



> Retouradres Turfmarkt 147 2511 DP Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der
Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

DGDOO

Digitale Overheid
Dienstverlening

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag

Onze referentie

2025-0000290166

Datum 18 april 2025
Betreft Antwoorden Kamervragen naar aanleiding van de berichten
'Toegang tot het recht krimpt, terwijl maatwerk faalt' en
'Maatregelen regeerprogramma inkomenszekerheid - waarom
de gemeente aan zet blijft'

Hierbij zend ik u, mede namens de staatssecretaris Digitalisering en
Koninkrijksrelaties, de antwoorden op de vragen van het lid Lahlah (GroenLinks-
PvdA) over de berichten 'Toegang tot het recht krimpt, terwijl maatwerk faalt' en
'Maatregelen regeerprogramma inkomenszekerheid: waarom de gemeente aan zet
blijft'.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

J.J.M. Uitermark

2025Z05642

(ingezonden 26 maart 2025)

Vragen van het lid Lahlah (GroenLinks-PvdA) aan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid en de ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de berichten 'Toegang tot het recht krimpt, terwijl maatwerk faalt' en 'Maatregelen regeerprogramma inkomenszekerheid: waarom de gemeente aan zet blijft'

DGDOO

Digitale Overheid
Dienstverlening

Onze referentie
2025-0000290166

1. Kent u de berichten 'Toegang tot het recht krimpt, terwijl maatwerk faalt' 1) en 'Maatregelen regeerprogramma inkomenszekerheid: waarom de gemeente aan zet blijft' 2)?

Ik ben bekend met deze berichten en ik vind het belangrijk dat de overheid voor iedereen toegankelijk is, ongeacht woonplaats of achtergrond. Daarom zet het kabinet zich in voor een toegankelijke en makkelijk bereikbare overheid. De rol van gemeenten hierbij is essentieel. Dit vraagt om investeringen in toegankelijke, begrijpelijke en samenhangende dienstverlening zodat mensen niet verdwalen en op tijd de ondersteuning krijgen die past bij hun persoonlijke situatie.

2. Deelt u de mening dat als kwetsbare burgers niet in staat zijn om de overheidsdienstverlening of uitkering te krijgen waar zij recht op hebben dat dat ook een signaal is dat het recht niet voor iedereen even toegankelijk is? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Uit diverse onderzoeken blijkt dat de overheid niet voor iedereen even toegankelijk is. Sommige mensen ervaren barrières, bijvoorbeeld door ingewikkelde regels, digitale drempels of doordat ze niet goed weten waar ze moeten zijn. Hiermee kan niet iedereen goed gebruik maken van overheidsdienstverlening. Als het gaat om de toegang tot recht heeft mijn collega, de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, uw Kamer in de brief van december over de voortgang van de aanpak versterking toegang tot het recht aangegeven dat informatie, advies en ondersteuning beschikbaar moeten zijn. Zoals ook in de Kabinetsreactie op het PEFD-rapport¹ staat, is er een grote verscheidenheid aan sociaal juridische dienstverlening. Het is echter niet duidelijk waar problematische 'witte vlekken' in het aanbod zijn. Ter uitvoering van de motie Van Nispen/Palmen² wordt voor de zomer een kwartiermaker benoemd (J&V, BZK, SZW) die verkent hoe een landelijk dekkend netwerk van sociaaljuridische dienstverlening het best vormgegeven kan worden.

3. Deelt u de mening van de in het eerste bericht genoemde ombudsvrouw dat als overheden naast burgers gaan staan en niet tegenover dat dan rechtshulp veel minder nodig zou zijn? Zo ja, waarom en wat heeft u gedaan om hier zorg voor te dragen? Zo nee, waarom niet?

Publieke dienstverlening moet in de basis menselijk, voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn. We werken aan deze basis van de dienstverlening en richten ons specifiek op de transformatie van overheidsorganisaties naar organisaties die dienstverlening ontwikkelen en verbeteren vanuit de leefwereld van mensen. Daarnaast zorgen we dat de feedback vanuit burgers en ondernemers op de goede

¹ [Kabinetsreactie op rapport Parlementaire Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening \(PEFD\)](#)

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2024–2025, 36 600 VI, nr. 9

plek terecht komt, zodat de dienstverlening verbeterd wordt vanuit de leefwereld van mensen en werken we aan begrijpelijke en gebruikersvriendelijke overheidscommunicatie en dienstverlening. Ik ben ervan overtuigd dat een toegankelijke, responsieve en proactieve overheid zorgt dat mensen de dienstverlening van de overheid ervaren als passend bij hun persoonlijke situatie en merken dat ze goed geholpen en ondersteund worden.

DGDOO
Digitale Overheid
Dienstverlening

Onze referentie
2025-0000290166

4. Deelt u de mening van de ombudsvrouw dat “mensen nog steeds van het kastje naar de muur [worden] gestuurd. Echt integraal werken is nog niet wijdverspreid binnen de overheid”? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot het voornemen uit uw Regeerprogramma om “de bereikbaarheid en toegankelijkheid van overheidsorganisaties voor burgers [te verbeteren]” en “het maakt geen verschil bij welk loket de vraag wordt gesteld. De overheid zorgt achter het loket gezamenlijk voor een antwoord op de vraag of een oplossing voor de problemen”? Zo nee, waarom deelt u die mening niet en waaruit blijkt het tegendeel?

5. Wat is er tot nu toe gedaan om de in het Regeerprogramma genoemde doelstellingen om er voor te zorgen dat “de afstand tussen de burger en de overheid zo klein mogelijk is en de overheid menselijk, toegankelijk en nabij is” en “de bereikbaarheid en toegankelijkheid van overheidsorganisaties voor burgers” verbeterd wordt?

Overheidsbreed samenwerken is een complex en langdurig veranderproces. Desalniettemin is er de afgelopen jaren een stevig fundament gelegd en zijn er concrete stappen gezet die invulling geven aan overheidsbreed samenwerken en het principe van ‘altijd de juiste deur’. Uitgangspunt is dat het niet zou moeten uitmaken bij welke instantie of organisatie iemand aanklopt, de overheid werkt collectief aan de oplossing vanuit de beleving van mensen, ongeacht hoe de overheid zelf is georganiseerd. Door mensen direct te helpen of door warm door te verwijzen.

Onder coördinatie van de staatssecretaris van Digitalisering en Koninkrijksrelaties werken we aan overheidsbrede toegankelijkheid en bereikbaarheid van dienstverlening, gezamenlijk met alle publieke dienstverleners, departementen en medeoverheden. Daarmee streven we naar dienstverlening die door mensen wordt ervaren als ware het één-overheid is (de zogenaamde één-overheidsbeleving).

Het aantal lokale praktijkinitiatieven waar integraal wordt samengewerkt door gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties is dit jaar uitgebreid naar 25. Bij deze zogenoemde overheidsbrede loketten hebben overheidsdienstverleners op locatie contact met de burger en kunnen zij gebruikmaken 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. Daarnaast werken de publieke dienstverleners zelf aan een betere bereikbaarheid, toegankelijkheid en nabijheid. Zodat mensen met vragen direct gericht aan de betreffende organisatie daar terecht kunnen.

Van belang is dat dienstverlening wordt aangeboden op plekken die voor mensen logisch en dichtbij voelen. De staatssecretaris van Digitalisering en Koninkrijksrelaties presenteert voor de zomer zijn visie hierop aan de Kamer. In deze visie is een grote rol voor (het versterken van) het lokale ecosysteem en de inbedding daarin van overheidsbrede dienstverlening evenals voor informele helpers en sleutelpersonen. Informele helpers en sleutelpersonen vervullen een betekenisvolle functie voor inwoners, zijn goed verbonden met de lokale

gemeenschap en zijn in staat om groepen te bereiken die voor gemeenten en bekende (gevestigde) uitvoeringsorganisaties soms lastig toegankelijk zijn. Ook werken we aan het proactiever aanbieden van dienstverlening. Het wetsvoorstel proactieve dienstverlening SZW beoogt mogelijk te maken dat UWV, SVB en gemeenten proactieve dienstverlening kunnen inzetten. Dit betekent dat zij mogen onderzoeken wie mogelijk recht heeft op een uitkering of een andere voorziening gericht op inkomensondersteuning, maar daar geen gebruik van maakt. Zij mogen dan contact opnemen met deze mensen en hen ondersteunen als zij een aanvraag voor een uitkering of een voorziening willen doen. Vanuit mijn departement wordt, samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de mogelijkheid onderzocht van een Persoonlijk Digitaal Regelingenoverzicht (PDR). Een PDR beoogt mensen een gepersonaliseerd overzicht te geven van de regelingen waarop zij mogelijk recht hebben en vergemakkelijkt het komen tot een aanvraag ervan.

DGDOO
Digitale Overheid
Dienstverlening

Onze referentie
2025-0000290166

6. Is daardoor de afstand tot de burger kleiner geworden en de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de overheid verbeterd? Zo ja, waar blijkt dat uit? Kunt u dat onderbouwen aan de hand van onderzoeken of cijfermateriaal? Zo nee, hoe kan dat?

Uit kwalitatief onderzoek - gesprekken die gevoerd zijn met bezoekers - blijkt dat mensen in overgrote mate blij zijn met de overheidsbrede dienstverlening zoals geboden vanuit de overheidsbrede loketten. De beleving loopt uiteen van 'tevreden' tot het gevoel dat men echt gered is doordat men contact heeft gehad met een medewerker die echt oog had voor hun probleem. De dienstverlening voorziet in drie basisbehoeften van bezoekers, namelijk contact met iemand die:

- Luistert naar hun verhaal en de tijd neemt om dit te begrijpen, niet vanuit het perspectief van de regelgeving, maar vanuit het perspectief van hun ervaringen.
- Handelt vanuit het belang van de bezoeker binnen het kader van de wet en die diep genoeg graaft om fouten of problemen bij uitvoeringsorganisaties of overheden die de oorzaak zijn van hun probleem op te sporen en aan te pakken.
- De capaciteit heeft om dit verhaal ook te vertalen naar concrete hulp om het probleem op te lossen, of helderheid te bieden als men ergens geen recht op heeft waarom dit het geval is.

7. Herkent u het beeld dat mensen die in armoede leven vaak niet meer in staat zijn om goede keuzes te maken, waardoor zelfs het aanvragen van een toeslag of ondersteuning niet meer lukt? Zo ja, gaat het Wetsvoorstel proactieve dienstverlening SZW waarmee het niet-gebruik van regelingen teruggedrongen moet worden hier verbetering in aanbrengen? En wat is de stand van zaken van deze wet? Zo nee, wat herkent u dan niet?

Het aanvragen van een toeslag of ondersteuning kan voor mensen een onoverkomelijke drempel zijn. Het wetsvoorstel proactieve dienstverlening SZW wil de toegang tot de sociale zekerheid laagdrempeliger maken. Het doel is dat UWV, de SVB en gemeenten mensen actief wijzen waarop zij recht hebben en

helpen bij het aanvragen. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid streeft ernaar het wetsvoorstel in de loop van 2025 bij de Kamer in te dienen.³

DGDOO
Digitale Overheid
Dienstverlening

1) Binnenlands Bestuur, 24 maart 2025, Toegang tot het recht krimpt, terwijl maatwerk faalt
(www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/toegang-tot-het-recht-krimpt-terwijl-maatwerk-faalt).

Onze referentie
2025-0000290166

2) BMC, 19 november 2024, Maatregelen regeerprogramma inkomenszekerheid: waarom de gemeente aan zet blijft
(<https://www.bmc.nl/actueel/maatregelen-regeerprogrammainkomenszekerheid-waarom-de-gemeente-aan-zet-blijft>).

³ Kamerstukken II, 26 448, nr. 796