

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl
www.facebook.com/minbzk
www.twitter.com/minbzk
[www.linkedin.com/company/
ministerie-van-bzk](https://www.linkedin.com/company/ministerie-van-bzk)

Kenmerk
2020-0000595532

Datum 9 oktober 2020
Betreft Voortgangsbericht verbetering dienstverlening en
vermindering regeldruk onder burgers

Bijlage(n)
1

In aanvulling op mijn brief van 29 juni jl. met de geactualiseerde versie van Agenda Digitale Overheid, NL DIGIbeter 2020¹ informeer ik u hierbij over de voortgang op het verminderen van de regeldruk onder burgers. Ik sta in dit voortgangsbericht stil bij de resultaten die zijn gerealiseerd en ga in op de acties en maatregelen waar in de komende periode aan wordt gewerkt.²

Uitgangspunten daarbij zijn het centraal stellen van de mens en het oplossen van belangrijke knelpunten in de contacten met de overheid. Het belang van het aanpakken van deze knelpunten is sinds de uitbraak van het coronavirus alleen maar toegenomen. Voor veel mensen hebben de maatregelen om de verspreiding van het COVID-19 virus tegen te gaan een grote impact op hun dagelijkse leven. Des te belangrijker dat de overheid hen goed ondersteunt. Ik denk daarbij onder andere aan het belang van een overheid die voor iedereen toegankelijk is, begrijpelijk communiceert en erop toeziet dat iedereen (digitaal) mee kan blijven doen. Ook denk ik aan een overheid die extra maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat gevolgen voor kwetsbare mensen zo veel mogelijk beperkt blijven en een overheid die effectief omgaat met mensen met schulden.

Met de lancering van de Direct Duidelijk Brigade op 23 oktober 2019 ben ik een landelijk netwerk voor begrijpelijke overheidstaal gestart met contactpersonen van gemeenten, waterschappen, provincies, uitvoeringsorganisaties en ministeries. Voor het onderling uitwisselen van kennis, ervaring en goede voorbeelden organiseerde de Direct Duidelijk Brigade tot begin maart dit jaar 14 netwerk-bijeenkomsten door het hele land waaraan meer dan 200 gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties deelnamen. Vanwege de beperkingen op fysieke bijeenkomsten sinds medio maart is op 14 mei jl. de Digitale Direct Duidelijk Tour van start gegaan. Dit jaar vinden in totaal 15 Digitale Direct Duidelijk sessies plaats.³ Ook helpen inmiddels al meer dan 100 Brigadeleden anderen lokaal of in de regio met het begrijpelijk maken van teksten.

¹ Kamerstukken II, 2019–2020, 26 643, nr. 700

² Ten opzichte van mijn vorige brief (Kamerstukken II, 2018–2019, 29 362, nr. 276)

³ Zie <https://directduidelijk.gebruikercentraal.nl>. Live nemen aan deze sessies per keer tussen de 75 en 200 ambtenaren deel. De sessies worden daarnaast ook door duizenden bezoekers teruggekeken.

Verder worden er trainingen verzorgd en hulpmiddelen beschikbaar gesteld.⁴ De Direct Duidelijk Brigade stimuleert tot slot ook de inzet van burgerpanels, meeleesgroepen en taalambassadeurs zodat overheden structureel feedback vanuit de eindgebruiker krijgen en ervoor zorgen dat overheidsteksten goed aansluiten op de lezer. Het door mij aan uw Kamer toegezegde aantal brieven dat voor het einde van dit jaar in begrijpelijke taal moet zijn herschreven (toezegging van 1000 brieven en teksten) is met inmiddels 20.000 teksten nu al ruimschoots overschreden.

Om ervoor te zorgen dat in de praktijk meer ruimte voor maatwerk ontstaat, heb ik voor ambtenaren in de praktijk een toolkit en een opleidingsprogramma laten ontwikkelen. Deze toolkit is aan alle gemeenten verstuurd en via de Manifestgroep en Rijksbrede Benchmarkgroep onder alle uitvoeringsorganisaties verspreid.⁵ Dit najaar start ik daarnaast met een aantal experimenten om maatwerkgevallen vroegtijdig in het proces te kunnen identificeren. Tevens wil ik hiermee ambtenaren meer handvatten bieden om daar waar nodig gebruik te kunnen maken van de beschikbare afwijkingsruimte (de discretionaire ruimte) zodat zij sneller een maatwerkoplossing kunnen bieden. Aan deze experimenten nemen zowel uitvoeringsorganisaties als gemeenten deel. Zoals nader toegelicht in de kabinetsreactie "Regels en Ruimte" van 16 januari jl. stimuleer en ondersteun ik samen met andere bewindspersonen tot slot ook de ontwikkeling en deling van kennis en ervaring bij de verschillende overheidsorganisaties.⁶

Met de komst van het coronavirus neemt de schuldenproblematiek in onze samenleving toe. Jongeren vormen daarbij één van de aandachtsgroepen. Een effectieve omgang met jongeren met schulden vraagt bijzondere aandacht omdat zij niet goed passen in de bestaande schuldhelpverleningstrajecten. Verschillende gemeenten experimenteren met speciale trajecten om jongeren met schulden beter te kunnen helpen. Samen met deze gemeenten heb ik een handleiding gemaakt met de belangrijkste bouwstenen om effectiever met hen om te gaan.⁷

Dit zijn een aantal voorbeelden om te illustreren hoe we concreet werken aan de verbetering van de dienstverlening en het verminderen van de regeldruk voor burgers. Een uitgebreidere beschrijving van de resultaten vindt u in de bijlage.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops

⁴ zie www.directduidelijk.nl voor de instrumenten die landelijk beschikbaar worden gesteld en www.gebruikercentraal.nl voor modelbrieven in begrijpelijke taal (en beeld) die met andere overheidsorganisaties worden gedeeld.

⁵ De toolkit "Maatwerk met de Awb" is op 21 oktober 2019 als bijlage bij mijn brief "Vergissingen herstellen in de uitvoering" aan alle gemeenten verstuurd. Zie ook Kamerstukken II, 2019–2020, 26 643, nr. 644.

⁶ Kamerstukken 2019–2020, 29 362 nr. 282

⁷ Deze handleiding wordt op korte termijn via de website van de VNG beschikbaar gesteld.