

Vergaderjaar 2023–2024

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 350

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR ARMOEDEBELEID, PARTICIPATIE EN PENSIOENEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 februari 2024

In de publieke dienstverlening krijgt de overheid gezicht voor mensen, ondernemers en bedrijven (vanaf hier: mensen). Het contact en de ondersteuning die we als overheid bieden is bepalend voor het vertrouwen van de samenleving in de overheid.

Stappen gezet maar we zijn er nog niet

Met het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WaU) zijn de afgelopen jaren grote en kleinere stappen voorwaarts gezet. De aandacht voor goede publieke dienstverlening en de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving is gegroeid. Daarnaast is er ook steeds meer aandacht voor het perspectief van iedereen die gebruikmaakt van de dienstverlening, doenbaarheid en digitale inclusiviteit. Tegelijkertijd zijn we er nog niet. Niet alle mensen weten de overheid gemakkelijk te vinden, komen in de knel doordat ze niet bekend zijn welke regeling er voor hen zijn of de overheid kan hen niet altijd voldoende helpen. Mensen ervaren soms dat de overheid niet levert of onvoldoende aandacht heeft voor de zorgen. Met het programma Werk aan Uitvoering (WaU) blijft de overheid de handen ineenslaan voor een menselijke, wendbare en toekomstbestendige dienstverlening.

Er is teruggekeken naar wat is bereikt. En wat er nodig is om de komende jaren de doelstellingen van WaU te realiseren om zo de publieke dienstverlening overheidsbreed te verbeteren.

We hebben als kabinet, met de ministeries, uitvoeringsorganisaties, medeoverheden en politiek ervoor te zorgen dat mensen zich begrepen voelen en daadwerkelijk geholpen worden. En daardoor het vertrouwen in de overheid toeneemt. Met deze brief biedt het kabinet u de voortgangsrapportage WaU (bijlage 1) en de herijking WaU aan (bijlage 2).

De voortgangsrapportage (bijlage 1) laat zien wat in het afgelopen jaar door ministeries, publieke dienstverleners en medeoverheden is bereikt om de publieke dienstverlening te verbeteren. In de herijking WaU laten we zien waar we gezamenlijk meer impact willen maken.

Stap-voor-stap richting de grote ambities

Er is en wordt vanuit een grote ambitie met veel energie gewerkt aan toegankelijke en passende dienstverlening. In de voortgangsrapportage komen de volgende hoofdlijnen naar voren:

- Om écht te helpen, komen veel organisaties met oplossingen met ruimte voor dienstverlening op maat en maatwerkoplossingen. Met als doel die mensen gericht te helpen die niet met de standaardprocessen uit de voeten kunnen of waarvoor de generieke regel niet passend is.
- We zien mooie voorbeelden in de digitale dienstverlening. Zo zijn er meer dan 650 informatiepunten Digitale Overheid ingericht in bibliotheken waar mensen terecht kunnen met vragen over de digitale overheidsdienstverlening. Denk hierbij aan vragen over bijvoorbeeld DigiD.
- Belangrijke stappen zijn gemaakt in beleidsvorming. Om de behoeften van de samenleving en publieke dienstverleners nog beter te betrekken bij het maken van beleid zijn instrumenten hiervoor verbeterd. Deze instrumenten zijn er, maar er blijft aandacht nodig om de verschillende perspectieven echt onderdeel te laten zijn bij de vorming van beleid.
- In de ambtelijke samenwerking vinden meer gesprekken plaats over de uitvoering en de dilemma's. En is er meer oog voor sturing op publieke waarden om zo gezamenlijk de samenleving beter te kunnen helpen. Er wordt hard gewerkt om dit nog meer in de praktijk te brengen.
- Aan de politiek zijn dilemma's in de uitvoering inzichtelijk gemaakt. Meer dan 40 uitvoeringsorganisaties en publieke dienstverlening hebben hiervoor een knelpuntenbrief of Stand van de Uitvoering uitgebracht. We zien een wisselende opvolging hiervan. Zo worden de Standen van de Uitvoering bijvoorbeeld nog niet structureel in Kamercommissies besproken. Met het signaleren van de knelpunten alleen zijn we er nog niet, deze knelpunten moeten echt dienen als input voor de ontwikkeling of aanpassing van huidig of nieuw beleid. Hiervoor moet het gesprek tussen uitvoering, beleid en politiek plaatsvinden, zodat we in gezamenlijkheid knelpunten op kunnen gaan lossen.

Een publieke dienstverlening die aansluit op de behoeften van mensen (ondernemers) en bedrijven is een flinke opgave die een lange adem vraagt. De voortgangsrapportage laat zien dat er mooie stappen zijn gezet waar we gezamenlijk de komende jaren mee door willen en moeten gaan. Daarnaast vraagt een aantal thema's om nog meer aandacht. Dit blijkt ook uit de Staat van de Uitvoering. Zoals het toenemen van de complexiteit in de dienstverlening van de overheid door te veel verfijningen en wijzigingen binnen wet -en regelgeving. Ook belemmeringen voor gegevensdeling en uitwisseling onderling is een belangrijk thema dat aangepakt moet worden om goede dienstverlening te kunnen bieden. De toenevende schaarste in personele arbeid en financiële middelen vraagt om gerichte oplossingen. Tot slot vraagt intensieve samenwerking met de politiek blijvende aandacht in alle opgaven. De vernieuwing van onze gezamenlijke aanpak geven we verder vorm in deze herijking van WaU.

Gezamenlijk impact maken

Publieke dienstverleners, ministeries, medeoverheden en toezichthouders blijven gezamenlijk inzetten op een toekomstbestendige dienstverlening. We doen dit samen met de samenleving én de politiek.

Met de herijking zetten we een nieuwe fase van het programma WaU in. De herijking WaU is het vervolg op de huidige werkagenda en de zes sporen¹. Op vier thema's gaat het kabinet *gezamenlijk versnellen* omdat deze essentieel zijn voor de publieke dienstverlening aan de samenleving en deze thema's niet door organisaties afzonderlijk kunnen worden opgepakt. Om daadwerkelijk veranderingen te realiseren, elkaar te versterken en van elkaar te leren vragen deze opgaven dat we hier samen energie op zetten. De ingezette veranderingen worden *doorgezet en uitgebouwd*. De publieke dienstverleners, medeoverheden en ministeries zijn hier zelf aan zet om de publieke dienstverlening te verbeteren.

Op de volgende vier thema's gaan we gezamenlijk versnellen:

- we gaan aan de slag met een aanpak om overheidsbreed wet- en regelgeving en uitvoering eenvoudiger te maken. Ministeries, publieke dienstverleners en medeoverheden zetten hier zelf op in. Vanuit WaU delen we de rode draden hieruit. Zo komen we tot uitgangspunten die helpen om te vereenvoudigen. Zodat degenen die afhankelijk zijn van de publieke dienstverlening, meer zekerheid en voorspelbaarheid, begrijpelijke rechten en plichten en eenvoudige toegang tot ondersteuning gaan ervaren;
- we blijven inzetten op het gemakkelijker kunnen delen van gegevens zodat mensen eenvoudiger, sneller en beter geholpen kunnen worden. Juist voor hen die de overheid het hardst nodig hebben;
- we zetten in op onderzoek en op het samen overheidsbreed in gesprek gaan over schaarste in personeel en financiële middelen en het effect hiervan op publieke dienstverleners en de publieke dienstverlening. We kijken samen naar de keuzes die gemaakt moeten worden en wat nodig is om nieuwe ambities en beleid uit te kunnen blijven voeren. Als we als overheid niet (meer) kunnen voorzien van diensten aan de samenleving of als we keuzes hierover niet delen, dan heeft dit impact op het vertrouwen in de overheid;
- we gaan en blijven met de politiek, vanuit onze gezamenlijke belangen, in gesprek over het oplossen van knelpunten in de publieke dienstverlening en hoe we die duurzaam blijven verbeteren.

De stappen die we al hebben gezet gaan we verder *doorzetten en uitbouwen* door:

- te werken aan een gelijkwaardige samenwerking binnen de overheid tussen beleid, uitvoering en medeoverheden en meer inzetten op het gebruik van de bestaande kaders, zoals bijvoorbeeld op uitvoeringsanalyses en -toetsen;
- te zorgen voor realistisch beleid dóór ervoor te zorgen dat beleid aansluit op de leefwereld van mensen;
- het gezamenlijk oplossen van knelpunten, zoals genoemd in de Standen van de Uitvoering en knelpuntenbrieven;
- blijvend in te zetten op een toekomstbestendige dienstverlening, het versnellen van de digitale agenda en het op orde brengen van de basis, de kennis en kunde van mensen werkzaam bij de overheid en de statuur van de uitvoering.

Tot slot vinden we het belangrijk te benadrukken dat fundamentele veranderingen nodig zijn om de publieke dienstverlening duurzaam te

¹ Aanbieding programma WAU en werkagenda voor de uitvoering | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

verbeteren. Dat vraagt om het doorbreken van patronen en cultuur. Dit vergt tijd.

Het vraagt om een gezamenlijke inspanning van alle betrokken partijen: beleidsmakers, publieke dienstverleners, medeoverheden, de politiek én het betrekken van de samenleving. De benodigde veranderingen moeten we stap voor stap – gezamenlijk -doen, waarbij we van elkaar leren en zo de publieke dienstverlening verbeteren. Ook is het belangrijk om als overheid en politiek keuzes te maken, transparant te zijn over de gemaakte keuzes en de daarbij gekozen prioriteiten. En goed te communiceren over de dilemma's die daarbij een rol spelen. Zodat we waarmaken wat we beloven en werken aan goede publieke dienstverlening. Om zo het vertrouwen van de samenleving in de overheid én de politiek terug te winnen.

Zo werken we aan de uitvoering en zorgen we ervoor dat we het als overheid iedere dag een stapje beter doen. Voor de samenleving.

Bij deze bied ik uw Kamer als coördinerend Minister Werk aan Uitvoering, namens het kabinet, de voortgangsrapportage WaU en de Herijking van WaU aan.

De Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen,
C.J. Schouten