

Actualiteiten en Wetenswaardigheden

Strategie Beleid en Kenniscentrum



T.b.v. de RvB-vergadering van 14 november 2023

In de Actualiteiten & Wetenswaardigheden rapporteren de beleidsmedewerkers van SBK periodiek over de zaken waar zij mee bezig zijn en die voor iedereen van belang kunnen zijn.

Actualiteiten

Afdeling Dienstverlening

Programma Inrichten Overheidsbrede Loketten werkt aan adviesnotitie met bredere aanpak

Binnen het programma Inrichten Overheidsbrede Loketten (voorheen 1-loket) binnen spoor 1 (toekomstbestendige dienstverlening) van WaU werken landelijke uitvoerders (waaronder UWV) en gemeenten samen om te komen tot een loketfunctie voor burgers die er niet uitkomen met de overheid. Het idee daarbij is om overheidsbrede loketten in te richten waar medewerkers ('overheidsdienstverleners') burgers vanuit een *case manager*-rol kunnen helpen en doorverwijzen (actielijn 2 van het programma). Om de verbinding te leggen met en tussen de verschillende overheden en organisaties komt er een netwerk van telefoonlijnen die directe ingangen bieden bij de verschillende uitvoerders ('professionallijnen', actielijn 1). Nu moeten medewerkers van de overheid nog in dezelfde wachtrij staan als burgers. Uiteindelijk moet het programma bijdragen aan het principe *no wrong door*. Dat past bij de verbeteringen in de dienstverlening waar UWV aan werkt en kan deze met de juiste vormgeving ook versterken.

In de afgelopen 2 jaar heeft de focus van het programma vooral gelegen op actielijn 2. Er zijn bij drie gemeenten (Utrecht, Amsterdam en Enschede) overheidsloketten ingericht waar medewerkers de rol van overheidsdienstverlener invullen. UWV is via medewerkers ter plaatse aangesloten in Enschede. De Ketentelefoon is opengesteld als professionallijn voor Amsterdam en er zijn voornemens dit ook voor Utrecht te doen. Daarmee hopen we inzichten op te doen omtrent de benodigde inzet van UWV en het belang voor onze cliënten bij een mogelijke uitrol van de bedoelde 1 loketfunctie. Vooralsnog blijven de bezoekersaantallen achter bij de verwachtingen en is het aantal vragen voor UWV beperkt.

UWV heeft samen met andere uitvoerders steeds benadrukt dat de loketten bij bv. gemeenten geen doel op zich mogen zijn, en dat de klantreis en behoeften van de burger centraal dienen te staan. Daarin zagen wij een grotere rol voor een netwerk van professionallijnen, niet alleen vanaf het loket maar ook tussen de uitvoerders onderling. Dit alles heeft geleid tot een verschuiving van de aanpak, waarbij de overheidsdienstverlener zich niet alleen op speciaal ingerichte overheidsbrede loketten bevindt, maar ook een medewerker van een uitvoerder of gemeente kan zijn. Het netwerk van professionallijnen krijgt daarmee een grotere rol. Op het moment van schrijven werkt het Overheidsbrede Projectteam, waarin de deelnemende organisaties vertegenwoordigd zijn, aan een ontwerp voor de voor- en achterkant van de loketfunctie. Daarbij is het de bedoeling dat zo veel mogelijk de al door partijen ontwikkelde vormen van dienstverlening op elkaar worden aangesloten. De vervolgstappen die nu worden uitgewerkt, moeten landen in een adviesnotitie die in januari voorligt in de ACU/MCU. In aanloop naar de ACU zal deze notitie ook in het Topberaad Inkomensondersteuning en het Directeurenoverleg Dienstverlening aan de orde komen. Bij de totstandkoming van ontwerp en notitie zijn vooral de landelijke uitvoerders actiever dan voorheen aangehaakt.

De inzet van UWV bij deze gesprekken is dat zoveel mogelijk aanknopingspunten moeten worden gezocht bij de door UWV ontwikkelde vormen van dienstverlening, in plaats van iets nieuws te ontwikkelen. Daarbij zouden de cliëntondersteuners bijvoorbeeld beschikking kunnen krijgen over professionallijnen om zo cliënten in complexe gevallen ook buiten UWV beter op weg te kunnen helpen. De Ketentelefoon zou net als nu al in Amsterdam als professionallijn van UWV kunnen worden ingezet in het netwerk. Daarbij dringen wij erop aan stap voor stap te beginnen, om eerst informatie te kunnen opdoen over de schaalbaarheid, uitvoerbaarheid en het belang voor de cliënt van een mogelijke inrichting van de loketfunctie. Daarmee kan het programma niet alleen een bijdrage leveren aan de belangrijke opgave van *no wrong door*, maar ook aan het principe 'ik merk dat UWV samenwerkt met andere partijen en doorverwijst waar nodig' uit ons eigen dienstverleningsconcept.