

Aan de leden

Datum
11 maart 2026

Ons kenmerk
U202600127
Lbr. 26/006

Telefoon
070-373 83 93

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Proactieve dienstverlening

Geachte leden van het college en de gemeenteraad,

Een substantieel deel van de inwoners dat recht heeft op dienstverlening en regelingen wordt niet bereikt door de overheid. Sommigen mijden de overheid bewust uit angst en wantrouwen. Anderen hebben onvoldoende doenvermogen om toegang te krijgen tot de dienstverlening en missen overzicht over de veelheid aan complexe regels. Deze inwoners doen uit eigen beweging geen aanvraag voor dienstverlening. Door deze inwoners proactief te benaderen kan niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen worden tegengegaan.

In deze ledenbrief lichten we toe wat dit betekent voor de gemeentelijke praktijk. We gaan in op het VNG-position paper over proactieve dienstverlening en geven een overzicht van het wetsvoorstel proactieve dienstverlening van SZW.

Position paper

In dit [position paper \(pdf, 976 kB\)](#) wordt, aansluitend op de [Verklaring Bestaanszekerheid \(pdf, 90 kB\)](#), proactieve dienstverlening als maatregel bepleit, zodat iedereen die inkomensondersteuning krijgt waar hij of zij recht op heeft. Gemeenten willen een stap zetten in de richting van proactieve dienstverlening door de beweging te maken van aanvragen naar aanreiken en verder, naar ambtshalve verstrekken. Daarbij is er geen sprake meer van een aanvraag, maar van geautomatiseerde toekenning van voorzieningen en uitkeringen of kwijtschelding van belasting. Een laatste stap is het verbreden: van bestaanszekerheid naar terreinen als arbeid en zorg. Proactieve dienstverlening is waardevol voor inwoners. Het helpt om armoede tegen te gaan en draagt bij aan meer participatie, gezondheid en kansen op de arbeidsmarkt. Tegelijk voorkomt het dat situaties onnodig verergeren of complexer worden. Problemen blijven daardoor beter beheersbaar en hulpverlening is minder nodig. Dit levert niet alleen voordelen op voor inwoners, maar ook voor gemeenten. Het bespaart kosten en creëert meer ruimte voor maatwerk en persoonlijk contact.

Een actief en duidelijk contact tussen inwoners en overheid zorgt daarnaast voor overzicht en rust. Mensen krijgen sneller inzicht in hun rechten en mogelijkheden, terwijl gemeenten gerichter kunnen ondersteunen. Zo ontstaat een wederzijds voordeel. De grootste winst is dat het vertrouwen van inwoners in de overheid toeneemt wanneer zij ervaren dat de overheid meedenkt, tijdig handelt en belemmeringen wegneemt.

Randvoorwaardelijk voor proactieve dienstverlening is dat gegevensdeling zowel wettelijk als technisch mogelijk wordt gemaakt. Tegelijk zijn privacy en regie op gegevens belangrijke aandachtspunten. Het is van belang dat inwoners zelf een keuze houden. Zij moeten het recht hebben om af te zien van proactieve dienstverlening, bijvoorbeeld via een opt-out. Proactieve dienstverlening is niet alleen een zaak van gemeenten, er ligt hier een overheidsbrede opgave. Gemeenten, het rijk en uitvoeringsorganisaties werken de komende periode hieraan samen, onder meer in het kader van de Nederlandse digitaliseringstrategie.

Wetsvoorstel proactieve dienstverlening SZW

SZW heeft een [wetsvoorstel](#) opgesteld dat de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) wijzigt om proactieve dienstverlening mogelijk te maken. Het wetsvoorstel is in 2025 aangeboden aan het parlement en moet medio 2026 ingaan. Het geeft het UWV, de SVB en gemeenten de bevoegdheid om inwoners actief te wijzen op hun rechten en mogelijkheden voor steun. Zij mogen hiervoor persoonsgegevens gebruiken en informatie uitwisselen, zodat duidelijk wordt wie recht heeft op een regeling maar daarvan geen gebruik maakt. Deze inwoners kunnen vervolgens worden benaderd en geholpen met vooringevulde formulieren, bijvoorbeeld voor een aanvraag of bij het oplossen van schulden.

We hebben uitvoeringstoetsen laten opstellen over het [wetsvoorstel](#) en het [bijbehorende besluit](#). Naar aanleiding daarvan bepleiten we dat de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en DUO gegevens met gemeenten moeten kunnen delen. SZW heeft dit nog niet toegezegd, maar is wel gestart met een pilot van SVB en Belastingdienst, die het belang van de beschikbaarheid van vermogensgegevens moet aantonen.

Een ander aandachtspunt is gegevensdeling tussen wetten en afdelingen van de gemeente, bijvoorbeeld tussen Participatiewet en Wmo en Jeugdwet. SZW heeft het wetsvoorstel [aangepast](#), zodat gemeenten ook intern gegevens mogen delen.

Middelen

SZW heeft structureel middelen gereserveerd voor de extra uitvoeringslasten, oplopend van € 3,1 miljoen in 2026 tot € 26,7 miljoen in 2030, en voor uitvoeringskosten van de bijstand en schuldhulp, oplopend van € 5,7 miljoen in 2026 tot € 7,1 miljoen in 2030. Deze middelen worden bij aanneming van de wet via de BUIG en het gemeentefonds respectievelijk beschikbaar gesteld. We zetten ons ervoor in dat in de voorjaarsbesluitvorming 2026 ook middelen voor de bijzondere bijstand beschikbaar worden gesteld. Met SZW is afgesproken dat extra lasten en kosten van lokale regelingen door gemeenten zelf worden bekostigd.

Wat kunt u doen?

Omarm proactieve dienstverlening als ambitie in uw lokale visie en beleidskaders voor werk en inkomen en dienstverlening. De wet proactieve dienstverlening SZW maakt proactieve dienstverlening door gemeenten mogelijk, maar verplicht dit niet. Grijp de kans aan om met proactieve dienstverlening uw inwoners de hand te reiken en hen te helpen. Vraag de gemeentelijke organisatie voorbereidingen te treffen om de wet te implementeren zodra deze van kracht wordt. Uw gemeente kan zich aanmelden om varianten te beproeven tezamen met landelijke partijen. Overweeg daarbij ook gemeentelijke regelingen proactief aan te bieden. Pas uw lokale verordeningen aan om proactieve dienstverlening mogelijk te maken.

Individuele inkomenstoelage

In het kader van de wet Participatiewet in balans wordt het vanaf 1 januari 2027 mogelijk om de individuele inkomenstoelage [ambtshalve te verstrekken](#). Geef actief invulling aan deze optie om inwoners met een laag inkomen en zonder uitzicht op werk te ontzorgen en proactief (meer) bestaanszekerheid te bieden.

Cultuuromslag

Proactieve dienstverlening vraagt dat de overheid niet langer uitgaat van controle, maar van vertrouwen in de inwoner. Dat vereist een andere werkcultuur en vernieuwing van het ambtelijk

vakmanschap. Besteed aandacht aan deze aspecten in uw organisatiebeleid. Maak gebruik van de mogelijkheden in het [wetvoorstel handhaving sociale zekerheid](#), dat in 2027 van kracht moet worden, om af te zien van terugvorderen bij fouten van de gemeente zelf en geef inwoners ruimte om vergissingen recht te zetten.

Wat betekent dit voor de ambtelijke organisatie?

De SZW-agentschappen BIDN en BKWI onderzoeken momenteel de implementatie van proactieve dienstverlening. In de komende periode zullen er pilots plaatsvinden die zich richten op gegevensdeling binnen verschillende use-cases. Denk aan inwoners van wie de WW-uitkering afloopt, inwoners met een afgewezen Wajong-verzoek die naar de gemeente worden verwezen en inwoners met een AIO-toeslag die mogelijk recht hebben op kwijtschelding van lokale belastingen. Met steun van SZW begeleiden we vanuit de VNG de komende tijd pilots. Er zijn al veel gemeenten in Nederland en [Vlaanderen](#) die met vormen van proactieve dienstverlening aan de slag zijn. Als u kennis wilt nemen van de ervaringen van collega's of ervaringen wilt delen, wordt dat binnenkort mogelijk via een VNG-forum.

Voor meer informatie of vragen

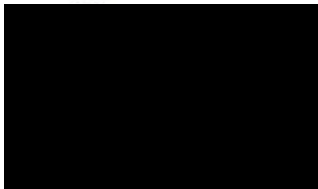
We houden u op de hoogte van de resultaten van de parlementaire behandeling en de ondersteuning die we aanbieden bij de implementatie via vng.nl. Heeft u nog vragen dan kunt u contact opnemen met het Klantcontactcentrum van de VNG, via info@vng.nl of 070-373 83 93.

Afsluiting

De wet proactieve dienstverlening SZW is een eerste aanzet om te komen tot een meer proactieve overheid die meedenkt met en naast inwoners staat die steun nodig hebben. De wet kan worden gezien als een groeiwet waarin we samen met de SUWI-partners ervaring opdoen met proactieve dienstverlening en stappen vooruit kunnen zetten.

We wensen u veel succes toe met de omslag van een reactieve naar een meer proactieve organisatie.

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



Algemeen directeur