

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

DGBRW/DenB/Dem
Ministerie van BZK

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl
www.facebook.com/minbzk
www.twitter.com/minbzk

Kenmerk
2019-0000173646

Uw kenmerk

Datum 4 april 2019
Betreft Verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk

In de Agenda NL DIGIbeter en de brief over digitale inclusie heb ik uiteengezet hoe ik de digitale dienstverlening beter wil laten aansluiten op de wensen en behoeften van mensen en hoe ik wil bevorderen dat iedereen mee kan doen in onze samenleving. In aanvulling hierop ga ik in deze brief in op de activiteiten die in de afgelopen periode zijn gestart om belangrijke knelpunten in de overheidsdienstverlening aan te pakken en de daarmee samenhangende regeldruk onder burgers merkbaar te verminderen.

De mens centraal

De ambitie in het regeerakkoord om belangrijke knelpunten in de contacten tussen overheid en burger op te lossen is onder meer uitgewerkt in de Kabinetsbrede Schuldenaanpak, het programma "*Scheiden zonder schade*", het programma "*Onbeperkt meedoen*", het actieplan "*Ontregel de Zorg*", de agenda "*NL DIGIbeter*", de brief over digitale inclusie en het actieprogramma "*Tel mee met Taal*".¹ Deze programma's delen met elkaar dat zij de burger centraal stellen. Het oplossen van problemen in de contacten tussen overheid en burger vergt immers een goede aansluiting op de burger en zijn situatie, perspectief en behoeften. De overheid benadert burgers nog te vaak vanuit de eigen systeemlogica, verkokerd en proceduregericht in plaats van persoonlijk en oplossingsgericht.

Een goede aansluiting op de burger en zijn situatie, perspectief en behoeften betekent volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) ook dat de overheid rekening moet houden met het 'doenvermogen' van mensen.² In het rapport "*Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*" richt de WRR zich op het 'doenvermogen' van mensen.

¹ Kamerstukken II, 2017–2018, 24 515, nr. 431, Kamerstukken II, 2017–2018, 33 836, nr. 25, Kamerstukken II, 2017–2018, 24 170, nr. 177, Kamerstukken II, 2017–2018, 26 643, nr. 549, Kamerstukken II, 2017–2018, 26 643, nr. 549, Kamerstukken II, 2018–2019, 26 643, nr. 583. Digitale inclusie; iedereen moet kunnen meedoen. Kamerstukken II, 2018–2019, 26643 nr. 583

² WRR (2017) "*Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*" Kamerstukken II, 2017–2018, 34 775 VI, nr. 88.

Met doenvermogen doelt de WRR op non-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen, een plan maken, in actie komen, volhouden en kunnen omgaan met verleidingen en tegenslag.

Doenvermogen is relevant bij het omgaan met problemen in de contacten tussen overheid en burger, zoals een opeenstapeling van lasten, de gevolgen van inertie of fouten of wanneer de overheid onvoldoende voorziet in vroegsignalering en een toegankelijke frontoffice. Deze factoren spelen volgens de WRR een belangrijke rol bij het al dan niet ontstaan van problemen in de contacten tussen overheid en burger.

Niet alleen 'kwetsbare' groepen burgers, zoals laaggeletterden en mensen met een laag IQ, verdienen daarbij extra aandacht. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is, bijvoorbeeld door schulden, ziekte, een (v)echtscheiding, ontslag, faillissement, multi-problematiek of het overlijden van een naaste. Juist op die momenten vraagt de overheid van mensen om in actie te komen en de juiste keuzes te maken, terwijl zij daar dan vaak onvoldoende toe in staat zijn. Uit het WRR-onderzoek blijkt dat het niet rekening houden met het doenvermogen van mensen niet alleen ineffectief, inefficiënt en ondoelmatig is, maar ook eraan bijdraagt dat groepen burgers in de knel komen of buiten de boot vallen.

De minister voor Rechtsbescherming stuurde vorig jaar mede namens de minister van BZK en mij een voortgangsrapportage aan uw Kamer, waarin wij uiteenzetten hoe wij aandacht voor de zelfredzaamheid en het doenvermogen van mensen hebben verankerd in de processen voor de ontwikkeling van nieuw beleid en nieuwe wetgeving en bij de vormgeving van de uitvoering.³ In samenwerking met het ministerie van JenV zijn het Integraal Afwegingskader voor beleid en wetgeving (IAK), de Schrijfwijzer voor de Memorie van Toelichting en de Uitvoeringstoetsen (U&H-toetsen) aangepast en de Aanwijzingen voor de Regelgeving aangepast. Door deze aanpassingen wordt ambtenaren voortaan gevraagd om al bij de ontwikkeling van nieuw beleid en nieuwe wetgeving en bij de vormgeving van de uitvoering uit te gaan van realistische aannames over de mentale belastbaarheid van de doelgroep, en om toe te lichten hoe zij dat doen.

Merkbaar betere dienstverlening en minder regeldruk

Hoewel de contacten tussen overheid en burger voor het overgrote deel goed verlopen, ontstaan daarbij voor sommige mensen ook problemen. In de agenda NL DIGIbeter en de digitale inclusiebrief heb ik beschreven hoe wij mensen gaan helpen die niet goed kunnen meekomen in de digitalisering van de samenleving, zoals mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en minder digivaardige burgers.

³ Kamerstukken II 2017–2018, 34 775 VI, nr. 113

Hierop aansluitend beschrijf ik in deze brief hoe ik de dienstverlening ook buiten het digitale domein wil verbeteren en hoe ik de daarbij door burgers ervaren regeldruk merkbaar wil verminderen.

In tegenstelling tot de keuze van eerdere kabinetten voor een generieke, kwantitatieve doelstelling (variërend van een procentuele reductiedoelstelling van - 25%, -10% en -5% tot een nominale reductiedoelstelling van € 2,5 miljard minder administratieve lasten), bevat het huidige regeerakkoord geen kwantitatieve doelstellingen om de regeldruk en administratieve lasten voor burgers, bedrijven en professionals te verminderen. Uit onderzoek blijkt immers dat generieke kwantitatieve doelstellingen weliswaar hebben gezorgd voor een vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven, maar dat veel burgers en ondernemers daarvan weinig hebben gemerkt. Het is de ambitie van het huidige kabinet om de door burgers en ondernemers ervaren regeldruk *merkbaar* te verminderen. Dit betekent dat voor het realiseren van minder regeldruk aansluiting wordt gezocht bij de factoren die voor burgers en ondernemers bepalend zijn voor de door hen ervaren lasten.

Het afgelopen jaar heb ik een inventarisatie laten maken van de knelpunten die burgers in hun contacten met de overheid ervaren. Daarbij is gebruik gemaakt van onderzoeken van o.a. de Nationale ombudsman, het Sociaal Cultureel Planbureau, de Raad voor het openbaar bestuur en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Vervolgens heeft een brede vertegenwoordiging van maatschappelijke organisaties in een twintigtal bijeenkomsten actief bijgedragen aan het inventariseren van knelpunten die zij met prioriteit opgelost willen zien. De samenwerking met maatschappelijke organisaties is essentieel om goed te kunnen begrijpen waar knelpunten zich voordoen en hoe deze het beste kunnen worden opgelost. Het enthousiasme en de bereidheid van maatschappelijke organisaties om samen te werken aan het inventariseren, prioriteren en oplossen van knelpunten is groot. De geïnventariseerde knelpunten zijn met de betrokken maatschappelijke organisaties teruggebracht tot een eerste selectie die is opgepakt.

Op basis van deze inventarisatie en selectie zet ik, in aanvulling op de in de inleiding van deze brief genoemde al lopende programma's, in op:

1. knelpunten die burgers ervaren bij de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de overheid, zoals gebrek aan maatwerk in geval van complexe problemen of multi-problematiek;
2. knelpunten die burgers bij het organiseren van kleine evenementen, inspraak of burgerinitiatieven ervaren;
3. knelpunten die jongeren in hun contacten met de overheid ervaren, zoals het niet weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag waardoor problemen pas in een (te) laat stadium zichtbaar worden.

In de bijlage bij deze brief worden de acties en stand van zaken voor ieder van deze drie sporen verder toegelicht.

Hoe verder?

Het in samenwerking met maatschappelijke organisaties inventariseren, prioriteren en aanpakken van knelpunten heeft een cyclisch karakter. Zodra de geprioriteerde knelpunten zijn aangepakt, worden in overleg met de maatschappelijke organisaties nieuwe knelpunten opgepakt.

Om de ervaringen van mensen in kaart te kunnen brengen, maak ik gebruik van experimenten, onderzoek, innovatielabs en 'klantreizen' (zie hierover ook de bijlage met activiteiten). Bij het nader uitwerken van mogelijke oplossingen betrek ik de relevante maatschappelijke organisaties, departementen en uitvoeringsorganisaties, een vertegenwoordiging van de doelgroep, en bij de relevante departementen en uitvoeringsorganisaties werkzame gedragswetenschappers.

Binnen de genoemde drie sporen wordt een diversiteit aan knelpunten aangepakt. Om in kaart te kunnen brengen of het aanpakken van de geïnventariseerde knelpunten succesvol is geweest, maak ik gebruik van bijvoorbeeld klantreizen (spoor 1), expertpanels en gebruikersonderzoek (spoor 2) en evaluatieonderzoek (spoor 3). Afhankelijk van het knelpunt worden dus verschillende meetinstrumenten gebruikt, waaronder de door de WRR ontwikkelde doenvermogenstoets, en worden waar mogelijk ex ante en ex post metingen uitgevoerd.

Om de wetenschappelijke validiteit van de in te zetten onderzoeksmethodieken te waarborgen, is een wetenschappelijke begeleidingscommissie ingesteld (zie voor de samenstelling de bijlage bij deze brief).

In januari 2020 ontvangt uw Kamer een voortgangsbericht met de stand van zaken van de diverse trajecten.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops