

**Aan de leden****Datum**

14 juli 2022

**Kenmerk**

TISA/U202200478

Lbr. 22/043

**Telefoonnummer**

070 373 83 93

**Bijlage(n)**

-

**Onderwerp**

Versterken gemeentelijke dienstverlening: samen aan de lat

Geachte leden van college en gemeenteraad,

In reactie op de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het vorige kabinet voorstellen gedaan om de publieke dienstverlening fundamenteel te verbeteren. Met het programma [Werk aan Uitvoering \(WaU\)](#) werken rijk, uitvoeringsorganisaties en gemeenten hier samen aan. Als onderdeel van de aanpak heeft het vorige kabinet vanaf 2021, in ieder geval tot en met 2027, jaarlijks € 150 miljoen extra vrijgemaakt voor het versterken van de gemeentelijke uitvoering aan inwoners in kwetsbare posities (POK-middelen).

U bent op 12 december 2021 geïnformeerd [over de POK middelen](#) en de verdeling ervan over acht aandachtsgebieden (actielijnen). Het grootste deel gaat via het Gemeentefonds rechtstreeks naar gemeenten. Een deel van de middelen is gereserveerd voor een programma om als gemeenten van elkaar te leren en samen op te trekken om de dienstverlening en uitvoering te versterken (lerende aanpak). Het aantoonbaar maken van de impact van de extra financiering en de lerende aanpak bepalen mede hoe financiering na 2027 wordt gecontinueerd.

Hiervoor staan we samen aan de lat. Met deze brief informeren we u over hoe wij de komende periode met u aan de slag willen. De uitwerking is nog in volle gang en willen we met u bepalen. We doen nadrukkelijk de oproep om hieraan mee te doen, zodat we tot een aanpak komen die past bij de behoeften uit de praktijk van uw gemeente. De brief is op hoofdlijnen; meer uitgebreide informatie kunt u vinden op onze [website](#).

**De transitie van dienstverlening is in volle gang**

Op landelijk niveau en in veel gemeenten lopen initiatieven om de uitvoering te versterken en dienstverlening aan kwetsbare inwoners toegankelijker te maken. Enkele concrete resultaten die afgelopen periode al zijn neergezet en waar (we) gemeenten ons voordeel mee kunnen doen:

- Er zijn Informatiepunten Digitale Overheid opgezet bij bibliotheken voor mensen die digitaal minder vaardig zijn en hulp nodig hebben voor de (digitale) dienstverlening van de overheid;
- Het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties (MFO) helpt inwoners en bij het corrigeren van een fout in een overheidsregistratie en/of het oplossen van de onbedoelde gevolgen hiervan;
- Er is een landelijk referentiekader vastgesteld over de menselijke maat en het leveren van maatwerk ondersteuning aan de kwetsbare inwoners. Dit vormt het kader voor de vervolgwerkzaamheden van de diverse actielijnen, waaronder het 'no wrong door'-principe;
- Er is een nieuw Integraal Afwegingskader (IAK) opgesteld waarin het belang van de uitvoerbaarheid van nieuwe wet- en regelgeving door gemeenten is geborgd.

### **Samen leren, samen groeien**

De inzet van de VNG en ketenpartners met de lerende aanpak is dat gemeenten de dienstverlening en uitvoering versterken op basis van de behoefte van inwoners. Gemeenten leren van elkaar en zij worden gefaciliteerd door passende en samenhangende regelgeving en financiering vanuit het rijk. Samen met u gaan we verder op een reeds ingeslagen weg. We maken goed gebruik van bestaande samenwerkingsstructuren en initiatieven zoals de regioteams in het sociaal domein en de kennisnetwerken privacy en gegevensuitwisseling. We versterken de werkwijze met een aantal trajecten waarmee we de samenwerking met gemeenten in perspectief plaatsen en verbinden. We belichten twee van deze trajecten die de werkwijze goed illustreren:

#### *1. Focus op Uitvoering*

Met het programma [Werk aan Uitvoering \(WaU\)](#) maken rijk, uitvoeringsorganisaties en medeoverheden werk van het versterken van overheidsbrede uitvoering. Als vervolg op ons [position paper](#) hebben we de beweging Focus op Uitvoering gestart. De doelstellingen van de beweging zijn het verbeteren van de uitvoerbaarheid van gemeentelijke taken, het versterken van de menselijke maat in de gemeentelijke uitvoering, en het vergroten van de uitvoeringskracht van gemeenten. In dit kader is afgelopen maand de eerste gemeentelijke [Stand van de Uitvoering](#) gepubliceerd. Vanuit de leefwereld van de inwoner en de uitvoeringspraktijk van de gemeentelijke professional is in beeld gebracht wat goed gaat en waar het knelt. Deze Stand van de Uitvoering vormt de basis voor de (ondersteunings)activiteiten die we oppakken samen met gemeenten, rijk, uitvoeringsorganisaties en ketenpartners.

#### *2. Samenwerkingsplatform sociaal domein*

Het versterken van samenwerking binnen het sociaal domein is een continu proces. We geven hieraan, samen het ministerie van BZK, een impuls met het [Samenwerkingsplatform Sociaal Domein](#). Vanuit dit platform denken regioadviseurs graag met u mee over lokale en regionale vraagstukken. Voor een deel kent u deze adviseurs al op het terrein van Zorg en Veiligheid (eerder Vlot) en het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Deze teams vullen we aan met adviseurs voor het gehele sociaal domein. We brengen kennis en ervaring [online](#) samen en organiseren thematische en regionale leerbijeenkomsten. We beogen daarbij met de ervaringen en lessen uit de praktijk bij te dragen aan een meer integraal landelijk beleid voor het sociaal domein.

Gemeenten komen in aanmerking voor een eenmalig ondersteuningsbudget van maximaal € 10.000,00 voor de ontwikkeling van dienstverlening. Voorwaarde is dat de activiteiten aansluiten op de aandachtsgebieden van de POK-middelen. Voorbeelden zijn de ontwikkeling van een aanpak voor versterking van wijkgericht werken, of het versterken van de positie van de gemeentelijke ombudsman. Meer informatie kunt u [hier](#) vinden.

## **Voortgang volgen**

Voor het vervolg van de POK-middelen na 2027 gaan we toetsen en volgen in hoeverre deze aansluiten op de vraagstukken waaraan gemeenten werken en of dit aanpassing behoeft. We zullen hiervoor zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande data. Voor een steekproef worden enkele gemeenten gericht benaderd om de besteding van de POK-middelen inzichtelijk te maken. Voor de evaluatie leggen we de nadruk op de lessen en vraagstukken van gemeenten. Hiervoor zullen we een aantal gemeenten uitnodigen voor een gesprek.

## **Wat betekent dit voor de ambtelijke organisatie?**

Het versterken van de gemeentelijke dienstverlening is onze gezamenlijke ambitie. We doen nadrukkelijk de oproep om mee te doen met de uitwerking van de aanpak en zullen u daarvoor mogelijk ook benaderen. We staan voor gerichte ondersteuning aan gemeenten, leren van kennis en ervaring en het versterken van de dialoog tussen de lokale en landelijke overheid. Voor meer informatie over de trajecten verwijs ik u naar onze [website](#).

## **Heeft u vragen?**

Voor vragen naar aanleiding van deze brief kunt u contact opnemen met het Klantcontactcentrum (KCC) van de VNG via [info@vng.nl](mailto:info@vng.nl) of telefonisch op 070 - 3738393.

Met vriendelijke groet,  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten