ook niet vinden op het internet en ziet regelmatig tegenstrijdige informatie.

Behoeften

Zelfstandig als hij is wil hij graag zelf de regie hebben over wat er gebeurt, maar vindt het wel fijn om af en toe iemand te spreken om te inventariseren wat er moet gebeuren. Het liefst handelt Bram alles online af.

Annie



Persoonlijk

Annie is 72 en getrouwd met Joost. Joost een jaar geleden gediagnosticeerd met Alzheimer. Komende maand verhuist hij naar een verzorgingstehuis omdat het thuis niet meer gaat. Annie is er sluk van en voelt zich ook wat ontreddend. Ergens is ze wel blij dat Joost nu de juiste zorg krijgt en dat ze hem niet iedere minuut van de dag in de gaten moet houden. Toch zal het ook wel erg wennen zijn denkt ze. Gelukkig kan ze hem wel elke dag te voet gaan bezoeken. Joost was vroeger altijd degene die alles regelde met de overheid. Verandert er nu iets met haar AOW? En de thuiszorg? Moet ze die zelf af gaan zeggen? Annie heeft vooral veel vragen en ze weet niet zo goed waar ze moet beginnen.

Ik en de overheid

"Al die papieren komen op mij af. Ik weet niet wat het begin of het einde is. In de bibliotheek kan ik met mijn vragen terecht. Maar na de eerste uitleg moet ik het toch zelf doen. Wat als ik een fout maak? Krijg ik dan straf of een boete?"

Doel

Annie wil dat alles goed geregeld is en dat ze niet in de problemen komt.

Belemmeringen

Annie heeft een computer waar ze op gaat om de Facebook van haar familie te checken. DigID vindt ze maar niks.

Behoeften

Annie wil graag persoonlijk geholpen worden door iemand die alles rustig aan haar uitlegt.

Gerard



Persoonlijk

Gerard is vader van 4 kinderen en getrouwd met Tanja. Hij werkt in de bouw. Er is tekort aan inkomen. Vandaar dat ze verhuist zijn naar een goedkopere huurwoning in een andere stad. Er moet ontzettend veel geregeld worden met toeslagen en kwijtscheldingen van de gemeentebelasting. Gerard wil het graag goed doen voor zijn gezin. In het weekend gaat hij graag naar de voetbalwedstrijd van zijn dochters. Ook wandelt hij graag met de hond.

Ik en de overheid

"Je moet steeds goed opletten anders heb je ineens weer een paar honderd euro minder. Je krijgt ook niet te horen of je het goed hebt gedaan. En al die instanties werken ook helemaal niet met elkaar samen. Het is allemaal een beetje een zootje. En als er iets mis gaat, zijn wij daar de dupe van."

Doel

Een stabiele thuisbasis bieden voor zijn kinderen en weten waar hij recht op heeft op basis van zijn financiële situatie.

Belemmeringen

Gerard is niet heel goed met de computer. Ook kan hij niet goed lezen en schrijven. Tanja doet alle regelwerk in huis.

Behoeften

Gerard belt het liefste wanneer hij iets wil regelen.

Hij wil graag een duidelijk ja of nee als hij contact zoekt.

Hij wil graag persoonlijk behandeld worden en zeker weten of hij iets goed heeft gedaan.

Alina



Persoonlijk

Alina is 27 jaar en is als minderjarige naar Nederland gekomen met haar moeder en twee broertjes. Ze is zwanger en heeft daarnaast last van de trauma's die ze tijdens het bombardement in haar dorp in Irak heeft opgelopen. Ze is statushouder en werkt parttime in een kinderdagverblijf.

Haar moeder heeft een bijstandsuitkering en is de Nederlandse taal niet machtig. Met de baby op komst wil ze graag bij haar moeder intrekken voor wat extra steun. Ze zal dan wel op zoek moeten naar een nieuwe baan in de woonplaats van haar moeder. Zouden ze haar daar wel aannemen nu ze een kindje krijgt? En heeft haar intrekken nog invloed op de bijstandsuitkering van haar moeder?

Ik en de overheid

"Ik ben blij dat ik veilig ben en hoop mijn leven weer op te kunnen bouwen, maar ik heb geen idee hoe ik het allemaal moet regelen. Er komt zoveel bij kijken. Ik zie door de bomen het bos niet meer en kan mezelf moeilijk tot actie dwingen. Nederland is zo welvarend, ik zie overal rijkdom om me heen, dat gun ik mijn kinderen ook."

Doel

Alina wil dat zaken goed geregeld zijn voor haarzelf en haar baby, zonder dat dit ten nadele komt van haar moeder.

Belemmeringen

Ze heeft last van de trauma's die ze tijdens het bombardement in haar dorp in Irak heeft opgelopen.

Behoeften

Alina wil graag overzicht en begeleiding zodat ze haar aandacht snel kan leggen op haar baby en het vinden van een nieuwe baan.

Fase 3: Experimenteerfase

Dit brengt ons bij de focus van dit rapport: de experimenteerfase. Tijdens de experimenteerfase worden de negen ontwerpcriteria uit fase 2 getoetst. Deze toetsing vindt plaats door middel van een aantal experimenten waarin verschillende vormen van de 1 loketfunctie worden beproefd op effect en haalbaarheid. De experimenten zijn tweeledig: enerzijds zijn er praktijkexperimenten die plaatsvinden in de praktijk van betrokken overheidsorganisaties, en daarnaast zijn er experimenten in onderzoeksomgeving uitgevoerd. Na een korte toelichting op de praktijkexperimenten hieronder, zal het verdere verslag gewijd zijn aan de uitkomsten van de eerste reeks onderzoeksdagen, als onderdeel van de experimenten in onderzoeksomgeving. Naar verwachting zal in het najaar van 2022 nog een volgende reeks van onderzoeksdagen volgen. De resultaten van de gehele experimenteerfase zullen te zijner tijd dienen als input voor de besluitvormingsfase, waarin visievorming en ontwerp van gewenste en haalbare vormen een 1 loketfunctie worden voortgezet.

Praktijkexperimenten

De praktijkexperimenten bestaan uit een aantal initiatieven die zich in diverse fasen van opstarten bevinden. Deze experimenten worden gevolgd vanuit 1 Loket, waarbij 1 Loket de analyse van de effectiviteit op zich neemt door middel van kwalitatief onderzoek. Momenteel worden er vier experimenten gevolgd:

1. Schuldenloket Rijk [SLR]

CJIB als centraal loket/ ingang voor het opvragen van (schulden)informatie van rijksincasso's. Mogelijk i.s.m. gemeente Leeuwarden en IDO Leeuwarden.

2. Overheidsloket Amsterdam [OLA]

Vervolg op de eerdere pilot 'Gezamenlijke dienstverlening op locatie', waarbij wordt beoogd een fysiek loket te openen op drie locaties in de stad i.s.m. lokaal netwerk en aantal

uitvoeringsorganisaties op locatie of via korte lijnen beschikbaar. Hierbij kan o.a. de inzet van een overheidsdienstverlener (casemanager) wordt beproefd en de onderlinge samenwerking.

3. Samenwerking gemeente - Steunpunt Belastingdienst [BDG]

Intensivering en uitrol van samenwerking gemeentelijk netwerk en BD op locatie van gemeenten. Te starten met Nijmegen, Apeldoorn en mogelijk 's-Hertogenbosch.

4. Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie 2.0 [GDL]

Herstart (op 4 locaties te weten Enschede, Breda, 's-Hertogenbosch en Utrecht) en uitbreiding (mogelijk Maastricht en Almere) van de eerdere pilot Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie, waarbij ook de inzet van een overheidsdienstverlener (casemanager) kan worden beproefd.

Experimenteren in onderzoeksomgeving

De experimenten in onderzoeksomgeving bieden de mogelijkheid om de verschillende vormen van een integrale loketfunctie te toetsen zonder de beperkingen van wet- en regelgeving. In een reeks van zes onderzoeksdagen in de zomer van 2022, is samen met professionals in de uitvoering én met burgers gekeken hoe de samenwerking nu in de praktijk verloopt en hoe het in de toekomst beter zou kunnen. Beoogd resultaat van de onderzoeksopstelling is zoveel mogelijk testen en leren over de verschillende elementen van de loketfunctie. Zo weten we wat effectief/wenselijk zijn voor burgers en haalbaar vanuit het perspectief van organisaties en wet- en regelgeving. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de persona's uit de ontwerpfase om de ontwerpcriteria uit dezelfde fase te toetsen.

Beoogd eindresultaat van experimenten:

Het resultaat van de totale experimenteerfase is een evaluatie en start van visievorming op basis van voornamelijk kwalitatieve resultaten van uitgevoerde experimenten gebaseerd op:

- In hoeverre de verschillende (criteria voor) vormen van een 1 loketfunctie, waarvan we aannemen dat zij een oplossing zijn voor de in de onderzoeksfase geconstateerde problemen, daadwerkelijk het juiste effect hebben en haalbaar zijn, en of er nog andere mogelijkheden zijn.

Dit beoogde resultaat heeft de volgende onderzoeksvragen opgeleverd met betrekking tot effectiviteit en haalbaarheid:

Onderzoeksvragen met betrekking tot effect

- Voelen burgers zich gehoord?
- Hoe ervaren burgers het zaken doen met de loketfunctie?
- Hebben mensen inzicht en overzicht in wat er moet gebeuren?
- Ervaren burgers regie over hun te regelen zaken?
- In hoeverre is een levensgebeurtenissen-aanpak nuttig in inrichting van de 1 loketfunctie en op welke manier?

- Is het maar 1 keer doorverwezen worden bevorderlijk voor de kwaliteit van de dienstverlening?
- Is het creëren van één duidelijk overzicht bevorderlijk voor de kwaliteit van de dienstverlening?
- Hoe kan een persoonlijk overzicht op maat worden ingezet?
- Wat is de invloed van een empathische medewerker op de ervaring van de dienstverlening?
- Hoe kan het concept 'de klant kiest het kanaal' het beste worden vormgegeven?
- Hoe kan een domeinonafhankelijke medewerker het beste ondersteuning bieden?
- Hoe kan de medewerker het beste toegang krijgen tot de juiste informatie om de burger te helpen?
- Hoe kan regie op gegevens een rol spelen in de uitwisseling van gegevens in de integrale dienstverlening van de 1 loketfunctie.
- Welke mate van begeleiding werkt het beste voor verschillende doelgroepen? Vinger aan de pols VS geheel ontzorgt.
- Op welke manier kan een medewerker gedurende het proces het beste inchecken?

Onderzoeksvragen met betrekking tot haalbaarheid:

- Hoe verhoudt de oplossing zich tot de kaders van de huidige wetgeving? (AVG maar ook overige relevante wet- en regelgeving)
- Wat is de impact van de oplossing ten opzichte van de ICT-infrastructuur en informatie architectuur?
- Wat is de impact van de oplossing voor de betrokken organisaties?
- Is het landelijk uit te rollen, dus beschikbaar voor alle burgers?
- Wat zijn de randvoorwaarden waaronder de oplossing landelijk uitgerold kan worden?

De rest van dit verslag is gewijd aan de uitkomsten van deze eerste reeks onderzoeksdagen. Dit rapport biedt dus als het ware een tussenstand van de experimenteerfase en is nadrukkelijk niet het resultaat van de volledige experimenteerfase, die nog in volle gang is. Naar verwachting zal in het najaar van 2022 nog een volgende reeks van onderzoeksdagen volgen. De in dit verslag beschreven bevindingen dienen als input voor de praktijkexperimenten.

4. Conclusies en aanbevelingen

Ruimte voor samenwerking

Uit onderzoek

- Medewerkers van overheden hebben vaak onvoldoende inhoudelijke kennis van de regelingen die andere organisaties toepassen. De meeste klantreizen vereisen daarnaast ook acties van andere, niet-overheidsorganisaties. De volledige klantreis is vaak onvoldoende in beeld, waardoor samenwerking onvoldoende gezocht wordt.
- Ketensamenwerking bij processen die langs meerdere overheidsorganisaties lopen, kan voorkomen dat mensen in de knel komen. De verantwoordelijkheid voor het aanspreken van de verschillende instanties ligt nu bij de burger.
- Medewerkers hebben een sterke behoefte aan een professioneel netwerk van medewerkers van andere organisaties. Dit omdat ze vaak onvoldoende specialistische kennis van de taken van andere organisaties hebben. Deze kennis is noodzakelijk om de doelgroep goed te kunnen helpen.

Vervolg

- Omdat een betere samenwerking/netwerkstructuur een belangrijke sleutel is tot het verbeteren van de dienstverlening zal in het vervolg worden geëxperimenteerd met de volgende oplossingsrichtingen:
 - Professionele lijnen/ketenpartnerlijnen. Medewerkers staan nu vaak in dezelfde wachtlijnen als burgers. Hoe kunnen we een goede netwerkstructuur voor samenwerking inrichten?
 - Multidisciplinaire teams die integraal samenwerken om complexe vragen van burgers op te pakken. Wie moeten onderdeel uitmaken van een dergelijk team? Hoe kan deze samenwerking succesvol (fysiek en/of digitaal) worden ingericht?
 - Fysieke loketten (aangevuld met digitaal) waar burgers kunnen aankloppen met hun hulpvraag. Waar moet een dergelijk loket worden gepositioneerd? En bij wie ligt het eigenaarschap?
- Uit onderzoek werd duidelijk dat investering in (brede) kennis in de uitvoering noodzakelijk is om de complete klantvraag in beeld te krijgen. In het vervolg zal in kaart worden gebracht wat nodig is.
- Eind 2022 zal het programmateam een advies opleveren voor vervolgstappen. Op dat moment zal dit uiteraard worden gedeeld met de betrokken partners en besproken worden hoe het vervolg het beste eruit kan zien om een duurzame samenwerking in te richten.
- Momenteel doen de organisaties 'om niet' mee met (het inrichten van) de experimenten. Met name aan de gemeentekant kan verwacht worden dat, mits 1 Loket voornamelijk op locatie van de gemeente ingericht wordt, er kosten vergoed moeten worden. Ervan uitgaande dat

uiteindelijk een landelijke uniforme inrichting tot stand zal komen, lijkt het logisch om hiervoor een centraal budget ter beschikking voor te stellen. Eind 2022/begin 2023 zal aan uitvoeringsorganisaties en gemeenten (VNG) gevraagd worden een impactanalyse uit te voeren met betrekking tot de effectieve en haalbare vormen van de loketfunctie.

Mogelijkheden creëren vanuit wetgeving

Uit onderzoek

- Materiewetten bepalen welke gegevens verwerkt mogen worden, maar alleen voor die specifiek wettelijke taken. Dit maakt het delen van gegevens moeilijk. Dit is nu onvoldoende uitgewerkt, waardoor medewerkers de handvatten missen om de inschatting te maken wanneer zij wel of niet gegevens mogen delen. Dit zorgt bijvoorbeeld bij baliemedewerkers voor terughoudendheid om informatie te delen dan wel op te vragen. Waar dit voor 1 Loket wel nodig is, moeten we dit nader uitwerken en onderbouwen.
- De verschillende manieren om de 1 loketfunctie in te vullen hebben impact op welke en hoeveel (persoons)gegevens er verwerkt worden. Bij het creëren van een overzicht waarmee de burger zelf aan de slag gaat is dit beperkt, maar wanneer een overheidsdienstverlener acties uitvoert namens de burgers richting de overheid is de impact veel groter.

Vervolg

- Identificeren en concretiseren van praktijkvoorbeelden. Waar lopen medewerkers in de uitvoering tegenaan? Hoe kijken juristen van de betrokken organisaties hiernaar? Welke mogelijkheden zijn er?
- Op basis van de vorm en entiteit die aan 1 Loket wordt gegeven kan er een wettelijke basis voor de verwerking en uitwisseling van gegevens worden uitgewerkt. Dit kan met nieuwe wetgeving, het aanpassen van bestaande wetgeving of met reeds bestaande wetgeving die voldoende mogelijkheden biedt voor (een deel van) 1 Loket.
- Bestaande initiatieven en wettelijke mogelijkheden verkennen, zoals de Wet Aanpak Meervoudige problematiek Sociaal Domein (WAMS) en vroegsignalering rondom schuldhulpverlening, en daarbij verkennen of en hoe dit geïntegreerd kan worden in de 1 loketfunctie.
- De praktijkexperimenten bieden een goede kapstok om theorie en praktijk vanuit AVG-perspectief bij elkaar te brengen, door de wettelijke onderbouwing hierin specifiek uit te werken.

De mens centraal stellen

Uit onderzoek

- Organisaties hebben vaak een onvolledig beeld van de situatie waarin mensen die bij hen aankloppen zich bevinden en met welke levensgebeurtenissen zij te maken hebben.

- Regelingen en terminologie sluiten onvoldoende aan op de leefwereld van burgers. Hierdoor is er een vertaalslag nodig om de burger goed te informeren.
- De dienstverlening is onvoldoende stress-sensitief en onvoldoende toegankelijk. Er is in de inrichting van het dienstverleningslandschap van de overheid onvoldoende rekening gehouden met de informatieverwerking en het doenvermogen van mensen in een stressvolle situatie. Daarnaast gaat deze uit van taal- en digivaardigheid, terwijl grote groepen mensen die vaardigheden niet of onvoldoende beheersen.
- Alleen het verstrekken van informatie en tonen van empathie blijken niet voldoende in complexe situaties. Ook het overzicht bieden in wat je in welke volgorde moet doen, is randvoorwaardelijk om een burger in dergelijke situaties tot de juiste acties te laten komen. Tools zoals checklists/persoonlijk overzichten op basis van levensgebeurtenissen kunnen hierbij behulpzaam zijn.

Vervolg

- In het najaar zal in de praktijkexperimenten verder worden ingezoomd op de situatie/leefwereld van de burgers die gebruik maken van een 1 loketfunctie en ervaring worden opgedaan met verschillende manieren van dienstverlening die daarbij passend is.
- Aandachtspunt bij de praktijkexperimenten is ook hoe de rol van 'overheidsdienstverlener' er uit kan zien. Welke capaciteiten heeft een dergelijke functionaris nodig?

Tussenevaluatie ontwerpcriteria

Ontwerpcriteria	Update augustus '22
1. Maximaal 1x doorverwijzen naar de medewerker die de burger gaat helpen	Vooralsnog moeilijk haalbaar. Daarnaast willen burgers liever goed geholpen worden en is een extra doorverwijzing hierin niet belemmerend.
2. Er wordt eerst overzicht gecreëerd in de doelen en acties van de burger	Dit is een belangrijke tool waaraan toegevoegd moet worden dat dit overzicht geprioriteerd moet zijn.
3. Er is een empathische medewerker die zich richt op verbinding en vertrouwen	Belangrijk maar wel gecombineerd met kennis en netwerk.
4. De burger kiest het kanaal	Menselijke dienstverlening heeft vanwege de eerdergenoemde vertaalslag voor de doelgroep de voorkeur. Telefonisch, op locatie of videobellen zijn hierin werkbare opties.

- | | |
|--|--|
| 5. De medewerker werkt domeinonafhankelijk. | Het is belangrijk dat het loket onafhankelijk en overheidsbreed is. Welke wettelijke grondslag hierbij past wordt verder onderzocht. |
| 6. De medewerker heeft toegang tot de juiste informatie | De medewerker moet voldoende generalistische proceskennis en een overheidsbreed netwerk hebben. |
| 7. De mate van begeleiding wordt ingeschat. Vinger aan de pols vs. geheel ontzorgd | We zien hier samen een overzicht maken, samen aanvragen doen of hulpverlening als opties. |
| 8. Er is een persoonlijk online overzicht op maat | Overzicht wordt als prettig ervaren. Online is daarin een optie. |
| 9. De medewerker checkt in bij de burger gedurende het proces | Dit is alleen nodig bij mensen die aangeven het zelf niet te kunnen. |

Algemene bevindingen AVG en juridische impact

De verschillende betrokken bestuursorganen verlenen hun diensten op basis van hun wettelijke taken. Deze komen onder meer voort uit de specifieke taakwetten, zoals onder meer de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Algemene Ouderdomswet. De AVG bepaalt dat de instanties de gegevens mogen verwerken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de betreffende wettelijke taak. Voor de taken die uit de taakwetten volgen is dit rechtlijnig en goed uitgewerkt binnen de betreffende instanties zelf. Op het gebied van gegevensuitwisseling tussen de instanties is het echter minder duidelijk, tenzij dit expliciet beschreven staat in de wet. De principes van doelbinding en het noodzakelijkheidsvereiste maken dat instanties ook niet zomaar gegevens uit mogen wisselen zonder dat daar een wettelijke grondslag voor is.

Uit de onderzoeksdagen is nog niet naar voren gekomen welke toekomstige (wettelijke) taken de 1Loketfunctie zal moeten krijgen. Aspecten van de 1 Loketfunctie zijn wel naar voren gekomen in bestaande rollen, zoals de wijkteammedewerker die in het kader van de WMO een brede uitvraag mag doen als de inwoner daar aanleiding toe geeft. Dit beperkt zich echter tot toeleiding naar een WMO-voorziening. De (multi)problematiek die in dit onderzoek centraal staat gaat echter verder dan dat.

Een belangrijk aspect van het vormgeven van de 1 Loketfunctie is het afbakenen van de dienstverlening. Hoe ver strekt de dienstverlening van 1Loket? Heeft 1Loket een coördinerende functie? Is 1Loket een eigen entiteit, die op basis van een (wettelijke) taak gegevens kan verwerken, of coördineert een (functionaris) van een van de partnerorganisaties (bijvoorbeeld een gemeente) de afhandeling en gegevensverwerking bij multiproblematiek? Voert 1Loket een regiefunctie op het gebied van het afhandelen van multiproblematiek? En is het noodzakelijk dat 1Loket hierbij gegevens verwerkt? Welke

mogelijkheden en barrières worden vanuit juridische kaders opgeworpen en zijn hier concrete en toepasbare en schaalbare oplossingen voor? Deze vraagstukken vragen om nader onderzoek.

Bijlagen

Methodiek/Aanpak

In juni en juli 2022 heeft er een eerste reeks van zes onderzoeksdagen plaatsgevonden als onderdeel van de experimenten in onderzoeksomgeving. Op deze dagen zijn, met behulp van de deelnemende burgers en organisaties, verschillende scenario's uitgebeeld aan de hand van vijf persona beschrijvingen. De situaties waarin de vijf fictieve burger persona's, genaamd Gerard, Annie, Bram en Alina, zich in bevinden zijn representatief voor de doelgroep.

De scenario's zijn door de facilitatoren verder aangekleed met details en beeld. Zo is een klein verhaal, een gedeelte van de journey, ontstaan. Die groot en klein genoeg is voor deelnemers en burgers om mee te werken.

Uit het rapport [Het burger- en medewerkersperspectief op een loketfunctie voor de gehele overheid](#) is gebleken dat de betrokken instanties primair tekstueel en woordelijk communiceren. Deze vorm van communicatie is niet voor alle burgers even toegankelijk. Omdat de interpretatie van woorden daarnaast ook per persoon kan verschillen is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van twee beeldende, visuele, theatrale onderzoeksvormen: *Investigative Rehearsal* en *Wizard of Oz*. De verwachting was dat met behulp van deze werkvormen de emoties van mensen beter tot uiting komen dan bij het gebruik van woordelijke teksten.

Investigative rehearsal

Kernstappen van deze methode:

- Breng het scenario dat onderzocht wordt tot leven
- Deelnemers beelden de scenarios uit
- Maak gebruik van je ervaringen en beelden, om scènes uit te beelden
- Gebruik separate rondes voor analyses
- Voeg daarna interventies toe om te voelen hoe de gevolgen/uitkomst kan veranderen

De drie regels van Investigative Rehearsal:

1. Doen - niet praten
2. Wees serieus
3. Gebruik wat je hebt

De daadwerkelijke interactie tussen burger en overheidsmedewerker is uitgebeeld met behulp van diverse attributen. De deelnemers is verzocht om zo min mogelijk te spreken om mogelijke 'ruis' te beperken. Zo ontstaat een zo helder mogelijk beeld over wat er nu werkelijk gebeurt. Dus we zijn niet op de inhoudelijke details ingegaan van de casus.

Wizard of Oz

De methode Wizard of Oz maakt eveneens veel gebruik van verbeelden, inbeelden, uitbeelden. Het verschil is dat deze vorm goed ingezet kan worden om een systeem te testen. Dat kan een ICT-systeem zijn. Of een systeem op een abstracter niveau.

Om een mogelijke 1 loketfunctie te testen worden de deelnemers die de scène uitbeelden geholpen door de toeschouwers; de zogenaamde Wizards/de Tovenaren. Een voorbeeld: een tester probeert de aankoop van een bos bloemen via een website uit. In de testsituatie bezoekt de tester de website en schaft aan. Hij wacht. De Wizard/de Tovenaar staat op de gang met de bos bloemen en klopt vervolgens op de deur van de testruimte. Wanneer de tester de deur opent, overhandigt de Wizard/de Tovenaar de bos bloemen.

In de situatie op de onderzoeksdagen vraagt de burger verschillende zaken aan. Hij/zij gebruikt hiervoor formulieren of kan een telefonische aanvraag indienen. Wat het gehele systeem van uitvoeringsinstanties produceert aan documenten, mail, huisbezoeken en meer, wordt nageemaakt door onze participanten. En zodra het relevant is, overhandigt aan de burger. Door dit beeld op te roepen, zien we wat er in het systeem gebeurt, goed of niet goed gaat en waar het proces ruimte geeft voor aanpassingen.

Kernelementen van deze methode:

- Objecten die gebruikt worden in de interactie burger-het systeem
- Objecten die in het systeem gebruikt worden

Idealiter kan het systeem een eindproduct (bijvoorbeeld een beslissing in de vorm van een brief) opleveren aan de burger omdat vragen en antwoorden aan elkaar (in het systeem) op elkaar afgestemd en duidelijk zijn.

5. Onderzoeksdagen

Onderzoeksdag 1: 22 juni 2022

Dag 1 had als doel om de gekozen werkvormen uit te proberen en de eerste mogelijke versies van 1 Loket te verkennen voor de situatie van persona Bram, die aanklopt bij DUO. In de ochtend is de huidige situatie in kaart gebracht en uitgebeeld met behulp van Investigative Rehearsal. Eén deelnemer vervulde de rol van Bram en de andere deelnemers de medewerkers van de verschillende overheidsorganisaties. Op deze manier wordt de complexiteit van de huidige situatie uitgebeeld, en de manier waarop de burger in de huidige situatie contact heeft met de verschillende uitvoeringsorganisaties. Na de lunch werden hieraan mogelijke vormen van 1 Loket toegevoegd. De deelnemers moesten na een kort overleg in kleine groepjes dezelfde scènes als in de ochtend uitvoeren, maar deze keer met het bestaan van een mogelijke 1 Loketfunctie. Als er 1 Loket zou zijn, wat verandert er dan? Hoe ziet het Loket er mogelijk uit? Op welke manieren heeft de loketmedewerker contact met de verschillende organisaties. Tijdens deze Investigative Rehearsal werd uitsluitend gebruik gemaakt van beeld; deelnemers werden geïnstrueerd om geen gesproken dialoog te gebruiken. Na elke scène werd de deelnemers gevraagd om inzichten, vragen en quotes te noteren op post-its. Deze werden daarna gebruikt om de nieuwe scène te verbeteren.

Bram

Bram is 25 jaar en student internationaal recht. Zijn vader is in het afgelopen jaar overleden, en hierdoor valt de zorg voor zijn zusje en oma ineens op hem. Zijn zusje is hulpbehoevend en woonde in bij zijn vader. Voor het overlijden van zijn vader had Bram weinig te maken met de overheid. Hij geeft de voorkeur aan het online afhandelen van zaken. Hij mist een duidelijk overzicht van alles wat er geregeld moet worden en zou hier graag iemand over spreken.

Scène 1

Bram komt binnen bij DUO. Hij heeft een afspraak gemaakt. Hij wordt doorverwezen naar balie 1. Hier wordt hij verwelkomd door een medewerker. Ze leeft met hem mee voordat ze doorvraagt naar zijn situatie. Bram geeft aan te willen stoppen met zijn studie. De medewerker adviseert hem om contact op te nemen met zijn decaan. Hij kan daar aangeven dat hij zijn studie wil stopzetten. De medewerker vertelt Bram wat hij uit dit gesprek met de decaan kan verwachten. Ze adviseert hem welke keuze (stopzetten of tijdelijk pauzeren) gevolgen gaat hebben op de studiefinanciering.

In deze casus zien we dat empathie belangrijk is voor Bram. Het brengt hem rust als de medewerker de tijd neemt om naar zijn verhaal luisteren, en begrip toont voor zijn situatie. We zien ook dat alhoewel adequaat geholpen is bij DUO, hij niet meer inzicht heeft gekregen in de situatie rondom zijn oma en zijn zusje, er heerst nog steeds onduidelijkheid op de hiervoor te ondernemen stappen.

Bram zoekt op het internet hoe hij zijn studie kan stopzetten en wordt doorverwezen naar zijn studieloopbaanbegeleider. Hij belt het nummer van de studieloopbaanbegeleider. Hij legt zijn hele situatie uit en vraagt hoe hij zijn studie stop kan zetten. Zijn studieloopbaanbegeleider condoleert hem, en vraagt wat zijn belangrijkste vraag is, waar kan ze hem direct mee helpen. Bram weet dit niet, hij weet niet welk probleem het belangrijkste is en je ziet dat het hem moeite kost om hier prioriteiten in aan te brengen. De studieadviseur verwijst hem naar een coach bij de gemeente door het telefoonnummer te geven. De gemeentecoach representeert de 1 Loketmedewerker. Die kijkt met Bram mee naar welke organisaties hij nodig heeft en helpen bij het contact opnemen met de verschillende instanties.

In deze scène is een duidelijke keuze gemaakt om 1 Loket onder te brengen bij de gemeente. De medewerker krijgt een rol als coach, wat impliceert dat deze rol verder gaat dan enkel overzicht creëren bij Bram.

Scène 2

Bram zoekt op het internet en komt niet tot een oplossing. Hij belt DUO voor hulp. Bram legt zijn situatie uit. De medewerker leeft mee met zijn situatie en condoleert hem met zijn verlies. Ze biedt aan om hem door te verbinden met 1 Loket. De DUO medewerker belt de 1 Loket collega, geeft aan dat Bram multiproblematiek heeft. Vervolgens verbindt ze Bram door met 1 Loket. Daar doet Bram nog een keer zijn verhaal.

Scène 3

Bram heeft stress. Hij weet niet waar hij moet beginnen. Hij klopt aan bij zijn studieadviseur (?). Deze verwijst hem door naar 1 Loket. De loketmedewerker slaat hem een 'warme deken om' en trekt alle lijntjes naar zich toe.

Bram loopt rond. Hij zucht en grijpt naar zijn hoofd. Boven zijn hoofd worden door een andere speler knickers gehouden. De knickers worden tussen haar vingers heen en weer bewogen, waardoor een luide ruis ontstaat boven het hoofd van Bram. Bram kan niet meer helder denken en weet niet waar hij moet beginnen. Twijfelachtig loopt hij rond een groep dienstverleners die midden in de ruimte staan. De medewerkers zijn met elkaar verboden met touwtjes, met aan elk uiteinde een papieren bekertje waaraan ze de touwtjes vasthouden. Deze touwtjes staan voor de telefoonlijnen die tussen deze organisaties bestaan. Bram blijft staan bij de medewerker van DUO, die hem bemoedigend toelacht. Ze wijst naar de Loketmedewerker. Bram loopt door naar de Loketmedewerker. Deze neemt hem bij de hand en doet hem een aluminium deken om. Vervolgens pakt de Loketmedewerker van elk van de medewerkers de bekertjes naar zich toe.

Vormgeving 1 Loket:

- 1loket- medewerker
- Medewerker DUO
- Medewerker Gemeente
- Medewerker SVB

Tijdens beide scènes wordt Bram verwezen naar 1 Loket via DUO. De Loketmedewerker neemt contact op met de verschillende uitvoeringsorganisaties en zit als het ware tussen Bram en deze organisaties. Het Loket is het aanspreekpunt voor Bram. Voor verdere vormgeving is verdieping op het achterliggend proces nodig tijdens de volgende onderzoeksdagen.

Inzichten

We zien dat vandaag de eerste voorzichtige vormen van 1 Loketfunctie zijn ontstaan. De nadruk heeft voornamelijk gelegen aan de dienstverleningskant van het Loket. De medewerker moet in staat zijn om in te kunnen spelen op de stress die bij de burgers aanwezig is. Hieruit ontstaat de vraag naar stress sensitieve dienstverlening.

Uit de scène van Bram blijkt ook dat klantreizen zelden alleen langs overheidsinstanties gaan. In het geval van Bram (maar die geldt voor de meesten van onze persona's) zijn er ook onderwijs- en zorginstellingen bij betrokken.

Vanuit de wandelconversaties kwam ook naar boven dat de afzonderlijke organisaties onvoldoende beeld hebben van de rollen en processen van de andere organisaties binnen de klantreis. Dit werd ondersteund tijdens de scènes, toen de deelnemer vanuit de gemeente die op de 1 Loketfunctie werd geplaatst inzicht moest creëren in de te ondernemen stappen voor Bram. Dit is vanwege de vele regelingen vaak ook niet mogelijk. Protocollen per levensgebeurtenissen voor de loketmedewerker kunnen hierbij helpen. De loketmedewerker heeft hierbij een regiefunctie. Het is onmogelijk dienstverlening te standaardiseren voor groepen zoals die van de persona Bram.

Onderzoeksdag 2: 23 juni 2022

Tijdens dag 2 stond persona Annie centraal. Voor de lunch wordt de situatie van Annie uitgebeeld terwijl ze belt met de SVB. Na de lunch wordt met behulp van de Wizard of Oz het 1 Loket vormgegeven en de nieuwe klantreis van Annie uitgebeeld.

Annie:

Uitleg persona: Annie thuis, man pas opgenomen in een verzorgingshuis. Emotioneel. Joost deed altijd de administratie. Belt SVB met vraag over AOW. Antwoord: Annie moet gezien de wijziging een keuze maken: geregistreerd blijven als samenwonend of als 'duurzaam gescheiden levend'. Afhankelijk van inkomen en ander pensioen heeft dit financiële consequenties. Dit roept heel veel stress op bij Annie. Ze vindt zichzelf niet 'gescheiden' en kan niet inschatten of dit voordelig is voor haar en Joost. De medewerker van de SVB verwijst haar door naar het CAK en de Belastingdienst en de formulierenbrigade van de gemeente om haar verder te helpen. Annie heeft er nu een takenlijst bij en is eigenlijk alleen maar meer gestrest.

Scène:

Annie heeft contact gehad met respectievelijk de SVB en de gemeente. Deze laatste zorgt ervoor dat er een Wijkteammedewerker bij Annie thuiskomt. Van het verzorgingshuis heeft hij gehoord dat Annie in de stress zit over alles wat ze moet regelen. Samen met haar maakt hij een overzicht van dingen die moeten gebeuren. Hij gaat namens Annie naar de 1 loketfunctie. Deze medewerker neemt contact op met de belastingdienst, Toeslagen, etc. (insert overzicht)

Annie moet op basis van de opgevraagde informatie kiezen of ze duurzaam gescheiden wil leven. Hier wordt ze in begeleid door de wijkteammedewerker die haar uitlegt wat in haar situatie het beste is. De aanvragen worden samen gedaan en de wijkteammedewerker komt na een paar maanden weer terug om te checken of alles geregeld is.

Vormgeving 1 Loket:

- Wijkteammedewerker
- 1loket- medewerker
- Medewerker Belastingdienst
- Medewerker Toeslagen
- Medewerker SVB
- Medewerker Gemeente
- Medewerker CAK

Inzichten

Annie moet nieuwe vaardigheden leren in tijden van rouw en stress. Haar man deed altijd alle administratie. Dit terwijl we vanuit het rapport [Het burger- en medewerkersperspectief op een](#)

loketfunctie voor de gehele overheid weten dat deze periodes van stress juist een negatief effect hebben op de informatieopname van mensen. De namen van regelingen sluiten niet aan op de levenssituatie van mensen, dit creëert extra stress omdat mensen het jargon niet begrijpen. Daarnaast zagen we vandaag dat regelingen die inkomensafhankelijk zijn zorgen voor grote onderlinge afhankelijkheden tussen de uitvoerende instanties.

Onderzoeksdag 3: 4 juli 2022

Dag 3 stond in het teken van persona Gerard. In de ochtend is in drie subgroepen de huidige situatie in kaart gebracht en uitgebeeld met behulp van Investigative Rehearsal. Na de lunch en een wandelconversatie werden de deelnemers aan het werk gezet om een oplossing te vinden voor Gerard met behulp van 'cross industry cards'. De deelnemers kregen als vraag: 'wat als Gerard nooit het 1 Loket nodig zou hebben? Hoe zou de dienstverlening er dan uit zien?' Het doel hiervan was om de meest extreme vorm van proactieve dienstverlening te verkennen.

Gerard

Gerard is vader van 4 kinderen en getrouwd. Er is een tekort aan inkomen, vandaar dat hij met zijn gezin is verhuisd naar een goedkopere woning in een andere stad. Hij moet zaken regelen met Toeslagen en kwijtschelding van de gemeentebelasting. Gerard is niet goed met de computer en kan niet goed lezen en schrijven. Het liefst belt hij en wil hij eenduidige antwoorden.

Scène 1

Gerard krijgt een video opgestuurd van de Gemeente Utrecht. Hierin wordt uitgelegd dat hij een brief krijgt thuisgestuurd over de kwijtschelding van de gemeentebelasting. De gemeente heeft al gesignaleerd dat Gerard de gemeentebelasting dit jaar niet kan betalen en heeft daarom alvast een kwijtschelding geregeld. Tevens legt de medewerker uit dat de gemeente heeft uitgezocht dat Gerard recht heeft op zorgtoeslag en huurtoeslag, en dat de aanvragen hiervan alvast zijn gedaan. Gerard ontvangt ook een U-pas waarmee hij korting krijgt. In de aangekondigde brief staat het telefoonnummer van de medewerker zodat Gerard bij vragen kan bellen.

Scène 2

Gerard krijgt een brief thuisgestuurd waarin staat dat zijn gemeentebelasting is kwijtgescholden en dat er toeslagen voor hem zijn aangevraagd. Daarnaast wordt gesignaleerd dat een van zijn dochters binnenkort eindexamen gaat doen, en dat Gerard studiefinanciering aan kan vragen indien zij gaat studeren. Onderaan de brief staat het nummer van 1 Loket indien Gerard vragen heeft. Als Gerard belt legt de medewerker hem uit dat Gerard online in kan zien welke gegevens er bij de overheid bekend zijn, en welke instanties zijn gegevens hebben gebruikt en waarom. Ze legt hem uit dat 1 Loket naar aanleiding van zijn verhuizing gesignaleerd heeft dat Gerard zijn gemeentebelasting niet hoeft te betalen en recht heeft op toeslagen. Gerard hoeft helemaal niks meer zelf te regelen.

Vormgeving 1 Loket:

- Medewerker gemeente
- Indirect: Toeslagen
- Indirect: DUO

In deze scènes is er gebruik gemaakt van een extreme vorm van proactieve dienstverlening. 1 Loket is in dit scenario ondergebracht bij gemeente. De gemeente handelt niet alleen voor oplossen van multiproblematiek, maar ook preventie. Het heeft een overkoepelende regierol met acteren vooraf.

Onderzoeksdag 4: 6 juli 2022

Dag 4 stond in het teken van persona Alina. Het doel van deze casus was om de betrokkenheid en rol van de IND binnen de 1 Loket nader te onderzoeken.

Alina

Alina is 27 jaar en is als minderjarige naar Nederland gekomen met haar moeder en twee broertjes. Ze is zwanger en heeft daarnaast last van de trauma's die ze tijdens het bombardement in haar dorp in Irak heeft opgelopen. Ze is statushouder en werkt parttime in een kinderdagverblijf. Met de baby op komst wil ze graag bij haar moeder intrekken voor wat extra steun. Ze zal dan wel op zoek moeten naar een nieuwe baan in de woonplaats van haar moeder. Alina wil dat zaken goed geregeld zijn voor haarzelf en haar baby, zonder dat dit ten nadele komt van haar moeder.

Scène 1

Alina komt bij 1 Loket. De medewerker luistert naar haar verhaal en belt vervolgens naar de Belastingdienst, de IND etc. Vervolgens leveren de Belastingdienst en de IND de informatie/ antwoorden aan de loketmedewerker. Zij speelt dit vervolgens weer door aan Alina.

Scène 2

Verbetering op vorige scène: de loketmedewerker is regiehouder en kijkt samen met Alina wat zij kan doen en waar ze terecht kan. Er is een app waar een overzicht te vinden is voor Alina. Er is todo lijst, een agenda met haar afspraken, een lijst bij welke instanties ze terecht kan en met wie ze daar contact op kan nemen. De regiehouder heeft helicopterview over het hele proces, en zorgt voor de nazorg bij Alina. Het is onduidelijk of de regiehouder contact gaat zoeken met de organisaties of dat de organisaties onderling kunnen overleggen.

Scène 3

Alina heeft een afspraak gemaakt met 1 Loket. Ze heeft vooraf al een email gestuurd om haar situatie uit te leggen waardoor de medewerker alvast wat vragen klaar heeft liggen voor Alina. Ten eerste vraagt de medewerker aan Alina of ze de regels van de woningbouw omtrent inwoning bij haar moeder kent. Alina weet dit niet, dus de medewerker neemt belt de woningbouw. De woningbouw wordt gebeld terwijl Alina ernaast zit. De woningbouw geeft aan gegevens van de moeder van Alina nodig te hebben en gaat voor haar controleren of ze bij haar moeder in mag wonen. De medewerker ziet ook dat Alina werkloos is en een baan zoekt, dus gaat haar ook helpen om contact op te nemen met het UWV om een jobcoach te regelen. Daarna belt de medewerker de gemeente om een adreswijziging te regelen en te vragen hoe zaken geregeld moeten worden als het kind geboren is. De gemeente legt uit hoe de zaken geregeld kunnen worden en geeft ook aan dat Alina moet letten op de mogelijkheid dat toeslagen kunnen veranderen als ze bij haar moeder in gaat wonen en raadt haar aan een afspraak te maken met Toeslagen. De 1 Loketmedewerker regelt vervolgens ook een afspraak bij Toeslagen voor Alina. De medewerker legt rustig uit wat er aan de telefoon is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. De medewerker geeft contactgegevens zodat Alina haar kan bereiken tot ze weer een volgende afspraak

hebben. Alina gaat alleen naar haar afspraken, de medewerker helpt met het maken van de afspraken en het opvragen van informatie.

Vormgeving 1 Loket

1 Loket is coördinator (geen regiehouder)

- Medewerker 1 Loket
- Medewerker woningbouw
- Medewerker gemeente
- Medewerker UWV
- Medewerker Toeslagen

Onderzoeksdag 5: 12 juli 2022

Gerard, Bram en Annie. Op dag 5 zijn de situaties van Gerard, Bram en Annie vertolkt door een aantal burgers die in hun eigen leven te maken hebben gehad met soortgelijke casuïstiek. Deze situaties zijn zeer uiteenlopend en het doel was dan ook of de loketfunctie zoals deze opgesteld was, zou functioneren in een combinatie van deze casuïstiek. Daarnaast lag de focus in de resterende dagen meer op de mechanismes achter het loket, waar in voorgaande dagen meer nadruk lag op de dienstverlening aan de voorkant.

Vormgeving 1 Loket

- Medewerker 1 Loket
- Medewerker gemeente
- Medewerker UWV
- Medewerker CAK
- Medewerker Toeslagen
- Medewerker Belastingdienst
- Medewerker IND
- Medewerker CJIB
- Medewerker DUO
- Medewerker SVB

Scène

Vormgeving 1 Loket: 1 Loket inventariseert problematiek en zet vragen uit bij de verschillende uitvoeringsorganisaties.

Er zitten twee medewerkers achter het loket. De een schrijft op wat er gezegd wordt terwijl de ander een empathisch gesprek voert. In deze scène is er gekozen voor het scenario waarbij de loketmedewerker(s) zorgt voor de aanvragen bij de verschillende uitvoeringsorganisaties. Het loket fungeert hier als 1 centrale ingang.

Als eerste komt de burger binnen die Gerard speelt. Hij geeft aan dat het water hem financieel aan de lippen staat en dat hij het, ondanks zijn harde werken, niet redt. Hij heeft een vrouw en 4 kinderen voor wie hij het graag goed wil doen.

Na een empathisch gesprek met de medewerkers van het loket wordt er contact gezocht met de gemeente om te kijken of er regelingen zijn waar Gerard recht op heeft. Daarnaast wordt er bij de belastingdienst onderzocht of hij wel voldoende toeslagen krijgt. Gerard wil vooral snel weten waar hij recht op heeft. Daarnaast is hij ontzettend bang om geld te krijgen wat hij vervolgens weer moet inleveren. Je hoort tegenwoordig zoveel op het nieuws over mensen die duizenden euro's moeten terugbetalen. Ook is hij niet iemand die gemakkelijk zijn hand ophoudt. De loketmedewerker plant een volgend gesprek met hem in en belooft dat ze contact opnemen zodra ze meer weten.

Bram komt binnen. Hij legt uit dat na het overlijden van zijn vader, veel van de zorg voor zijn oma en zusje (die bij de vader in huis woonden) op zijn schouders terecht is gekomen. Hij moet zoveel regelen terwijl het onverwachte verlies van zijn vader nog vers is en hij midden in een rouwproces zit. Samen met loketmedewerker wordt er een lijst gemaakt met dingen die er moeten gebeuren. Daarbij worden taken verdeeld over wat hij zelf kan en wil doen en wat door de loketmedewerker wordt gedaan. Zo wordt er door de loketmedewerker contact gezocht met de gemeenten over de mogelijkheden om de oma en het zusje zo goed mogelijk te ondersteunen.

Annie komt binnen. Sinds haar man opgenomen is in een verzorgingshuis met dementie, is ze in haar eentje verantwoordelijk voor de administratie, een taak die haar man normaliter op zich nam. Ze wil weten hoe het zit met de AOW nu haar man en zij niet meer in hetzelfde huis leven.

Ze neemt samen met de loketmedewerker contact op met de SVB, Het CAK en de belastingdienst. Zo weet ze al snel welke keuze het beste bij haar past. Ook kan ze meteen een overzicht maken van andere zaken die ze nog moet regelen.

Gerard komt weer binnen. Hij voelt zich nog steeds niet geholpen en het water staat hem aan de lippen. Hij is eigenlijk boos dat er nog geen plan voor hem is dat ook daadwerkelijk verlichting biedt.

Inzichten:

Er moet na een eerste inventarisatie een verschil worden gemaakt tussen

1. De vertaalslag van de situatie van de burger naar een overzicht en,
2. De inschatting of iemand het zelf kan na het maken van een overzicht, of dat iemand begeleiding nodig heeft

Wanneer het loket geen directe lijnen heeft met de uitvoeringsorganisaties en overheden, verplaatst het probleem zich van de burger naar het loket, maar is de dienstverlening niet efficiënter of effectiever. Vooral in de situaties waarbij de financiële of emotionele druk hoog is, moet er sneller gehandeld worden.

Onderzoeksdag 6: 13 juli 2022

Op dag 6 waren er wederom burgers aanwezig. Bouwien, Henk en Hajar namen elk hun eigen verhalen mee, waardoor we de loketfunctie konden testen met verhalen anders dan die van onze persona's. Deze dag werkten we met een ziekenhuisopstelling, waarbij de overheidsinstanties als 'dokters' samen de dienstverlening coördineerden. Elke uitvoeringsorganisatie levert een specialist, en de 1 Loketmedewerker inventariseert de hulpvragen/problematiek. De 1 Loketmedewerker legt vervolgens de hulpvraag bij het multidisciplinaire team, waarbij elke organisatie evalueert of ze wel of niet bij kunnen dragen aan een oplossing. Hierna maken ze gezamenlijk een plan van aanpak, die de loketmedewerker vervolgens mee terug kan nemen naar de burger.

Bouwien

Bouwien heeft een moeder die naar een verzorgingstehuis moet. Thuiszorg wil dit voor haar aan gaan vragen zodat moeder op een wachtlijst komt te staan. Bouwien is bij het CAK beland, en haar moeder moest ineens de huishulp als voorbode van het verzorgingstehuis zelf gaan betalen. Hiervoor wil de Bouwien een bezwaar aantekenen.

Opstelling loketfunctie: Welke mensen en organisaties

- 1loket- medewerker
- Medewerker Gemeente
- Medewerker Belastingdienst
- Medewerker Toeslagen
- Medewerker Wijkteam/ sociaal raadslid
- Medewerker CAK

Scène 1

Bouwien klopt aan bij 1 Loket. Ze legt de situatie van haar en haar moeder uit aan de twee medewerkers die daar zitten. De medewerker vraagt waar de Bouwien precies hulp bij wil. Is dit het bezwaar aanvragen, of wil mevrouw een overzicht van zaken die geregeld moeten worden als haar moeder naar het verzorgingstehuis gaat? Bouwien geeft aan dat ze graag hulp zou willen bij het bezwaar aantekenen en een overzicht zou willen van wat er moet gebeuren als haar moeder naar het verzorgingstehuis gaat. De medewerkers vragen toestemming om te gaan overleggen met een team van collega's, en geven aan dat ze daarna terug zullen komen bij de burger. De 1 Loket medewerker legt de zaak voor aan een team van medewerkers van DUO, gemeente, SVB, Belastingdienst, Toeslagen, CJIB, Wijkteam, UWV en CAK. De medewerkers die niet kunnen helpen bij de case doen een stapje terug. Sociaal raadslid, toeslagen, gemeente en belastingdienst kunnen helpen. Belastingdienst kan helpen met hypotheekrenteaftrek want moeder heeft een eigen huis en misschien moet de voorlopige aanslag worden aangepast, gemeente geeft aan dat er een adreswijziging geregeld moet worden en dat er misschien tussentijdse zorg geregeld kan worden via de WMO, toeslagen wil weten of moeder toeslagen heeft lopen en een toeslagpartner heeft en het sociaal raadslid kan helpen met het bezwaar aantekenen

bij het CAK. De 1 Loketmedewerker gaat terug naar de burger met deze informatie. Bouwien gaat zelf het bezwaar bij het CAK digitaal, maar de rest wil ze liever door 1 Loket laten regelen. 1 Loket speelt dit door aan de betreffende organisaties.

Scène 2

Bouwien komt terug bij het loket. Ze is bevoegd om namens haar moeder te handelen, maar ze weet niet goed welke documenten ze daarvoor aan moet leveren en bij welke instanties. Ze wil gemachtigd worden. De loketmedewerker gaat bij het team navragen hoe een machtiging geregeld kan worden. Vanuit de gemeente wordt een formulier geleverd die ingevuld moet worden door degene die de machtiging afgeeft. Het team draagt aan dat dit voor elke organisatie apart geregeld moet worden. Dit mag ook in de vorm van een brief die zelf wordt opgesteld en ondertekend. Als de moeder van Bouwien al lichtelijk dementeert betekent dit dat zij handelingsonbekwaam is, en de machtiging via het juridisch loket moet lopen, of er moet bewindvoering geregeld worden via de rechtbank. Dit is weer een andere procedure dan een machtigingsformulier. 1 Loket gaat het verzoek neerleggen bij het juridisch loket om contact met burger 1 op te nemen.

Henk

Henk heeft een vrouw die van de ene op de andere dag is opgenomen in het ziekenhuis. Na een aantal maanden heeft hij bericht gekregen dat hij een eigen bijdrage moet gaan leveren, de eerste drie maanden is dit een laag tarief, en na drie maanden wordt het een hoog tarief. Na 2 maanden ontving Henk een verhoging van het bedrag. Dit hoort niet, want er hoort een overgangsrecht te zijn. De vraag van Henk is of hij dit bedrag terug kan vragen. Tevens wil hij weten of de opname van zijn vrouw in een andere gemeente gevolgen heeft voor gemeentelijke belastingen, toeslagen en andere zaken.

Opstelling loketfunctie: Welke mensen en organisaties

- 1loket- medewerker
- Medewerker Gemeente
- Medewerker SVB
- Medewerker Toeslagen
- Medewerker Wijkteam/ sociaal raadslid
- Medewerker CAK

Scène 1

Henk klopt aan bij 1 Loket. Hij legt de situatie van hem en zijn vrouw uit aan de twee medewerkers die daar zitten. De medewerkers vragen toestemming om te gaan overleggen met een team van collega's, en geven aan dat ze daarna terug zullen komen bij Henk. De 1 Loket medewerker legt de zaak voor aan een team van medewerkers van DUO, gemeente, SVB, Belastingdienst, Toeslagen, CJIB, Wijkteam, UWV en CAK. DUO en het CJIB kunnen niet helpen bij de case doen een stapje terug. De gemeente kan doorverwijzen naar een specialist binnen de gemeente die verstand van zaken heeft, toeslagen kan informatie verstrekken en het sociaal raadslid kan helpen met de overgangssituatie. Het

CAK zou hier ook bij kunnen helpen, maar was in deze labomgeving niet persoonlijk aanwezig. Bij toeslagen moet aangegeven worden dat zijn vrouw tijdelijk niet meer bij hem woont. De 1 Loketmedewerkers maken een overzicht van hun overleg met het team en gaan terug naar Henk. Ze vragen hem of hij zelf de verandering bij Toeslagen wil doorgeven, of dat 1 Loket dit voor hem moet doen. Hij geeft aan dat hij dit zelf kan regelen. Verder kan 1 Loket hem koppelen aan een sociaal raadslid, die kan hem meer vertellen over de veranderingen aan gemeentebelasting, het contact met het CAK en mocht het nodig zijn doorgeven van de veranderde woonsituatie bij Toeslagen.

Scène 2

Henk komt terug bij 1 Loket. Overgangsregeling eigen bijdrage gaat begeleidt worden door het sociaal raadslid, zij neemt binnen 2 weken contact op met meneer. Zij gaat ook helpen met correctie bij het CAK, en het aanpassen van de gemeentebelasting op de huidige woonsituatie.

Hajar

Hajar werkt en studeert, en heeft te horen gekregen dat ze leukemie heeft. Ze moet nu stoppen met werken en studeren. Ze woont bij haar ouders in een eengezinswoning, wat niet praktisch is in de tijd dat ze intensief behandeld wordt. Ze heeft of een andere woning nodig, of de woning van haar ouders moet worden aangepast. De badkamer op de eerste verdieping heeft geen toilet, waardoor ze naar beneden moet gaan. Door de ruggenprikken tijdens haar behandeling gaat dit moeilijk, en het traplopen kan complicaties veroorzaken.

Opstelling loketfunctie: Welke mensen en organisaties

- 1loket- medewerker
- Medewerker DUO
- Medewerker Gemeente
- Medewerker Belastingdienst
- Medewerker Toeslagen
- Medewerker Wijkteam/ sociaal raadslid
- Medewerker UWV
- Medewerker CAK

Scène 1

Hajar klopt aan bij 1 Loket. Ze legt haar situatie uit aan de twee medewerkers die daar zitten. De medewerkers inventariseren haar (hulp)vragen, welke stappen Hajar eventueel al had genomen met het UWV en DUO, wat de gewenste oplossing is met betrekking tot haar woonsituatie en of ze toeslagen heeft lopen. Het heeft voor Hajar de voorkeur om bij haar ouders te blijven De volgende (hulp)vragen zijn geïnventariseerd:

- Hajar wil stoppen met haar studie

- Er moet contact opgenomen worden met het UWV om na te gaan of ze recht heeft op ziekte uitkering.
- Er moeten aanpassingen aan haar huis worden gedaan.
- Er moet contact op worden genomen met Toeslagen om na te gaan of deze veranderen.

De medewerkers vragen toestemming om te gaan overleggen met een team van collega's, en geven aan dat ze daarna terug zullen komen bij Hajar. De 1 Loket medewerker legt de zaak voor aan een team van medewerkers van DUO, gemeente, SVB, Belastingdienst, Toeslagen, CJIB, Wijkteam, UWV en CAK. De medewerkers die niet kunnen helpen bij de case doen een stapje terug.

- Belastingdienst - doorvraag: heeft ze voorlopige aanslag?
- Gemeente - doorvraag: zijn er in het gezin voldoende middelen om de aanpassingen aan het huis te doen? De gemeente zou een intakegesprek kunnen doen om te inventariseren wat er nodig is, wat de indicatie is van de zorg, en of de WMO hiervoor kan worden toegepast.
- UWV - doorvraag: is ze ziekgemeld bij haar werkgever? Zo ja, vanaf welke datum?
- DUO - opdracht: inloggen met DigID bij Mijn Duo om haar studiefinanciering stop te zetten, ze moet haar reisproduct deactiveren en ze moet contact opnemen met de decaan op school om haar medische situatie in het dossier op te laten nemen.
- Toeslagen - opdracht: ze moet controleren of het geschatte inkomen nog klopt voor het lopende jaar.
- Buurtteam: kan maatschappelijke werkers inschakelen voor de aanpassing van de woning en begeleiding bij aanmelding WMO. In dit geval zou de gemeente geen direct contact meer hebben met Hajar,

De 1 Loketmedewerkers maken een overzicht van hun overleg met het team en gaan terug naar Hajar. Ze leggen de vraag van het UWV voor aan Hajar. Ze is inderdaad ziekgemeld bij haar werkgever. Dit wordt in een directe lijn (telefoon/chat) doorgegeven aan het UWV. Hieruit stroomt de vraag of Hajar een tijdelijk of een vast contract heeft. Ze heeft een tijdelijk contract. Volgende vraag is of ze een contract met een einddatum heeft. Hier is het antwoord ja op. Na de einddatum kan Hajar de ziekwet in, adviseert de UWV-medewerker. Dit gesprek vindt plaats via een directe korte lijn terwijl Hajar bij de medewerkers aan tafel zit. De medewerker laat Hajar weten dat zij haar aan gaan melden bij het UWV voor de ziekwet. Wat betreft DUO laat Hajar weten dat ze het fijn zou vinden als 1 Loket zo veel mogelijk voor haar regelt zodat zij zelf zoveel mogelijk ontlast wordt. 1 Loket gaat voor haar bij DUO haar studiefinanciering en reisproduct stopzetten. Ze willen ook een buurtteammedewerker langs sturen om te helpen met het contacteren van de decaan van haar opleiding om door te geven dat ze ziek is, maar Hajar geeft aan dat dit in haar situatie te veel is, en ze liever niet iemand over de vloer heeft. Ze gaat zelf een vriendin regelen die de decaan voor haar gaat bellen. 1 Loket gaat een update van haar inkomen opsturen naar Toeslagen. Ze kunnen hiervoor samen met Hajar met haar DigID direct de benodigde gegevens opvragen en het gelijk aanpassen in Toeslagen. Er wordt ook een afspraak

gemaakt met het buurtteam voor de ouders van Hajar om te overleggen over de aanpassingen aan de woning.

Scène 2

Hajar komt terug bij 1 Loket. Haar moeder is overleden. Ze wil graag hulp om de zaken rondom het overlijden van haar moeder te regelen. Ze wonen in een huurhuis, haar vader is de hoofdhuurder, dus rondom de woonsituatie verandert weinig. Haar moeder valt nu weg als verzorger, dus er is nu of thuiszorg nodig of haar vader moet compensatie krijgen om te kunnen stoppen met werken om voor Hajar te kunnen zorgen. De 1 Loketmedewerker gaat wederom naar het team. Zij zijn al bekend met de situatie van Hajar. De recente veranderingen worden uitgelegd aan het team, en het team denkt mee voor een nieuw plan van aanpak. SVB, Toeslagen, Belastingdienst en buurtteam blijven staan. Buurtteam kan helpen met de aanvraag voor zorg inkopen. SVB kan helpen met PGB en overlijdensuitkering. De belastingdienst kan helpen met het stoppen van toeslagen en de zaken die bij de belastingdienst geregeld moeten worden omtrent overlijden.

Inzichten:

In veel gevallen zijn er twee vormen van begeleiding nodig. In de eerste lijn vooral de klantvraag inventariseren en een persoonlijk overzicht maken. Dan moet er worden ingeschat of mensen het met dat overzicht wel of niet zelf kunnen.