

Vergaderjaar 2022–2023

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 314

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR VOLKSHUISVESTING EN RUIMTELIJKE ORDENING

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 december 2022

In de kabinetsreactie op het rapport Werk aan Uitvoering (WaU) (Kamerstuk 29 362, nr. 290) is aan uw Kamer de toezegging gedaan dat uitvoeringsorganisaties een «Stand van de Uitvoering» zullen opstellen om de aandacht voor de uitvoering structureel te versterken en om de voortgang op de verschillende domeinen van de uitvoering te kunnen volgen. Ook de kabinetsreactie op het rapport Ongekend Onrecht (Kamerstuk 35 510, nr. 4) en het rapport van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties van de Kamer (Kamerstuk 35 387, nr. 2) hebben het belang van de uitvoering en dienstverlening onderstreept.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft meerdere uitvoeringsorganisaties die belast zijn met de uitvoering van zeer divers beleid. Niet al deze organisaties hebben direct contact met burgers en bedrijven. Zo werken de Shared Services Organisaties met name voor de Rijksonderdelen. Omdat de WaU in beginsel is gericht op verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven is, alleen aan die organisaties die dat directe contact hebben, gevraagd een Stand van de Uitvoering op te leveren. Voor komende jaren wordt bekeken of een uitbreiding van organisaties wenselijk is.

Door de volgende organisaties binnen het domein Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening die gelieerd zijn aan BZK is een «Stand van de Uitvoering» opgesteld:

- Kadaster
- Dienst Huurcommissie (DHC).

In deze brief worden de rode draden geschetst van signalen en ervaren knelpunten in de uitvoering van beide organisaties. Tevens kom ik met deze brief tegemoet aan de toezegging te rapporteren over de uitkomst van de inventarisatie van hardvochtigheden in wet- en regelgeving op mijn beleidsterrein.

Hardvochtigheden

In bijlage 3 van de brief van de Minister van BZK «Acties kabinet bevorderen menselijke maat wetten en regels» van 11 juli 2022 (Kamerstuk 35 510, nr. 102) is aangegeven dat BZK langs drie lijnen signalen heeft opgehaald over mogelijke hardvochtigheden en daarover uw Kamer na de zomer zal informeren. Uit de analyse is gebleken dat er geen significante signalen van hardvochtigheden aangaande de uitvoeringsorganisaties binnen het beleidsdomein van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening zijn. Over de volledige uitkomsten zal uw Kamer z.s.m. worden geïnformeerd. De uitvoeringsorganisaties binnen het domein van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening zullen hun vinger aan de pols houden om mogelijk toekomstige hardvochtigheden te signaleren.

Standen van de Uitvoering DHC en Kadaster

Deze eerste Standen van de Uitvoering van beide organisaties zijn als bijlage bij deze brief gevoegd. Door deze organisaties wordt een aantal knelpunten in de uitvoering geschetst, waarvan een aantal elementen specifiek voor de betreffende organisatie gelden. Daarnaast worden knelpunten en ontwikkelingen genoemd die ook door de andere BZK-uitvoeringsorganisaties zijn genoemd, te weten:

- Verbetering contact met burgers en bedrijven
- Complexiteit in wetgeving
- Krapte op de arbeidsmarkt

Ik zal deze rode draden hieronder verder toelichten met specifieke voorbeelden vanuit de organisaties aangedragen en zal hierop mijn reactie geven. Tevens zal ik ingaan op de vraag hoe we de Standen van de Uitvoering verder op gaan pakken.

Verbetering contact met burgers en bedrijven

Beide uitvoeringsorganisaties blijven werken aan de verdere verbetering van de communicatie naar burgers en bedrijven. Zo heeft DHC een digitaal klantportaal vormgegeven, waar partijen te allen tijde informatie kunnen vinden over hun lopende procedure en een Klant Contact Centrum (KCC) ingericht, waar partijen terecht kunnen voor informatie en voorlichting. Er is er veel aandacht voor eenvoudig taalgebruik en begrijpelijkheid van communiceren om ervoor te zorgen dat iedereen altijd gebruik kan maken van de dienstverlening. Ook wanneer mensen niet digitaal vaardig zijn. Daarbij wordt geleerd van landelijke programma's zoals Gebruiker Centraal en Werk aan Uitvoering.

Hierdoor worden de diensten van het Rijk voor inwoners en bedrijven toegankelijker. Het werk is daarmee niet af. De organisaties blijven komende jaren investeren in toegankelijkheid door maatregelen op het gebied van (digitale) inclusie, communicatiestijlen en taalgebruik.

Ik concludeer dat deze uitvoeringsorganisaties bezig zijn met het verder verbeteren van hun dienstverlening aan burgers en bedrijven door in te zetten op begrijpelijke taal, het opstellen van communicatieplannen en door te investeren in digitale inclusie. Ik vind dit een positieve ontwikkeling, die ik met belangstelling zal blijven volgen.

Complexiteit en actualisatie in de wetgeving

Net als de andere uitvoeringsorganisaties binnen BZK die een Stand van de Uitvoering hebben opgesteld, heeft het Kadaster aangegeven de complexiteit en actualiteit van wetgeving als knelpunt te ervaren.

Voor nieuwe wetgeving en aanpassing van bestaande wetgeving zal de complexiteit expliciet worden beoordeeld bij de invoerings- en uitvoeringstoetsen en bij beleidsevaluaties. Daarnaast zal in de bestaande driehoeksoverleggen casuïstiek besproken worden om te bezien op welke onderdelen de grootste knelpunten worden ervaren, zodat daarvoor naar een oplossing kan worden gezocht.

Krapte op de arbeidsmarkt

Nagenoeg alle uitvoeringsorganisaties signaleren krapte op de arbeidsmarkt. Dit geldt het meest voor de organisaties die opereren in het ICT-werkveld en sterk afhankelijk zijn van digitale processen, zoals Kadaster, maar ook DHC ervaart dit tekort en krapte.

De krapte op de arbeidsmarkt is een breed maatschappelijk probleem, waarbij de schaarse capaciteit verdeeld moet worden over de verschillende sectoren. Daarbij is het niet alleen van belang om personeel te werven, maar ook om deze aan de organisaties te blijven binden door de medewerkers goede ontwikkelperspectieven te bieden. Daarnaast realiseer ik mij dat het van belang is om realistische ambities te formuleren waarbij rekening wordt gehouden met de uitvoerbaarheid. Tot slot is het van belang dat het werk zo slim mogelijk wordt ingericht en dubbelingen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Vervolg Standen van de Uitvoering

De komende periode worden deze eerste Standen van de Uitvoering afzonderlijk besproken in de bestuurlijke driehoeksoverleggen per uitvoeringsorganisatie. Zo kunnen de knelpunten nader worden geïnventariseerd en oplossingsrichtingen worden bezien. Daarnaast worden er bijeenkomsten georganiseerd voor de uitvoeringsorganisaties van BZK om per organisatie de stand van uitvoering te bespreken en te komen tot synergie. Zodoende kunnen de uitvoeringsorganisaties kennisnemen van relevante aspecten voor hun uitvoering en kan kennis en ervaring worden gedeeld, overeenkomstig de werkwijze van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (het samenwerkingsverband van de Handvestgroep Publiek Verantwoorden, Manifestgroep, Klein Lef en de Rijksbrede Benchmarkgroep). Op deze manier kan het instrument Stand van de Uitvoering zich verder ontwikkelen, zodat het een structurele bijdrage kan leveren aan de verdere verbetering van de publieke dienstverlening van BZK.

Er zal worden bezien of de reikwijdte van het aantal uitvoeringsorganisaties waarvoor een Stand van de Uitvoering wordt opgesteld, verder zal worden uitgebreid.

De Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening,
H.M. de Jonge