



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



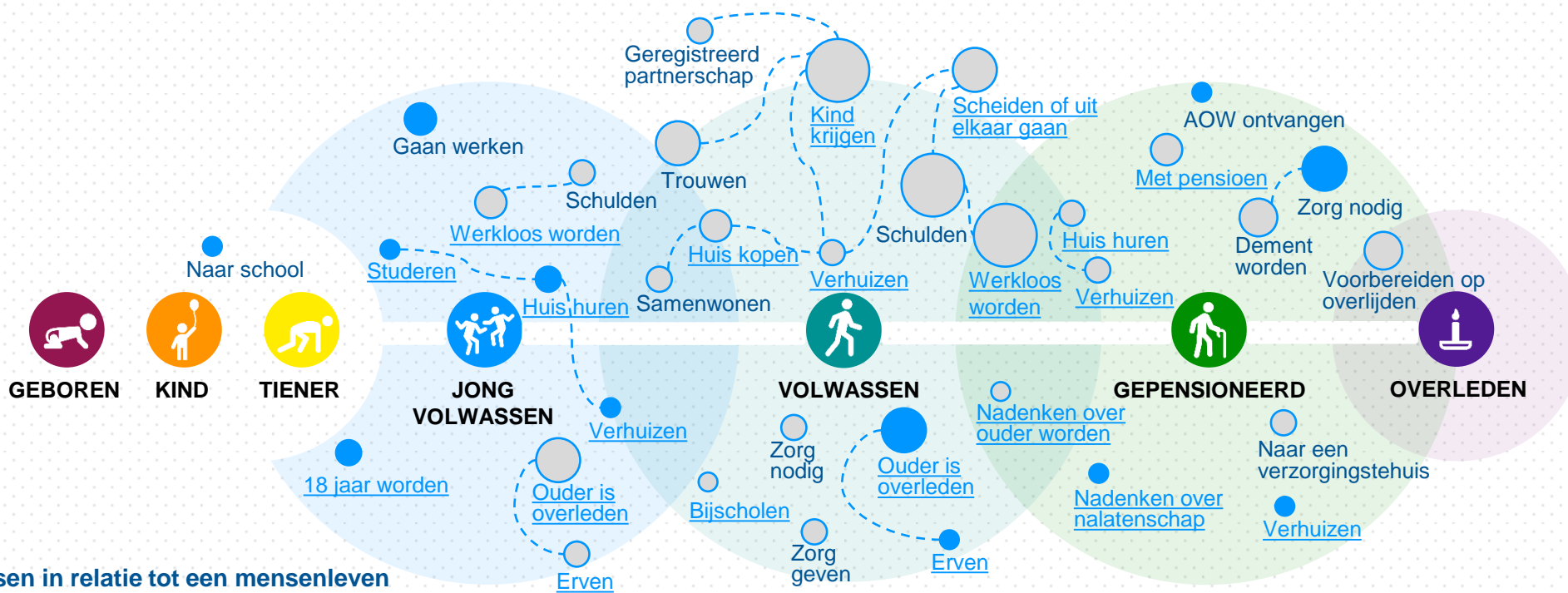
Iemand is overleden



Ik word ouder

Levenslijn

Mensen krijgen op tal van momenten in hun leven te maken met de overheid.



Levensgebeurtenissen in relatie tot een mensenleven

- levensgebeurtenissen die we allemaal meemaken
- levensgebeurtenissen die vaak voorkomen
- ⊗ grote icoon = invloed die de gebeurtenis kan hebben op het leven
- verbinding tussen levensgebeurtenissen

[Home](#)[Over de Aanpak Levensgebeurtenissen](#)[Overkoepelende kwartaalrapportage](#)[Agenda](#)[Communicatie](#)[Onderzoeken](#)[Ik word 18](#)[Ik ga studeren](#)[Ik ga verhuizen](#)[Ik krijg een kind](#)[Ik ga scheiden](#)[Ik word werkloos](#)[Iemand is overleden](#)[Ik word ouder](#)

Over de Aanpak Levensgebeurtenissen

Binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen richten we ons op betere communicatie en slimmere dienstverlening rondom levensgebeurtenissen. Ook zetten we ons in voor eenvoudigere wet- en regelgeving. We werken kortom aan initiatieven en oplossingen waarmee mensen écht geholpen zijn. Mens Centraal doet dat voor burgers, de KvK voor ondernemers.

Kleine aanpassingen én grote

Vaak draait het om kleine zaken, die snel veranderd kunnen worden. We hebben bijvoorbeeld teksten in brieven en op websites aangepast. En met behulp van een gezamenlijk ontwikkelde tool kunnen bedrijven nu direct nagaan of iemand is overleden; nabestaanden hoeven daardoor geen overlijdensakte meer te sturen om een abonnement op te zeggen. Maar het kan ook gaan om complexe processen die aanpassingen vragen in de hele keten, die meer tijd, geld en energie kosten. Zoals registratie van een contactpersoon na overlijden. Vandaar dat we altijd kijken naar wat wij én jij vandaag, morgen én overmorgen kunnen doen!

Samenwerken binnen én buiten de overheid

Voor de Aanpak Levensgebeurtenissen werken we samen met alle partijen in de overheidsketen rond specifieke levensgebeurtenissen. Zoals gemeenten, ministeries en uitvoeringsorganisaties. Daarnaast betrekken we ook private partijen, zoals KPN, ondernemers en bedrijven en het Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom.

Wat levert het op?

Binnen de overheid zijn veel collega's actief bezig de dienstverlening slimmer te organiseren en de communicatie te verbeteren. Vooral door processen logischer in te richten en steeds te redeneren vanuit het perspectief van mensen. Dit doen we op basis van gesprekken met de mensen die het betreft. Alleen door goed te luisteren en vanuit de leefwereld van mensen te kijken kun je immers mensen écht centraal stellen. Dat levert veel op, voor zowel mensen als overheidsorganisaties.

Een van de methoden om de dienstverlening te verbeteren, is het in beeld brengen van 'overheidsbrede klantreizen', samen met alle betrokken organisaties. Deze klantreizen gaan dus over de grenzen van individuele overheidsorganisaties heen. Ze geven overheidsbreed een goed beeld van ervaringen en problemen van mensen in het contact met de overheid.

Je kunt gebruik maken van onze methodiek en de inzichten en ervaringen die we hebben opgedaan. We vertellen je er graag over.

Meer weten? De concrete resultaten en lopende projecten zijn te vinden op <https://www.programmamenscentraal.nl/levensgebeurtenissen>.

[Vorige](#)[Volgende](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Agenda

Het komende kwartaal staan de volgende bijeenkomsten op de agenda:

- **Stuurgroep Aanpak Levensgebeurtenissen** nov '21
- **Bestuurlijk Overleg LG Studeren** feb/mrt '22
- **Stuurgroep Mens Centraal** dec '21
o.a. borging levensgebeurtenissen
- **Presentatie LG in overleg directeuren dienstverlening** dec '21

Waar gaan we mee aan de slag?

Een doorkijkje naar de onderwerpen waar we komend kwartaal in het programma mee aan de slag gaan:

- Vullen van de kwartaalrapportages nieuwe stijl en samenwerken hierin met KvK.
- Uitwerken van klantreizen voor de levensgebeurtenis *Ik word werkloos* en *Ik krijg een kind*.
- Factsheet voor de levensgebeurtenis *Ik word 18 jaar*



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Communicatie

Hieronder een overzicht van de belangrijkste inmiddels gerealiseerde communicatieactiviteiten.

Overkoepelend

- ✓ Diverse LinkedIn berichten (806 volgers d.d. 1 okt '21).
- ✓ Google ads (vindbaarheid via Google vergroten) voor levensgebeurtenissen Overlijden en Kind krijgen. Vanaf 1 april (t/m einde jaar) dag budgetten verhoogd.

Levensgebeurtenis Er is iemand in mijn omgeving overleden

- ✓ Google ads (vindbaarheid via google vergroten)
- ✓ Via VDP nieuwsbrief, NVVB website en het blad Burgerzaken & Recht aandacht voor LG Overlijden en specifiek voor uitrol van 'Correspondentie met nabestaanden'.
- ✓ N.a.v. een LinkedIn post aanpassing laten doorvoeren in MijnOverheid om passendere communicatie met nabestaanden tot stand te brengen

Levensgebeurtenis Ik krijg een kind

- ✓ Google ads (vindbaarheid via Google vergroten).
- ✓ Samenwerking met 24 baby, Wij en Verloskundigenloket.
- ✓ Advertentie Future Dad.

De communicatie-acties die het komend kwartaal gepland staan, richten zich onder meer op:

- Bundeling van de updates met de Kamer van Koophandel updates.
- Nieuwsbrieven.
- Publicaties op fora van ketenpartners.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Onderzoeken

Binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen wordt een aantal thema's opgepakt die impact hebben op meerdere levensgebeurtenissen. Resultaten worden ingebracht in de verschillende levensgebeurtenissen.

1. Onderzoek financiële tool

- Deskresearch gestart

2. Machtigen

- ✓ Deskresearch uitgevoerd
- ✓ Onderzoek onder burgers afgerond
- ✓ Concepten uitgewerkt
- ✓ Eindrapport opgeleverd en ingebracht bij landelijke Programma Machtigen

3. Verbeteren Persoonlijke overzichten op Rijksoverheid.nl (doorlopend proces)

- ✓ Verbeteren overzichten met input uit onderzoek en projecten.
- ✓ Uitvoeren redactionele acties.
- ✓ Aanpassingen worden gecheckt in research Community.





Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik word 18*



Voor wie?

Jongeren die 18 jaar worden.

Wat is het probleem?

In de aanloop naar de 18e verjaardag ontvangen jongeren veel informatie van zowel overheids- als van maatschappelijke organisaties. Veel informatie bereikt hen per post, internet, social media en is bedoeld hen te wijzen op de aanstaande veranderingen.

Waar werken we naartoe?

De aanpak van de levensgebeurtenis 'ik word 18 jaar' van het programma Mens Centraal is gericht op het verbeteren en vergroten van de toepasbaarheid, inzichtelijkheid en duidelijkheid van de informatievoorziening en dienstverlening aan jongeren op weg naar 18 jaar en hun ouders. Zodat jongeren en hun ouders zich goed geholpen voelen en het contact en de regelzaken met de overheid vloeiend verlopen.

Met wie?

Ministeries BZK, FIN, VWS, OCW, SZW, Direct Duidelijk, Alliantie Digitaal Samenleven, DUO, Belastingdienst, Gemeenten, Zorgverzekeraars, KvK, Banken



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang

levensgebeurtenis *Ik word 18*



Impact: bereikt voor mensen



Aantal gemeenten informeren jongeren actief over 18 jaar.

Jongeren en hun ouders worden op juiste manier en timing op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheden en verplichtingen. ✓



Impact: bereikt voor organisaties



Inzicht hoe jongeren (ouders) bereikt kunnen worden om zo te voorkomen dat jongeren in de problemen komen.



Projectmijlpalen

- ✓ Deskresearch
- ✓ Onderzoek onder jongeren en ouders
- ✓ Werksessies betrokken organisaties

- Ideeëngeneratie okt '21
- Inzichten bereiken en activeren kwetsbare jongeren okt'21
- Timeline contacten overheid okt'21
- Onderzoek wijze waarop jongeren informatie willen ontvangen en waardering bestaande middelen okt'21
- Servicedesign onderzoek met jongeren okt'21



Aandachtspunten

- Onderzoek onder de juiste doelgroep, voldoende gespreid in de leeftijdsgroepen.
- Juiste groepen kwetsbare jongeren beschikbaar hebben.
- Voldoende betrokkenheid gemeenten

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Inzichten vanuit de doelgroep levensgebeurtenis *Ik word 18*

In ontwikkeling, informatie volgt.

[←](#) [Vorige](#)

[→](#) [Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten

levensgebeurtenis *Ik word 18*

✓ Brede bekendheid geven aan overzichten op [rijksoverheid.nl](#) - [Mijnoverheid.nl](#)

Aanleiding: Jongeren en hun ouders hebben behoefte aan een volledig en toegankelijk overzicht van regelzaken die samenhangen met 18 jaar worden. Op [rijksoverheid.nl](#) is veel informatie beschikbaar, deze wordt nog niet ten volle benut.

Aanpak: Op het juiste moment mensen wijzen op de beschikbaarheid van informatie.

Resultaat: Eenduidige, volledige en objectieve overheidsinformatie.

✓ Verjaardagskaart/brief voor elke jongere en ouder/verzorger in aanloop naar de 18e verjaardag

Aanleiding: Jongeren die 18 jaar worden (en meerderjarig worden) moeten een aantal zaken regelen. Zij worden zelf verantwoordelijk voor deze regelzaken.

Aanpak: Jongeren en hun ouders/verzorgers ontvangen een verjaardagskaart/brief met informatie en een helder overzicht van regelzaken.

Resultaat: Op het juiste moment jongeren en hun ouders/verzorgers voorzien van informatie. Eenduidige, volledige en objectieve overheidsinformatie.

- Gestart
- Gepauzeerd
- Gestopt
- Gerealiseerd

[Vorige](#)

[Volgende](#)

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Onderzoeken

levensgebeurtenis *Ik word 18*

In ontwikkeling, informatie volgt.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*



Voor wie?

Nederlanders die willen gaan studeren aan MBO, HBO of WO.

Wat is het probleem?

Gaan studeren doe je vaak maar één keer. Daarbij kom je terecht in een proces van veel informatie, keuzes maken en administreren. Veel gaat goed. Toch lopen aankomend studenten aan tegen de veelheid van informatie, onvolledige checklists en diverse (financiële) regelzaken bij verschillende loketten. Daarbij zijn voorzieningen die beschikbaar zijn voor specifieke doelgroepen niet bekend bij en daardoor niet breed gebruikt bij deze doelgroep.

Waar werken we naartoe?

Hoe kunnen we Nederlandse (aankomend) studenten zo goed mogelijk de weg wijzen in de keuze en het aanmeldproces van een opleiding aan het mbo, hbo of wo en wat daar aanvullend bij komt kijken zoals financiën, reizen en op kamers gaan wonen.

Met wie?

- Studenten
- Belastingdienst
- DUO
- ECIO
- Gemeenten
- MantelzorgNL
- Mbo-Raad
- MinOCW
- Nibud
- NVS-NVL
- Studiekeuze123
- Studielink
- SVOV/Studentenreisproduct
- Universiteiten
- VSNU
- VvSL
- ISO
- JOB MBO
- JongPIT
- LSVB



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*



Impact: bereikt voor aankomend studenten

	Q1	Q2	Q3	Q4
Persoonlijk overzicht studeren op Rijksoverheid.nl.	✓			
Vijf websites met informatie voor (aankomend) studenten zijn getoetst op onderlinge consistentie.		✓		
Overzicht met alle financiële regelingen is opgesteld in samenwerking met alle ketenpartners.			✓	
HO en MBO is toegankelijk met alle informatie over aanvullende voorzieningen.			✓	



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Efficiency doordat informatie van de Rijksoverheid zoveel mogelijk op één plek is opgenomen.	✓			
Samenwerking ketenpartijen is verbeterd. Er worden issues aangepakt die nooit van de grond kwamen.		✓		
Directies MBO en HO binnen OCW weten elkaar beter te vinden en leren van elkaar.		✓		
Bestaande en nieuwe communicatiekanalen beter afgestemd en gepositioneerd.				□



Projectmijlpalen

- ✓ Onderzoek identificeren knelpunten
- ✓ Aanpak en afbakening goedgekeurd
- ✓ Eerste succes gerealiseerd
- ✓ Vier vervolgonderzoeken afgerond
- ✓ Quick wins geïdentificeerd

- Structurele oplossingen gerealiseerd mei '22
- Eindrapport + evaluatie opgeleverd mei '22



Aandachtspunten

- Belangrijk om tijdig te werken aan borging van de werkwijze, betrokkenheid en aanwezige energie. Vanuit OCW worden hier voorbereidingen op getroffen (capaciteit).
- Scherp zijn om geen zaken dubbel te doen; diverse andere lopende initiatieven raken of overlappen.
- Vertegenwoordiging van studenten is gelukt, maar vanuit MBO is participatie beperkt.
- Implementatie van oplossingen gaat niet vanzelf. Bestuurlijk draagvlak van belang. Capaciteit voor uitvoering is beperkt.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden

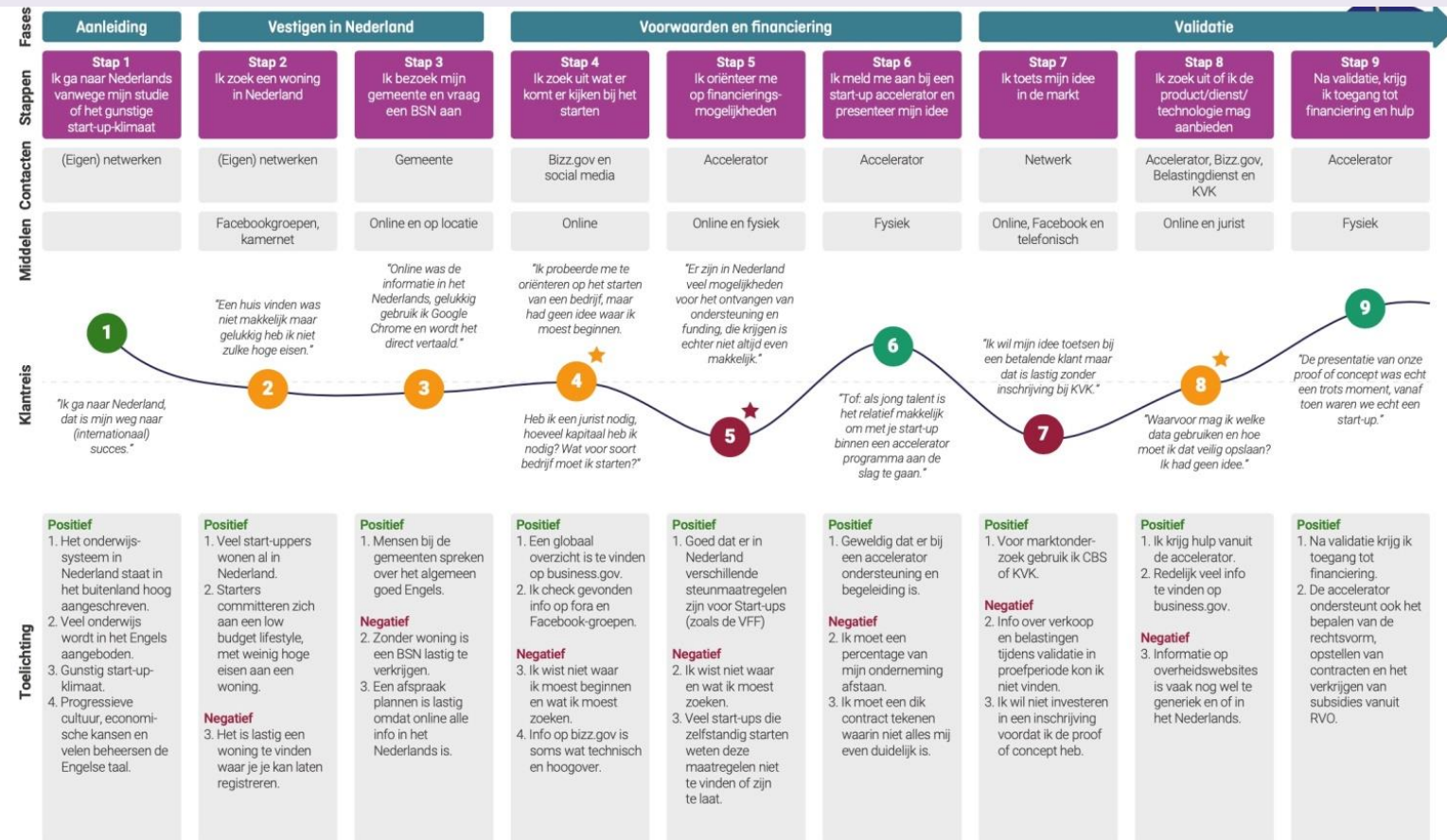


Ik word ouder

Inzichten vanuit de doelgroep levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*

Uit onderzoek blijkt:

- Studenten hebben vertrouwen in voorbereiding.
- Google is vertrekpunt, daarna zien studenten wel of het goed gaat.
- Studenten hebben geen overzicht over het geheel.
- Er zijn specifieke groepen aankomende studenten die meer voorzieningen kunnen gebruiken.





Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten - 1

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*

✓ Rijksoverheid.nl/studeren

Aanleiding: Uit feedback van studenten bleek dat er verbetering mogelijk was in de communicatie.

Aanpak: Inzichten uit onderzoek onder studenten hebben geleid tot aanpassing van informatie op Rijksoverheid.nl/studeren.

Resultaat: Informatie op maat, in begrijpelijke taal. Verbetering in doelgroepgerichte communicatie.

✓ Samenhang overheidswebsites

Aanleiding: Rijksoverheid.nl, Studielink.nl, Studiekeuze123.nl Kiesmbo.nl en DUO.nl communiceren ieder in hun eigen stijl en verschillen in navigatie, terwijl ze samen een klantreis vormen voor aankomend studenten.

Aanpak: De informatie en de onderlinge verwijzingen zijn met de betrokken organisaties bekeken en beoordeeld. Aanbevelingen voor verbetering zijn aangeboden aan betrokkenen.

Resultaat: Verbeterde ervaring door samenhangende informatievoorziening. Betere dienstverlening, minder bezoekersvragen, begin van samenwerking.

✓ Overzicht van financiële regelingen

Aanleiding: Aankomend studenten missen overzicht van financiële regelingen die op hen van toepassing kunnen zijn.

Aanpak: Samen met overheidsinstanties die een rol hebben in de uitvoering van financiële regelingen, is een overzicht verspreid onder decanen en ouders, en gepubliceerd op Rijksoverheid.nl.

Resultaat: Overzicht voor aankomend studenten en inzicht in waar je moet zijn om iets te regelen. Groter bereik onder aankomend studenten, samenwerking in integrale communicatie.

✓ Hoger Onderwijs toegankelijk.nl

Aanleiding: Het ontbreken van een centrale vindplaats van informatie over studeren in het hoger onderwijs voor aankomend studenten met een ondersteuningsbehoefte.

Aanpak: Door ECIO is HO-toegankelijk.nl ontwikkeld om, net als voor mbo-studenten, één plek te hebben voor alle beschikbare voorzieningen.

Resultaat: Minder uitzoekwerk. Inclusiever overheidsoptreden.

 Gestart

 Gepauzeerd

 Gestopt

 Gerealiseerd

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten - 2

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*

✓ Brief OCW aan leerlingen

Aanleiding: Inzichten uit onderzoek gaven aan dat de leerlingen pas na hun examen in mei aan de slag gaan met 'regelzaken' terwijl de brief die OCW stuurt al in oktober wordt ontvangen. Ouders vinden dat erg prettig, maar grote groepen leerlingen lijken niets met de brief te doen.

Aanpak: Brief OCW aan leerlingen wordt bekeken om in mei in een iets gewijzigde vorm nogmaals te sturen. Brief OCW aan leerlingen is aangescherpt met o.a. 'tijdslijn voor aankomend studenten'.

Resultaat: Op juiste moment de juiste informatie geven aan doelgroepen. Beter begrip van welke stap wanneer nodig is. Verbetering in doelgroepgerichte communicatie.

✓ Aanpassing terminologie studiesites

Aanleiding: Aankomend studenten met een ondersteuningsbehoefte hebben problemen met de formulering 'beperking', bijvoorbeeld bij de aanmeldprocedure op Studielink.nl.

Aanpak: De informatie op diverse studiesites is aangepast op basis van inzichten uit onderzoek.

Resultaat: Aankomend studenten voelen zich aangesproken en zijn naar verwachting eerder bereid om van regelingen gebruik te maken. Empathischer overheid, regelingen bereiken de doelgroep waarvoor ze in het leven geroepen zijn.

✓ Afstemming voorlichting binnen de keten.

Aanleiding: Aankomend studenten hebben naast de studie ook financiële en andere regelzaken tijdig op te pakken. De informatie over voorzieningen die beschikbaar is, is gefragmenteerd.

Aanpak: Tussen ketenpartijen wordt actiever afgestemd over wie welke informatie opneemt en er wordt onderling naar elkaar verwezen. Door middel van artikeltjes over elkaars website krijgt elke website zijn eigen unieke positie.

Resultaat: Aankomend studenten kunnen informatie over voorzieningen zoveel mogelijk op één plek en eenduidig vinden. Eenduidige heldere overheidsinformatie.



[Vorige](#)



[Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten - 3

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*

✓ Eenduidige en juiste informatie

Aanleiding: Door OCW is 5 jaar geleden een campagnewebsite gestart. Deze heeft een belangrijke rol gespeeld, maar de content is niet meer actueel en de website heeft haar rol verloren. Het aantal unieke bezoekers is in 5 jaar tijd met 80% gedaald.

Aanpak: De website Studeermeteenplan.nl wordt op een beheerste manier stopgezet. Hiervoor wordt de nog beperkte unieke content opgenomen op andere overheidswebsites en. Verwijzigingen worden doorgeleid naar Rijksoverheid.nl/studeren.

Resultaat: Aankomend studenten kunnen informatie over voorzieningen zoveel mogelijk op één plek en eenduidig vinden.
Eenduidige heldere overheidsinformatie.

Klik [hier](#) voor meer verbetertrajecten.

- Gestart
- Gepauzeerd
- Gestopt
- Gerealiseerd

[Vorige](#)

[Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Onderzoeken

levensgebeurtenis *Ik wil gaan studeren*

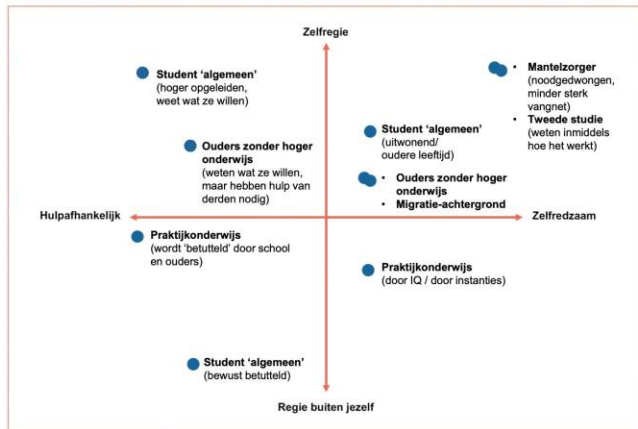
Subdoelgroepen

Beleving van de 'studentenreis'

Al met al is de beleving van de voorbereidingen doelgroepbreed redelijk vergelijkbaar en positief (emotionele beleving en touchpoints). De student vindt zelf zijn/haar weg (of anders met hulp of geeft de regie volledig uit handen).

Wie de regisseur is van de voorbereidingen (zelfregie versus regie buiten jezelf/door anderen) verschilt per doelgroep, evenals de mate van zelfstandigheid (zelfredzaam versus hulpafhankelijk).

Verschillen worden nader toegelicht in de persona's en klantreis.



MARE

15



<https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/rapporten/2020/12/18/rapportage-levensgebeurtenis-ik-wil-gaan-studeren>



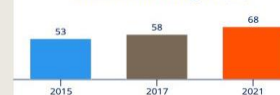
Studentenonderzoek 2021

juni 2021

Meer zorgen, minder zelfstandig

Studenten zijn financieel afhankelijker geworden van hun ouders. Ze blijven vaker thuis wonen en hun ouders dragen gemiddeld meer bij. Ze maken zich zorgen over hun studieschuld en proberen lenen te vermijden. Studenten beschouwen een lening voor hun studie minder vaak als investering in hun toekomst.

Studenten die geld van hun ouders ontvangen (%)



	2017	2021
Thuiswonend (%)	42	55
Uitwonend (%)	58	45

Ouders thuiswonende studenten betalen vaker dan in 2017:

-  Reisverzekering 42% (was 33%)
-  Studietoelagen 33% (was 25%)
-  Telefoon 29% (was 20%)
-  Studietoelagen 21% (was 14%)
-  Telefoonverzekering 19% (was 11%)
-  Aansprakelijkheidsverzekering 50% (was 39%)

“Het leenstelsel draagt bij aan een te grote afhankelijkheid van ouders. Dat is zorgelijk.”
Arjan Vliegthart - directeur Nibud

€211,- Als ouders bijdragen, gaat het gemiddeld om €211 per maand. Dit was 4 jaar geleden nog €165.



 [Vorige](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*

Adresgebonden informatie en verhuizen

Voor wie?

Mensen die verhuizen zoeken informatie die verbinden zit aan het adres. Behoeftte zelf verschilt of het huur- of koopwoning is.

Wat is het probleem?

Mensen die verhuizen willen weten hoe de wijk is, welke voorzieningen er zijn, of de financiën veranderen (gemeentelijke belasting), hoe het zit met vergunningen. Mensen die huren kunnen problemen krijgen als blijkt dat de vorige bewoner niet uitgeschreven is (b.v. met toeslagen).

Waar werken we naartoe?

Een oplossing om voor mensen bewust te zijn wat verhuizen naar een specifiek adres betekent en helder te krijgen wat ze moeten regelen voor een specifiek adres.

Met wie?

- BZK
- Kadaster
- Gemeenten o.a. Amsterdam
- RIVG
- UWV
- Waterschappen
- (Regionale) Belastingdienst
- SVB

Mensen zonder adres en verhuizen

Voor wie?

Mensen die geen woon- of briefadres hebben waardoor een inschrijving op een reguliere manier in een gemeente niet mogelijk is.

Wat is het probleem?

Mensen die door omstandigheden moeten verhuizen maar geen vaste woon- of verblijfplaats kunnen krijgen en ook geen briefadres kunnen overleggen. Gemeenten benaderen deze mensen ieder op een eigenwijze om een inschrijving in de Basis Registratie Personen (BRP) toch mogelijk te maken (gemeentelijk maatwerk).

Waar werken we naartoe?

een landelijk geharmoniseerde informatievoorziening voor de burger én beleid voor de ambtenaar bij maatwerksituaties m.b.t. verhuizen.

Met wie?

Groningen, Apeldoorn, Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (DVVB), Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIg)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Adresgebonden informatie en verhuizen

levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Aanpassing persoonlijke overzichten 'huis huren' en 'huis kopen' op Rijksoverheid.nl. Meer overzicht en inzicht op basis van interviews met mensen.	✓			
Klantreis geactualiseerd		✓		
Inzicht in de financiële gevolgen van de aanschaf van een specifieke woning.			✓	
Inzicht in gemakkelijk aanvragen van vergunningen door standaardisatie en moment verlening				✓



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht in de informatievragen van mensen die willen gaan verhuizen.			✓	
Inzicht in de effectiviteit van eigen processen' Worden mensen goed geholpen?'			✓	



Projectmijlpalen

- ✓ Onderzoek
- ✓ Aanpak en afbakening
- ✓ Prototyping
- ✓ Eindrapportage prototyping
-
- ✓ Gezamenlijke sessie voor bepalen oplossingsrichting
- ✓ Praktijkpilot
- ✓ Verdere uitwerking
- Eindrapportage/advies/vervolg dec '21



Aandachtspunten

- Voldoende medewerking van gemeenten en uitvoeringsorganisaties.
- Juiste mensen met de juiste kennis van zaken bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties vinden.
- Aandacht voor de mogelijke verschillen tussen huren en kopen.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Mensen zonder adres en verhuizen

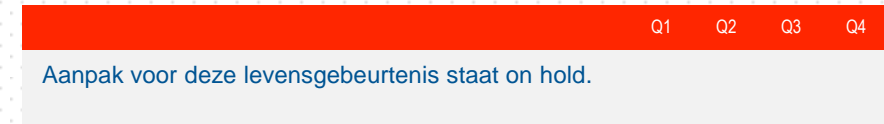
levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*



Impact: bereikt voor mensen



Impact: bereikt voor organisaties



Projectmijlpalen

- ✓ Verzoek Gemeenten
- ✓ Notitie werkconferentie

- | | |
|---|----------|
| ----- | |
| <input type="checkbox"/> Deskonderzoek onder mensen die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben | mei '21 |
| <input type="checkbox"/> PvA & afbakening | juli '21 |
| <input type="checkbox"/> Werkconferentie gemeentelijk maatwerk | sept '21 |
| <input type="checkbox"/> Eindrapportage/advies/vervolg | dec '21 |



Aandachtspunten

- Voldoende mensen (burgers) vinden die in een gemeentelijk maatwerktraject zitten of gezeten hebben (AVG).
- Aandacht voor de verschillen tussen gemeenten (stad – platteland).



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

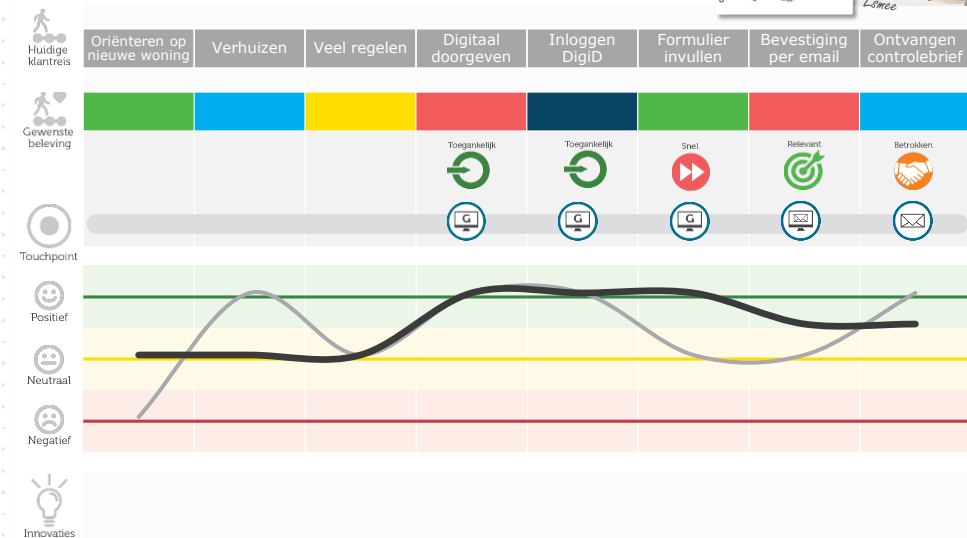
Inzichten vanuit de doelgroep levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*

Uit interviews met de doelgroep zijn de volgende punten naar voren gekomen:

- Het begin van een verhuisproces geeft veel stress. Er is grote behoefte aan (financieel) overzicht.
- Mensen missen een betrouwbaar centraal punt voor informatievoorziening.
- Mensen missen relevante persoonlijke informatie bij het kiezen van een bepaalde gemeente of wijk.

Klantreis 'ik ga verhuizen'

Esmee is student en verhuist naar Tilburg





[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Verbetertrajecten

Levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*

✓ Brede bekendheid geven aan overzichten op rijksoverheid.nl

Aanleiding: Mensen die zich oriënteren op een nieuwe woning (huren of kopen) hebben behoefte aan een overzicht van de kosten die samenhangen met een huis kopen. Op rijksoverheid.nl is veel informatie beschikbaar, deze wordt nog niet ten volle benut.

Aanpak: Op het juiste moment mensen wijzen op de beschikbaarheid van informatie.

Resultaat: Eenduidige objectieve overheidsinformatie.

✓ Ontwikkeltraject Volledig adresgebonden informatie

Aanleiding: Mensen die zich oriënteren op een nieuwe woning (kopen) hebben behoefte aan een overzicht van de kosten die samenhangen met het wonen op een specifiek adres.

Aanpak: Beschikbare adresinformatie per specifiek woonadres is volledig en overzichtelijk op een rij gezet en toegankelijk voor iedereen die geïnteresseerd is.

Resultaat: Mensen die interesse hebben in een specifieke woning de juiste informatie om een overwogen keuze te maken. Eenduidige toegankelijke overheidsinformatie.

✓ Gestandaardiseerd verhuisproces

Aanleiding: Mensen die verhuizen willen op een eenduidige wijze de noodzakelijke regelzaken met overheidsorganisaties regelen; automatisch en zonder tijdverlies.

Aanpak: Het verhuisproces is gestandaardiseerd en waar mogelijk digitaal. Er wordt rekening gehouden met digitaal minder vaardige mensen.

Resultaat: Mensen kunnen op een snelle en eenvoudige manier zaken die met een verhuizing samenhangen regelen. Organisaties hebben in 1 keer de benodigde gegevens.

Klik [hier](#) voor meer verbetertrajecten.

 Gestart

 Gepauzeerd

 Gestopt

 Gerealiseerd

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang 1 - 2](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Onderzoeken levensgebeurtenis *Ik ga verhuizen*



<https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/19/verhuizingen-op-de-kaart-2017>



[Vorige](#)

<https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/publicaties/2021/04/23/verkennd-onderzoek-naar-de-levensgebeurtenis-verhuizen>



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik krijg een kind*



Voor wie?

Aanstaande en nieuwe ouders.

Wat is het probleem?

Er is onvoldoende Inzicht in wat er geregeld moet worden als iemand een kind krijgt.

Waar werken we naartoe?

1. Inzicht in hoe aanstaande en nieuwe ouders dienstverlening van de overheid ervaren.
2. Inzicht in verschil in beleving van verschillende doelgroepen.
3. Inzicht in op welk moment aanstaande ouders aan de slag gaan met het voorbereiden van het ouderschap en hoe het tijdspad eruitziet.
4. Inzicht in welke onderwerpen relevant zijn voor aanstaande en nieuwe ouders.
5. Inzicht in mogelijke knelpunten die aanstaande en nieuwe ouders ervaren.
6. Overzicht van betrokken organisaties, programma's, tools en websites.
7. Overheidsbrede klantreis.
8. Uitgewerkte oplossingsrichtingen en verbetervoorstellen, getoetst bij betrokkenen.
9. Advies voor vervolgstappen op basis van de verkregen inzichten.

Met wie?

- MinSZW
- MinVWS
- Gemeenten, VNG
- UWV
- Belastingdienst
- SVB
- RIVM
- Diverse brancheorganisaties, (zorg)verzekeraars, verloskundigen, kraamzorg, kinderopvang, hulpinstanties.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



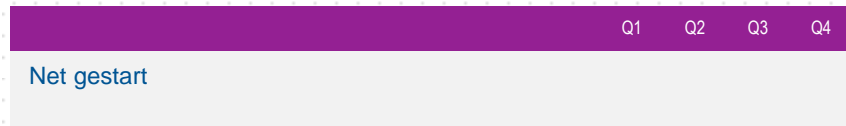
[Ik word ouder](#)

Kwartaalvoortgang

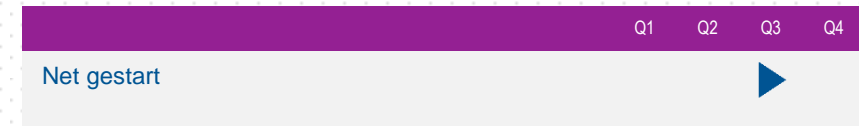
levensgebeurtenis *Ik krijg een kind*



Impact: bereikt voor mensen



Impact: bereikt voor organisaties



Projectmijlpalen

✓ Verkennend onderzoek

- Plan van aanpak okt '21
- Inzicht in netwerk okt '21
- Kwalitatief onderzoek onder doelgroep, klantreis nov '21
- Inzicht in knelpunten en behoeften van mensen Q1'22
- Oplossingsrichtingen Q1 '22
- Uitgewerkte voorstellen en adviezen voor vervolg apr '22







Aandachtspunten

- Tijdig bestuurlijk overleg inrichten.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)

-  [Home](#)
-  [Aanpak](#)
-  [Kwartaalvoortgang](#)
-  [Inzichten](#)
-  [Verbetertrajecten](#)
-  [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)




[Ik word ouder](#)

Inzichten vanuit de doelgroep levensgebeurtenis *Ik krijg een kind*

In ontwikkeling, informatie volgt.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)

-  [Home](#)
-  [Aanpak](#)
-  [Kwartaalvoortgang](#)
-  [Inzichten](#)
-  [Verbetertrajecten](#)
-  [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Verbetertrajecten

levensgebeurtenis *Ik krijg een kind*

In ontwikkeling, informatie volgt.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Onderzoeken

Levensgebeurtenis *Ik krijg een kind*

In ontwikkeling, informatie volgt.



[Vorige](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik ga scheiden*



Voor wie?

Ouders die gaan of zijn gescheiden en hun kinderen.

Wat is het probleem?

Scheidende ouders en kinderen die geen inzicht en overzicht hebben in wat er kan en moet geregeld worden bij een scheiding. Bij het scheiden of uit elkaar gaan, kan schade ontstaan bij betrokken (ex)partners, ouders, kinderen en mensen in de omgeving.

Waar werken we naartoe?

- Inzicht in wat de belangrijkste knelpunten zijn qua informatie en communicatie bij een scheiding.
- Inzicht in welke partijen in deze levensgebeurtenis betrokken zijn
- Leggen van verbindingen en bieden van toegevoegde waarde vanuit mensen.

Met wie?

Programma Scheiden zonder Schade (VNG, MinVWS, MinJnV), Direct duidelijk.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang

levensgebeurtenis *Ik ga scheiden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Toegevoegde waarde door vanuit onderzoek input te geven aan verder ontwikkelen van Programma Scheiden zonder schade (SzS) en het digitaal plein dat wordt ontwikkeld. Mens/ doelgroep centraal gesteld.			✓	



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Leggen van verbinding tussen o.a. Programma SzS en Direct duidelijk.		✓		
Beter inzicht in doelgroep.			✓	
Verbinding Programma SzS en Rijksoverheid.nl				✓



Projectmijlpalen

- ✓ Deskresearch LG.
- ✓ Contact en aansluiting bij Programma SzS.
- ✓ Kwalitatief onderzoek onder ouders en jongeren om inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van ouders en kinderen in verschillende fasen van ouderschap en scheiden.
- ✓ Inzichten uit onderzoek worden meegenomen in Digitaal plein.
- ✓ Contact tussen SzS en Direct Duidelijk.
- ✓ Gebruikersonderzoek Digiplein en Digimaatje, rapport opgeleverd.
- ✓ Vervolg/borging o.a. door verbinding programma en team life events.



Aandachtspunten

- Niet volledige aanpak levensgebeurtenissen gevolgd, maar focus op waar toegevoegde waarde kan worden gegeven.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Inzichten vanuit de doelgroep

levensgebeurtenis *Ik ga scheiden*

Hoe ervaren ouders en kinderen een scheiding? En welke behoefte hebben zij rond informatie en dienstverlening? Om daarachter te komen hebben we onderzoek gedaan onder ouders die gaan scheiden (of al zijn gescheiden) en hun kinderen. Hieruit is het volgende naar voren gekomen:

- Door hoge emotionele impact, veel regelwerk en laag kennisniveau, weet men niet goed wat men moet regelen.
- Ouders hebben behoefte aan praktische informatie én emotionele begeleiding, maar concretisering is lastig.
- Kinderen vinden het lastig eigen behoeften te benoemen.
- Behoeften op het terrein van informatie en dienstverlening lopen uiteen.
- Aandachtspunt voor communicatie: ouders denken in gebeurtenissen en niet in fases



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten

levensgebeurtenis *Ik ga scheiden*

✓ Digiplein Scheiden zonder schade

Aanleiding: Bij de ontwikkeling van het Digiplein door het programma Scheiden zonder Schade, is de doelgroep (scheidende ouders en hun kinderen) niet direct betrokken.

Aanpak: Inzichten uit onderzoek onder de doelgroep hebben geleid tot aanpassing van informatie het digiplein en digimaatje.

Resultaat: Informatie op maat, passend bij de doelgroep. Verbetering in doelgroepgerichte communicatie.

✓ Verbinding programma SzS en initiatieven rondom hetzelfde thema

Aanleiding: Losstaande initiatieven van verschillende overheden op hetzelfde thema.

Aanpak: Verbinden van programma Scheiden zonder schade aan Belastingdienst, DPC (persoonlijk overzicht), Mens Centraal (onderzoek) en Direct Duidelijk.

Resultaat: Ervaren effectievere overheid. Verbeterde samenwerking.

 Gestart

 Gepauzeerd

 Gestopt

 Gerealiseerd

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik word werkloos*



Voor wie?

Mensen die hun werk kwijtraken of recent zijn kwijtgeraakt.

Wat is het probleem?

Informatie en dienstverlening over rechten en plichten is gefragmenteerd. Burgers voelen zich soms niet gehoord. Het verliezen van je baan is een ingrijpende emotionele gebeurtenis, terwijl er tegelijkertijd veel moet worden geregeld met verschillende overheidsinstanties.

Waar werken we naartoe?

1. Bevorderen van het eigenaarschap bij de betrokken stakeholders in het creëren van samenhang en overzicht in communicatie en dienstverlening aan deze doelgroepen.
2. Concrete oplossingen bieden voor betere interactie, meer overzicht en humaan contact.

Met wie?

SZW, UWV, VNG, Digitale Overheid, Wigo4it, Forum Standaardisatie, gemeenten.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang

levensgebeurtenis *Ik word werkloos*

Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Meer inzicht in ervaren knelpunten in de klantreis van werk naar uitkering.		✓		
Grotere bereidheid bij betrokken instanties om knelpunten aan te pakken.			✓	

Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Platform gecreëerd om in samenwerking naar oplossingen te zoeken.		✓		
Beter begrip dat klantreis centraal moet staan en niet de eigen organisatie.			✓	

Projectmijlpalen

- ✓ Klantreisonderzoek uitgevoerd. Inzichten uit onderzoek gedeeld met betrokken instanties. Afspraken met instanties over acties naar aanleiding van onderzoek.

Start vervolgonderzoek Sep '21

Aandachtspunten

- Aanpak van Mens Centraal verbinden met bestaande initiatieven bij de instanties.
- Aandacht voor betrokkenheid van alle relevante instanties.
- Focus houden op concrete resultaten binnen afzienbare tijd.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Inzichten vanuit de doelgroep levensgebeurtenis *Ik word werkloos*

Uit interviews met de doelgroep zijn de volgende punten naar voren gekomen:

Wanneer de situatie gangbaar is en aansluiting vindt bij de manier van werken van de betrokken instanties (specifiek het UWV), zijn er weinig problemen:

- Men komt op een organische manier te weten waar men mee te maken krijgt en wat men moet regelen.
- Men weet zonder problemen de noodzakelijke stappen te doorlopen.

Onduidelijkheden en/of problemen ontstaan wanneer de situatie minder gangbaar is en/of wanneer er sprake is van een conflict. De grootste knelpunten zijn met name emotioneel van aard:

- In algemene zin ervaart men een kloof tussen burger en overheid.
- Men mist vaak begrip en emotionele ondersteuning.
- Mensen hebben het idee er alleen voor te staan.

De ervaren kloof wordt versterkt door praktische knelpunten:

- Het ontbreekt vanuit de overheid aan een proactieve houding.
- Het ontbreekt aan een goed overzicht met waar men aan moet denken of rekening mee moet houden en mogelijkheden om op terug te vallen.
- De door de overheid geboden informatie is vaak nuttig, maar bij meer complexe zaken te weinig toegespitst op de persoonlijke situatie.
- Daarnaast bevat de informatie doorgaans veel lastige termen, jargon of ambtelijke taal.

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Verbetertrajecten






levensgebeurtenis *Ik word werkloos*

In ontwikkeling, informatie volgt.

-  Gestart
-  Gepauzeerd
-  Gestopt
-  Gerealiseerd

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)

-  [Home](#)
-  [Aanpak](#)
-  [Kwartaalvoortgang](#)
-  [Inzichten](#)
-  [Verbetertrajecten](#)
-  [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Onderzoeken

levensgebeurtenis *Ik word werkloos*

In ontwikkeling, informatie volgt.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Aanpak

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Voor wie?

Nabestaanden.

Wat is het probleem?

Nabestaanden weten niet waar ze moeten beginnen met regelen en hebben geen overzicht van wat er moet gebeuren en weten niet wanneer alles is afgerond. Nabestaanden weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp. Nabestaanden willen gehoord en begrepen worden. Alle administratieve zaken rondom het overlijden van een naaste zijn lastig, niet alleen die met de overheid.

Waar werken we naartoe?

- Verbetering in communicatie met nabestaanden.
- Soepele afhandeling van vragen van nabestaanden.
- Verbeterd zaken doen met de overheid na een overlijden.
- Verbeterd persoonlijk overzicht overlijden.
- Stoppen van diensten van private partijen na overlijden.
- Verbeteren zoektocht naar erfgenamen.
- Inzicht in elkaars processen, verbinding betrokken organisaties.

Projecten:

- Correspondentie nabestaanden (pilot afgerond)
- Digitalisering levensgebeurtenissen
- Voorziening 'CBG overlijdingscheck' (pilot afgerond)
- Nabestaandendesk (pilot gestopt)
- Nabestaandenmachtiging (afgerond)
- Onbeheerde nalatenschappen
- Registratie contactpersonen (pilot afgerond)

Met wie?

- | | | | |
|-------------------|----------|----------|-----------------------|
| • Belastingdienst | • KNB | • MinSZW | • RVB |
| • CAK | • Logius | • NVVB | • SVB |
| • CBG | • MinBZK | • RDW | • Uitvaartondernemers |
| • Gemeenten | • MinJnV | • RvG | • VNG. |



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Correspondentie nabestaanden (pilot afgerond)

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
In pilotvorm in 4 gemeenten ruim 3000 nabestaanden snel bereikt met een empathische brief en akte van overlijden op het adres van nabestaanden.		✓		



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht in hoe te komen tot goede standaard werkwijze voor gemeenten, die tegemoet komt aan de wensen van nabestaanden maar voor gemeenten een relatief lage impact heeft op hun tijdsbesteding.			✓	



Projectmijlpalen

- ✓ Impactanalyse afgerond
 - ✓ Pilot afgerond
 - ✓ Onderzoek onder nabestaanden afgerond
 - ✓ Eindrapport opgeleverd
- Nieuwe fase: akkoord van Bestuurlijk Overleg voor landelijke uitrol met eigenaarschap van NVVB.



Aandachtspunten

- Projectvervolg: NVVB is bezig met uitrol naar gemeenten. Adaptatie is redelijk tot nu toe (ruim 1/3 van de gemeenten heeft tot nu toe aangegeven de brief te implementeren).

[Vorige](#)[Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Digitalisering levensgebeurtenissen

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Nog geen concrete resultaten voor mensen opgeleverd. Verkenning is inmiddels gestopt ivm het traject rond 1Overheid. Verwachting is dat eind 2021 het project 1Overheid start.		✓		



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht in elkaars doelen en ambities (MijnOverheid en Rijksoverheid.nl).			✓	



Projectmijlpalen

- Verkenning naar koppeling Berichtenbox MijnOverheid en checklistst Rijksoverheid.nl
- Designsprints voor koppeling informatie en transactie
- Uitvoering deelproject onderbrengen bij traject 1Overheid (Q4)



Aandachtspunten

- Voortgang project 1Overheid. Project start naar verwachting eind 2021.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Voorziening CBG overlijdenscheck levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorziening is gerealiseerd bij het CBG Centrum voor Familiegesciedenis. KPN is de 1e organisatie die gebruik maakt van de voorziening voor het afhandelen van verzoeken van nabestaanden.	✓			



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Constructieve publiek-private samenwerking.		✓		
Inzicht in de verbeteracties en resultaten bij private partijen op het terrein van dienstverlening aan nabestaanden (inspiratie).		✓		



Projectmijlpalen

- ✓ Autorisatiebesluit gereed
- ✓ Technische voorzieningen en CBG overlijdingscheck gerealiseerd
- ✓ Juridische check op uitvoeringsovereenkomst
- ✓ In Q2 inhuur extra capaciteit bij CBG (accountmanagement en technische ondersteuning)
- ✓ Realisatie communicatie- en marketingplan voor aansluiting meer sectoren (banken); uitrol plan in Q2
- ✓ Verkennende gesprekken met ING
- ✓ Juridische toets/ overeenkomst opgeleverd
- ✓ Start communicatie / aansluiting meer organisaties Q1 '22



Aandachtspunten

- Wat vertraging in vervolg ivm later toewijzen capaciteit.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Kwartaalvoortgang – deelproject Nabestaandendes (pilot gestopt)

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Om ervoor te zorgen dat te verstrekken informatie over andere partijen juist en zo volledig mogelijk is, heeft een uitwisseling van informatie plaatsgevonden en zijn enkele aanpassingen gedaan in ieders database. Het is hiermee beter mogelijk om vragen te beantwoorden		✓		



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Samenwerking en uitwisseling tussen de beide organisaties.		✓		



Projectmijlpalen

In het Bestuurlijk Overleg van 16/06 j.l. is besloten te stoppen met deze pilot.

- We kijken of we deze verwijsfunctie voor nabestaanden als voorbeeld kunnen meenemen in het vervolg op de scenario's loketfunctie (WAU)
- 1 loket is niet realistisch, wel de verkenning naar mogelijkheden om de verwijsfunctie vanuit de diverse loketten goed te organiseren.



Aandachtspunten

- Borging van actiepunten bij WAU of elders.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Nabestaandenmachtiging (afgerond)

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht in ervaringen van nabestaanden mbt zaken doen met de overheid namens de overledene en machtigen specifiek.		✓		
Inzicht in mogelijke oplossingscomponenten die aan wensen van nabestaanden tegemoet komen.				



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht verkregen in onderzoek en informatie tot nu toe.			✓	
Alle betrokken partijen aan tafel, inzicht in wensen vanuit organisatie en daarbij het gebruikersperspectief toegevoegd.			✓	



Projectmijlpalen

- ✓ Projectplan akkoord
- ✓ Inventarisatie juridische en technische knelpunten
- ✓ Onderzoek nabestaanden
- ✓ Creatieve sessies → oplossings(richting)en jan-mrt '21
- ✓ Mockup oplossing mrt '21
- ✓ Advies voor vervolg aan stuurgroep NBM apr '21

Project is afgerond. Voorstel voor 'inrichten communicatie en dienstverlening rondom NBM' uitgewerkt en voorgelegd aan Programboard Machtigen.



Aandachtspunten

- Prioriteiten van organisaties liggen anders dan van nabestaanden.
- Vertraging in voortgang 'Verbeteren communicatie en dienstverlening rondom NBM'. Naar verwachting in oktober akkoord.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang – deelproject Onbeheerde nalatenschappen

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Door sneller inzetten van het RVB door gemeenten is de kans op het vinden van erfgenamen aantoonbaar vergroot. Vanuit 58 gemeenten zijn 93 zaken aangedragen waarvan 14 zijn afgerond.		✓		
Centraal Testamentenregister digitaal beschikbaar, waardoor vinden testamenten is vereenvoudigd.		✓		
Door samenwerking Kadaster en RVB zijn recht-hebbers van Kadastrale objecten gevonden.		✓		



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Handreiking Onbeheerde Nalatenschappen voor gemeenten is opgesteld, breed verspreid en geplaatst op diverse relevante websites.			✓	
Het Kadaster heeft 'oude zaken' uit haar register kunnen actualiseren.				
CBG heeft gelijke autorisatie gekregen als Notarissen bij zoeken naar nabestaanden, waar-door dienstverlening naar notarissen is verbeterd.				



Projectmijlpalen

- ✓ Knelpunten geïdentificeerd
- ✓ Aanpak en afbakening akkoord
- ✓ Oplossingsrichtingen uitgewerkt
- ✓ Onderzoek werkwijze Onbeheerde
- ✓ Nalatenschappen bij gemeenten opgeleverd
- ✓ Verbeterinitiatieven RVB afgerond
- Opleveren eindrapport

dec'21



Aandachtspunten

- Er zijn geen wettelijke bepalingen voor gemeenten hoe om te gaan met onbeheerde nalatenschappen. Hierdoor is de werkwijze per gemeente verschillend, met kans op onnodige Onbeheerde Nalatenschappen én dat nalatenschappen verdwenen zijn op moment dat erfgenamen bekend/gevonden zijn.
- Het opzetten van een Erfgenamenregister lost niet de gesignaleerde knelpunten op en is daarmee geen oplossingsrichting.
- Het traject heeft gezorgd voor meer onderling inzicht en afstemming tussen ketenpartners. Van belang is dat dit geborgd wordt.

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Kwartaalvoortgang – deelproject Registratie contactpersonen

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Impact: bereikt voor mensen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht in wensen en ervaringen van gebruikers m.b.t. registratie van een contactpersoon.	✓			



Impact: bereikt voor organisaties

	Q1	Q2	Q3	Q4
Inzicht voor (enkele) organisaties hoe het proces om de juiste contactpersoon namens nabestaanden te achterhalen verkort kan worden.	✓			



Projectmijlpalen

- ✓ Prototype klaar
 - ✓ Gebruikersonderzoek uitgevoerd
 - ✓ Resultaten onderzoek gepresenteerd
 - ✓ Via MinBZK contact met RViG voor concretiseren vervolg
 - ✓ Project 'prototype' afgerond
-
- ✓ Adviesnotitie opgesteld ism RViG
 - ✓ Go vanuit RViG om verkenning uit te voeren
 - Verkenning (PvA, impact, kosten) okt '21
 - Go/ no go om product te gaan ontwikkelen okt '21



Aandachtspunten

- Eigenaarschap, governance, budget, draagvlak overheidsorganisaties voor vervolg (Juiste basis leggen voor vervolg).
- Voortgang opleveren verkenning door RViG vertraagd, wordt oktober '21 aan intern management voorgelegd.
- Juridische knelpunten

 [Vorige](#)

 [Volgende](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Inzichten vanuit de doelgroep

levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*

Huidige klantreis van een nabestaande

1 Van overlijden tot uitvaart 2 De eerste weken na overlijden 3 Na een paar maanden 4 Na een jaar

	1 Van overlijden tot uitvaart	2 De eerste weken na overlijden	3 Na een paar maanden	4 Na een jaar
Touchpoint en acties	<ul style="list-style-type: none"> Ik licht familie en vrienden in Ik bel de uitvaartondernemer Ik moet allerlei keuzes maken over de uitvaart Ik probeer uit te zoeken wat de wensen van de overledene waren Ik ga na of er een testament is Ik bereid samen met familie, vrienden en uitvaartbegeleider de uitvaart voor Ik ontvang de eerste post van (overheids)organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> Ik reageer op condoleances Ik zoek troost bij familie en vrienden Ik probeer financiën duidelijk te krijgen Ik probeer uit te zoeken wat ik allemaal moet regelen Ik probeer toegang te krijgen tot belangrijke gegevens van de overledene Ik geef aan bank en organisaties overlijden van mijn dierbare door Ik ontvang post van allerlei organisaties Ik ontvang rekeningen Ik vraag familie en vrienden om hulp Ik zoek (online en offline) naar informatie Ik bel en mail naar organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> Ik krijg nog steeds post op naam van de overledene Ik krijg nog steeds rekeningen voor zaken die ik nog niet in beeld had Ik kan nog steeds niet bij alle belangrijke gegevens van de overledene Ik ontvang belastingformulieren Ik bel en mail naar organisaties om zaken alsnog te regelen Ik vraag familie en vrienden om hulp Ik zoek (online en offline) naar informatie Ik bel en mail naar organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> Ik organiseer een herdenking voor familie en vrienden Ik vul belastingformulieren in Ik ontvang een naheffing over twee jaar geleden Ik zeg de laatste abonnementen op Ik bel en mail naar organisaties voor toelichting en hulp Ik dien een klacht in over de langdurige afhandeling
Beleving van de nabestaande	<p>Verdriet, wanhoop, soms een beetje opluchting</p> <p>Steun van vrienden, familie, uitvaart-ondernemer</p> <p>Moie uitvaart</p>	<p>Post van alle kanten. Waar moet ik beginnen?</p> <p>Nog meer (onbegrijpelijke) post. Overzicht kwijt.</p> <p>Familie, vrienden en checklist geven een beetje grip</p> <p>Empathische medewerkers aan de telefoon</p>	<p>Nog steeds post op naam overledene</p> <p>Ik kan nergens bij, rekening is geblokkeerd, betalingen lopen door</p> <p>Empathische medewerkers aan de telefoon</p>	<p>Gevoel dat het meeste op de rit staat</p> <p>Nu nog naheffing? Nu nog belasting?</p> <p>Onzekerheid: is nu alles afgehandeld of niet?</p>
Diensten en content	<ul style="list-style-type: none"> diverse checklists (online en offline) informatie van uitvaartondernemer brochure of flyer "na een overlijden" 	<ul style="list-style-type: none"> diverse checklists (online en papier) informatiebrieven en -mailings websites over overlijden nabestaandedesks klantcontactcentra 	<ul style="list-style-type: none"> diverse checklists (online en papier) informatiebrieven en -mailings nabestaandedesks klantcontactcentra 	<ul style="list-style-type: none"> diverse checklists (online en papier) nabestaandedesks klantcontactcentra ombudsman klantenservice



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Verbetertrajecten (overig)

Levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*

✓ **Aanpassing terminologie MijnOverheid/Berichtenbox**

Aanleiding: N.a.v. een post op LinkedIn met een klacht over gebruik van de niet gepaste term 'ontbinding' bij het beëindigen van een partnerschap/huwelijk bij overlijden, is onderzocht of een passendere term kan worden gebruikt.

Aanpak: Onderzoek uitgezet in community, nieuwe term 'Einde verbintenis' is opgehaald (wordt juridisch gecheckt en indien oké, doorgevoerd).

Resultaat: Passendere bejegening nabestaanden.
Empathischere overheid.

- Gestart
- Gepauzeerd
- Gestopt
- Gerealiseerd

[Vorige](#)

[Volgende](#)

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



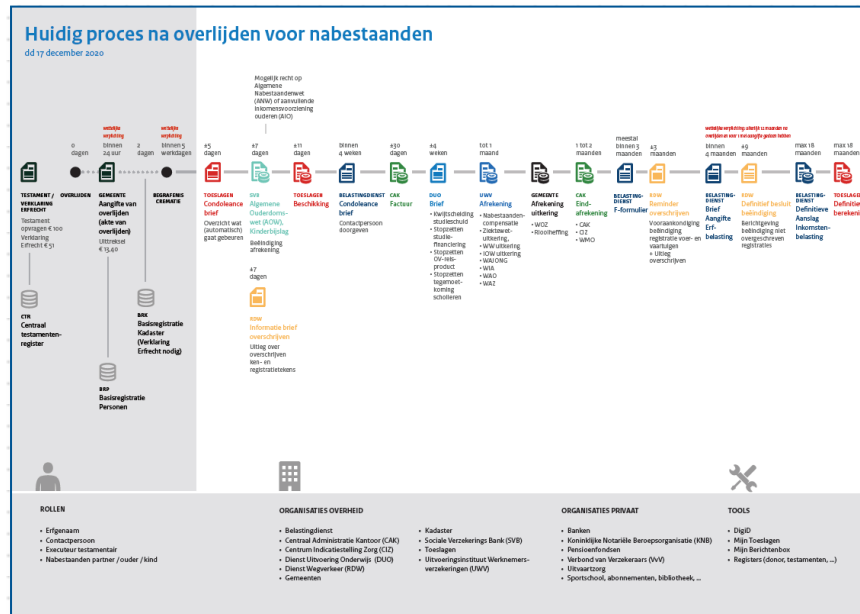
Iemand is overleden



Ik word ouder

Onderzoeken

Levensgebeurtenis *Er is iemand in mijn omgeving overleden*



Wat moet ik regelen als er iemand overlijdt?

Waar doe ik aangifte van overlijden?

Heb ik recht op nabestaanden-pensioen?

Moet ik aangifte erfbelasting doen?

Meer vragen? Meer weten?
www.rijksoverheid.nl/overlijden



[Levensgebeurtenis overlijden: Eerste nabestaandenonderzoek](#)



[Levensgebeurtenis overlijden: Tweede nabestaandenonderzoek](#)



[Levensgebeurtenis overlijden: Derde nabestaandenonderzoek](#)



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Aanpak

levensgebeurtenis *Ik bereid me voor op het ouder worden*



Voor wie?

Mensen die nadenken over/ zich voorbereiden op ouder worden.

Wat is het probleem?

Er is onvoldoende inzicht in wat er geregeld kan of moet worden en de financiële gevolgen hiervan. Mensen willen liever niet nadenken over ouder worden en laten het voor wat het is. Doordat er (bijna) niets geregeld is, kunnen er bij crisis, problemen ontstaan (geen opvang, verkeerde opvang, etc.)

Waar werken we naartoe?

- Inzicht in wanneer en hoe mensen vooruit kijken naar later en hoe dit wordt ervaren.
- Inzicht in welke behoefte er is onder ouderen om vooruit te kijken en hoe ze dit doen.
- Inzicht in het netwerk, betrokken organisaties en lopende projecten en programma's op gebied van inzicht verkrijgen over de derde levensfase van mensen.
- Inzicht in de knelpunten die mensen ervaren in de informatievoorziening en dienstverlening van de overheid.

Met wie?

MinVWS, Lang zult u wonen (prov. Overijssel, gemeenten), SVB, CAK, BD.



Ik word 18



Ik ga studeren



Ik ga verhuizen



Ik krijg een kind



Ik ga scheiden



Ik word werkloos



Iemand is overleden



Ik word ouder

Kwartaalvoortgang

levensgebeurtenis *Ik bereid me voor op het ouder worden*



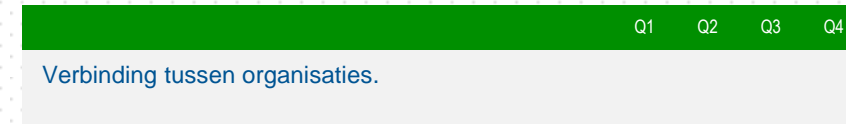
Impact: bereikt voor mensen



Meer inzicht in aan welke informatie behoefte is, zoals bijv. eenvoudig financieel inzicht.



Impact: bereikt voor organisaties



-  Gestart
-  Gepauzeerd
-  Gestopt
-  Gerealiseerd



Projectmijlpalen

- ✓ Verkennend onderzoek
- ✓ Inzicht in netwerk
- ✓ Kwalitatief onderzoek onder doelgroep
- ✓ Inzicht in knelpunten en behoeften van mensen
- ✓ Informatie overgedragen (Geen vervolg in vorm van project)



Aandachtspunten

- Samenwerking met MinVWS.
- Vele lopende aanpalende initiatieven.
- Niemand pakt het totaal op/ geen eigenaar.

In het bestuurlijk overleg van juni is besloten geen verder activiteiten voor deze LG meer op te pakken. Wel is verbinding gelegd met projectgroep binnen MinSZW die zicht richt op 'met pensioen gaan'.



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Inzichten vanuit de doelgroep

levensgebeurtenis *Ik bereid me voor op het ouder worden*

Uit interviews met de doelgroep komt het volgende naar voren:

- Er is onvoldoende inzicht in wat er geregeld kan of moet worden en de financiële gevolgen hiervan.
- Mensen willen liever niet nadenken over ouder worden en laten het voor wat het is.
- Doordat er (bijna) niets geregeld is, kunnen er bij crisis, problemen ontstaan (geen opvang, verkeerde opvang, etc.)

- [Home](#)
- [Aanpak](#)
- [Kwartaalvoortgang](#)
- [Inzichten](#)
- [Verbetertrajecten](#)
- [Onderzoeken](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Verbetertrajecten

levensgebeurtenis *Ik bereid me voor op het ouder worden*

In het bestuurlijk overleg van juni '21 is besloten geen verder activiteiten voor deze LG meer op te pakken.

- Gestart
- Gepauzeerd
- Gestopt
- Gerealiseerd

[Vorige](#)

[Volgende](#)



[Ik word 18](#)



[Ik ga studeren](#)



[Ik ga verhuizen](#)



[Ik krijg een kind](#)



[Ik ga scheiden](#)



[Ik word werkloos](#)



[Iemand is overleden](#)



[Ik word ouder](#)

Onderzoeken

levensgebeurtenis *Ik bereid me voor op het ouder worden*

Er is kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de doelgroep. Dit onderzoek geeft specifiek inzicht in hoe ouderen die aan de vooravond staan van de AOW-gerechtigde leeftijd zich voorbereiden op de periode vanaf de AOW-gerechtigde leeftijd en hoe zij het proces van voorbereiden ervaren.



[Kwalitatief onderzoek](#)

[← Vorige](#)

[→ Volgende](#)