

Vergaderjaar 2023–2024

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 352**

### **BRIEF VAN DE MINISTERS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID EN VOOR ARMOEDEBELEID, PARTICIPATIE EN PENSIOENEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 februari 2024

#### **Introductie**

De menselijke maat moet meer centraal komen te staan in de wetten, het beleid en de uitvoering van de overheid. Uit het recente rapport «Grip» van de Wetenschappelijke raad voor het regeringsbeleid (WRR) blijkt dat veel mensen te maken hebben met grote onzekerheden en een beperkte controle over hun bestaan<sup>1</sup>. Controle vereist dat mensen weten wat hun rechten en mogelijkheden zijn, waar zij terecht kunnen als ze daarvan gebruik willen maken, en dat de regels begrijpelijk en doenlijk zijn.

De menselijke maat moet leidend zijn in de overheidsdienstverlening. Door bij het optreden van de overheid uit te gaan van de gevolgen voor het individu, kunnen we passende regels maken. Wij streven naar een stelsel dat past bij wat mensen nodig hebben en waarin vertrouwen het uitgangspunt is. Het realiseren van een dergelijk stelsel stelt ons voor een grote en complexe opgave, waarin langdurig commitment en perspectief over een kabinetsperiode heen nodig is.

Op verzoek van uw Kamer heeft het Instituut Maatschappelijke Innovatie (IMI) het literatuuronderzoek *De menselijke maat* uitgevoerd. Het onderzoek geeft een goed overzicht van waar we nu staan met de menselijke maat. U heeft verzocht om een kabinetsrectie op dit literatuuronderzoek. Met deze brief geven wij gevolg aan dit verzoek. In deze brief ligt de focus met name op het sociale zekerheidsdomein, maar dit onderzoek is ook van belang voor het bredere publieke domein.

---

<sup>1</sup> Het rapport «Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle» van de WRR: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip>

In deze brief sluiten we aan bij de definitie die uw Kamer hanteert voor de menselijke maat<sup>2</sup>. De menselijke maat moet het uitgangspunt zijn voor zowel beleid als de dienstverlening door de overheid. Dat krijgt vorm door in beleid- en dienstverleningsprocessen in te spelen op de behoeften en wensen van de doelgroep. En als deze dienstverlening geen oplossing biedt, dan moet er ruimte zijn om rekening te houden met de individuele omstandigheden conform de bedoeling van de wet, door middel van maatwerk. Eerder onderzoek geeft aan dat maatwerk niet de oplossing voor alles is.<sup>3</sup> Dit onderschrijven wij. Maatwerk is niet het vertrekpunt, maar het sluitstuk, wanneer een generieke regel in een bijzonder geval niet passend is.

De conclusies en analyses uit het IMI-rapport zijn voor ons herkenbaar. We hebben de afgelopen jaren samen met de publieke dienstverleners stappen gezet om meer vanuit de menselijke maat te handelen. Uit het onderzoek naar hardvochtige effecten in de sociale zekerheid<sup>4</sup>, de knelpuntenbrieven van UWV, de SVB en de Landelijke Cliëntenraad (LCR), de Staat van de Uitvoering, Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) en de maatwerkplaatsen zijn veel signalen naar boven gekomen van situaties waar mensen in de knel zijn gekomen. Met verbetertrajecten zoals Participatiewet in balans<sup>5</sup>, herijking van het handhavingsbeleid<sup>6</sup> en het programma Werk aan Uitvoering<sup>7</sup> willen we het beter doen voor de mensen die gebruik maken van onze regelingen. Al deze trajecten laten onze ambitie zien om de menselijke maat meer centraal te laten staan.

Tegelijkertijd realiseren we ons dat er nog een lange weg te gaan is in de verbetering van de publieke dienstverlening. In bovengenoemde trajecten komen we dilemma's tegen, zoals ook blijkt uit het onderzoek van IMI. We blijven hierover graag met uw Kamer in gesprek.

In deze brief reageren we op de bevindingen van het IMI. Dit doen we langs de vier hoofdlijnen, die door het IMI zijn gebruikt:

1. Menselijke maat in dienstverlening en communicatie
2. Menselijke maat in organisaties
3. Menselijke maat in regels
4. Menselijke maat in sturing

## **1. Menselijke maat in dienstverlening en communicatie**

IMI schrijft in haar rapport dat het belang van persoonlijk contact al opgesloten zit in de term «menselijke maat». De afgelopen jaren zijn persoonlijke contactmomenten in de publieke dienstverlening afgebouwd, terwijl de vraag naar persoonlijk contact duidelijk aanwezig is in de samenleving. De onderzoekers pleiten voor een goede bereikbaarheid en één serviceloket om de dienstverlening integraal aan te bieden. Wij onderschrijven dit pleidooi en werken aan toegankelijke en proactieve dienstverlening, die aansluit bij wat mensen nodig hebben. Voor een groot deel van de mensen past digitale dienstverlening daar goed bij. Een

---

<sup>2</sup> «Recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving (TCU, 2021). Daarbij dient een besluit genomen te zijn op basis van de bedoeling van de wet (WaU, 2021), beleid en regelgeving dient niet alleen rechtvaardig te zijn, maar ook als rechtvaardig ervaren te worden. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het doenvermogen van verschillende burgers (WRR, 2017; WaU en kabinetsreactie, 2021; TCU, 2021)».

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 313

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 313

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 34 352, nr. 306

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 17 050, nr. 605

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 321

andere groep wil of kan hun zaken met de overheid niet op een digitale manier regelen. Voor hen is er altijd een niet-digitaal alternatief, zoals fysiek of telefonisch.

### *1.1 Loketfunctie van de overheid*

Het kabinet werkt aan verbetering van de bereikbaarheid van de overheid via het traject «inrichten overheidsbrede loketten». Dit traject wordt gecoördineerd door de Staatssecretaris van BZK. Het doel is om te komen tot een landelijk netwerk van laagdrempelige overheidsdienstverlening dat aansluit bij de behoefte en persoonlijke context van mensen. Het moet niet uitmaken bij welke organisatie (landelijk of lokaal) iemand aanklopt: de overheid werkt collectief aan de oplossing. Mensen met vragen waarbij meerdere overheidsorganisaties betrokken zijn en die er zelf niet uitkomen, worden hier goed geholpen.

Het inrichten van overheidsbrede loketten is een groot ontwerp en veranderingstraject waarin veel partijen een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor verkenning, ontwikkeling en realisatie. Hier wordt aan gewerkt door een overheidsbreed projectteam met een afvaardiging van BZK, publieke dienstverleners, gemeenten en de VNG. Begin 2025 wordt een concreet ontwerp van de overheidsbrede loketten opgeleverd. Dit is inclusief een realistische planning met commitment van de deelnemende organisaties om gefaseerd toe te werken naar overheidsbrede loketten. Het succes van de inrichting staat of valt met het evenwicht tussen enerzijds vernieuwen, uitproberen en onderzoeken en anderzijds de continuïteit van én aansluiten bij bestaande ingerichte diensten.

Binnen het traject wordt momenteel ervaring opgedaan in een viertal praktijkinitiatieven (in de gemeente Amsterdam, Utrecht en Enschede en bij het samenwerkingsverband Werksaam Westfriesland). Hier heeft een overheidsdienstverlener tijd voor het goede gesprek met de burger én de beschikking over een netwerk van professionellijnen. Via dit netwerk kan een overheidsdienstverlener direct contact leggen met een landelijke publieke dienstverlener of een gemeentelijke organisatie om de vraag van de burger in gezamenlijkheid te beantwoorden of problemen direct op te lossen. In de hierboven genoemde initiatieven worden mogelijke inrichtingen van de overheidsbrede loketten daadwerkelijk in de praktijk gebracht en getoetst. Ook UWV en de SVB participeren in dit overheidsbrede traject.

De SVB heeft naast de praktijkinitiatieven momenteel in acht gemeenten samenwerkingsloketten ingericht met de betreffende gemeenten, waaronder Breda en Hoorn. In de samenwerkingsloketten heeft de SVB een balie bij deze gemeenten, waar mensen fysiek langs kunnen komen. Daarnaast zijn er negen virtuele loketten in samenwerking met gemeenten, waarbij gemeenten via een virtueel loket (professionallijn) de SVB kunnen bereiken voor vragen.

UWV werkt (overheids)breed samen in een groot aantal (fysieke) loketten, zoals de Regionale Werkcentra. Regionale Werkcentra zijn gezamenlijke loketten van regionale netwerken van publieke en private arbeidsmarktpartijen die met elkaar samenwerken. Het doel van de publiek-private netwerksamenwerking en een gezamenlijk loket is meer samenhang in de arbeidsmarktdienstverlening aanbrengen en de toegang tot passende dienstverlening voor mensen en werkgevers makkelijker maken. Werkenden, werkzoekenden en werkgevers kunnen bij de Regionale Werkcentra terecht met vragen over werk en scholing of personeelsvraagstukken. Afhankelijk van de hulpvraag krijgen mensen ter plekke de

ondersteuning die zij nodig hebben of worden zij in contact gebracht met dienstverleners die hen de juiste hulp kunnen bieden.

Ook de Informatiepunten Digitale Overheid spelen een belangrijke ondersteuningsrol, net als de servicepunten van landelijke uitvoeringsorganisaties, zoals de steunpunten van de Belastingdienst, de werkpleinen van UWV en de servicekantoren van DUO. Deze zorgen ervoor dat alle inwoners van Nederland toegang hebben tot gelijkwaardige overheidsdienstverlening. De Informatiepunten Digitale Overheid zijn uitgevoerd door en veelal gevestigd in de bibliotheek. Het zijn fysieke plekken waar iedereen ondersteuning krijgt die informatie en hulp zoekt bij het omgaan met de (digitale) overheid. Persoonlijke aandacht en een luisterend oor staan centraal in deze dienstverlening, net als het stimuleren van mensen om de eigen vaardigheden te ontwikkelen.

### *1.2 Proactieve dienstverlening*

Binnen de sociale zekerheid willen we dienstverlening pro-actiever maken en faciliteren dat dienstverleners goed samenwerken om mensen beter te bereiken, onder andere door het kunnen uitwisselen van gegevens. Door publieke dienstverleners expliciet de bevoegdheid te geven om hun dienstverlening pro-actiever te maken, versterken we ook de juridische grondslag van al bestaande praktijken. Daarnaast willen we het voor die dienstverleners mogelijk maken om nieuwe initiatieven op dit terrein te ontplooiën. Het doel is om niet-gebruik te verminderen. Mensen weten niet altijd van het bestaan van regelingen en op welke regelingen ze recht hebben. Of ze kennen de regelingen wel, maar vragen die niet aan, omdat ze zich schamen, bang zijn dat ze geld terug moeten betalen of de regeling te ingewikkeld vinden.

Daarbij is het nodig dat we opnieuw de afweging maken tussen het waarborgen van bestaanszekerheid en het waarborgen van privacy. Dit speelt bijvoorbeeld bij de Toeslagenwet, waar recent de Nederlandse Arbeidsinspectie heeft geconstateerd dat het potentieel niet-gebruik hoog is.<sup>8</sup> Dit sluit ook aan op eerder synthese-onderzoek naar het niet-gebruik van regelingen.<sup>9</sup> In de voortgangsbrief van de Werkagenda SUWI van 20 december 2023 is uw Kamer geïnformeerd over het wetsvoorstel waarin UWV, de SVB en gemeenten de expliciete bevoegdheid krijgen om proactief te zijn in hun dienstverlening.<sup>10</sup>

Vooruitlopend op dit wetsvoorstel heeft de SVB de pilot «gerichte bevordering gebruik AIO» uitgevoerd. De resultaten zijn in september vorig jaar naar uw Kamer gestuurd.<sup>11</sup> Ook kan de SVB binnenkort door een andere wetswijziging ouders van kinderen die een Wlz-indicatie hebben, automatisch dubbele kinderbijslag wegens intensieve zorg toekennen.<sup>12</sup> De SVB heeft in deze voorbeelden laten zien dat doelgroepen beter te bereiken zijn door proactieve dienstverlening.

Op sommige onderdelen bieden UWV en de SVB al proactieve dienstverlening. Om zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen niet weten waar ze aan toe zijn of de regels overtreden als gevolg van onduidelijkheden of misinterpretatie, bellen klantadviseurs van UWV sinds maart 2022 bijvoorbeeld cliënten proactief op bepaalde momenten. Dit gebeurt onder andere bij het signaleren van schuldenproblematiek bij een cliënt. Ook is

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 733

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 696

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 739

<sup>11</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 389, nr. 121

<sup>12</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 36 385, nr. 3

op elke locatie van de SVB een werkplaats Maatwerk in Dienstverlening operationeel. Medewerkers bellen daar in bepaalde, mogelijk schrijnende, situaties proactief met mensen, bijvoorbeeld bij hoge vorderingen en het leggen van beslag.

### *1.3 Dienstverlening met meer oog voor de menselijke maat*

Zowel UWV als de SVB werken hard aan het verbeteren van de dienstverlening, met meer oog voor de menselijke maat. Om de dienstverlening persoonlijker te maken, bellen UWV-medewerkers bijvoorbeeld sinds mei 2023 niet meer anoniem. Daarnaast bevindt zich op steeds meer UWV-locaties een host, die mensen ontvangt, vragen beantwoordt of direct contact legt met een medewerker die hen verder kan helpen. De SVB past sinds 2021 haar beleidsregels aan vanuit burgerperspectief binnen het traject Bestuursrecht op Maat, zodat de menselijke maat centraler staat in de omgang met mensen.

IMI adviseert om ervaringen van mensen met de publieke dienstverlening nauwgezet te monitoren. De SVB meet in haar klantonderzoeken aspecten die te maken hebben met de menselijke maat. Voorbeelden hiervan zijn in hoeverre rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden en tevredenheid over telefonisch contact met de SVB. UWV werkt in dit kader sinds begin 2023 met de nieuw ontwikkelde Menselijke Maat Monitor. Met deze monitor wordt halfjaarlijks langs verschillende dimensies gemeten hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in de dienstverlening ervaren. In het voorjaar van 2023 is dit onderzoek voor de eerste keer gedaan; 56% van de respondenten gaf aan in de UWV-dienstverlening de menselijke maat (zeer) sterk te ervaren en 13% zegt (helemaal) geen menselijke maat te ervaren<sup>13</sup>. Dit biedt inzicht om de dienstverlening blijvend te verbeteren.

## **2. Menselijke maat in organisaties**

Veel publieke dienstverleners<sup>14</sup> zijn zich bewust van de noodzaak van maatwerk en hebben een vorm van een maatwerk aanpak geïmplementeerd. Niet alleen lossen maatwerkplaatsen individuele vraagstukken («Fix») op; ook dienen praktijksignalen als beleidsinput voor de oplossing van structurele problemen die zich voor een grotere groep mensen voordoen («Solve»). Maatwerk draagt hierdoor bij aan een doorlopend verbeterproces waarbij knelpunten in wet- en regelgeving en professioneel handelen aan het licht kunnen komen.

In de maatwerkplaatsen van de publieke dienstverleners worden casussen multidisciplinair opgepakt en afgewogen. De Overheidsbrede Maatwerkplaats zorgt voor onderlinge verbinding tussen maatwerkplaatsen van verschillende organisaties. Het betreft een informeel netwerk waar kennis en ervaring worden uitgewisseld. Hier worden organisatie overstijgende maatwerkvraagstukken geagendeerd en opgelost.

Het programma Werk aan Uitvoering draagt bij aan de professionalisering van maatwerk. Hiertoe is een raamwerk voor maatwerk ontwikkeld waarmee zichtbaar wordt gemaakt hoe organisaties met maatwerk bezig zijn en waar ze tegenaanlopen. In juli 2022 is uw Kamer geïnformeerd over de inzet van het kabinet op menselijke maat en maatwerk en de voortgang op maatwerk in de praktijk.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> Acht maanden verslag UWV 2023: [https://www.uwv.nl/imagesdxa/uwv-achtmaandenverslag-2023-deel1\\_tcm94-453711.pdf](https://www.uwv.nl/imagesdxa/uwv-achtmaandenverslag-2023-deel1_tcm94-453711.pdf)

<sup>14</sup> Dit gaat onder andere om UWV, de SVB, Belastingdienst, Toeslagen en gemeenten.

<sup>15</sup> Kamerstukken II 2021/2022, 35 510, nr. 102

Voor professionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties die vastlopen bij het oplossen van multiprobleemsituaties, is er het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek. Dit loket is het centrale aanspreekpunt bij het Rijk om gestagneerde hulpverlening in het sociaal domein weer vlot te trekken. Achter het loket werken 6 ministeries, 17 landelijke uitvoeringsorganisaties en vele gemeenten (inclusief de VNG) nauw samen. Het loket biedt de professional handelingsperspectief om zeer complexe situaties op te lossen. In circa 90% van de hulpvragen kan de professional weer verder. Als laatste middel kan het loket het Landelijk Escalatie Team inschakelen, om zo op bestuurlijk niveau tot een doorbraak in de casus te komen.<sup>16</sup>

## 2.1 Moersprudentie

IMI stelt voor om nader onderzoek te doen naar de ontwikkeling van «moersprudentie». Onder moersprudentie verstaan wij het leren van afwegingen en keuzes bij (ethische) dilemma's om in nieuwe (vergelijkbare) situaties het goede te doen. Om de afwegingen en keuzes inzichtelijk te maken, kan casusprudentie helpen. Casusprudentie is een overzicht van maatwerkcasussen inclusief eventuele oplossingen<sup>17</sup>. Casus- en moersprudentie kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van een afwegingskader voor professionals en beleidsmedewerkers in maatwerkplaatsen.

Het is belangrijk dat wij leren van de verschillende casuïstiek. Hier zijn al eerste stappen op gezet. Zo is bijvoorbeeld bij de SVB vorig jaar zomer de maatwerkregistratietool geïntroduceerd. Dit instrument zit nog in de experimenteerfase. De maatwerkregistratietool kan inzicht bieden in de maatwerkcasuïstiek en de gekozen oplossing, zodat patronen inzichtelijk worden. Door dit instrument kunnen medewerkers van elkaars inzichten leren en wordt het lerend vermogen binnen de organisatie bevorderd.

Een ander voorbeeld is de analyse van casuïstiek die is aangemeld bij PMM. PMM biedt professionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties één aanspreekpunt bij het Rijk voor vastgelopen multiprobleemsituaties. Op 4 juli 2023 hebben wij een rapport naar uw Kamer gestuurd over de casuïstiek, die door PMM is behandeld.<sup>18</sup> Het rapport bevat een analyse van 160 afgeronde casussen in de periode 2019 – 2022. Deze kwantitatieve gegevens laten zien hoe vaak bepaalde gemeenten, landelijke uitvoeringsorganisaties, ministeries en wetgeving betrokken waren bij het vinden van een oplossing voor deze casussen. Daarnaast is geanalyseerd op welke levensdomeinen zich knelpunten voordoen. Met dit (periodieke) rapport maakt PMM zichtbaar waar professionals in de dagelijkse praktijk tegen aan lopen.<sup>19</sup> Door structureel bij de casussen (systeem)knelpunten en leerpunten te identificeren, deze te bespreken met de contactpersonen van de organisaties die het aangaat, en te volgen op welke wijze deze punten worden opgepakt, draagt PMM bij aan het leren uit casuïstiek en het verbeteren van de publieke dienstverlening. Inmiddels heeft het PMM-multiproblematiekloket 312 casussen behandeld. In het voorjaar van 2024 ontvangt uw Kamer een tweede rapport over de meeste recente casuïstiek.

<sup>16</sup> Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek en het Landelijk Escalatie Team maken onderdeel uit van Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM). PMM is dé landelijke hulpstructuur voor complexe multiproblematiek in het sociaal domein. Zie [www.maatwerkmultiproblematiek.nl](http://www.maatwerkmultiproblematiek.nl).

<sup>17</sup> Rapport UWV Hoe maatwerk bij UWV het licht zag: hoe-maatwerk-bij-uwv-het-licht-zag\_tcm94-448723.pdf

<sup>18</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 34 477, nr. 84

<sup>19</sup> Voorjaar 2024 ontvangt uw Kamer de volgende rapportage over het systeemleren door PMM.

In de praktijk zien we veel initiatieven om casus- en moresprudentie te ontwikkelen. Met deze initiatieven doen we ervaring op en leren we over de ontwikkeling van moresprudentie. Daarom vinden we nader onderzoek naar moresprudentie momenteel niet nodig.

## *2.2 Maatwerk en willekeur*

In onze eerdere voortgangsrapportage *Werk aan Uitvoering* hebben wij aangegeven dat maatwerk in de praktijk ook dilemma's met zich brengt<sup>20</sup>. Professionals en beleidsmakers worstelen bijvoorbeeld met de vraag waar maatwerk eindigt en willekeur begint. IMI signaleert dit ook als dilemma en stelt voor om nader onderzoek te doen naar de spanning tussen maatwerk en willekeur. Zo kan maatwerk leiden tot verschillen in behandeling tussen gemeenten of binnen een organisatie.

De spanning tussen maatwerk en willekeur is een complex vraagstuk. Het is belangrijk dat besluiten bij maatwerk transparant zijn en dat hierbij gebruik wordt gemaakt van een duidelijk afwegingskader. De methodiek van de maatwerkplaatsen verkleint het risico op willekeur binnen de organisatie doordat casussen multidisciplinair worden afgewogen. Medewerkers behandelen gelijke gevallen op een gelijke manier en kunnen in bijzondere gevallen méér rekening houden met de situatie. Eerder onderzoek van de Universiteit van Amsterdam toont aan dat het risico van willekeur kan worden tegengegaan wanneer de maatwerkoplossing te extrapoleren is naar een bredere groep en de onderliggende oorzaak in het bestaande beleid wordt aangepast<sup>21</sup>. Het risico op willekeur kan ook ontstaan bij het al dan niet herkennen van maatwerk, dus op het moment dat een dossier van een burger bij een serviceteammedewerker voorligt. Om maatwerkdossiers te kunnen herkennen, investeren de SVB en UWV in de bewustwording hiervan en breder in de vakkundigheid van de medewerkers.

Ook bij gemeenten is er veel aandacht voor maatwerk, zoals blijkt uit de *Stand van de uitvoering van gemeenten*<sup>22</sup>. Bij gemeenten is er een roep om minder fijnmazige regels, die niet iedereen identiek behandelen, maar een minimum creëren en minder complex zijn.

De spanning tussen maatwerk en willekeur wordt in alle maatwerkplaatsen onderkend. Maatwerk blijft mensenwerk, waardoor er altijd een risico op willekeur zal zijn. Wij kunnen dit risico verkleinen door te blijven investeren in vakkundigheid en methodiek. Wij zullen dit blijven doen. Daarbij nodigen we de verschillende organisaties uit om hun casuïstiek te blijven delen. In plaats van het starten van aanvullend onderzoek zullen wij deze casuïstiek periodiek met uw Kamer delen via onze *Stand van de uitvoering* en de *PMM-rapportages*. Op deze manier nemen wij uw Kamer mee in de dilemma's binnen maatwerk, zoals bijvoorbeeld het risico op willekeur.

## *2.3 Vakkundig aan het werk*

Zoals wij in de *Stand van de uitvoering juni 2023* hebben geschreven, vraagt de menselijke maat veel van de vakkundigheid van professionals.<sup>23</sup> Om die reden zetten wij ons blijvend in op het bevorderen van de vakkundigheid van de professionals. Dit doen we door samen met UWV,

<sup>20</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 321

<sup>21</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 29 279, nr. 814

<sup>22</sup> *Stand van de Uitvoering Gemeenten 2023: stand-van-de-uitvoering-gemeenten-2023.pdf* (vng.nl)

<sup>23</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26 448, nr. 717

VNG, Divosa, beroepsverenigingen SAM en Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen te werken aan het ontwikkelen en benutten van kennis binnen de re-integratie dienstverlening. Daarnaast is het traject Participatiewet in Balans een goed voorbeeld waarin wordt ingezet op versterking van de vakkundigheid van professionals die bij gemeenten werken.<sup>24</sup>

Bij de SVB wordt doorlopend geïnvesteerd in de vaardigheden van medewerkers die in direct contact staan met de burger. Er wordt samengewerkt door ervaren en minder ervaren medewerkers en in weekstarts is aandacht voor maatwerkcasuïstiek. Vanuit PMM worden daarnaast onder andere leerbijeenkomsten en masterclasses over maatwerk, wetgeving en multiproblematiek georganiseerd om vakkundigheid van professionals in complexe multiprobleemsituaties te bevorderen.

## 2.4 Signalen

IMI geeft aan dat signalen over het overheidsoptreden niet altijd goed doorkomen. Signalen over problemen in de publieke dienstverlening komen niet altijd terecht bij het bestuur van de publieke dienstverlener of het ministerie. Als de signalen wel doorkomen, dan is er volgens IMI geen centraal overzicht van terugkerende signalen.

«Ik wist dat er al meerdere van deze casussen in de Maatwerkplaatsen van UWV waren opgelost en er wordt gewerkt aan experimentwetgeving en beleidswijziging op dit vlak. Ik had dus de indruk dat deze casus hier mogelijk ook gebruik van zou kunnen maken, van de oplossingen die voor de andere casussen gevonden zijn als voorschot op de experimenteerwetgeving en beleidswijziging.»

*Bron: Maatwerk bij professionele buikpijn. Een lerende evaluatie van de UWV Maatwerkplaatsen*

Wij onderschrijven het belang van een sterke feedbackloop tussen publieke dienstverlening, beleid en politiek, zodat signalen vanuit mensen en publieke dienstverleners tijdig en adequaat worden opgepakt. Invoeringstoetsen dragen hier als nieuw instrument aan bij, zoals bij STAP, Wajong en verbreding KOT naar mensen met een Wlz-indicatie. De invoeringstoetsen bij STAP en Wajong zijn naar uw Kamer verstuurd.<sup>25</sup> De invoeringstoets bij verbreding KOT naar mensen met een Wlz-indicatie wordt in het eerste kwartaal van 2024 naar uw Kamer verstuurd.

Daarnaast halen veel publieke dienstverleners en ministeries middels de Stand van de uitvoering en de knelpuntenbrieven periodiek signalen op over actuele thema's en vraagstukken in de publieke dienstverlening. Door uw Kamer open te informeren willen we het begrip voor en de kennis over de vaak complexe dienstverlening vergroten. Samen met UWV, de SVB en de LCR zijn wij actief aan de slag om de knelpunten in de sociale zekerheid op te lossen. We nodigen uw Kamer uit om met de publieke dienstverleners in gesprek te blijven via technische briefings en rondetafelgesprekken.

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 34 352, nr. 306

<sup>25</sup> Kamerstukken 2023/2024, 36 410-XV, nr.64, Kamerstukken II 2022/2023, 30 012, nr. 153



### 3. Menselijke maat in regels

De menselijke maat begint in de wet- en regelgeving. Het stelsel van inkomensondersteuning is erg complex geworden en sommige wetten bevatten elementen die kunnen leiden tot hardvochtige effecten voor bepaalde groepen mensen. Verschillende onderzoeken onderbouwen dit.<sup>26</sup> Ook de onderzoekers van het IMI komen tot de conclusie dat de hoeveelheid, complexiteit en gedetailleerdheid van wet- en regelgeving sterk is toegenomen. Hervormingen in wet- en regelgeving zijn nodig om de menselijke maat centraler te stellen in het stelsel van inkomensondersteuning. Daarmee kunnen we mensen beter helpen en onder andere zorgen voor een voorspelbaar en toegankelijk inkomen voor mensen.

Het kabinet heeft de afgelopen periode op verschillende fronten stappen gezet voor vereenvoudiging in de inkomensondersteuning.<sup>27</sup> Hiervan is een overzicht gegeven in de kabinetsreactie op het IBO Vereenvoudiging.<sup>28</sup> Naast de trajecten die zien op afzonderlijke regelingen heeft het kabinet het overheidsbrede programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor Mensen (VIM) ingericht. Binnen dit programma werken we aan een fundamentele herziening van het stelsel van inkomensondersteuning. Op de korte en middellange termijn werkt het programma aan oplossingen voor domein overstijgende knelpunten. Over de inzet en de voortgang van dit programma bent u geïnformeerd op 8 december 2023.<sup>29</sup>

De onderzoekers geven aan dat vertrouwen in mensen het uitgangspunt dient te zijn bij handhaving. Daarnaast moeten publieke dienstverleners ruimte hebben om passend te reageren op overtredingen. Deze uitgangspunten onderschrijven wij, zoals blijkt uit het conceptwetsvoorstel handhaving sociale zekerheid. Het doel van dat voorstel is om passend te reageren op een foutje en misbruik effectief te kunnen bestraffen. Uw Kamer is hier in juni 2023 over geïnformeerd.<sup>30</sup>

Tot slot is het wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht (Awb) deze maand in (internet)consultatie gegaan. Dit wetsvoorstel bevat aanpassingen die bijdragen aan een passender mensbeeld in de Awb en het daarop gebaseerde handelen van het bestuur. Deze aanpassingen houden rekening met mensen die niet alle regels kennen en altijd rationeel handelen, maar soms extra tijd, informatie of ruimte voor herstel nodig hebben. Daarnaast wordt voorgesteld om het evenredigheidsbeginsel te verruimen. Hierdoor zouden bestuursorganen en rechters mogen afwijken van wetten als mensen te hard getroffen kunnen worden door strikte toepassing van de wet, ook als deze ruimte er in de betreffende wet niet is.

<sup>26</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 36 410-XV nr. 6, Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 730, Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 328, Kamerstukken II 2021/2022, 29 362, nr. 309, Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 540

<sup>27</sup> Wij werken via drie sporen aan de herziening van de Participatiewet en onderzoeken mogelijkheden voor vereenvoudiging van de WW. Binnen het project kindregelingen worden toekomstscenario's voor de kinderbijslag en het kindgebonden budget in kaart gebracht. Voor de toeslagen is het kabinet gestart met de hervorming van de kinderopvangtoeslag en vereenvoudiging van de huurtoeslag. Daarnaast worden in het rapport Toekomst Toeslagen alternatieven uitgewerkt waarmee het toeslagenstelsel afgeschaft of fundamenteel aangepast kan worden om zo de terugvorderingsproblematiek, complexiteit en het niet-gebruik fundamenteel aan te pakken of zelfs op te lossen. Het rapport wordt in het eerste kwartaal van 2024 aan uw Kamer aangeboden.

<sup>28</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 29 362, nr. 328

<sup>29</sup> Kamerstukken I 2023/2024, 36 410-XV, H

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 17 050, nr. 605

## 4. Menselijke maat in sturing

### 4.1 Sturen op publieke waarden

De onderzoekers stellen dat het afrekenen van publieke dienstverleners op efficiëntie, bijvoorbeeld door prestatie-indicatoren, ten koste is gegaan van de menselijke maat. Daarom werken SZW, UWV en de SVB samen aan sturing en verantwoording over publieke waarden. Die publieke waarden zijn niet alleen doelmatigheid, efficiëntie, tijdigheid, rechtmatigheid en klanttevredenheid, maar ook bijvoorbeeld dienstbaarheid of toegankelijkheid. We werken deze publieke waarden op dit moment verder uit samen met UWV en de SVB. Uw Kamer is hierover geïnformeerd in de Stand van de uitvoering juni 2023<sup>31</sup>.

Voor UWV en de SVB is naast de kwantitatieve indicatoren een set van kwalitatieve afspraken ontwikkeld. Deze kwalitatieve afspraken moeten inzichtelijk maken hoe UWV en de SVB bijdragen aan het gezien, gehoord en geholpen voelen van mensen en bedrijven, maatschappij en medewerkers. Deze externe verantwoording werkt ook door op de interne sturing binnen UWV en de SVB, omdat medewerkers meer worden aangestuurd en gewaardeerd op het realiseren van publieke waarden. Door het verwezenlijken van de bredere set van publieke waarden in beleid en uitvoering te verankeren en de Wet Suwi op dit punt te moderniseren, hoopt het kabinet de positie van mensen in het stelsel van sociale zekerheid nog centraler te kunnen zetten.

### 4.2 AI en menselijke maat

De onderzoekers bevelen aan om nader onderzoek te doen naar de inzet van AI in het bevorderen van de menselijke maat. Vanuit dit vertrekpunt wordt onderhandeld in Brussel over het Commissievoorstel voor een verordening betreffende Artificiële Intelligentie.<sup>32</sup> Over deze onderhandeling is uw Kamer geïnformeerd op 6 oktober 2023.<sup>33</sup> Wij zullen de aanbeveling opnieuw bekijken nadat deze onderhandelingen zijn afgerond en er een kader is voor het gebruik van AI in dienstverlening. Daarnaast kijken we ook binnen Nederland naar de impact van AI op de dienstverlening in het sociale domein.

Verder gebruiken we internationale gremia om informatie, ideeën en goede voorbeelden uit te wisselen. In bijeenkomsten en onderzoeken van deze organisaties, zoals bij de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling en de Internationale Arbeidsorganisatie, is AI een terugkerend thema. Door de contacten met andere landen, academici, maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven in deze gremia kunnen we verder onderzoek ondersteunen en de uitkomsten ervan benutten.

## 5. Afsluiting

We zetten op veel onderdelen stappen om de menselijke maat te realiseren in ons beleid en de publieke dienstverlening, zowel overheidsbreed als specifiek voor de sociale zekerheid. We zijn er nog lang niet. Veel initiatieven zijn nog in ontwikkeling of hebben hun volledige doel nog niet bereikt. Het blijft daarom een gezamenlijke inspanning vragen van professionals in de publieke dienstverlening en ministeries om daar hard

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26 448, nr. 717

<sup>32</sup> COM (2021) 206 final.

<sup>33</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 21 501-33, nr. 1034

aan te blijven werken. Over deze aanpak blijven we graag in gesprek met uw Kamer. We nodigen uw Kamer tevens uit om kennis te maken met de publieke dienstverleners.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
C.E.G. van Gennip

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