



*Proactieve
dienstverlening*





Inhoudsopgave

1. Kennismaking met Almelo
2. Huidige dienstverlening
3. Aanleiding proactieve dienstverlening
4. Wat is proactieve dienstverlening?
5. Optimalisatie van processen
6. Onze aanpak

Kennismaking Almelo: positieve ontwikkeling en handvatten voor de toekomst

- Over de breedte vooruitgang, veel banen en veel jongeren, gestegen participatiegraad, toename high tech, aantal buurten met zeer hoge MDI gedaald van 39 naar 32 buurten;
- Drie hoofdopgaven: gebiedsaanpak, voorzieningen, veiligheid;
- Thema's: energiearmoede, schulden, onder advisering, startkwalificatie;
- De woningmarkt diversifiëren, herstructurering en schaalsprong Twente



Sociale staat van Almelo

- Meer eenoudergezinnen t.o.v. NL
- Meer inwoners afhankelijk van een arbeidsongeschiktheidsuitkering t.o.v. NL
- Meer inwoners met een migratieachtergrond
- Lager gemiddeld inkomen per inwoner t.o.v. NL
 - veel kinderen groeien op in armoede
 - veel huishoudens met problematische schulden
- Meer inwoners met een laag onderwijsniveau dan omliggende gemeenten
- Grotere voorraad sociale huur



Huidige dienstverlening

- Gebaseerd op initiatiefkracht van inwoners
- Onze processen zijn vaak ingericht vanuit regels, loketten en afdelingen, terwijl inwoners leven vanuit hun situatie
- We besteden relatief veel werk aan herstelwerkzaamheden
- De druk op onze dienstverlening en financiën neemt toe

*We weten dat een inwoner gehandicapt is.
We weten dat hij of zij nog op hetzelfde adres woont
en een parkeervergunning nodig heeft.
En toch vragen we alles telkens opnieuw.*



SCP: gemeente denkt te veel 'aanbodgericht'

Een laagdrempelige inrichting van loketten is niet voldoende.

✍️ Koen Enneking 📅 13 juni 2024



Werken en toch arm, bereik miniregelingen onder druk

Het bereik van gemeentelijke armoederegelingen neemt af. Miljoenen die bedoeld zijn voor miniregelingen blijven liggen.

✍️ Stijn Vos 📅 9 oktober 2025



Vacatures

Medewerker Hand Participatiewet
Gemeente Haarlem

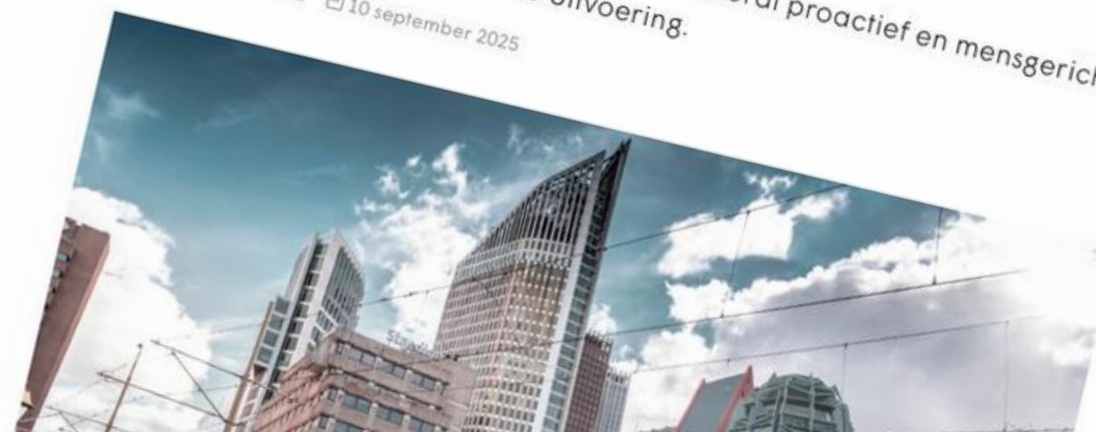
Manager Dienstve
Bedrijfsvoering/M
Castanho in opdrach
Veldhoven

Programmamanag
Gezag

Naar proactieve en mensgerichte dienstverlening

Publieke dienstverlening in de toekomst is vooral proactief en mensgericht, schrijven uitvoeringsorganisaties in de Staat van de Uitvoering.

✍️ Wouter Boonstra 📅 10 september 2025



Vacatures

Bestuurssecretaresse
Gemeente Haarlemmermeer

Data Scientist GIS
BMC

Projectleider Stedelijke Ontw
Gemeente Gorinchem

[Bekijk alle vacatures →](#)

Sociale zekerheid

Ombudsman snoeihard over kabinetsbeleid: 'Dit gaat ten koste van de bestaanszekerheid van de meest kwetsbare burgers'

Het kabinet-Jetten wil de 'menselijke maat herstellen' en een proactieve overheid waardoor burgers niet meer in de knel komen. Toch gebeurt in de Voorjaarsnota precies het omgekeerde, constateert de Nationale Ombudsman.



Beweging richting proactieve dienstverlening

Wetsvoorstel

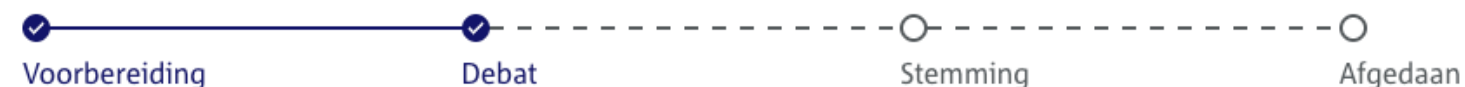
Wet proactieve dienstverlening

Dit wetsvoorstel geeft het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten de mogelijkheid om mensen actief te wijzen op hun rechten en mogelijkheden. Zij mogen hiervoor persoonsgegevens gebruiken en informatie uitwisselen, zodat sneller duidelijk wordt wie recht heeft op een uitkering of ondersteuning. Zo kunnen mensen eerder hulp krijgen, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een uitkering, het vinden van werk of het oplossen van schulden. Het doel is om het niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen te verminderen en zo de bestaanszekerheid te vergroten.

Daarnaast moeten het UWV en SVB zich voortaan verantwoorden op basis van een set publieke waarden, zodat beter zichtbaar wordt hoe hun dienstverlening bijdraagt aan werk, ondersteuning en bestaanszekerheid voor iedereen.

De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) wordt met dit wetsvoorstel aangepast.

Deze samenvatting is gebaseerd op het wetsvoorstel en de memorie van toelichting zoals ingediend bij de Tweede Kamer.



 Priscilla Slomp
Politiek verslaggever

23 apr 2026 om 18:02

 814 reacties

 Delen

Het kabinet draait op verzoek van de Tweede Kamer een bezuiniging van 30 miljoen euro op de bijstand terug. De partijen vinden dat gemeenten mensen actief moeten blijven benaderen als zij recht hebben op een uitkering, maar daar nog geen gebruik van maken.

Proactieve dienstverlening

De kern is eenvoudig: wij geven inwoners waar zij recht op hebben, zonder dat zij daar (onnodig) voor hoeven te vechten.

Ondersteuning op tijd

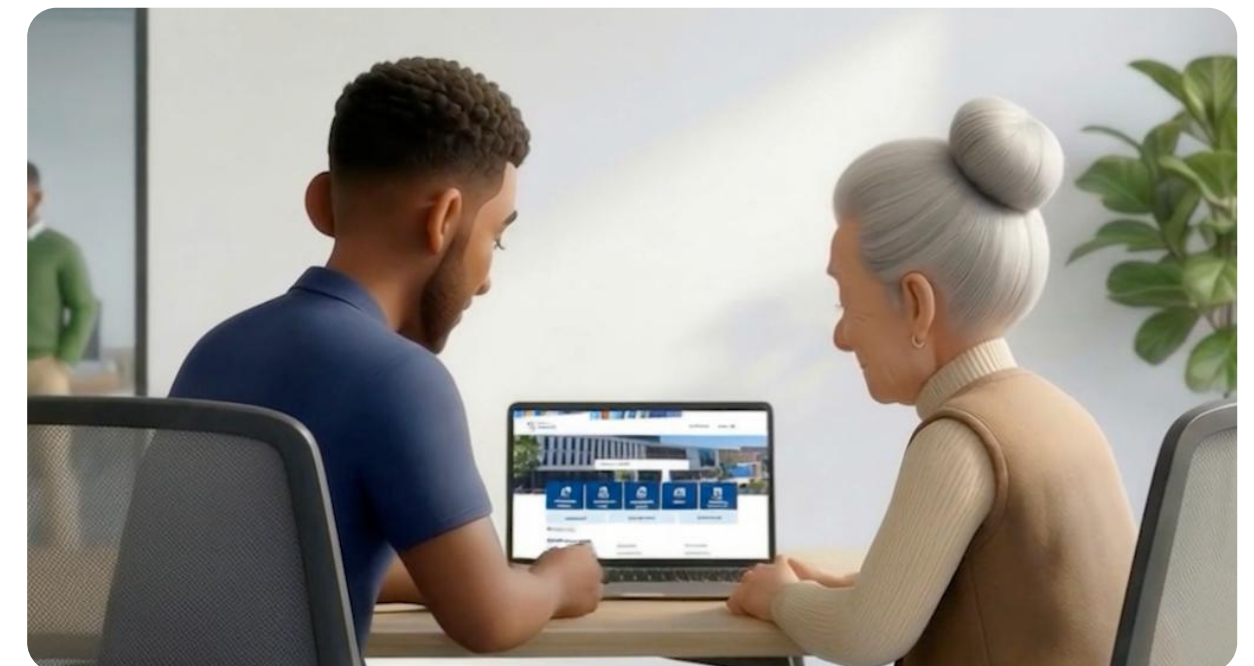
Gezinnen eerder informeren over regelingen en hulp

Diensten die passen

Automatisch inspelen op situatie van inwoner o.b.v life-events of situaties

Minder aanvragen

Inwoner actief wijzen op rechten en voorzieningen



Waar denken we aan?

- inwoners actief wijzen op vrijstelling van afvalstoffenheffing of kwijtschelding wanneer uit bekende gegevens blijkt dat zij daarvoor waarschijnlijk in aanmerking komen;
- gezinnen met beperkte middelen eerder informeren over ondersteuning voor sport of deelname aan activiteiten;
- inwoners gericht wijzen op cultuur- en buurtvoorzieningen, bijvoorbeeld samen met de bibliotheek of andere partners;
- inwoners passend informeren over parkeervergunningen, verloop van een gehandicaptenparkeerplaats of andere voorzieningen die aansluiten bij hun situatie;
- huishoudens actief helpen met verduurzaming van woningen, bijvoorbeeld door begrijpelijke informatie, gerichte ondersteuning of een laagdrempelige route naar advies;
- inwoners informatie aanreiken die past bij hun leefsituatie, in plaats van algemene informatie waar men zelf de relevantie uit moet halen.

Optimalisatie processen

Inwoner moet zelfstandig:

- onthouden dat verlenging nodig is
- informatie zoeken
- bellen om een afspraak te maken
- naar het gemeentehuis gaan voor een intake gesprek
- parkeerkaart ophalen

Inwoner ontvangt en controleert

- ontvangt een melding van verlenging
- controleert gegevens
- ontvangt parkeerkaart

Inwoner ontvangt

- De nieuwe parkeerkaart wordt automatisch toegestuurd.



Proactieve dienstverlening

Proactieve dienstverlening vraagt op veel onderwerpen een andere manier van denken en werken:

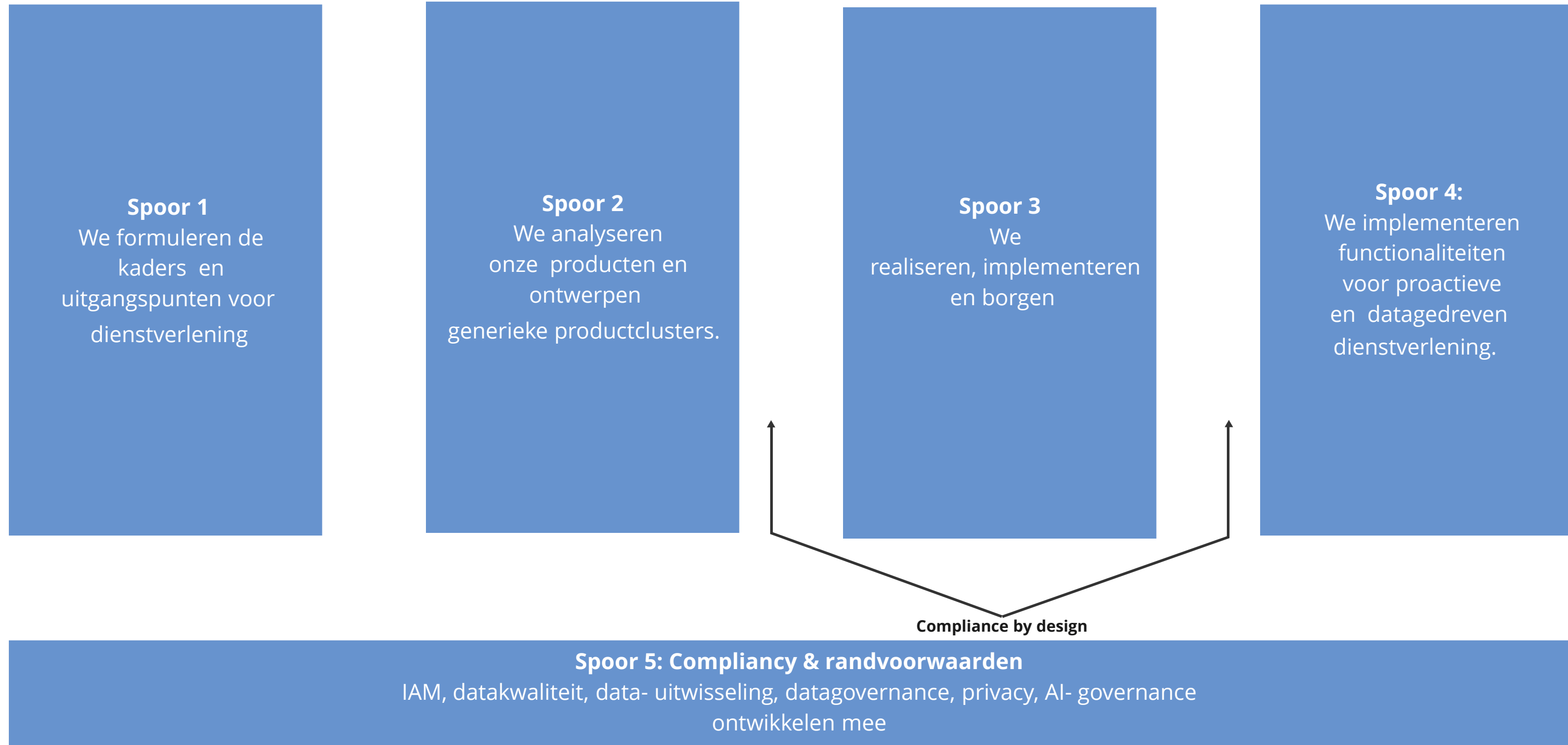
- kennen en begrijpen van behoeften
- vooruit denken en werken
- andere interactie met inwoners
- begrijpelijke en inclusieve communicatie
- gedrag en cultuur van medewerkers
- een andere rolopvatting als gemeente
- slim gebruik van data en functionaliteiten



Proactieve dienstverlening is niet alleen digitaal, maar vooral organisatorisch en mensgericht.

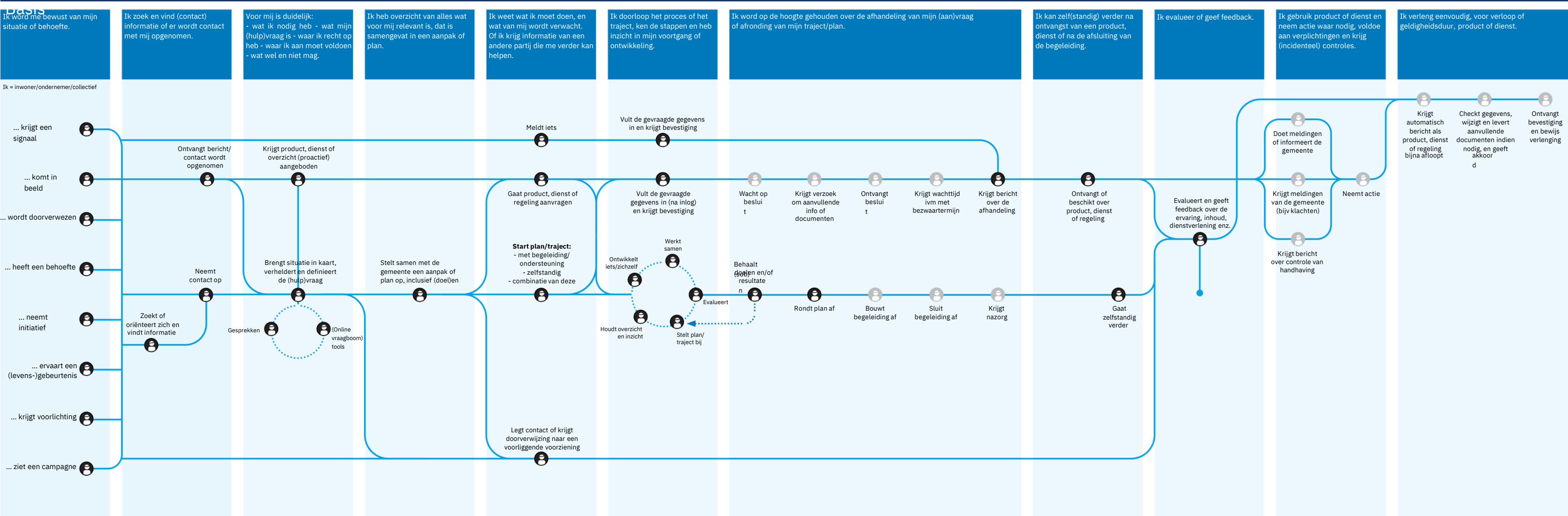
Aanpak

Het stapsgewijs toewerken naar samenhangende en toekomstbestendige (proactieve) dienstverlening



Generieke klantroute

Generieke klantroutes |



Toelichting
Een overzicht van mogelijke klantroutes van de inwoner/ ondernemer door de gemeentelijke dienst-verlening. In dit overzicht - dat lijkt op een metrokaart - zijn de generieke stappen opgenomen die de inwoner in veel van de verschillende vormen van gemeentelijke dienstverlening doorloopt.

Deze generieke klantroutes zijn opgesteld door specialisten die met de input van vele (overheids)organisaties bijna 200 klantreis-onderzoeken (zgn. service blueprints) hebben gerealiseerd. Uit deze klantreizen zijn de generieke stappen gehaald die herhaaldelijk voorkwamen. Overheidsorganisaties kunnen deze generieke klantroutes gebruiken om binnen de eigen organisatie te duiden waar projecten of ontwikkelingen aan bijdragen. Ook kunnen zij inspiratie opdoen over nog te ontwikkelen of te optimaliseren inwonerstappen.

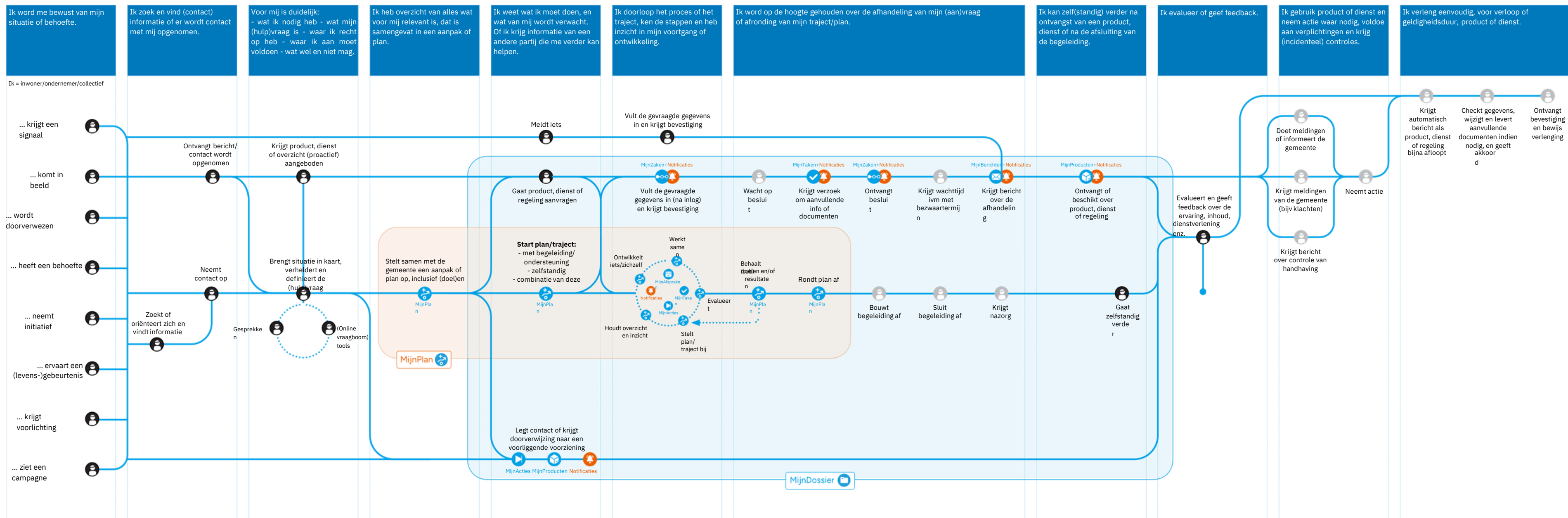
In dit document lichten we 3 typen klantroutes toe (A, B en C) die voorkomen binnen in ieder geval de gemeentelijke dienstverlening en wordt weergegeven hoe de MijnServices bijdragen aan de generieke klantroutes.

Kijk ook op www.vng.nl/omnichannel

Legenda
 vaste/verplichte stap
 optionele stap

Generieke klantroute + componenten

Generieke klantroutes | MijnServices



Klantroutes en MijnServices
 Een overzicht van mogelijke klantroutes van de inwoner/ondernemer door de gemeentelijke dienstverlening. Met daarop geplote de MijnServices, de bouwstenen die overheidsorganisaties kunnen implementeren in een persoonlijke MijnOmgeving en medewerkersportaal. Zo is inzichtelijk waar in de klantreis de services een belangrijke rol spelen.

Deze hieronderstaande services kunnen gedurende de gehele klantroutete allen tijde worden ingezet.

- MijnProfiel**
 Hiermee kunnen inwoners en ondernemers onder andere hun contactvoorkeuren beheren. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aangeven of ze digitaal of per brief op de hoogte willen worden gehouden over lopende zaken.
- MijnContactmomenten**
 Geeft een overzicht van contactmomenten tussen gemeente en inwoner, bijvoorbeeld over een specifieke zaak.

Kijk ook op www.vng.nl/omnichannel

Legenda

- vaste/verplichte stap
- optionele stap

Generieke Service Blueprint

	1	2	3	4	5	6
Kanalen en middelen	Aanleiding		Informatie vinden		Ch...	
Acties inwoner	<p>Inwoner krijgt proactief bericht van de gemeente omdat er een verandering (levensgebeurtenis, wonen, werken, enz) is in de situatie</p> <p>Er is iets veranderd in de situatie van de inwoner (wonen, werken, inkomen) waarvoor een aanvraag bij de gemeente nodig is</p> <p>Inwoner heeft zorgen over de situatie (bijv financieel, thuis blijven wonen, gezondheid) en vraagt zich af of de gemeente kan helpen</p> <p>Inwoner is bezig met iets (te organiseren, ontwikkelen) waarvoor een aanvraag bij de gemeente nodig is</p>	<p>Inwoner zoekt op internet, of gaat naar (de website van) de gemeente, of klikt op de link die in het bericht van de gemeente staat</p>	<p>Inwoner vindt snel en eenvoudig de juiste plek waar de benodigde informatie staat</p>	<p>En ziet dat de pagina overzichtelijk en begrijpelijk is</p>	<p>Om te weten of de aanvraag nodig is, en wat je ervoor moet doen, gaat de inwoner naar de 'checklist'</p>	<p>Inwoner vult de checklist in, en krijgt te zien of hij/zij in aanmerking komt</p>
Acties medewerker <i>Voor de schermen</i>						
Ik wil... <i>Behoeftte klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.</i>	<p>Weten of ik iets moet / kan doen</p> <p>Checken of en geïnformeerd worden dat ik ergens recht op heb</p> <p>Voorkomen dat ik in de problemen kom, als ik het niet goed regel</p> <p>Voldoen aan de (wettelijke) eisen</p>	<p>Via verschillende kanalen op de juiste plek terecht komen, waar ik de benodigde informatie kan vinden</p>	<p>Mijn eigen zoekwoorden gebruiken, en meteen op de juiste plek bij de gemeente terecht komen</p>	<p>Dat meteen duidelijk is wat ik zie. Een voor mij logische opbouw van de pagina en heldere/duidelijke taal</p>	<p>Weten of iets voor mij geldt, en wat ik moet doen</p>	<p>Makkelijk formulier met (aanklikbare) antwoordopties en hulp bij invullen van open velden</p>
Functionaliteiten						
Informatie						



Almelo kiest voor proactieve dienstverlening: **helpen van onze inwoners om sneller te krijgen waar zij recht op hebben en te voorkomen dat problemen onnodig groter worden.**

20
jaar

Dimpact

◀ Doe je mee? ▶

Dimpact
Programma
Inloop
Overstapingsdag