

Op weg naar proactieve informatiedienstverlening

NIEUWE DIRECTEUR BIDN ESTHER DE LEEUW OVER DE TOEKOMST VAN INFORMATIE- DIENSTVERLENING IN HET SOCIAAL DOMEIN

Per 1 augustus is Esther de Leeuw gestart als directeur-bestuurder van **Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN)**. Een bijzonder moment, want in 2026 bestaat de organisatie 25 jaar. Met een stevige basis en een duidelijke ambitie wil De Leeuw de koers verder versterken: van reactief gegevens leveren naar proactief gemeenten ondersteunen met informatiedienstverlening die inwoners echt verder helpt.

TROTS OP BIJNA 25 JAAR BIDN

“Het voelt als een eer om leiding te geven aan deze organisatie,” zegt De Leeuw. “In bijna een kwart eeuw tijd is BIDN uitgegroeid tot een betrouwbare partner in het sociaal domein. Dankzij het vakmanschap van onze mensen werken we inmiddels op zes beleidsterreinen: werk, inkomen, onderwijs, schuldhulpverlening, belastingen en zorg. Met de overname van de dienstverlening van het Schuldenknooppunt komt daar in 2026 nog een belangrijke pijler bij.” Volgens De Leeuw is het belangrijk om stil te staan bij wat is bereikt. “We begonnen als leverancier van gegevens achteraf, maar zijn nu een informatiedienstverlener die gemeenten steeds vaker proactief ondersteunt. Die ontwikkeling wil ik de komende jaren verder doorzetten.”

SAMEN MET HET MINISTERIE

De samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) speelt daarbij een grote rol. Veel van de taken die BIDN uitvoert, gebeuren in opdracht van SZW. De Leeuw: “Samen kijken we hoe informatiedienstverlening beter kan aansluiten op beleid én op de dagelijkse praktijk van gemeenten. Zo maken we stappen om de dienstverlening aan inwoners continu te verbeteren.” Ook het ministerie van SZW benadrukt

het belang van deze samenwerking.

“Wij zien BIDN als een belangrijke partij in het sociaal domein, die zich steeds verder ontwikkelt richting proactieve informatiedienstverlening. Hierdoor kunnen gemeenten efficiënter handelen en inwoners de ondersteuning geven die zij nodig hebben,” aldus Jan IJzerman, directeur Stelsel en Volksverzekeringen bij SZW.

INZET OP PROACTIEVE HULP

De omslag naar proactieve dienstverlening is volgens De Leeuw essentieel. “Onze ambitie is helder: BIDN wil een betrouwbare partner zijn in het sociaal domein. Niet door zoveel mogelijk gegevens te verzamelen, maar door met zo min mogelijk informatie gemeenten snel, efficiënt en doelgericht in staat te stellen inwoners te helpen.” Om dat waar te maken, voert BIDN samen met Bureau Ketenautomatisering Werk en Inkomen (BKWI) een verkenning uit naar de mogelijkheden en knelpunten van proactieve dienstverlening, vooruitlopend op de nieuwe wet. Op basis daarvan wordt de dienstverlening verder ontwikkeld. Een concreet voorbeeld is de nieuwe dienst Aanvraagondersteuning Bijstand. “Gemeenten beschikken daarmee al in de aanvraagfase over de juiste informatie,” zegt De Leeuw. “Dat bespaart tijd, voorkomt fouten en geeft inwoners direct duidelijkheid.”

Vergelijk het met de vooraf ingevulde belastingaangifte: efficiënt, toegankelijk en geruststellend.

PRAKTIJKVOORBEELD: ONDERSTEUNING INKOMSTEN- VERREKENING BIJSTAND (OIB)

Een van de diensten waar BIDN trots op is, is OIB. Deze helpt gemeenten om wisselende inkomsten – zoals loon of pensioen – automatisch en nauwkeuriger te verrekenen met de bijstandsuitkering.

De voordelen:

- Snellere verwerking, minder fouten
- Sneller duidelijkheid voor inwoners
- Minder kans op schulden en administratieve lasten

De Leeuw: “We werken eraan om het automatisch verrekenen van wisselende inkomsten structureel onderdeel te maken van de nieuwe Participatiewet In Balans.”

GEMEENTEN ONTZORGEN

“Veel mensen kennen BIDN vooral als de organisatie die informatie levert over uitkeringen, maar dat beeld is achterhaald. We ondersteunen gemeenten binnen het hele sociaal



domein op zes beleidsterreinen”, legt De Leeuw uit. “Zo draagt BIDN bij aan het voorkomen van schooluitval, het vroegtijdig signaleren van schulden en het bieden van de juiste zorg. Tegelijk helpt onze informatievoorziening het systeem eerlijk te houden, doordat zichtbaar wordt wanneer iemand geen recht heeft op bepaalde voorzieningen.”

PRIVACY EN VERTROUWEN

Omdat BIDN werkt met gevoelige gegevens, is zorgvuldigheid cruciaal. “Informatie sturen we niet zomaar rond,” benadrukt De Leeuw. “Ons juridisch en privacyteam bewaakt dagelijks of onze dienstverlening voldoet aan wet- en regelgeving en aansluit bij de praktijk. Het vertrouwen dat gemeenten in ons hebben, koesteren we. Onze relatiemanagers onderhouden voortdurend contact met gemeenten, onder meer via bijeenkomsten en werkgroepen. Alleen als we begrijpen wat er leeft, kunnen we echt van waarde zijn.”

SAMEN STERKER IN DE KETEN

BIDN werkt nauw samen met organisaties als het UWV, de SVB, het BKWI, de Belastingdienst, de VNG en diverse

ministeries. De Leeuw: “Hoe eerder we bijvoorbeeld kunnen meedenken bij de ontwikkeling van wetgeving, hoe beter we kunnen zorgen dat informatiedienstverlening goed wordt geborgd en dat gemeenten en inwoners daar daadwerkelijk baat bij hebben.” Die samenwerking komt ook duidelijk naar voren in de relatie met de VNG. **“De VNG bundelt de kracht van gemeenten en verleent gezamenlijke diensten aan alle gemeenten. Met BIDN zorgen we vervolgens dat informatiedienstverlening in het sociaal domein aansluit op de wensen van gemeenten en haar inwoners. Daarin trekken we als partners op,”** zegt Nathan Ducastel, directeur-bestuurder van VNG Realisatie.

INVESTEREN IN DE TOEKOMST

BIDN werkt voortdurend aan de versterking van de IT-infrastructuur waarop de informatiedienstverlening draait. In 2026 ligt daar extra focus op. “Een toekomstbestendig systeem is de basis van onze dienstverlening,” legt De Leeuw uit. “Door hier nu extra in te investeren, kunnen we betrouwbare

informatie blijven leveren die maatschappelijke impact heeft.”

OPEN EN BETROKKEN LEIDERSCHAP

De Leeuw staat bekend om haar open en verbindende stijl. “Ik hou van openheid, binnen BIDN en naar buiten. Ik nodig gemeenten en ketenpartners uit om ons te benaderen met maatschappelijke vraagstukken. Samen kijken we hoe onze informatiediensten kunnen helpen.”

Ze ziet het als haar kracht om een brug te slaan tussen beleid en praktijk.

“Mijn ambitie is de samenwerking met ministeries en ketenpartners verder te versterken. Dat we nog eerder worden betrokken bij nieuwe initiatieven, zodat we kunnen meedenken over de rol van informatiedienstverlening. Soms kunnen wij juist die brugfunctie vervullen, zodat beleid en praktijk beter op elkaar aansluiten – met het doel gemeenten sneller en beter te helpen.”

OVER ESTHER DE LEEUW

- Sinds 1 augustus directeur-bestuurder¹ BIDN
- Ruime ervaring in de publieke sector, met focus op samenwerking en maatschappelijke impact
- Wil de komende jaren de rol van BIDN als onmisbare partner in het sociaal domein verder versterken

VOORUITBLIK

De Leeuw besluit met een duidelijke boodschap: *“Wij willen dat gemeenten met onze informatie sneller en beter kunnen handelen, zodat mensen de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Dat is waar BIDN voor staat: betrouwbare informatiedienstverlening met maatschappelijke impact.”*



¹ De functietitel directeur-bestuurder wordt formeel van kracht na goedkeuring van de nieuwe governance in de Tweede Kamer later dit jaar. BIDN gaat daarbij over van een Raad van Bestuur naar een Raad van Toezicht.