

Vergaderjaar 2023–2024

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**29 362**

**Modernisering van de overheid**

**Nr. 1099**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 december 2023

Werken aan toegankelijke, proactieve en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening is de uitdaging waar we als publieke en private dienstverleners met een publieke taak voor staan. Waarbij bijzondere aandacht is voor mensen die (tijdelijk) minder-zelfredzaam zijn en een samenloop van problematiek kennen, waarbij meerdere organisaties betrokken zijn. Of waarbij we gezamenlijk mensen aan de voorkant preventief kunnen ondersteunen en de weg wijzen, nog voordat ze zelf een beroep moeten doen op de overheid. Stap voor stap wordt onze overheidsdienstverlening inclusiever, toegankelijker en proactiever en mijn ambitie is om daarop de komende jaren voort te bouwen.

Digitalisering is tegenwoordig de basis onder veel van ons overheidshandelen, zowel online als fysiek. Het is zoeken naar een balans tussen digitale en menselijke verbinding. Dit geldt ook voor publieke dienstverlening, die via een mix van fysieke en digitale kanalen en middelen (nog) beter aansluiting moet vinden bij de context en leefwereld van mensen. Mensen moeten op goede en rechtvaardige publieke dienstverlening kunnen vertrouwen, zonder dat ze daarom hoeven te vragen. Dit vraagt om een transformatie van de overheidsbrede publieke dienstverlening, om andere manieren van denken om zo tot nieuwe oplossingen te komen. Hierbij gaat het niet alleen om de direct zichtbare «voorkant» van dienstverlening aan burgers en ondernemers, het gaat ook om de «achterkant», waarin publieke organisaties onder de motorkap samenwerken om bijvoorbeeld onderling betrouwbare gegevensuitwisseling te realiseren om maatschappelijke opgaven zoals de energietransitie, de woningopgave en het bestrijden van ondermijning het hoofd te bieden.

In deze brief informeer ik u over de voortgang op de initiatieven voor de verbetering van overheidsbrede dienstverlening. Zoals op de loketfunctie van de overheid, waarbij ik aandacht besteed en invulling geef aan de van

het lid Bikker c.s.<sup>1</sup>. Ik deel met u de belangrijkste resultaten van de quick scan naar wettelijke blokkades om informatie uit te wisselen en samen te werken en wat er nodig is om deze blokkades op te heffen. Ook informeer ik u over de voortgang op proactieve dienstverlening, levensgebeurtenissen en, in relatie tot de motie van het lid Kathmann<sup>2</sup>, over de mogelijkheden die er zijn om op een niet digitale manier, zoals telefonisch of op papier, gebruik te maken van de publieke dienstverlening. In de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer is geregeld dat er altijd een niet-digitaal alternatief voor het verkeer tussen overheid en burgers en overheid en ondernemers blijft bestaan. Vanuit mijn departement wordt tevens samen met de publieke dienstverleners gewerkt aan een meerjarenplan voor publieke dienstverlening, waarin aandacht is voor de juiste balans tussen digitale en niet-digitale dienstverlening, welke in Q2 2024 gereed is. Daarnaast heb ik gesprekken gevoerd met zorgverzekeraars, woningcorporaties en banken, waarvan ik de uitkomsten in deze brief met u zal delen. Daarmee geef ik invulling aan de motie van het lid Kathmann c.s. Tot slot heb ik u eerder via de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren geïnformeerd dat ik ga inzetten op innovatieve en proactieve dienstverlening om mensen te helpen waar nodig. In dat kader ondersteun ik de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen bij de aanpak geldzorgen, armoede en schulden.

### **Context**

Ik werk langs twee perspectieven aan het verbeteren van de overheidsbrede dienstverlening:

1. Mensen nemen zelf het initiatief om naar een dienstverlener toe te gaan: **de loketfunctie van de overheid.**
2. Mensen ontvangen proactief informatie van een dienstverlener of maken automatisch gebruik van regelingen waarop ze recht hebben: **proactieve dienstverlening.**

Vaak vormen Levensgebeurtenissen de aanleiding voor mensen om zaken te moeten regelen of contact te zoeken. Zij vormen een rode draad langs de beide perspectieven en zijn ook het vliegwiel voor uitwerking van specifieke verbeteracties op het terrein van publieke dienstverlening. De uitwerking van de perspectieven wordt ondersteund met de ontwikkeling van standaarden en kaders (inclusief onderzoek, kennisdeling en bewustwording) voor publieke dienstverlening.

Daarbij verlies ik innovatieve ontwikkelingen als generatieve AI niet uit het oog. Het komende jaar zal ik onderzoeken hoe generatieve AI kan bijdragen aan verschillende aspecten van publieke dienstverlening. Met oog voor zowel de kansen als de risico's.

### **Loketfunctie van de overheid**

De loketfunctie van de overheid is voor alle burgers en ondernemers, waarbij het zinvol is onderscheid tussen beide doelgroepen te maken, zoals ook nu al gebeurt. Burgers en ondernemers willen in de eerste plaats goed worden geholpen en respectvol en empathisch worden behandeld. Zij willen dat de overheid hun vraag, situatie of probleem begrijpt en daar op een passende manier op inspeelt. Dé burger of dé ondernemer bestaat niet. Mensen verschillen. De menselijke maat in dienstverlening betekent dat we rekening houden met deze verschillen. Maar in algemene zin kan worden gesteld dat burgers en ondernemers baat hebben bij dienstverlening die zo eenvoudig, toegankelijk en inclusief mogelijk is georganiseerd. En die recht doet aan hun zelfstandigheid.

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 36 200 VII, nr. 32

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2021–2022, 26 643, nr. 832

Mensen willen zelf kunnen kiezen op welke manier ze gebruik maken van de dienstverlening van de overheid (click, call, face). De loketfunctie dient rekening te houden met specifieke behoeften aan ondersteuning van burgers en ondernemers. Terwijl de ene burger of ondernemer prima in staat is op eigen kracht zaken te doen met de overheid, heeft een ander juist behoefte aan ondersteuning. Bij deze ondersteuning is het allerbelangrijkste dat er «geen verkeerde deur» kan zijn.

In het kader van de loketfunctie van de overheid werk ik in samenhang aan onder andere de volgende initiatieven.

#### *Inrichten effectieve overheidsbrede loketten*

Het inrichten van overheidsbrede loketten is een groot ontwerp- en veranderingstraject waarbij veel partijen een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor verkenning, ontwikkeling en realisatie van overheidsbrede loketten. In Q2 van 2024 volgt een gedragen advies over hoe deze overheidsbrede loketten eruit zouden kunnen zien, waarbij met name de invulling van de rol van overheidsdienstverlener en de inzet op de benodigde professionellijnen (directe telefoonlijnen tussen professionals bij de publieke dienstverleners) aandacht krijgen. Daarna wordt dit gefaseerd en via een verantwoord ontwerpproces geïmplementeerd. Dat advies is gebaseerd op ervaringen van bestaande loketinitiatieven, onderzoek en de overheidsbrede loketten die zijn ingericht in Amsterdam, Utrecht, Enschede en Hoorn. In deze praktijkinitiatieven heeft een overheidsdienstverlener tijd voor het goede gesprek met de burger én de beschikking over een netwerk van professionellijnen. Hiermee kan direct contact worden gelegd met een landelijke uitvoeringsorganisatie of een gemeentelijke organisatie om de vraag van de burger in gezamenlijkheid te beantwoorden of problemen direct op te lossen.

#### *Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)*

De Algemene Rekenkamer (ARK) heeft begin 2023 onderzoek gedaan naar de IDO's. In het Jaarverslag 2022 van BZK erkent de ARK de sociaal-maatschappelijk functie van de IDO's, maar trekt zij ook kritische conclusies over het bereik ervan en de gestelde doelen. Al voor verschijning van het onderzoek van de ARK heb ik een aantal veranderingen in gang gezet om het bereik van de IDO's te vergroten. Hierbij gaat het om het inrichten van een regierol voor gemeenten en inzet op IDO's buiten de muren van de bibliotheek. Deze maatregelen laten inmiddels hun effect in de praktijk zien: het aantal vragen dat wordt gesteld in het IDO stijgt. In de eerste drie kwartalen van 2023 zijn 51.097 vragen geregistreerd. Ter vergelijking: van 2019 tot met 2022 werden er ruim 71.000 vragen geregistreerd in totaal, waarvan 46.102 in 2022. De geboden hulp in het IDO is vooral praktisch van aard: hulp bij het installeren van een app (DigiD), het aanvragen van een account of hulp bij het invullen van formulieren. Ook wordt er vaak gezamenlijk met de bezoeker informatie opgezocht op de computer. IDO-medewerkers geven aan dat bezoekers in hoge mate tevreden zijn: zij waarderen met name het persoonlijke contact en de tijd die genomen wordt om hen te helpen.

Uit een analyse van de VNG blijkt dat de samenwerkingsrelatie tussen gemeenten en bibliotheken nog in ontwikkeling is. Dat heeft te maken met het feit dat de wijziging van het stelsel pas recent is doorgevoerd. De meeste gemeenten hebben nog geen beleid op de IDO's geformuleerd en zetten de middelen die zij ontvangen door naar de bibliotheek. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) concludeert dat er potentie voor goed partnerschap tussen gemeenten en bibliotheken is. Alle

partijen staan welwillend tegenover de samenwerking en zien de toegevoegde waarde ervan in.

Naar aanleiding van het onderzoek van de ARK naar de IDO's heb ik laten analyseren wat mensen kwetsbaar maakt in het contact met de overheid en welke ondersteuningsbehoeften er zijn. Deze analyse benadrukt dat het belangrijk is om gevoelens van mensen te horen en erkennen, het sociaal-maatschappelijk netwerk te versterken en doorverwijzingen te verminderen. Verder is het van belang om toegankelijke en begrijpelijke informatie aan te bieden, persoonlijk en fysiek contact te faciliteren en voorzieningen en contact op maat aan te bieden. Ook laat de analyse zien dat mensen met beperkte basisvaardigheden in de huidige sterk digitaliserende samenleving met name behoefte hebben aan formele en informele helpers vanuit hun sociale netwerk. Ze zoeken een laagdrempelig en fysiek contactpunt waar zij hun vragen kunnen stellen en alternatieve kanalen voor communicatie als zij niet digitaal kunnen of willen communiceren. En daarnaast het «versimpelen» en toegankelijker maken van informatie vanuit de overheid. De IDO's in hun huidige vorm sluiten tot op bepaalde hoogte aan bij de algemene ondersteuningsbehoeften. Daarom breng ik door middel van gesprekken met mensen in kaart welke ondersteuningsbehoeften ze nodig hebben. Dit met als doel te komen tot een beleidstheorie rond persoonlijke en lokale ondersteuning van mensen die moeite hebben om zaken met de overheid te regelen. Ook breng ik het effect van de IDO-dienstverlening buiten de muren van de bibliotheek in kaart en richt ik praktijkinitiatieven in om het effect van de samenwerking tussen IDO's en overheidsbrede loketten inzichtelijk te krijgen. Dit leidt tot beleidsinstrumenten (zowel individueel als in gezamenlijkheid of integraal), die beter aansluiten op waar mensen behoefte aan hebben. Halverwege 2024 wordt de Kamer over de voortgang en resultaten geïnformeerd.

#### *Realisatie overheidsbreed portaal publieke producten en diensten*

Ik werk aan de verbetering van de digitale toegang tot informatie over publieke dienstverlening, waaronder de realisatie van een overheidsbreed portaal waar informatie over publieke producten en diensten in samenhang wordt aangeboden. De eerste versie van dit portaal wordt in het tweede kwartaal van 2024 online gezet. De informatie op dit portaal is geordend vanuit het perspectief van mensen, waarbij levensgebeurtenissen centraal staan, en wordt stapsgewijs uitgebreid met meer informatie.

#### *Ontwikkeling strategie hoe de burger, ongeacht het kanaal, goed geholpen wordt*

Daarnaast ga ik door met de ontwikkeling van een kanaalstrategie die zich richt op inclusieve en naadloze interactie met burgers en ondernemers. Burgers en ondernemers kiezen zelf hun voorkeurskanaal in hun contact met de overheid en hebben altijd inzicht in hun persoonlijke gegevens en lopende zaken. Zij ervaren in de MijnOmgevingen van de verschillende overheidsorganisaties dat op steeds meer onderwerpen als één overheid wordt samengewerkt. In 2024 laat ik een MijnZaken functionaliteit, die in 6 gemeenten is getest, in 20 gemeenten implementeren. Deze functionaliteit geeft burgers en overheidsprofessionals inzicht in de status van hun (aan)vragen.

#### *Aanpak knelpunten gegevensuitwisseling*

Om de loketfunctie te kunnen realiseren wil ik wettelijke blokkades die het uitwisselen van gegevens in de weg staan zoveel als mogelijk oplossen. Op basis van een quick scan (ter uitvoering van de motie van het lid

Bikker<sup>3</sup> zie ook bijlage 1) heb ik de belangrijkste wettelijke/juridische knelpunten in kaart gebracht en ga ik in op de vraag hoe ik aan het oplossen van deze knelpunten gevolg ga geven. Het Netwerk Publieke Dienstverleners<sup>4</sup> heeft eerder de technische knelpunten in kaart gebracht.

Uit de analyse blijkt dat het soms ontbreekt aan een juridische grondslag om gegevens te kunnen delen, of dat beperkingen in de sectorale wetgeving zorgen voor knelpunten, omdat zij de, onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) beschikbare ruimte verkleinen. Ook het ontbreken van doelbindingen voor het verwerken en delen van gegevens zorgt voor blokkades. Ten aanzien van zowel de privacywetgeving als de sectorale wetgeving spelen tussen overheidsorganisaties daarnaast ook interpretatieverschillen een rol, waardoor gegevens niet worden gedeeld. En tot slot draagt een gebrek aan kennis over de AVG en van toepassing zijnde andere wet- en regelgeving onder sommige publieke professionals bij aan handelingsverlegenheid, waardoor gegevens niet altijd worden gedeeld.<sup>5</sup>

In verschillende programma's<sup>6</sup> is aandacht voor deze problematiek (zie ook bijlage 1), maar voor het oplossen van bovenstaande knelpunten is meer nodig. Daarom werk ik samen met de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, de Minister van Justitie en Veiligheid, de Minister voor Rechtsbescherming, de Minister voor Langdurige Zorg en Sport, de Staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst, de Staatssecretaris Toeslagen en Douane en het Netwerk Publieke Dienstverleners aan een versnellingsaanpak gegevensdeling.

Om te voorkomen dat gegevens niet gedeeld worden door een gebrek aan kennis over de AVG biedt het al opgerichte Juridisch Netwerk binnen het traject van het inrichten van overheidsbrede loketten een laagdrempelige vraagbaakfunctie en praktische handvatten. Onder andere door het inzichtelijk maken van datgene wat nu al mogelijk is op basis van generieke casuïstiek.

Ook ben ik in november 2023 gestart met de inrichting van een interbestuurlijk triageloket voor gegevensdeling. Het doel van triage is om met een gedragen advies over de mogelijke oplossingsrichting gegevensdeling mogelijk te maken en kennis te vergaren over (on)duidelijkheden over de knelpunten, en om deze kennis vervolgens ook te kunnen delen. Hoewel triage een zwaarwegend advies kan zijn, blijft het de verantwoordelijkheid van de bewindspersonen en bestuurders van publieke dienstverleners welke oplossing uiteindelijk wordt gekozen. Dit triageloket begint informeel en bouwt voort op de bestaande pilot «Adviesfunctie verantwoord datagebruik» dat in het kader van de Interbestuurlijke Datastrategie loopt. Bij vraagstukken waarbij waarden kunnen schuren, zoals bestaanszekerheid en privacy, wordt de dialoog gefaciliteerd. Op de langere termijn werk ik aan het creëren van een algemene wettelijke grondslag voor het delen van gegevens tussen overheidsorganisaties ten behoeve van proactieve ondersteuning en dienstverlening aan mensen (waaronder het opvragen of raadplegen van daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens bij andere overheidsorganisaties).

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 36 200 VII, nr. 32

<sup>4</sup> Netwerk van publieke dienstverleners (pleio.nl)

<sup>5</sup> Eindrapport\_knellende\_mechanismen\_definitief\_002\_.pdf (hva.nl)

<sup>6</sup> Het Programma Werk aan Uitvoering, het Programma Innovatie Gegevensuitwisseling Sociale Zekerheid, het Programma Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek, de Overheidsbrede Loketten, de Interbestuurlijke Datastrategie (IBDS), en de Staat van de Uitvoering/Standen van de Uitvoering.

Naast de belemmeringen die in het kader van de motie van het lid Bikker c.s.<sup>7</sup> zijn geïnventariseerd spelen er tot slot ook knelpunten als gevolg van verouderde ICT-systemen (legacy-problematiek) en technische problemen (gebrek aan standaarden, dubbele opslag van gegevens waardoor onjuistheden ontstaan en een verschil in semantiek). Over de aanpak van deze knelpunten is uw Kamer separaat geïnformeerd in de kabinetsreacties op de Staat van de Uitvoering<sup>8</sup>, het IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid<sup>9</sup> en de voortgangsrapportage Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren<sup>10</sup>.

### **Proactieve dienstverlening**

De ambitie voor de komende jaren is dat mensen publieke dienstverlening proactief aangereikt krijgen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een gebeurtenis in hun leven. Proactieve dienstverlening kenmerkt zich door de focus te leggen op versimpelen en aanreiken (de proactieve houding van een overheid die aan zet is in plaats van de burger of ondernemer) en door preventie mogelijk te maken door betere/nieuwe signalering van problemen te ontwikkelen.

Met het meer proactief inrichten van de dienstverlening draag ik bij aan het oplossen van en / of omgaan met de complexiteit van de dienstverlening en het niet-gebruik van regelingen. Samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil ik een persoonlijk digitaal regelingenoverzicht ontwikkelen, waarmee mensen gepersonaliseerd advies krijgen over lokale, regionale en nationale regelingen waar zij recht op hebben en die zij kunnen aanvragen. Een van de doelen is om via deze toepassing mensen middels notificaties te informeren wanneer mogelijk hun recht op regelingen is veranderd. Het komende half jaar laat ik verkennen welke stappen (juridisch, technisch en financieel) hiervoor nodig zijn en of en hoe een dergelijke toepassing haalbaar is. De focus ligt in eerste instantie op niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen. Op termijn zal ik dit verbreden naar andere domeinen, ook gericht op ondernemers.

Rondom de levensgebeurtenis «18 jaar» geef ik invulling aan de mogelijkheden om de dienstverlening proactief in te richten met als specifieke speerpunten het voorkomen van schulden en het bieden van schuldhelpverlening. Voor ondernemers onderzoek ik het proactief inrichten van de dienstverlening in het kader van de levensgebeurtenis «overlijden van een ondernemer». Daarnaast richt ik mij op vroegsignalering. In samenwerking met het CBS doe ik onderzoek naar de risicofactoren voor armoede en ben ik bezig met een dashboard waarin de resultaten beschikbaar worden gemaakt zodat mensen in risicogroepen sneller en betere dienstverlening kan worden aangeboden. In samenwerking met het ELSA-lab armoede en schulden, ontwikkeld door Brightlands Smart Services Campus, verken ik innovatieve manieren om te voorkomen dat mensen in de schulden of armoede terecht komen. ELSA staat voor Ethical, Legal en Societal Aspects van data science en Artificial Intelligence (AI). Hierbij kijk ik naar de juridische, ethische en maatschappelijke kaders waarin AI in oplossingen voor armoede en schulden kan voorzien. Hoewel dit project gericht is op vroegsignalering, gaat het eveneens in op manieren waarop mensen uit de armoede kunnen komen. Ik werk hierbij nauw samen met ervaringsdeskundigen.

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 36 200 VII, nr. 32

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 29 362, nr. 336

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 29 362, nr. 328

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2022–2023, 26 643, nr. 1055

De Belgische Kruispuntbank laat zien dat overheidsbrede standaardisatie van waarborgen op terrein van privacy, toegang tot data, datakwaliteit en transparantie naar burgers, hand in hand kan gaan met het bieden van proactieve dienstverlening. In Nederland heb ik met de doorontwikkeling van het bestaande stelsel van basisregistraties naar een federatief datastelsel een vergelijkbare ontwikkeling in gang gezet. Ik ga samen met mijn collega, de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, aan de slag met het verder uitwerken en organiseren van deze werkwijze binnen het schuldendomein met als doel om als overheid responsief diensten aan te bieden waar de inwoners van Nederland (wettelijk) recht op hebben.

### **Levensgebeurtenissen**

Zoals ik hierboven al heb aangegeven, zijn levensgebeurtenissen in veel gevallen het vliegwiel waarlangs de verbetering van dienstverlening concreet vorm krijgt. Hierbij werken overheidsorganisaties samen in de keten rond een specifieke levensgebeurtenis aan passende oplossingen voor ervaren problemen in dienstverlening. Per levensgebeurtenis wordt de «reis» die mensen maken in hun contact met publieke dienstverleners in kaart gebracht, waarbij de knelpunten in de bestaande informatievoorziening en dienstverlening worden geïdentificeerd. Op basis van de inzichten die hieruit worden opgedaan, worden de verbeteracties, over de grenzen van individuele organisaties heen, uitgewerkt en gerealiseerd. Zo is in de levensgebeurtenis «ik wil gaan studeren» een overzicht van financiële regelingen voor studenten gerealiseerd. En in de levensgebeurtenis «starten van een onderneming» wordt voor eind van dit jaar de Naamchecker online gezet, die ondernemers helpt bij het zoeken naar de beschikbaarheid van hun bedrijfsnaam.

De doorgevoerde verbeteringen worden ingebed en geborgd bij de verantwoordelijke ministeries en publieke dienstverleners, die ook verbeteringen blijven doorvoeren, vanuit het perspectief van burgers en ondernemers. Goede voorbeelden daarvan zijn de levensgebeurtenissen «ik wil gaan studeren» (vanaf 2023 bij het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen ingebed) en «duurzaam ondernemen» (vanaf 2023 bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat).

In 2024 zet ik, in samenwerking met de meest betrokken publieke dienstverleners en departementen, in op het merkbaar verbeteren van dienstverlening in de levensgebeurtenissen »18 jaar worden«, «kind krijgen», en «werkloos worden». En voor ondernemers onder andere op de levensgebeurtenissen «voor jezelf beginnen», «duurzaam ondernemen» en «ondernemer in zwaar weer».

### **Mogelijkheden niet digitaal gebruik / standaarden voor publieke dienstverlening**

Ik hecht eraan dat de publieke dienstverlening voor iedereen toegankelijk is. Mensen moeten zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik maken van publieke dienstverlening: digitaal of via alternatieve kanalen. De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (die op 9 mei jl. door de Eerste Kamer is aangenomen) regelt het digitale verkeer tussen overheid en burgers, maar zorgt er ook voor dat daarvoor alternatieven blijven bestaan. Mensen hebben het recht om digitaal zaken te doen, maar niet de verplichting daartoe. Het recht voor burgers en bedrijven om te kunnen kiezen voor de papieren weg blijft in de wet verankerd.

De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) introduceert bovendien een zorgplicht die vanaf 1 januari a.s. bestuursor-



ganen verplicht om in hun contacten met burgers en ondernemers zorg te dragen voor passende ondersteuning. Bestuursorganen hebben, gelet op de aard en context van hun dienstverlening, de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning in de rede ligt, maar de ondersteuning moet passend zijn voor de doelgroep. Hiermee zorg ik ervoor dat er altijd een ander kanaal open staat voor mensen die niet digitaal willen of kunnen en dat dienstverleners in hun interactie met mensen zorgen dat zij ondersteuning bieden die passend is voor de doelgroep. De WMEBV geldt alleen voor bestuursorganen en is niet van toepassing op private instellingen zoals woningcorporaties en zorgverzekeraars. Tegelijkertijd leveren deze instellingen wel bepaalde vitale diensten en vind ik het van groot belang dat ook deze voor iedereen toegankelijk en bereikbaar zijn.

Zoals toegezegd ben ik met deze instellingen in gesprek gegaan over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van hun dienstverlening. Bijlage 2 bij deze brief bevat een kort verslag van deze gesprekken. In het eerste kwartaal van 2024 organiseer ik een vervolgoverleg met de voorzitters van deze instellingen en met de betrokkenen bij het programma Toegankelijk Bankieren.

Naast het delen van kennis, belangrijke inzichten en ervaringen wil ik ook tot afspraken komen over het gebruikersvriendelijk en voor iedereen toegankelijk houden van de dienstverlening. Het is van belang om als één overheid voor burgers en ondernemers dienstverlening te leveren die aansluit op hun leefwereld. Daarom zet ik in op het realiseren van een gedeeld beeld en gezamenlijke standaarden en kaders. Deze kunnen helpen bij de transformatie die overheidsorganisaties willen doormaken naar organisaties die in alle facetten van de organisatie de behoefte van mensen centraal stellen.

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