Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2025–2026

26 643 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 1550

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 juli 2026

Tijdens het commissiedebat Digitale Inclusie van de commissie Digitale Zaken op 24 juni 2026 heeft het lid Kathmann (PRO) vragen gesteld over onder andere de doelen en voorstellen rondom de aanpak van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). Zoals toegezegd deel ik middels deze brief mijn reactie hierop, die aansluit op de concretisering van de eerder met u gedeelde beleidsvisie Persoonlijk en Dichtbij[1]. Hierin wordt ingegaan op laagdrempelige en empathische ondersteuning en overheidsbrede dienstverlening in het lokale netwerk.

Overheidsbrede dienstverlening

Belangrijk is dat dienstverlening zo wordt aangeboden dat iedereen daar gebruik van kan maken, op plekken die logisch en dichtbij voelen. En dat dienstverlening recht doet aan de persoonlijke situatie van mensen. Cruciaal hiervoor is het vermogen om de behoeften en de leefwereld van mensen centraal te stellen, in plaats van het perspectief van de overheid of het instrument. En om mensen vervolgens te helpen de weg te vinden naar relevante, passende, dienstverlening en ondersteuning. Veel dienstverlening verloopt digitaal en mits goed aangeboden, werkt dit voor veel mensen. Maar er moet altijd een alternatief zijn. Hoe dat contact vervolgens verloopt, is van belang voor het vertrouwen van mensen in de overheid.

Het kabinet zet daarom in op de bestendiging en de realisatie van overheidsbrede dienstverlening op voor mensen bekende plekken, dus waar ze toch al komen en waar ze direct worden geholpen of (warm) doorverwezen. Zoals ik ook in het commissiedebat Digitale Inclusie heb gezegd moeten we met elkaar breed kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat we als overheid gaan naar de plekken waar mensen zijn, in plaats van dat we tegen mensen zeggen dat ze moeten gaan naar de plek waar de

[1] Beleidsvisie Persoonlijk en Dichtbij | Rijksoverheid.nl

kst-26643-1550
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2026

overheid is. Hierbij gaat het zowel om plekken waar laagdrempelige ondersteuning bij regelzaken met de overheid wordt geboden, zoals bijvoorbeeld bij de IDO's, maar ook om overheidsbrede loketten waarbij een professional een aanvraag daadwerkelijk in gang kan zetten.

Om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van de overheid zijn lokale plekken waar mensen de weg wordt gewezen naar een landelijke of lokale organisatie en waar ze laagdrempelig voor hulp terecht kunnen van groot belang. Deze plekken, zoals IDO's in bibliotheken, buurthuizen, wijkcentra, maar soms ook plekken in zorgcentra of scholen, vervullen hiermee een belangrijke brugfunctie voor mensen die (potentieel) kwetsbaar zijn in het contact met de overheid.

Voor het daadwerkelijk oplossen van (complexe) vraagstukken bieden de overheidsbrede loketten uitkomst; professionals maken hier gebruik van directe lijnen met andere overheidsorganisaties, zodat mensen direct geholpen worden met hun vragen aan de overheid – hoe complex die ook zijn – of warm worden doorverwezen naar een organisatie die hen beter kan helpen.

Deze heldere en gezamenlijk met alle publieke dienstverleners, medeoverheden en departementen vastgestelde doelen zijn verankerd in de beleidsvisie Persoonlijk en Dichtbij. Met deze visie wordt nadrukkelijk ingezet op de inrichting van een lokaal ecosysteem, dat zowel gaat over het vinden van overheidsinformatie, persoonlijke hulp en ondersteuning als over het daadwerkelijk regelen van zaken met de overheid.

Daarbij zie ik een belangrijke regierol voor gemeenten. Zij kunnen formele en informele netwerken (en de sleutelpersonen in die netwerken) aan elkaar verbinden. Ook kunnen ze overheidsbrede dienstverlening goed inbedden in het lokale netwerk, zodat mensen geholpen worden op plekken die voor hen logisch en dichtbij voelen. Daarnaast ontwikkel ik technologische toepassingen om medewerkers en sleutelpersonen te ondersteunen. Kortom; het kabinet is bereid om heldere gezamenlijke doelen te stellen en heeft dit ook al gedaan.

Vergroten bereik

Om het bestaande netwerk te helpen met het beter bereiken van mensen die hulp nodig hebben, richt ik proeftuinen in. In deze proeftuinen wordt in de praktijk onderzocht welke lokale initiatieven bijdragen aan het vergroten van het bereik van (overheidsbrede) publieke dienstverlening. Bedoeling is dat de resultaten uit deze proeftuinen opgeschaald worden en landelijk kunnen worden toegepast.

Enkele voorbeelden van deze proeftuinen zijn:
- *gemeente Amsterdam – SVB:* Amsterdammers in de stadsdelen Zuidoost en West worden door een SVB medewerker warm doorverwezen naar een overheidsbreed loket. Hiermee is er een benodigde aanpassing in werkwijze tussen gemeenten en een uitvoeringsorganisatie gedaan.
- *gemeente Assen:* Door inzet van welzijnsorganisaties in de wijk vinden de medewerkers inwoners die behoefte hebben aan hulp en kunnen zij hen warm doorverwijzen naar een overheidsbreed loket. Daardoor wordt het bereik van overheidsbrede dienstverlening vergroot en is er een aanpassing gedaan in de werkwijze tussen gemeente en welzijnsorganisaties.

Daarnaast krijgt de overheidsbrede dienstverlening via de overheidsbrede loketten momenteel in de praktijk vorm in 28 praktijkinitiatieven bij ruim

40 gemeenten. De bij deze overheidsbrede loketten werkzame dienstverleners hebben de tijd, ruimte, kennis en vaardigheden voor het goede gesprek om zo «de vraag achter de vraag» te kunnen signaleren. Begin 2027 kom ik met de strategie om te komen tot een gefaseerde uitrol van de overheidsbrede dienstverlening over gemeenten verspreid over heel Nederland.

Informatiepunten Digitale Overheid en financiering laagdrempelige ondersteuning

Er zijn momenteel 848 IDO-locaties met een evenwichtige landelijke dekking. Zoals ik eerder in deze brief en ook in diverse commissiedebatten, wetgevings- en nota overleggen al aan u heb bevestigd is het mijn inzet dat laagdrempelige en empathische ondersteuning, zoals deze onder andere door de IDO's wordt geboden, in stand blijft. Hierbij gaat het wat mij betreft, naast landelijke dekking, ook om hulp die op goed vindbare en duidelijke plekken in buurten aanwezig is en de daar geboden dienstverlening.

Voor deze vorm van dienstverlening zijn structurele middelen beschikbaar die jaarlijks worden uitgekeerd via een decentralisatie-uitkering in het Gemeentefonds, inclusief de compensatie van de eerder doorgevoerde 10% budgetkorting. In totaal gaat het jaarlijks om een bedrag van ongeveer 17 miljoen euro. Met gemeenten maak ik, binnen de beschikbare financiële middelen, bestuurlijke afspraken over het niveau van de lokaal aan te bieden dienstverlening, zodanig dat de dienstverlening aan mensen niet verschraalt. Hierbij betrek ik ook de bibliotheeksector, omdat bibliotheken een belangrijke (maar géén exclusieve) rol in de uitvoering van deze dienstverlening invullen.

Daarnaast onderzoek ik of op termijn een wettelijke verankering mogelijk is van de regierol van gemeenten bij het bieden van laagdrempelige en empathische ondersteuning. Wetgeving is een mogelijke oplossing, maar niet de enige om de doelstellingen op het gebied van overheidsbrede dienstverlening te behalen. Het is daarom van belang om dit traject zorgvuldig, met alle betrokken partijen, te doorlopen.

Om het lokale netwerk, onder regie van gemeenten, verder te verstevigen, doe ik zoals eerder in deze brief inhoudelijk toegelicht, nog extra investeringen, onder andere het financieren van proeftuinen. Ook financier ik partijen als de VNG, die gemeenten ondersteunt bij de invulling van hun regierol, en de KB, nationale bibliotheek voor het in stand en up-to-date houden van het ondersteuningsprogramma op het gebied van deskundigheidsbevordering en monitoring benodigd om de laagdrempelige ondersteuning te kunnen bieden.

Met deze brief geef ik invullen aan mijn toezegging aan Kamerlid Kathmann (PRO)[2].

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
E. van der Burg

[2] De Staatssecretaris BZK komt binnen twee weken schriftelijk terug op de vragen van mw. Kathmann (PRO) ten aanzien van doelen en voorstellen aanpak IDO's en de regierol daarin (TZ202606-204).