

Geachte Mevrouw Arib,

Via deze brief willen wij uw aandacht, als voorzitter van de Tweede Kamer, vragen voor het volgende:

De overheidsdienstverlening staat onder druk. Dit is aanleiding voor het instellen van een Parlementair onderzoek naar de oorzaken van de problemen bij uitvoeringsorganisaties van de overheid<sup>1</sup>. Anderzijds heeft de overheid verstrekkende ambities geformuleerd om Nederland voorop te laten lopen als het gaat om de inzet van moderne informatietechnologie, de Nederlandse Digitaliseringsstrategie voor het openbaar bestuur<sup>2</sup>. De combinatie van deze twee zaken, roept spanning op.

Er is veel onderzoek gedaan naar de oorzaken van ernstige missers in de overheidsdienstverlening, zoals door de Commissie Elias en de Algemene Rekenkamer<sup>3</sup>. Uit deze analyses komt naar voren dat er meerdere factoren te benoemen zijn, die debet zijn aan de frequent voorkomende problemen in de uitvoering van de dienstverlening en daar achter liggende problemen met betrekking tot de digitalisering van de dienstverlening en de werkprocessen.

*“De dienstverlening van de overheid moet veel hoger op de agenda. Uitvoeringsorganisaties als de Belastingdienst en het UWV zijn het gezicht van de overheid. Daar komen mensen de overheid tegen. Zij mogen eenvoudigweg verwachten aan het overheidsloket goed te worden geholpen.” Daarin is verbetering noodzakelijk. “De oorzaken van de huidige problemen zijn divers: verouderde ICT, personeelstekorten en te veel te gedetailleerd beleid, waardoor de uitvoering te ingewikkeld wordt. Medewerkers van uitvoeringsorganisaties staan hierdoor soms voor een onmogelijke opgave en de menselijke maat verdwijnt uit het zicht. De structurele verbeteringen die nodig zijn, vragen tijd en een samenhangende aanpak, waarvoor de regering voorstellen zal doen.”* Koning Willem-Alexander, Troonrede 2019.

---

<sup>1</sup> <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2020Z02204&did=2020D04621>

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/07/05/nederlandse-digitaliseringsstrategie-2.0>

<sup>3</sup> <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/kamerstukken/2020/02/13/toeslagen-lessen-uit-15-jaar-onderzoek-algemene-rekenkamer>

Via <https://itexecutive.nl/it-deltaplan-overheid/> heeft een honderdtal experts op het gebied van bedrijfsvoering en automatisering ideeën naar voren gebracht, die kunnen leiden tot verbetering in het ontwerp en de realisatie van op moderne informatievoorziening gebaseerde overheidsdienstverlening.

Samen met Guido Bayens heb ik deze ideeën samengevoegd in de vorm van een 'Manifest'. Het Manifest doet op beknopte wijze aanbevelingen die zullen leiden tot een verdere verbetering van de dienstverlening door overheidsorganisaties, waarbij uiteraard optimaal gebruik gemaakt wordt van moderne informatietechnologie en data. Daarnaast wordt geadviseerd om -evenals op enkele andere maatschappelijk relevante domeinen – te komen tot de oprichting van een Rijksdienst voor Digitale Dienstverlening, van waaruit beleidsondersteuning, kwalificatiebevordering en coördinatie van de uitvoering worden samengebracht onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Uiteraard zijn wij graag bereid hierop een nadere toelichting te geven.

Hoogachtend,  
Daan Rijsenbrij.

[daan@rijsenbrij.eu](mailto:daan@rijsenbrij.eu)

06 – 46722999