



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Doenlijkere uitvoeringsprocessen en beleid: hoe doe je dat?

Dag van het gedrag
9 november 2023





Programma

- > Welkom en introductie
- > Belang van doenvermogen/gedrag in beleidsvorming
- > Voorbeelden
- > Een doenlijk UWV
- > Vragen en discussie



Wat is doenvermogen?



Google

🔍 burger wordt



🔍 burger wordt **geacht de wet te kennen**

🔍 **elke** burger wordt **geacht de wet te kennen**



Burgers, zzp'ers en kleine MKB komen soms in de knel omdat zij mede door onoplettendheid niet aan de complexiteit van wet- en regelgeving voldoen

Zelfs als zij dat wel willen én fysiek ook kunnen.

- > Onbedoelde fouten en boetes
- > Niet-gebruik van toeslagen, diensten en voorzieningen
- > Levensgebeurtenissen



Wat hebben mensen nodig om zelfredzaam te zijn?



Traditioneel: Kennis



Basisvaardigheden

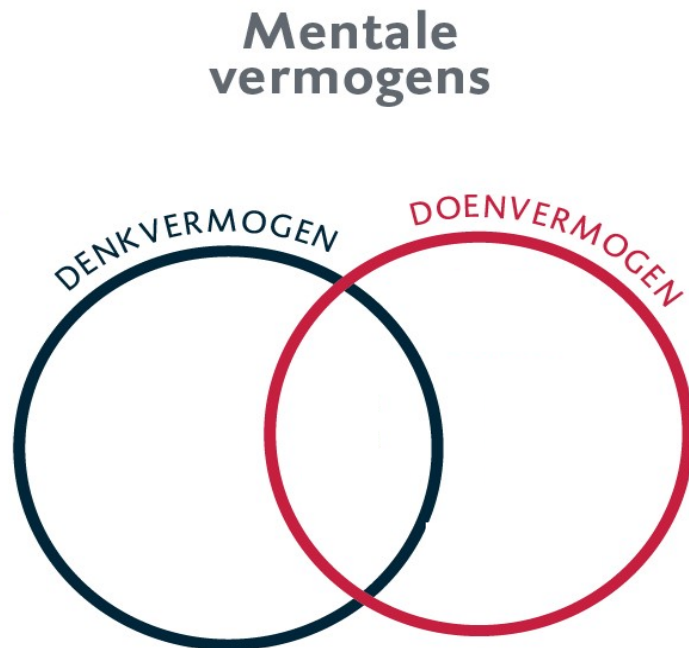


Doenvermogen



WETEN ≠ WILLEN ≠ KUNNEN ≠ DOEN

Overheid is verantwoordelijk voor doenselijke wet- en regelgeving





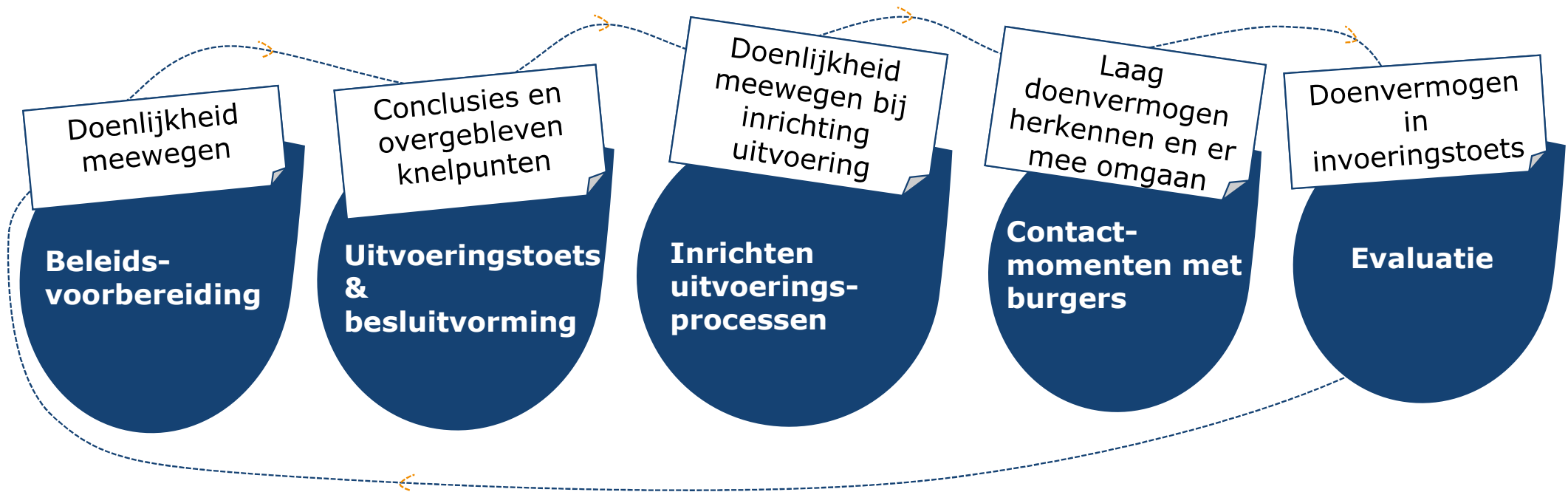
Centrale boodschap rapport

Hanteer een ***realistisch*** beeld van de burger:

- Weten leidt niet altijd tot doen
- Doenvermogen is begrensd
- Neemt af door stress of mentale belasting
- Komt in de beste kringen voor



Wanneer houd je rekening met doenvermogen?





De door het kabinet vastgestelde kwaliteitseis doenvermogen

1. De verplichting om in de beleidsvorming rekening te houden met **doenlijkheid**
2. Conclusies en knelpunten t.a.v. **doenlijkheid** en de doelgroepen “in de uitvoeringstoets”.



Toetsing op de kwaliteitseis doenvermogen

Adviescollege toetsing regeldruk

Is er een doenvermogenoets uitgevoerd: ja/nee?

Rijk brede wetgevingstoetsing vanuit JenV

Toetsprioriteit doenvermogen: hoe is doenlijkheid in kaart gebracht, wat was het oordeel, en hoe zijn de afwegingen meegenomen bij de invulling van het wetsvoorstel?

Beoordelingskader van de Raad van State:

Doenvermogen burgers en private partijen/ondernemers: Is aandacht geweest voor de doenbaarheid? Zijn de doelgroepen geraadpleegd? Wat zijn gevolgen van onoplettendheid en kleine fouten?

**Doenvermogenstoets is
als kwaliteitseis
opgenomen in het
Beleidskompas**



**Procesmatige
vragen**

Zijn er pretesten onder burgers uitgevoerd, bijvoorbeeld via testpanels, simulaties of experimenten?

Zijn daarbij alle relevante doelgroepen en burgerprofielen betrokken?

Zijn er andere bronnen geraadpleegd, zoals onderzoek of ervaringen met vergelijkbare regelgeving, die inzicht geven in de doenlijkheid van de voorgestelde regelgeving?

**Inhoudelijke
vragen**

1. Mentale belasting

2. Cumulatie van lasten

3. Gevolgen van inertie of fouten

4. Hulp en vroegsignalering



Conclusie uit sessie met 20 academici uit de gedragswetenschappen + SCP

- > Gedragswetenschappelijke inzichten passen in de doenvermogenstoets
 - maak geen nieuwe toets
 - > Doenvermogen als taalgebruik voor het Nederlands openbaar bestuur
 - > Maar vul de aandachtspunten in de doenvermogenstoets aan met extra facetten, o.a. de rol van sociale context
-



De context waarin je naar doenlijkheid van beleid en wetgeving kijkt

- > Doenlijkheid in kaart gebracht?
- > Doenlijkheid meegewogen?
- > Oordeel, aanpak en afwegingen inzichtelijk maken!

En....

Adequaat, tijdig en transparant



Voorbeeld 1: IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid

SZW, Financiën, BZK, EZK, AZ, UWV, SVB, Divosa en CPB

Wat hebben ze o.a. gedaan ?

1. Belangrijkste doenvermogen principes uit de wetenschap vertaald naar de praktijk van de sociale zekerheid
2. Principes geraadpleegd bij ontwikkelen beleidsopties
3. 28 beleidsopties door doenvermogen experts beoordeeld op die principes
4. 2 beleidsopties uitgewerkt en in scenariovorm aan de doelgroepen voorgelegd

Waarom goed?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Doenlijkheid in kaart gebracht | Tijdig – vroeg in het proces én op verschillende momenten |
| 2. Afwegingen meegenomen | Adequaat – door verschillende hulpmiddelen te gebruiken |
| 3. Oordeel en afwegingen inzichtelijk | Transparant – methode, afwegingen en oordeel zichtbaar in rapportage |



Voorbeeld 2 – OCW/DUO

Herinvoering van de basisbeurs
Simulatie van DUO omgeving

Waarom goed?

1. Doenlijkheid in kaart gebracht

2. Afwegingen meegenomen

3. Oordeel en afwegingen inzichtelijk

Tijdig – vroeg in het proces

Adequaat – door 'simulatie'

Transparant – methode, afwegingen en oordeel zichtbaar



Memorie van Toelichting – best practice

Voorbeeld 3: Regels ten behoeve van de kinderopvang op Bonaire, Sint Eustatius en Saba (Wet kinderopvang BES)

De kernvraag van deze paragraaf luidt: gaat de regeling uit van realistische assumpties over de belastbaarheid van ouders? Aandachtspunten hierbij zijn de mentale belasting, de cumulatie van lasten, de aanwezigheid van hulp en vroegsignalering, en de gevolgen van nalatigheid of fouten. In onderstaande alinea's worden deze aandachtspunten behandeld. Bij de totstandkoming van het wetsvoorstel zijn ouders nadrukkelijk betrokken (zie hiervoor paragraaf 13.1), om ten tijde van de beleidsontwikkeling al aandacht te hebben voor de vraag of het voorgenomen beleid doenlijk is voor ouders. De input van de ouders is verwerkt in deze paragraaf.



Memorie van Toelichting – best practice

Regels ten behoeve van de kinderopvang op Bonaire, Sint Eustatius en Saba (Wet kinderopvang BES)

Mentale belasting

Een van de doelen van dit wetsvoorstel is om bestaande ouders weg te nemen om gebruik te maken van de kinderopvang. Het is van belang dat de mentale belasting van ouders als gevolg van het wetsvoorstel laag is. Onder mentale lasten wordt onder andere

Gevolgen van nalatigheid of fouten

Nalatigheid of fouten kunnen vooral voorkomen in het betalen van de ouderbijdrage. Indien een ouder de ouderbijdrage niet betaalt, zal de houder van het kindercentrum of de gastouder instantie een aanmaning sturen aan de ouder. Als de ouder

Aanwezigheid hulp en vroegsignalering

Indien een ouder vragen heeft over de gang van zaken bij de kinderopvang kan de ouder zich in eerste instantie wenden tot het kindercentrum of de gastouder waar de ouder een kind heeft of mee wil sluiten. Er wordt aan geroepen

Cumulatie van lasten

Bij de cumulatie van lasten gaat het om de lasten die voortvloeien uit dit wetsvoorstel in relatie tot andere wetten en regelgeving. De belangrijkste aanpalende regelgeving is de Wet op het Onderwijs BES. In het wetsvoorstel is opgenomen dat



Memorie van Toelichting – aandachtspunt

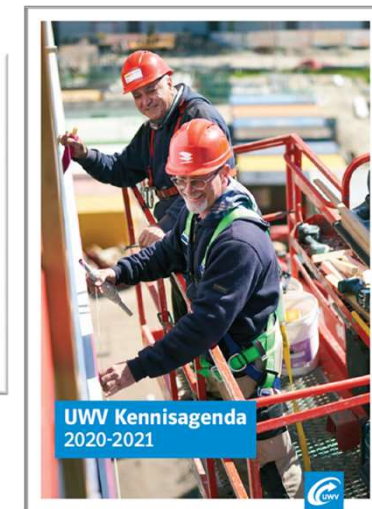
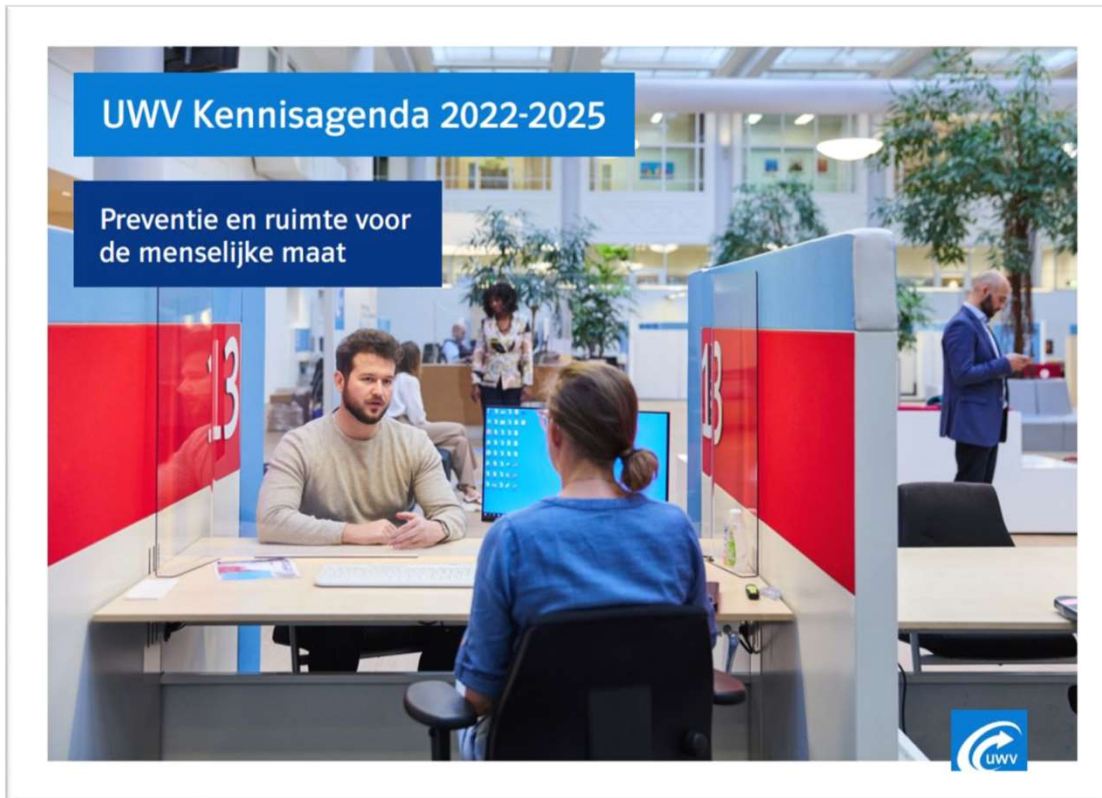
Wet betaald ouderschapsverlof

wachten. Naar aanleiding van de uitvoeringstoets is, met het oog op de uitvoeringskosten, wel besloten om het aantal mogelijke vervolgaanvragen te beperken tot twee zodat de uitvoeringscapaciteit van UWV minder wordt belast. Anders dan UWV verwacht het kabinet geen grote gevolgen voor het doenvermogen van rechthebbenden aangezien de aanvraagprocedure verloopt met tussenkomst van de werkgever. Over de werkbaarheid van het aanvraagproces van betaald ouderschapsverlof voor werkgevers zijn in de regeldruktoets door het Adviescollege toetsing regeldruk geen opmerkingen gemaakt.

Waarom bad practice?

- | | | |
|---|---|--|
| 1. Doenlijkheid in kaart gebracht | } | Niet tijdig – laat in het proces (uitvoeringstoets) |
| 2. Afwegingen meegenomen meegewogen | | Niet adequaat – hulpmiddelen onbekend, oordeel uitvoerder niet |
| 3. Oordeel en afwegingen inzichtelijk gemaakt gemaakt | | Expliciet – hulpmiddel en afweging onbekend, oordeel zichtbaar |

Veel te leren van UWV over de inbedding van doenvermogen in het werk



Doenvermogen relevant op vier niveaus



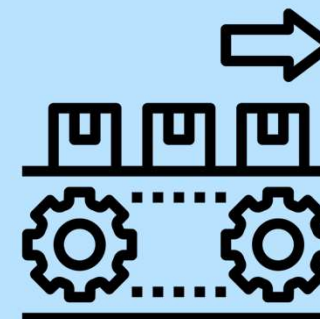
Persoonlijk



**Situatie/
omgeving**



Beleid



**Uitvoerings-
proces**

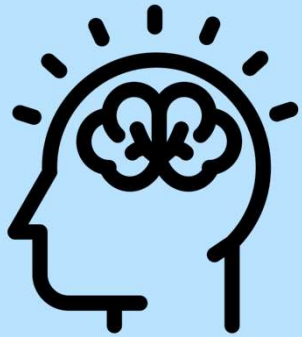
Individuele verschillen tussen mensen zijn robuust en weinig trainbaar

Kan zorgen voor stress, waardoor het doenvermogen vermindert

Doenvermogenstoets voor beleid, wet- en regelgeving

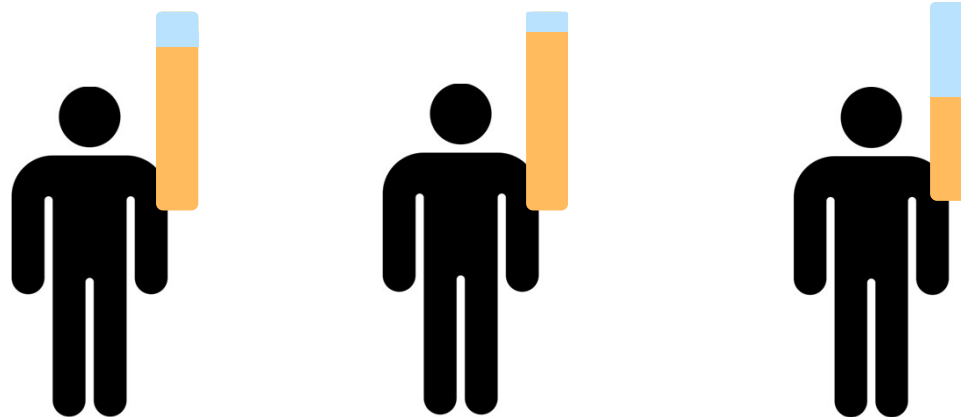
Rekening houden met doenvermogen in uitvoeringsprocessen en cliëntcontact

Doenvermogen op persoonlijk niveau



Persoonlijk

1. Individuele verschillen - Natuurlijke aanleg voor doenvermogen
2. Bijna niet te trainen - robuuste eigenschappen

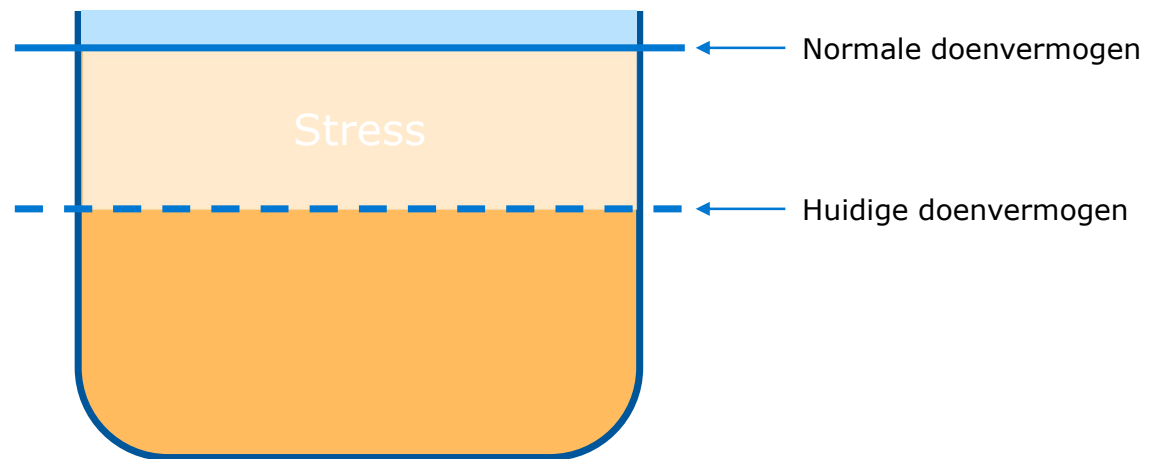


Doenvermogen op situatie-/ omgevingsniveau



**Situatie/
omgeving**

1. Stress vermindert doenvermogen
2. Hierdoor kan *iedereen* een verlaagd doenvermogen krijgen
3. De situatie (binnen en buiten UWV) kan stress veroorzaken





Beleid

Doenvermogen op beleidsniveau

1. Rekening houden met hoeveelheid doenvermogen beleid vraagt
2. Bewust zijn van eigenschappen die beleid doenlijk of juist niet maken
3. Burger kan met meerdere instanties tegelijk te maken hebben
4. Zorg dat eisen UWV niet conflicteren met eisen andere instanties



Stap 1: Wat zijn de beleidsdoelstellingen en op wie is het nieuwe beleid gericht?

Stap 2: Wat moeten cliënten gaan doen door dit beleid/deze wetgeving?

Stap 3: Kijkend naar het antwoord op vraag 2: wat is er bekend over hoe dit gedrag tot stand komt?

Stap 4: Kijkend naar het antwoord op vraag 2: welke wijzigingen worden voorgesteld om dit gedrag (verder) te stimuleren?

Stap 5: Is het aannemelijk dat de beleidsdoelstelling gerealiseerd wordt met de voorgestelde wijzigingen?

Stap 6: Welke (mentale) inspanning wordt van cliënten gevraagd?

Stap 7: Kijkend naar het antwoord op vraag 6: is het aannemelijk dat cliënten in staat zijn om de mentale inspanningen te doen? Waarom?

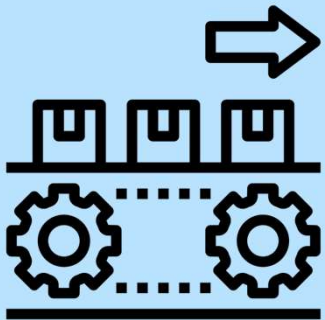
Stap 8: Wat zijn de consequenties voor cliënten als zij niet doen wat wordt beoogd of het niet op de juiste manier doen? Staat dat in verhouding?

Stap 9: Welke aanpassingen kan het ministerie doen in wet- en regelgeving? En welke ondersteuning kan UWV bieden, onder andere door rekening te houden met doenvermogen en gerelateerde knelpunten weg te nemen, om het gewenste gedrag te faciliteren?

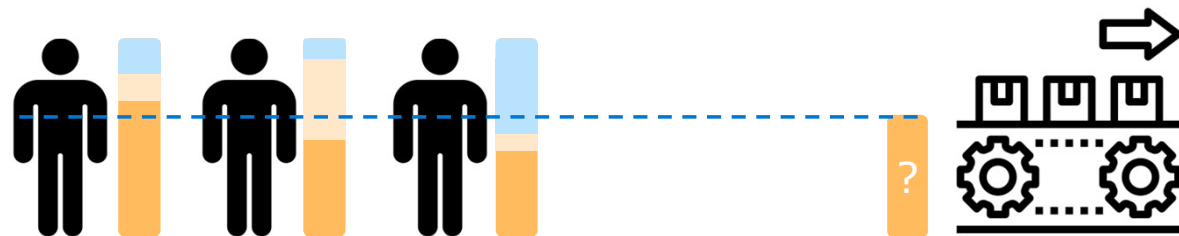
Stap 10: Wat willen we het ministerie adviseren?

Doenvermogen op procesniveau

1. Natuurlijke aanleg en hoeveelheid stress zijn onbekend
2. Hoeveel doenvermogen vragen we van burgers/cliënten bij processen/diensten?



Proces



Doenlijkheidsanalyse UWV

START

Categoriën Doenlijkeidsanalyse

Aandachtspunten

	1. Cliënten moeten gedrag opstarten	<table border="1"> <tr> <td>1.1</td> <td>1.2</td> <td>1.3</td> <td>1.4</td> <td>1.5</td> <td>1.6</td> </tr> </table>	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6
1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6			
	2. Cliënten moeten het proces begrijpen	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td> <td>2.2</td> <td>2.3</td> <td>2.4</td> <td>2.5</td> </tr> </table>	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	
2.1	2.2	2.3	2.4	2.5				
	3. Cliënten moeten hun gedrag volhouden	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td> <td>3.2</td> <td>3.3</td> <td>3.4</td> <td>3.5</td> <td>3.6</td> </tr> </table>	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6
3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6			
	4. Cliënten en/of UWV kunnen fouten maken	<table border="1"> <tr> <td>4.1</td> <td>4.2</td> <td>4.3</td> <td>4.4</td> <td>4.5</td> </tr> </table>	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	
4.1	4.2	4.3	4.4	4.5				
	5. Sommige cliënten passen niet goed in de standaardprocedure	<table border="1"> <tr> <td>5.1</td> <td>5.2</td> </tr> </table>	5.1	5.2				
5.1	5.2							
	6. Cliënten kunnen te maken hebben met stress	<table border="1"> <tr> <td>6.1</td> <td>6.2</td> </tr> </table>	6.1	6.2				
6.1	6.2							

Totaal

#

#

#

* 28 = niet van toepassing, = houdt rekening met doenvermogen, = mogelijk ondersteuning nodig, = aandachtspunt voor verbetering

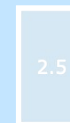
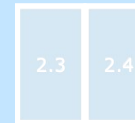
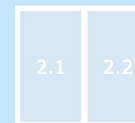
2. Cliënten moeten het proces begrijpen

Kan de cliënt met vertrouwen keuzes maken?

Heeft de cliënt voldoende handelingsperspectief?

Heeft de cliënt voldoende inzicht of gemaakte acties geslaagd zijn?

Aandachtspunten







* = niet van toepassing, = houdt rekening met doenvermogen, = mogelijk ondersteuning nodig, = aandachtspunt voor verbetering

[Terug naar hoofdpagina](#)

Kan de cliënt met vertrouwen keuzes maken?





2.1 Cliënten overzien hun situatie in het proces

- Oordeel**
-  Houdt rekening met doenvermogen  Aandachtspunt voor verbetering
-  Mogelijk ondersteuning nodig  n.v.t.

Toelichting

Voorbeelden

2.2 Indien cliënten een keuze moet maken, overzien ze de impact van hun keuze SKLvd(7)

- Oordeel**
-  Houdt rekening met doenvermogen  Aandachtspunt voor verbetering
-  Mogelijk ondersteuning nodig  n.v.t.

Toelichting

Voorbeelden

[Terug naar begrijpen](#)

[Terug naar hoofdpagina](#)

Dia 30

SKLvd(7) met deze vraag vond ik het wel echt heel moeilijk om binnen de kaders van het project te blijven - maar ik vind wel dat deze erbij hoort

Schans, Kim Lien van der (K.L.); 2-8-2023

Clënten overzien hun situatie in het proces

Uitleg

De situatie van een cliënt kan complex zijn door een samenloop van regelingen, processen, wetten of omstandigheden. Er kunnen uitzonderingen of afhankelijkheden aanwezig zijn. Er kunnen onduidelijkheid of ambiguïteit in de situatie van de cliënt zijn, waardoor niet zeker is wat voor de cliënt van toepassing is.

Ondersteuning

Wat doet UWV om de cliënt te ondersteunen bij het overzien van de situatie?

Voorbeelden

- 1 Bij de overstap van de nieuwe Wajong geeft de Arbeidsdeskundige uitleg. Er kan een naaste worden meegenomen door de cliënt. Ook krijgt de cliënt een infographic mee met alle informatie in een duidelijk overzicht.
- 2 Jaarlijk komen tienduizenden cliënten met een WW-uitkering in de ZW terecht. Die krijgen nu te maken met veel verschillende UWV-medewerkers. Hierdoor is het overzicht van iemands situatie snel verloren voor zowel UWV als de cliënt. Er komt voor deze cliënten één eigen contactpersoon om hen te begeleiden.

Vorige

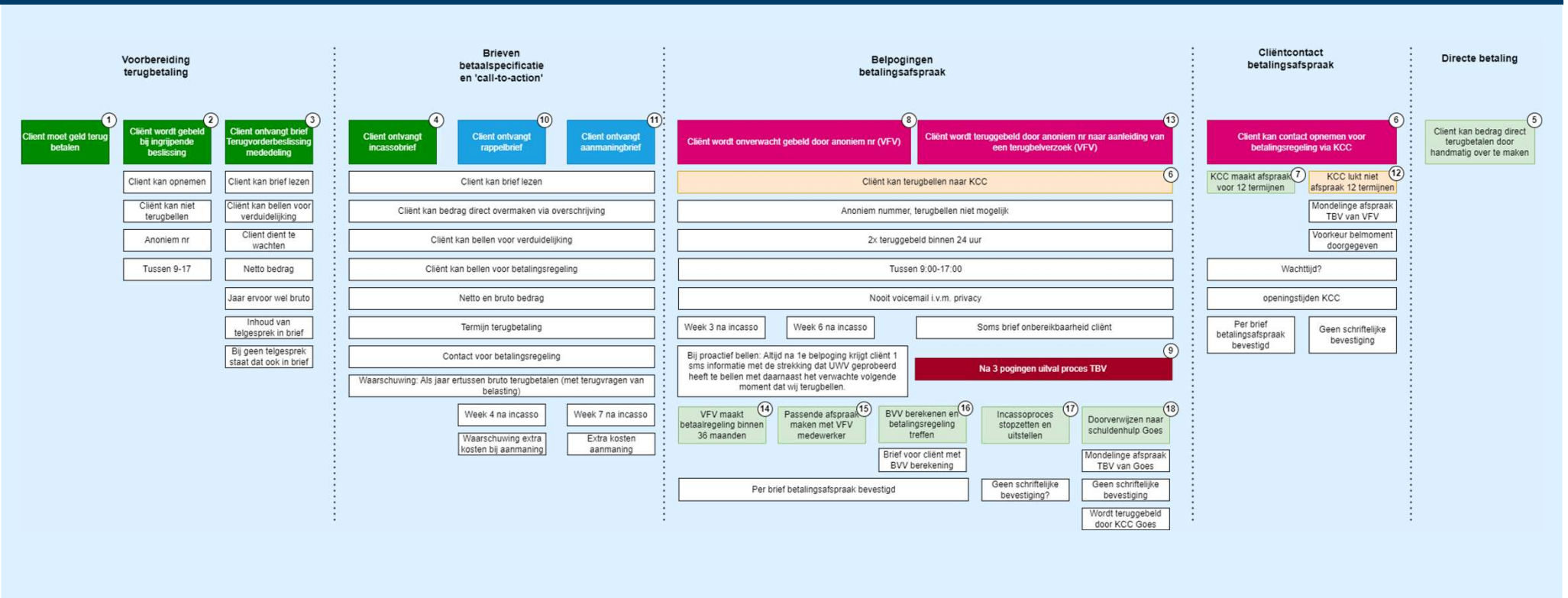
Uitkomsten

Doenlijkeheidsanalyse Invorderproces



Voorbeeld 'klantreis'

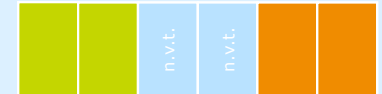
Het invorderproces vanuit UWV & de cliënt – details per processtap



Categorieën Doenlijkeidsanalyse - Invorderproces

Signalen per onderdeel*

Cliënten moeten gedrag opstarten



Cliënten moeten het proces begrijpen



Cliënten moeten hun gedrag volhouden



Cliënten en/of UWV kunnen fouten maken



Sommige cliënten passen niet goed in de standaardprocedure



Cliënten kunnen te maken hebben met stress



Totaal:

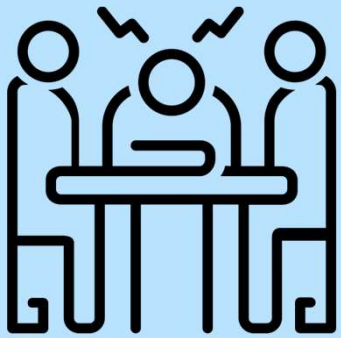


* ■ = houdt rekening met doenvermogen, ■ = mogelijk ondersteuning nodig, ■ = aandachtspunt voor verbetering

Doenvermogen op persoonlijk niveau



Doenvermogen bij cliëntcontact



Clientcontact



Rapport over de toepassing van doenvermogen bij UWV



De Kwaliteitseis Doenvermogen in het Beleidskompas

