

# Aan de slag met proactieve dienstverlening

## Inleiding

Dit artikel gaat over ‘de wasstraat’. De wasstraat is de uitwerking van de principes van de Belgische Kruispuntbank in de Nederlandse context. De gegevensuitwisseling tussen verschillende organisaties op het werk- en inkomendomein stuit op issues die kunnen liggen op het terrein van technologie, semantiek, organisatie en wet- en regelgeving. De wasstraat beoogt deze kwesties te identificeren en, waar nodig, op politiek of bestuurlijk niveau te adresseren. In dit artikel beschrijven we hoe dat werkt en met welke partijen we op dit moment de werking van de wasstraat aan het testen zijn.

### 1. Het idee

#### **Probleemschets - Welk probleem zien we en wat is nodig om het op te lossen?**

Bestaanszekerheid is een actuele kwestie. Een toenemend aantal Nederlanders heeft moeite rond te komen. Bijna één miljoen mensen leven onder de armoedegrens (*Wijnbelt, 2023*). Het onderwerp kwam dan ook veelvuldig voor in de verkiezingsprogramma's van de afgelopen verkiezingen (*NOS, 2023*). Het Rijk moet daarin een centrale rol pakken, vindt o.a. de Commissie Sociaal Minimum (*Rijksoverheid, 2023*). Tegelijkertijd zien we dat het niet-gebruik onder inkomensondersteunende regelingen bij sommige regelingen hoog is: Gemeenten en uitvoeringsorganisaties constateren percentages niet-gebruik van 10% of meer. Dit is problematisch, omdat niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen mensen onnodig in de problemen kan brengen. Het zorgt niet alleen voor problemen bij de mens in kwestie, maar ook bij overheidsorganisaties die met de uit armoede voortvloeiende problematiek aan de slag moeten.

Niet-gebruik kan ontstaan door tal van redenen. Burgers kunnen bewust kiezen om geen gebruik te maken van inkomensondersteunende regelingen. Het kan ook voorkomen dat burgers de regeling niet kennen of niet weten hoe deze aan te vragen. In dit geval willen gemeenten of uitvoeringsorganisaties in actie komen, zo blijkt uit gesprekken. Enerzijds kan een gemeente of uitvoeringsorganisatie meer publiciteit aan de regelingen geven. Een andere oplossing is om als overheidsorganisatie inkomensondersteunende regelingen proactief aan te bieden. Om dat te kunnen doen, moeten overheidsorganisaties elkaar weten te vinden en elkaar de juiste vragen (technologisch, semantisch, organisatorisch of juridisch) weten te stellen en te beantwoorden. Uitvoerders van inkomensondersteunende regelingen weten in sommige gevallen niet hoe ze aan de juiste data moeten komen om proactieve dienstverlening mogelijk te maken, of denken beschikbare data niet te kunnen of mogen

gebruiken. Dit terwijl proactieve dienstverlening niet-gebruik ver zou kunnen terugdringen, afhankelijk van de betreffende regeling. Het terugdringen van niet-gebruik draagt bij aan een beter geborgde bestaanszekerheid voor burgers in Nederland.

Proactieve dienstverlening vergt dus een betere informatiepositie van primaire publieke dienstverleners. Na gesprekken met verschillende stakeholders blijkt dat een paar uitdagingen hierbij in de weg staan. De samenhang tussen publieke dienstverleners, met name op semantisch en juridisch niveau, ontbreekt in sommige gevallen. Daarnaast vraagt proactief handelen om een juridische grondslag, waar vaak (meer) experimenteerruimte voor nodig is. Ook zien we interbestuurlijke verschillen in de voorkeur van snelheid van handelen en het wel of niet willen nemen van verantwoordelijkheden. Baten en lasten liggen in veel gevallen dan ook niet bij dezelfde partij. Als laatst - en wellicht het meest belangrijk - zien we dat onbeantwoorde vragen vaak blijven hangen op 'laag' ambtelijk niveau, in plaats van dat deze gerichte vragen bij bestuurders of de politiek worden neergelegd. Vragen van deze soort - waar niet direct een toekennend antwoord op te geven is - behoren namelijk tot de competentie van bestuurders en politiek. We zullen daarom moeten zorgen dat die vragen bij hen belanden.

### **De Kruispuntbank als inspiratie (en waarom we de inspiratie niet precies kopiëren)**

De Regeringscommissaris Informatiehuishouding heeft in maart 2023 verschillende organisaties op het sociaal en werk- en inkomendomein het voorbeeld van de Belgische Kruispuntbank getoond. De Kruispuntbank maakt proactieve dienstverlening mogelijk door gegevensbronnen aan elkaar te koppelen.

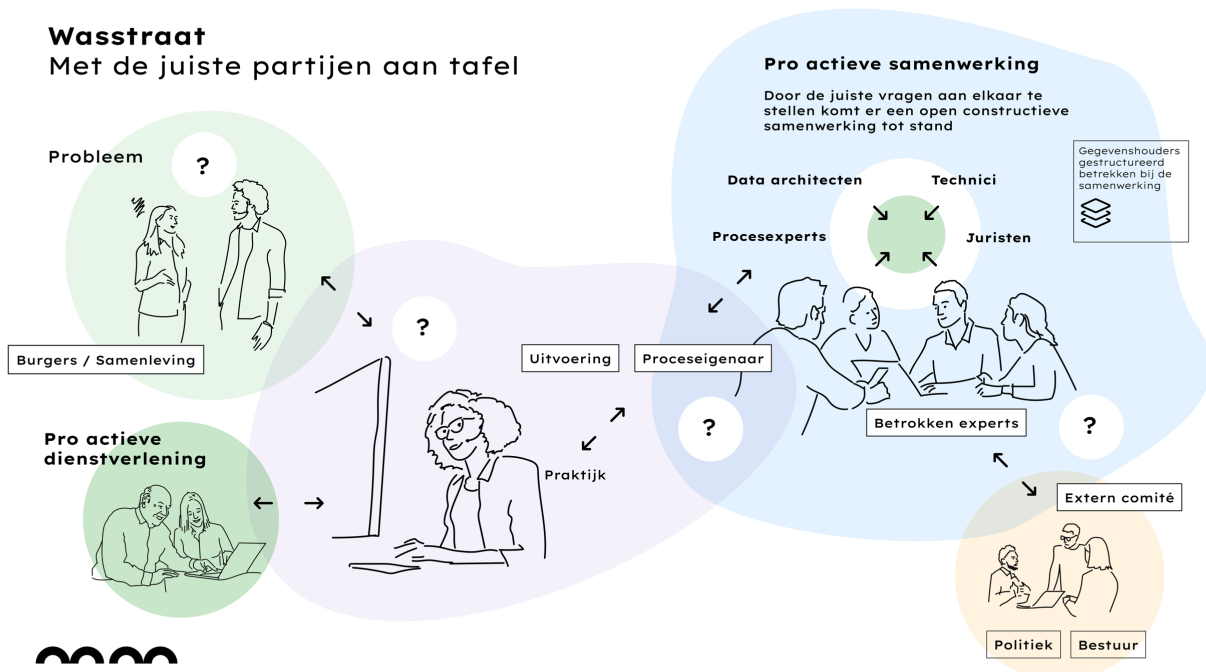
Het Nederlandse sociaal, werk- en inkomendomein heeft goed functionerende informatieknooppunten, ieder met een specifieke rol. Deze informatieknooppunten willen met elkaar, en in nauw overleg met de betrokken uitvoerende organisaties van gemeenten en het Rijk, aan de slag om te ondersteunen. Dergelijke ondersteuning wordt verwelkomd door gemeenten en uitvoeringsorganisaties, zeker omdat die ondersteuning dienstverlening als die van de Kruispuntbank ook in Nederland mogelijk maakt. Het toepassen van de principes van de Kruispuntbank, maar dan in de bestaande Nederlandse context, is de snelste weg naar proactieve dienstverlening en daarmee de versterking van de bestaanszekerheid van een grote groep Nederlanders.

### **Oplossing - Wat is de methode en hoe werkt die?**

De methode waarmee we de principes van de Belgische Kruispuntbank toepassen is 'de wasstraat'. Het is een standaard aanpak voor het realiseren van gegevensuitwisseling en samenwerking tussen publieke

dienstverleners, ten dienste van burgers. De wasstraat houdt in dat – in dit geval de Bruggenbouwers – een gesprekscyclus organiseren voor alle betrokkenen bij de inkomensondersteunende regelingen, én partijen die over data beschikken om de mogelijkheden van toepassing van die data voor proactieve dienstverlening te onderzoeken.

Het uitgangspunt in de gesprekscyclus is de behoefte van de organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een inkomensondersteunende regeling, de proceseigenaar. De behoefte van de proceseigenaar is gebonden aan besluiten in de gemeenteraad of Tweede Kamer over de specifieke inkomensondersteunende regeling. Tijdens de gesprekscyclus identificeren de proceseigenaar en de partnerorganisaties die over de benodigde data beschikken hoe deze data beschikbaar is te stellen aan de proceseigenaar. De ‘wasstraat’ betreft daarbij kennis en inzichten van experts op het gebied van technologie, semantiek, organisatie en wet- en regelgeving. De ‘wasstraat’ stelt de proceseigenaar in staat de behoefte helder te formuleren en de benodigde expertise (voor het voldoen aan de behoefte) in kaart te brengen. Experts van de betrokken organisaties worden bevraagd op hun expertise in de context van de specifieke inkomensondersteunende regeling. Behoeften en taal worden op elkaar afgestemd. Op deze manier zijn we in staat de issues qua techniek, semantiek, organisatie en interpretatie van wet- en regelgeving expliciet te identificeren en waar nodig te adresseren bij de besluitvormers die ook daadwerkelijk een besluit kunnen nemen.



## 2. De test-fase

### Waar zijn we nu precies mee bezig?

In het najaar van 2023 hebben een gemeente, uitvoeringsorganisaties en informatieknooppunten op het werk- en inkomendomein bevestigd enthousiast te zijn om samen te werken aan versterking van bestaanszekerheid onder burgers. Ze hebben inspiratie gevonden in de principes en werking van de Belgische Kruispuntbank, aangepast aan de bestaande Nederlandse context.

De wens is om – in eerste instantie – zo laag mogelijk in de organisaties tot oplossingen te komen, door medewerkers met specifieke expertises eerst separaat elkaar vragen te laten stellen en te laten beantwoorden. De resterende vragen komen aan bod in een overleg waarbij alle expertises zijn betrokken. De vragen die nog resteren ná deze gespreksronde worden uitgewerkt en, voorzien van verschillende mogelijkheden, voorgelegd aan een bestuurlijk of politiek overleg.

Op dit moment zijn we in de praktijk aan het toetsen of deze methode werkt, specifiek bij Gemeente Amsterdam met inkomensondersteunende maatregelen, in samenwerking met het Inlichtingenbureau en BKWI. De eerste ervaringen met de wasstraat zijn positief. De verschillende organisaties zijn met elkaar in gesprek en onderzoeken graag welke gegevens zij met elkaar kunnen uitwisselen. Het belangrijkste blijkt echter dat de medewerkers van de verschillende organisaties elkaar daadwerkelijk ontmoeten. De kennismaking en het gesprek over elkaars werk blijken noodzakelijk om te kunnen komen tot een gesprek over de inhoud van de samenwerking, de gegevensuitwisseling. De kennismaking kan fysiek en online plaatsvinden.

De volgende fase is om met elkaar de noodzakelijke stappen om tot proactieve dienstverlening te komen te identificeren: *Hoe maken we het mogelijk?* De proceseigenaar moet inzicht bieden in behoefte aan data, en de houders van de benodigde data moeten inzicht bieden in hoe de data beschikbaar is te stellen voor proactieve dienstverlening. De intensiteit van dit gesprek vereist een fysieke bijeenkomst; bestaande instrumenten voor online vergaderen bieden te weinig ondersteuning voor de benodigde toelichting en verdieping van inzichten. De verschillende partijen stellen vragen aan elkaar, denken scenario's uit, en resterende vragen worden genoteerd om voor te leggen aan collega's met een andere expertise. Alle vragen die niet in onderling overleg tussen experts kunnen worden beantwoord, leggen we uiteindelijk gezamenlijk voor aan bestuurders en/of politiek.

"BKWI en Inlichtingenbureau delen reeds een breed scala en tevens op maat gemaakte set van gegevens en informatievoorzieningen met gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Dat doen we altijd binnen de kaders van wet en regelgeving, met kennis van privacy by design, beveiliging, en verantwoord gebruik. Met onze expertise dragen we graag bij aan de verkenning van mogelijkheden om meer proactieve dienstverlening mogelijk te maken."

- Gerhard Hagedoorn, directeur BKWI

"Het vergroten van de bestaanszekerheid van Amsterdammers is een doelstelling van het gemeentebestuur waar we elke dag hard aan werken. We zijn zeer gemotiveerd om secuur te bespreken of nieuwe dienstverlening, technologische en/of juridische inzichten onbekende mogelijkheden aan het licht brengen voor proactieve dienstverlening aan de mensen die recht hebben op inkomensondersteuning."

- Harro Hoogerwerf, hoofd armoedebestrijding Amsterdam

We verwachten de eerste resultaten van de wasstraat in Q1 2024 te presenteren en toe te passen.

## **Eigenaarschap**

RC-IHH is momenteel eigenaar van de 'wasstraat'. De vraag is welke functionaris of organisatie het eigenaarschap overneemt. DG Werk aan Uitvoering lijkt de logische eigenaar, zeker gezien de grote rol die de wasstraat neerlegt bij uitvoerende organisaties en de informatieknooppunten. Het starten van het gesprek over het eigenaarschap van de wasstraat is belangrijk om de gerealiseerde samenwerking te handhaven, het enthousiasme van de uitvoerende organisaties over de praktische aanpak te behouden en het zicht op positieve impact op de mensen in kwestie te realiseren en waarborgen.

### *Geschreven door*

Ernst Steigenga

Karli van Bakel

- namens de Bruggenbouwers

## Referenties

- Rijksoverheid, 2023

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2023/09/28/rijk-moet-centrale-rol-pakken-bij-bestaanszekerheid>

- NOS, 2023

<https://nos.nl/collectie/13960/video/2497096-cpb-directeur-hasekamp-veel-over-bestaanszekerheid>

- Wijnbelt, 2023

<https://www.trouw.nl/opinie/voorzitter-voedselbank-armoede-bestrijden-is-meer-dan-geld-uitdelen~bfc7522aa/>