



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Publieke dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen

Digisterkerdag

18 april 2024



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Christel Olivers
Afdelingshoofd Dienstverlening



Jacco Walters
Coördinator loketinitiatieven



**Medewerkers
Bibliotheek**

Docenten

**Uitvoerings-
organisaties**

Gemeente

Zorgverzekeraars

...?

Maar:

wie zijn jullie?



Werken vanuit één overheidsbeleving aan de (digitale) dienstverlening

*Vanuit het perspectief van
burgers en ondernemers*



**Mensgerichte
Publieke
dienstverlening**



**Levens-
gebeurtenissen**



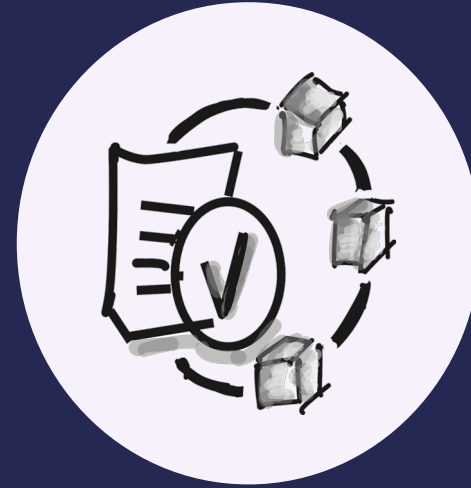
**Proactieve
Dienstverlening**



Loketfunctie

Werken vanuit één
overheidsbeleving
aan de (digitale)
dienstverlening

*Vanuit het perspectief van
burgers en ondernemers*

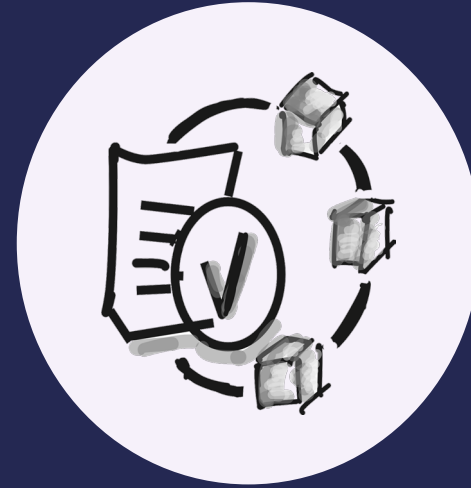


Mensgerichte en herkenbare publieke dienstverlening



Gedragsverandering

- Dienstverlening op basis van 'Klant'(mens)beleving
- Ondersteuning voor mensen die niet digitaal kunnen of willen; zorgplicht
- Feedbackfunctie van de overheid
- Leren van maatwerk



Mensgerichte en
herkenbare publieke
dienstverlening



Levensgebeurtenissen



- Verbeteren van de overheidsbrede dienstverlening
- Perspectief van mensen centraal
- Samen met ketenpartners



Levensgebeurtenissen

18 jaar worden

- Knelpunt: jongeren lopen financiële regelingen mis
 - Ze maken onvoldoende gebruik van bestaande middelen
 - Dit kan leiden tot financiële problemen
- Jongeren in kwetsbare situaties lopen extra risico
- Multidisciplinaire aanpak, co-creatie



Levensgebeurtenissen



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Proactieve Dienstverlening



- Aanjagen van proactieve dienstverlening:
 - Community
 - Quick scan

- Proactiever maken van dienstverlening binnen levensgebeurtenissen:
 - 18 jaar worden

- Overzicht bieden in waar je mogelijk recht op hebt:
 - Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht (PDR)



Proactieve Dienstverlening



Loketfunctie



- Informatiepunten Digitale Overheid
- Overheidsbrede Loketten
- Landelijke InformatieVoorziening (LIV)



Loketfunctie



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Informatiepunt Digitale
Overheid

IDO



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

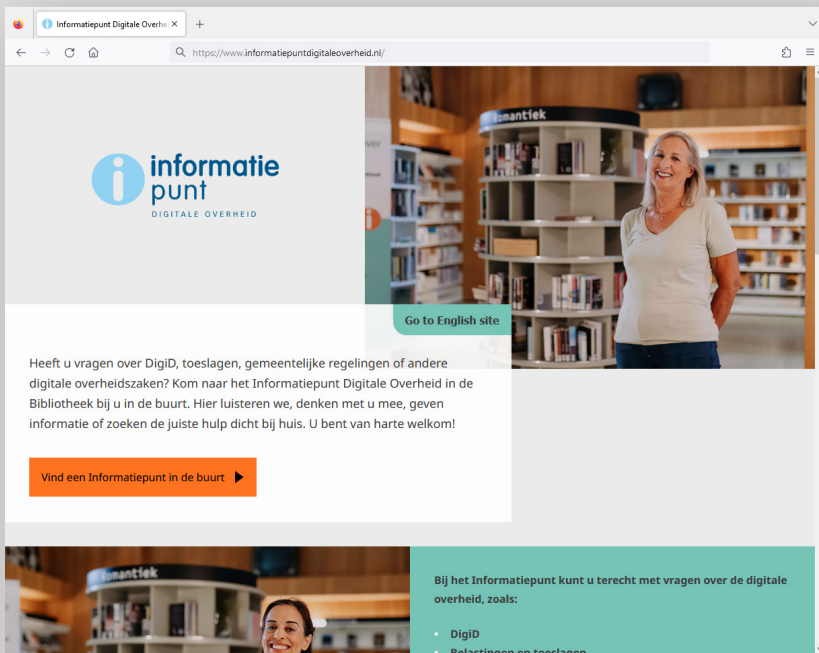


Ervaringen mee?



**Informatiepunt Digitale
Overheid**

IDO



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Informatiepunt Digitale Overheid

IDO

Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) zijn **fysieke plekken** waar iedereen die informatie en hulp zoekt bij het omgaan met de (digitale) overheidsdienstverlening gratis **dichtbij, persoonlijke, laagdrempelige ondersteuning** wordt geboden of van waaruit mensen worden doorverwezen naar hulp in het netwerk. Daarnaast bieden IDO's (en met name de bibliotheken waarin deze veelal zijn gevestigd) **cursusaanbod** aan om te werken aan digivaardigheden.



- Een kleine 700 IDO's (sinds start 2019)
- Ca. 70 'buiten de muren van de bibliotheek'
- In 2023 ruim 72.000 vragen
- Waarvan 54% ouder dan 65



Informatiepunt Digitale
Overheid

IDO



- 24% vragen over compu, tablet, foon
- 20% 'iets' met DigiD
- 37% uitvoeringsinstantie

- 3.250 keer doorverwezen naar oa Digisterker!



Informatiepunt Digitale
Overheid

IDO



Doorontwikkelingen

- Inzicht samenwerking overheidsbrede loketten
- Effect IDO's buiten de muren
- Exploitatieonderzoek
- Kwalitatief onderzoek
- Monitoringsadvies
- Vergroten bereik



Informatiepunt Digitale
Overheid

IDO



Hoe dragen de IDO's
bij aan de ontwikkeling
van basis- en
digivaardigheden?



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Informatiepunt Digitale
Overheid

IDO



Overheidsbrede loketten

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



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede loketten



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



Actielijn 1: Het inrichten van professionellijnen voor goede samenwerking

Actielijn 2: Het inrichten van (verschillende vormen van) fysieke loketten waar burgers kunnen aankloppen met hun hulpvraag

Overheidsbrede loketten



Overheidsbrede loketten



- Starten en faciliteren van **praktijkinitiatieven** (Overheidsloket Amsterdam, Gezamenlijke dienstverlening Utrecht en Enschede, WerkSaam West-Friesland, Best)
- **Evaluerend kwalitatief onderzoek** naar de ervaring van medewerkers en burgers in deze initiatieven en bestaande loketinitiatieven / overheidsbrede samenwerking in de praktijk.
- **Kwantitatief onderzoek** bij de praktijkinitiatieven

Overheidsbrede loketten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Netwerk: gemeentelijk



Sociale Zaken *Maastricht Heuvelland*

Eijden-Magraten Gulpken-Willem Maastricht Meerssen Vaals Valkenburg aan de Geul

TOEGANG TILBURG
ondersteuning en zorg



✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘



Overheidsbrede loketten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Netwerk: uitvoeringsorganisaties



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Belastingdienst



Immigratie- en Naturalisatiedienst
Ministerie van Veiligheid en Justitie



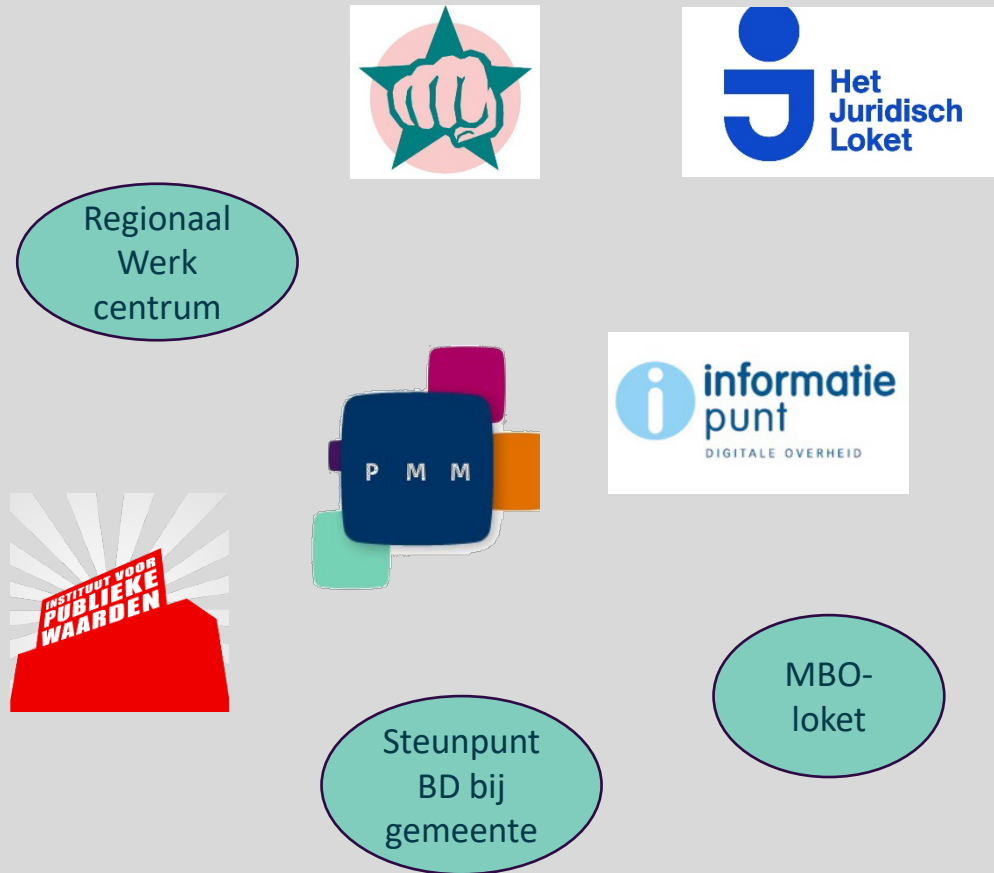
Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën



Overheidsbrede loketten



Netwerk: brede samenwerkingen



Overheidsbrede loketten



Netwerk: departementen

Robuuste
Rechtsbescherming
(JenV)

WMO
Dienstverlening
(VWS)

Laagdrempelige
financiële hulp (SZW)

Arbeidsmarkt
Infrastructuur
(SZW)

Programma
Dienstverlening (BZK)

Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale
Rechtshulp (MinFin)

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

Iedereen behoort
potentieel tot de
doelgroep

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

We bewegen richting
**'geen verkeerde
deur'**

Elk loket, **ook
bestaande ingangen**
waar overheidsbreed
gewerkt wordt, is een
juiste ingang

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

**Netwerk van
professionals is
essentieel**

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

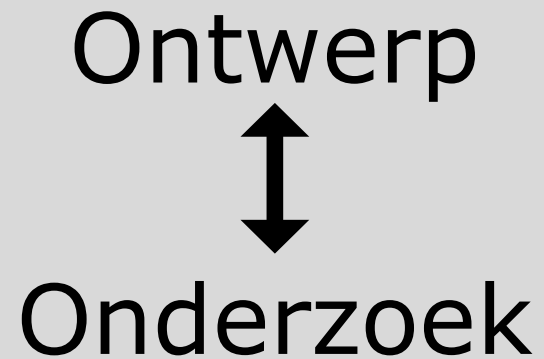
Overheidsdienst verlener

Overheidsbrede loketten



Belangrijkste inzichten

Wisselwerking:



Overheidsbrede loketten



Hoe kijken jullie aan
tegen de verbinding IDO-
overheidsbreed loket?



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede loketten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede loketten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede loketten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Overheidsbrede loketten