

Vergaderjaar 2022–2023

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 317**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 december 2022

Tijdens het plenaire debat van de begroting van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 28 oktober 2021 (Handelingen II 2021/22, nr. 15, item 11) is door mijn voorganger toegezegd om voor de zomer van 2022 de voortgang te rapporteren over hoe we vanuit burgerperspectief de informatievoorziening via de overheidsbrede online kanalen naar een hoger plan kunnen tillen. Dit naar aanleiding van een vraag van de heer Sneller over hoe we de (digitale) informatievoorziening, zoals ingericht voor mensen in het Buitenland<sup>1</sup>, ook kunnen verbreden voor iedereen met een vraag aan de Nederlandse overheid, ongeacht verblijfslocatie, dus uiteraard ook voor wie in Nederland is. Zoals ook opgenomen als prioriteit in de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren<sup>2</sup> richten we publieke dienstverlening in op een manier zodat burgers hier gemakkelijk gebruik van kunnen maken. In deze brief ga ik in op hoe ik zorg dat de burger in 2024 op 1 plek alle praktische informatie over publieke producten en diensten in samenhang vindt.

Daarnaast ga ik met deze brief in op de moties ingediend door de leden van uw Kamer, Leijten c.s. en Kathmann c.s., om mensen altijd een gebruiksvriendelijk niet-digitaal alternatief te bieden bij het ontwikkelen van nieuwe digitale middelen, en om er zorg voor te dragen dat er te allen tijde een offlinemogelijkheid beschikbaar blijft bij overheidsdiensten, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties.<sup>3</sup>

#### **Context**

Levensgebeurtenissen (en klantreizen) waarin burgers zich bevinden staan centraal bij de inrichting van publieke dienstverlening, niet de processen

<sup>1</sup> Alle informatie van de Nederlandse overheid op 1 plek | Nederland Wereldwijd

<sup>2</sup> Bijlage bij Kamerstuk 26 643, nr. 940

<sup>3</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 834; Kamerstuk 26 643, nr. 837

en organisatie van de overheid. De visie op gezamenlijke overheidsdienstverlening<sup>4</sup> vormt hiervoor de basis.

Concreet houdt dit in dat:

- Burgers altijd zelf kunnen kiezen via welk kanaal ze gebruik willen maken van (informatie over) deze dienstverlening (click, call, face).
- Burgers krijgen altijd de juiste hulp bij het gebruik van publieke dienstverlening, afhankelijk van
  - de mate van hun zelfredzaamheid;
  - de complexiteit van hun persoonlijke situatie;
  - de complexiteit van wetten, regels en de organisatie met wie zij van doen hebben.
- We inzetten op slimme dienstverlening, door burgers te wijzen op kansen en risico's en door vroegsignalering.

Om hier invulling aan te geven bouw ik onder andere aan een loketfunctie publieke dienstverlening. Het zorgen voor een plek waar de burger alle praktische informatie over publieke producten en diensten in samenhang vindt, is één van de initiatieven die bijdraagt aan deze loketfunctie. Daarnaast zorg ik, door ook de achterliggende processen te optimaliseren, voor slimme en proactieve dienstverlening. Een voorbeeld hiervan over de grens is het Vlaamse »Groeipakket«. Dat is een geïntegreerd inkomensondersteuningspakket voor kind en gezin waarin een reeks van toeslagen, bonussen enzovoort samengebracht zijn. Dit is nagenoeg volledig geautomatiseerd op basis van gekoppelde profiel-, inkomens- en vermogensgegevens van burgers/gezinnen. Ook in Nederland wil ik dit beter gaan organiseren door bestaande initiatieven te versterken en nieuwe initiatieven te ontwikkelen. Bij bijvoorbeeld de levensgebeurtenis »Ik ga studeren« wordt elke student die recht heeft op de aanvullende beurs actief vanuit de overheid bericht en kan deze met één druk op de knop aanvragen. DUO en het Ministerie van OCW werken hierin samen. Op een groot aantal middelbare scholen, mbo- en hoger onderwijsinstellingen deelt DUO informatie over studiefinanciering via de informatiekanalen van de instellingen. Daarnaast ontvangt de student in het aanvraagproces een waarschuwing als hij de aanvullende beurs niet aanvraagt maar de lening wel.

### **Stand van zaken**

Om de publieke dienstverlening zo in te richten dat burgers hier gemakkelijk gebruik van kunnen maken, werk ik dus in samenhang aan verschillende initiatieven. Op het gebied van (digitale) informatievoorziening kunnen burgers op [rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl)<sup>5</sup> nu al voor bijvoorbeeld 30 levensgebeurtenissen een persoonlijk overzicht samenstellen. Voorbeelden zijn onder meer een woning huren, een samenlevingscontract afsluiten of een kind adopteren. Alles wat je in zo een geval moet regelen met de overheid of waar je recht op hebt, wordt – na het beantwoorden van een beperkt aantal vragen – voor je op een rijtje gezet.

In 2023 en verder worden de volgende mijlpalen hieraan toegevoegd:

---

<sup>4</sup> Visie op Dienstverlening | Publicatie | Werk aan Uitvoering

<sup>5</sup> Overzicht levensgebeurtenissen | Levensgebeurtenissen | Rijksoverheid.nl

Mijlpaal:	Toelichting:	Gereed
Doelgroepen proactief informeren over de persoonlijke overzichten die voor levensgebeurtenissen kunnen worden samengesteld.	Alleen het aanbod van informatie geeft geen garanties dat mensen die informatie daadwerkelijk kunnen vinden. Stap voor stap worden de persoonlijke overzichten, die voor de verschillende levensgebeurtenissen kunnen worden samengesteld, op de juiste plek onder de aandacht van de doelgroep gebracht.	Doorlopend
Integreren van informatie over diensten en producten van decentrale overheden in het kader van de Single Digital Gateway (SDG) <sup>1</sup> .	De burger vult op de website Nederland Wereldwijd (NWW) <sup>2</sup> de naam van zijn gemeente in en krijgt dan specifieke informatie te zien over hoe hij iets met zijn gemeente kan regelen.	Q1 2023
Realiseren overheidsbrede feedbacktool.	De burger kan laagdrempelig aangeven hoe hij overheidsdienstverlening ervaart.	Q3 2023
Persoonlijke hulp bij het opzoeken van informatie, onder andere voor burgers die minder digitaal vaardig zijn.	De burger wordt bij het informatiepunt digitale overheid geholpen bij het verkrijgen van een persoonlijk overzicht bij levensgebeurtenissen.	Q3 2023
De eerste praktische informatie over publieke dienstverlening wordt gebundeld en in samenhang (overkoepelend over alle publieke dienstverleners) aangeboden op Nederlandwereldwijd.nl en rijksoverheid.nl.	In 2023 werken we aan de samenvoeging van beide kanalen (begin 2024), zodat er echt één plek ontstaat voor alle dienstverlening. De burger kan steeds meer informatie vinden over de dienstverlening van de Nederlandse overheid op een (digitale) plek. Voor Nederlanders in Nederland is dat eerst dan nog rijksoverheid.nl en voor Nederlanders in het buitenland is dat eerst nog Nederlandwereldwijd.nl. Er wordt begonnen met de 10 meest gebruikte levensgebeurtenissen en bijbehorende klantreizen, die dan (nog) beter toegankelijk zijn.	Q3 2023
Uitbreiden informatie door aanbieden nieuwe levensgebeurtenissen.	Het aantal checklists voor levensgebeurtenissen op rijksoverheid.nl (de basisuitvoering zoals die nu ook al wordt aangeboden) is uitgebreid van 30 naar ca 40. Van deze 40 levensgebeurtenissen zijn de 10 die het meest worden gebruikt al overgezet naar de nieuwe website.	Eind 2023
Als burger vind ik op 1 plek alle praktische informatie over publieke dienstverlening.	Zoals in voorgaande mijlpalen aangegeven vindt de (door)ontwikkeling van de (nieuwe) website stap voor stap plaats. In het eerste kwartaal van 2024 is de hoeveelheid praktische informatie die is overgezet, én aangevuld met informatie vanuit bijvoorbeeld gemeenten dusdanig dat dit moment gemarkeerd kan worden als livegang van de nieuwe website. De informatie is dan geïntegreerd met de informatie die al te vinden was op NWW en wordt in samenhang en op een toegankelijke manier volgens het concept van NWW aangeboden. Daar waar informatie nog niet is aangevuld, wordt in eerste instantie direct doorverwezen naar de relevantie pagina's op de betreffende websites.	Q1 2024

<sup>1</sup> Single Digital Gateway Single Digital Gateway – Digitale Overheid

<sup>2</sup> www.nederlandwereldwijd.nl

Naast de verbeteringen op het gebied van de (digitale) informatievoorziening is eind 2023 de klantcontactfunctie dusdanig ingericht dat Klantcontactcentra elke burger kunnen helpen die belt. Ook wordt er gewerkt aan een samenwerkingsstructuur die helpt om keten overstijgend informatie in samenhang aan te kunnen bieden, ongeacht welk kanaal hiervoor gebruikt wordt. Zo krijgen mensen die de website bezoeken, bellen of bijvoorbeeld een balie bezoeken altijd dezelfde informatie.

### Stand van zaken moties

Het mag duidelijk zijn dat ik mensen, ongeacht hun verblijfslocatie, passende inclusieve dienstverlening wil blijven bieden. Bij dienstverlening

door de overheid mag cf. de Algemene wet bestuursrecht (Awb) het enkel gebruik van de elektronische weg niet worden voorgeschreven, tenzij dit per wet wordt geregeld. Met de recente wijziging van de Awb krijgen mensen het recht op passende ondersteuning bij het verkeer met de overheid. De invulling hiervan wordt aan bestuursorganen gelaten. Op deze wijze kan recht worden gedaan aan de aard van de specifieke dienstverlening en heeft het betreffende bestuursorgaan de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning het beste past. Deze regeling in de Awb dekt de strekking van de motie Leijten en de motie Kathmann deels, aangezien de regeling zich tot bestuursorganen richt. In de motie Kathmann wordt ook gevraagd naar de zorgverzekeraars en woningcorporaties. Dit zijn geen bestuursorganen binnen de overheid, daarom geldt voor hen deze verplichting niet. Omdat we de publieke dienstverlening inrichten en verbeteren op een manier waardoor burgers hier gemakkelijk gebruik van kunnen maken, is er ook aandacht voor het bieden van passende ondersteuning voor andere organisaties (dan bestuursorganen) die een publieke taak uitvoeren. Een mooi voorbeeld hiervan is het domein overstijgend loket bij een zorgverzekeraar in Noord-Nederland. De medewerkers van het loket denken vanuit een gidsfunctie mee met de sociaal werkers van de wijk-/gebiedsteams, zodat iemand zo snel mogelijk de juiste zorg krijgt op de juiste plek. De vragen die binnenkomen worden geregistreerd om te bezien of je vanuit het gemeentelijk en medisch domein er iets aan kunt doen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A.C. van Huffelen