

35 867 Parlementaire enquête fraudebeleid en
dienstverlening

Nr. 32 Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 september 2025

In het debat over de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Enquêtecommissie Fraude en Dienstverlening (PEFD) van 15 januari 2025 heeft de Tweede Kamer met de motie Dijk c.s. gevraagd om een uitgebreide reactie te geven op de aanbeveling uit dat rapport om een recht te introduceren op persoonlijk contact met de overheid, hier een inschatting van benodigde investeringen bij te maken, en dit voor de zomer aan de Kamer voor te leggen.¹ Deze brief geeft uitvoering aan die motie.

Laat ik beginnen met voorop te stellen dat ik de gedachte achter de aanbeveling van harte onderschrijf. De burger moet altijd een bestuursorgaan om uitleg of aanvullende informatie kunnen vragen. De overheid dient bereikbaar te zijn als de burger uitleg wil² en dient zelf contact op te nemen als dat tot een beter resultaat leidt van de uitvoering van een overheidstaak. Zo is in het programma Passend contact met de overheid de toegevoegde waarde gebleken van het contact opnemen met de indiener van een bezwaarschrift. Die toegevoegde waarde is gelegen in een snellere oplossing van geschillen, maar ook in een grotere acceptatie van besluiten waarbij bezwaren ongegrond worden verklaard. Men zou kunnen spreken van een “moreel” recht op contact. Het contact is geen doel op zichzelf maar is een noodzakelijk hulpmiddel voor de burger om te krijgen waar hij of zij

¹ Kamerstuk 35 867, nr. 18.

² Een dergelijk “moreel” recht op contact was vroeger expliciet opgenomen in artikel 3:22, eerste lid, Awb waarin was bepaald dat van ter inzage gelegde stukken in het kader van de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure (een voorloper van de huidige afdeling 3.4 Awb) op verzoek een kosteloze mondelinge toelichting werd verstrekt. Deze bepaling is geschrapt, omdat “het als vanzelfsprekend (mag) worden beschouwd dat burgers bij het inzien van stukken desgewenst mondeling te woord worden gestaan door een ambtenaar” (Kamerstuk 27 023, nr. 3, p. 18).

recht op heeft en voor het bestuursorgaan om te bezien op welke wijze een specifieke overheidstaak in een bepaald geval het best kan worden uitgevoerd. Dat contact is bovendien aanvullend op andere vormen van communicatie. Als andere communicatie, zoals brieven of websites, begrijpelijk is, zal er minder behoefte aan direct contact zijn. Maar dan nog dient een bestuursorgaan bereikbaar te zijn voor uitleg en aanvullende vragen.

In de kabinetsreactie op het rapport “Blind voor mens en recht”³ gaf het kabinet aan deze aanbeveling te implementeren door te investeren in het tot stand brengen van dat contact waar nodig. Dit is in lijn met hoofdstuk 7 van het regeerprogramma, waarin direct contact met de overheid wordt gezien als onderdeel van proactieve, burgergerichte, dienstverlening. Zo heeft mijn ambtsvoorganger in het debat van 15 januari aangegeven dat het ministerie van BZK in samenwerking met publieke dienstverleners werkt aan de structurele borging van overheidsbrede loketten in de praktijk. Bij deze overheidsbrede loketten, ingericht op bestaande en voor mensen logische plekken, beschikken dienstverleners over zogenoemde professionallijnen (directe lijnen met andere overheidsorganisaties). Hierdoor kunnen zij mensen direct helpen die iets moeten regelen met de overheid, ook bij complexe vragen waarbij meerdere uitvoeringsorganisaties betrokken zijn. Het aantal praktijkinitiatieven waar deze professionallijnen operationeel zijn, is in de eerste helft van dit jaar uitgebreid naar 25. De begrijpelijkheid van brieven wordt reeds aan de bron aangepakt door het bevorderen van begrijpelijke overheidscommunicatie door middel van het Netwerk Direct Duidelijk en het project Duidelijke Overheidscommunicatie, in samenwerking met de VNG. Hierdoor zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar, zoals zo’n 50 voorbeeldbrieven (de Toolkit Taal) en een stappenplan voor het schrijven van begrijpelijke brieven en teksten. Binnen het netwerk testen overheidsorganisaties hun brieven met mensen voor wie deze bedoeld zijn. Met het voorstel voor een Wet versterking waarborgfunctie Awb in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zoals dat in consultatie is gebracht, wordt op een aantal onderdelen contact verplicht gesteld. Daarnaast is in artikel 2:1, eerste lid, Awb aan bestuursorganen al de zorg opgedragen voor passende ondersteuning bij het tot stand brengen van contact. Ook het – met het voorstel voor een Wet versterking waarborgfunctie Awb te

³ Kamerstuk 35 867, nr. 13, p. 18.

codificeren – dienstbaarheidsbeginsel brengt mee dat bestuursorganen invulling geven aan het morele recht op contact.

In de kabinetsreactie op het rapport “Blind voor mens en recht” heeft het kabinet niet gekozen voor het wettelijk vastleggen van een ongeclausuleerd recht op contact. Het kabinet is van oordeel dat het bestuursorgaan vooral moet zorgen dat dit contact daadwerkelijk geboden wordt. Bestuursorganen moeten bereikbaar zijn, niet alleen digitaal, maar ook telefonisch of op een spreekuur of bij een balie. Het is aan ieder bestuursorgaan om, gelet op de doelgroep en de taak, op gepaste wijze invulling te geven aan dat moreel recht op contact. Daarbij moet worden bedacht dat het in de wet opnemen van een recht van de burger of een verplichting voor de overheid, nog niet betekent dat daarmee alle problemen zijn opgelost. Zo zullen ambtenaren in een aantal gevallen moeten worden bijgeschoold om die gesprekken te voeren. Ambtenaren moeten mensen op hun gemak kunnen stellen en kunnen omgaan met emoties.⁴

Het kabinet vreest dat het wettelijk vastleggen van een juridisch recht op contact leidt tot allerlei onnodige juridisering. Aan dat recht zouden allerlei beperkingen moeten worden gekoppeld het aantal keren per dag of per week dat in een bepaalde zaak contact kan worden opgenomen. Persoonlijk contact is bedoeld als een middel om een doel te bereiken, zoals de uitwisseling van informatie, het beantwoorden van vragen of het doornemen van stukken. Die verschillende doelen stellen verschillende eisen aan het contact. Als een recht op contact wordt gejuridificeerd, kan dat ertoe leiden dat het doel waarvoor het contact nodig is, uit beeld verdwijnt. Waar een recht op contact is bedoeld om te zorgen dat burger en overheid zich ook in elkaar kunnen verplaatsen en de overheid de burgers niet als een nummer mag behandelen, kan juridificering er juist toe bijdragen dat het omgekeerde wordt

⁴Ik verwijs in dit verband naar de bijlage bij de kabinetsreactie op het rapport “De gebroken belofte van de rechtsstaat” van de Staatscommissie rechtstaat (Kamerstuk 29 279, nr. 981). In die bijlage (p. 33-34) wordt de instelling van een programma bij het ministerie van BZK aangekondigd. Dat programma heeft tot doel bestuursorganen en ambtenaren te ondersteunen bij de door de Staatscommissie bepleitte versterking van de rechtstatelijke cultuur. Daar maakt ook de toegankelijkheid van het bestuur en het contact met burgers onderdeel van uit.

bereikt, waardoor reeds bestaande conflicten juist escaleren. Om deze reden is in de kabinetsreactie afgezien van het vastleggen van een algemeen recht op contact. Het kabinet zet juist in op de daadwerkelijke totstandkoming van dat contact, onder meer met de hierboven genoemde instrumenten. Daarmee wordt aan de overheid de verplichting opgelegd ervoor te zorgen dat op belangrijke momenten dit contact op een zinvolle manier tot stand komt.

Het dienstbaarheidsbeginsel houdt in dat de overheid uitgaat van de burger en daarom gelegenheid biedt voor contact waar dat nodig is. Dat betreft een houding van de organisatie en van de individuele ambtenaar. Hoe graag ik het ook zou willen, dat valt niet met een wet af te dwingen. Dat moeten we op de eerste plaats organiseren. Een bestuursorgaan kan zijn bereikbaarheid voor vragen organiseren via de contactinformatie die op correspondentie van het bestuursorgaan is opgenomen of bij een hiervoor door het bestuursorgaan ingericht loket. Ik ben graag bereid met u te overleggen over manieren waarop het “moreel” recht op contact kan worden versterkt, zonder dat daarbij sprake is van een contraproductieve juridisering.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
F. Rijkaart