



Tweede Kamer
DER STATEN-GENERAAL

Eindverslag pilot Burgersignalen

Door de commissie voor de Verzoekschriften en de
Burgerinitiatieven

Eindverslag pilot Burgersignalen

Door de commissie voor de Verzoekschriften en de
Burgerinitiatieven

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

Om in kaart te brengen welke burgersignalen de Kamer heeft ontvangen en om deze signalen beter te benutten introduceert de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven (hierna: CVB) twee nieuwe informatieproducten en een nieuw type kennisactiviteit. Deze worden beschikbaar voor alle vaste commissies:

- De **reader burgerbrieven**. Deze reader heeft als doel om een rode draad zichtbaar te maken in burgerbrieven die een commissie heeft ontvangen over een bepaald thema, waarbij de commissie heeft besloten ze te betrekken bij een specifiek commissiedebat. De reader burgerbrieven kan door commissiestaven (proactief of op verzoek) worden opgesteld ter voorbereiding op een commissiedebat bij een minimum van vijf burgerbrieven.
- De **burgersignalenrapportage**. Het doel van de burgersignalenrapportage is inzichtelijk te krijgen hoeveel burgerbrieven een commissie ontvangt en de wijze waarop de commissie deze brieven behandelt. De CVB raadt alle commissies aan om een keer per jaar een beknopte burgersignalenrapportage op te laten stellen en te bespreken tijdens een strategische procedurevergadering.
- Het **signalenoverleg**. De CVB ziet het signalenoverleg als een zeer waardevol instrument om geluiden van burgers uit te wisselen met de 'signalenpartners' van de Kamer. Hiervoor moeten de juiste organisaties en mensen aan tafel zitten. Signalen moeten bovendien na afloop niet blijven hangen. Daarom adviseert de CVB om:
 - jaarlijks een overkoepelend signalenoverleg door de CVB te laten plaatsvinden met wisselende signalenpartners;
 - incidentele overleggen/gesprekken te laten organiseren door vaste commissies met hun eigen signalenpartners. Dit type kennisactiviteit kan tot veel nieuwe inzichten leiden over hoe beleid uitpakt voor burgers in de praktijk; commissies bepalen zelf of, wanneer en hoe zij dit overleg vormgeven, waarbij zij indien gewenst ondersteund kunnen worden door de (staf van de) CVB.

De rol van de CVB wordt breder:

- De CVB gaat een signalerende, aanjagende en coördinerende rol spelen bij de uitvoering van bovenstaande drie aanbevelingen.
- De CVB gaat, in samenwerking met de Stafdienst Communicatie, verder met het verbeteren van de online-informatie over burgerinitiatieven, verzoekschriften en petities door:
 - het realiseren van een burgerinitiatievenmonitor;
 - op verschillende manieren en via verschillende (sociale) mediakanalen burgers te blijven informeren over het werk van de Tweede Kamer en de instrumenten voor burgerinspraak.

De CVB gaat in september 2026 reflecteren op de invulling van haar nieuwe rol.

Daarnaast raadt de CVB aan de Stafdienst Communicatie aan om de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van de informatie op de website van de Tweede Kamer te (laten) onderzoeken en dit te beoordelen vanuit het perspectief van burgers.

1 Inleiding

Met dit rapport brengt de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven (CVB) van de Tweede Kamer verslag uit aan het Presidium over de resultaten van de pilot burgersignalen. Deze pilot had als doel om te experimenteren met nieuwe manieren om Kamerbreed signalen uit brieven, e-mails, en verzoekschriften gericht aan de Tweede Kamer of haar commissies (kortweg: burgerbrieven) structureler op te vangen en beter te benutten. Met andere woorden: beter luisteren naar de burger.

Leeswijzer

In dit eindverslag komen de volgende hoofdstukken aan bod:

- Hoofdstuk 2 Voorgeschiedenis van de pilot
- Hoofdstuk 3 Opzet pilot Burgersignalen
- Hoofdstuk 4 Verloop van de pilot
- Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen per onderdeel
- Hoofdstuk 6 Blik op Algemene Verordening Gegevensverwerking
- Hoofdstuk 7 Verbreding van de horizontale rol CVB

2 Voorgeschiedenis van de pilot

December 2021: rapport Versterking functies Tweede Kamer

De pilot burgersignalen is een concrete uitwerking van aanbevelingen uit het rapport *Meer dan de som der delen* van de werkgroep [Versterking functies Tweede Kamer](#). Deze werkgroep, bestaande uit leden van de Tweede Kamer onder leiding van Kees van der Staaij (oud-Kamerlid SGP), adviseerde eind 2021 om de vertegenwoordigende functie van de Tweede Kamer te versterken, onder andere door te onderzoeken of het mogelijk is om periodiek in kaart te brengen welke burgersignalen de Kamer heeft ontvangen en welke rode draden daaruit te destilleren zijn. De werkgroep schreef: *"Mogelijk kan de commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven hierin een coördinerende of aanjagende rol vervullen."* (p.37) Het Presidium heeft vervolgens begin 2022 de CVB verzocht deze aanbeveling ter hand te nemen.

Februari 2022: werkgroep over burgersignalen en positie van de CVB

De CVB startte in februari 2022 met de werkgroep 'Positionering CVB'. Deze werkgroep moest onder andere verkennen hoe de Kamer burgersignalen beter in kaart kan brengen. Er zijn onder meer ambtelijke werkbezoeken afgelegd naar de Nationale ombudsman en de Autoriteit Consument en Markt om inspiratie op te doen over de omgang met burgersignalen. Ook boog deze werkgroep zich over de vraag hoe de CVB zich beter binnen en buiten de Kamer kan positioneren. De werkgroep publiceerde in **december 2022** haar [eindverslag](#).

In dit eindverslag staan **zes aanbevelingen** (zie onder) en de wens dat de CVB een horizontale rol ontwikkelt met betrekking tot burgersignalen. De CVB heeft voorgesteld de aanbevelingen uit te werken door middel van een pilot van één jaar, waarin met de aanbevelingen kan worden geëxperimenteerd.

Januari 2023: Presidium besluit tot het instellen van de pilot Burgersignalen

Het [Presidium](#) heeft op 25 januari 2023 ingestemd met de aanbevelingen inzake het beter benutten van burgersignalen en heeft de CVB verzocht de uitvoering verder ter hand te nemen in de pilot Burgersignalen.

3 Opzet pilot Burgersignalen

Doel van de pilot is om Kamerbreed signalen uit burgerbrieven gericht aan de Kamer en haar commissies structureler op te vangen en beter te benutten. Dit wordt in de pilot uitgewerkt aan de hand van de zes eerder geformuleerde aanbevelingen, zie tekstkader. Per aanbeveling zijn ambities geformuleerd en acties uitgevoerd, zie hoofdstuk 5.

De **zes aanbevelingen** die zijn uitgewerkt in de pilot burgersignalen:

1. De CVB werkt aan het vergroten van haar bekendheid binnen de Kamer, zodat zij haar horizontale rol beter kan uitvoeren ('onbekend maakt onbemind').
2. De CVB zorgt ervoor dat de online-informatie over burgerinitiatieven en verzoekschriften beter en begrijpelijker wordt voor burgers.
3. Aanbeveling aan andere commissies: indeling van de brievenlijst op de procedurevergadering zo vormgegeven dat brieven van burgers beter herkenbaar zijn voor de leden.
4. De CVB ontwikkelt een informatieproduct ten behoeve van alle commissies om overzicht te bieden in burgerbrieven die zijn ontvangen over een specifiek thema.
5. De CVB verzoekt alle vaste Kamercommissies periodiek om informatie over ontvangen burgersignalen.
6. De CVB organiseert een 'signalenoverleg'.

Overkoepelend: de CVB zou een horizontale rol moeten ontwikkelen met betrekking tot burgersignalen.

Voor aanbeveling 4 en 5 is geëxperimenteerd met nieuwe informatieproducten voor vier pilotcommissies, te weten de vaste Kamercommissies J&V, VWS, LNV en Defensie.

Afbakening pilot: alleen brieven, e-mails en verzoekschriften

In de Tweede Kamer bestaan verschillende vormen van contact met burgers. Naast burgerbrieven gericht aan de Tweede Kamer of aan een van haar commissies (waar deze pilot over gaat) ontmoeten Kamerleden en burgers elkaar bijvoorbeeld tijdens petitie-aanbiedingen of in commissiegesprekken. Daarnaast ontvangen Kamerleden op persoonlijke titel veel post. Onderstaand schema bevat een overzicht van de verschillende vormen van contact tussen burger en Tweede Kamer.

Deze pilot gaat alleen over de brieven en e-mails die ontvangen zijn door de vaste commissies, in Parlís vindbaar als 'Brieven derden (particulieren)', en om verzoekschriften die zijn ontvangen door de CVB. Diverse andere manieren waarop de

burgers in contact kunnen treden met de Kamer, of andersom, vallen buiten de scope van de pilot. Hiertoe is nadrukkelijk besloten door het Presidium (op 25 januari 2023).

Vormen van contact tussen burger en Kamer (en afbakening pilot)

Op initiatief van de burger

- Petitie
- Burgerinitiatief
- Brief/e-mail aan fractie of Kamerlid
- Brief/e-mail/telefoongesprek aan/met de Griffier of de Voorzitter
- Centrale telefoonnummer van de Tweede Kamer (= contact met de Stafdienst Communicatie)
- (Europese/Nationale) Jeugdparlement en Studentenparlement

Op initiatief van een Kamercommissie

- Rondetafelgesprek
- Besloten gesprek met burger of belangenorganisatie
- Online burgerconsultatie
- Besloten/openbare hoorzitting
- Werkbezoek

Op initiatief van een Kamerlid

- Gesprek
- Werkbezoek

Op initiatief van de Kamer als geheel

- V-100
- Kindervragenuur
- Burgerforum (i.s.m. kabinet)
- Publiekscommunicatie (o.a. sociale media)

- Verzoekschrift
 - Brief of e-mail aan een Kamercommissie



Afbakening pilot Burgersignalen

Signalen uit brieven, e-mails en verzoekschriften structureler opvangen en beter benutten

Concretisering van de begrippen

Met het 'structureler opvangen en beter benutten' van burgersignalen wordt bedoeld het voor de Kamerleden beter ordenen en zichtbaar maken van brieven en e-mails die burgers richten aan de vaste Kamercommissies. Dit wordt geconcretiseerd door de inzet van de *reader burgerbrieven* bij debatten. Daarnaast worden bespreekmomenten georganiseerd over hoe om te gaan met deze signalen (aan de hand van *burgersignalenrapportages*) en over de inhoud ervan (via *signalenoverleggen*).

Raakvlakken met rapport *Voor het voetlicht*

De pilot Burgersignalen heeft ook raakvlakken met aanbevelingen uit het rapport '[Voor het voetlicht](#)' van het Rathenau Instituut. Dit rapport is opgesteld in opdracht van de Tweede Kamer en gaat over verbeteringen op gebied van burgerinspraak. In de opvolging van dit rapport wordt verbinding gezocht met de pilot Burgersignalen.

Raakvlakken werkgroep Kamminga

Kort voor de zomer 2024 is een werkgroep ingesteld om een integraal beeld te krijgen van de opvolging en samenhang van de aanbevelingen die in verschillende rapporten zijn gedaan om de werkwijze van de Kamer te versterken (n.a.v. [motie Kamminga](#) c.s.). Waar relevant wordt aansluiting gezocht tussen de pilot en deze werkgroep.

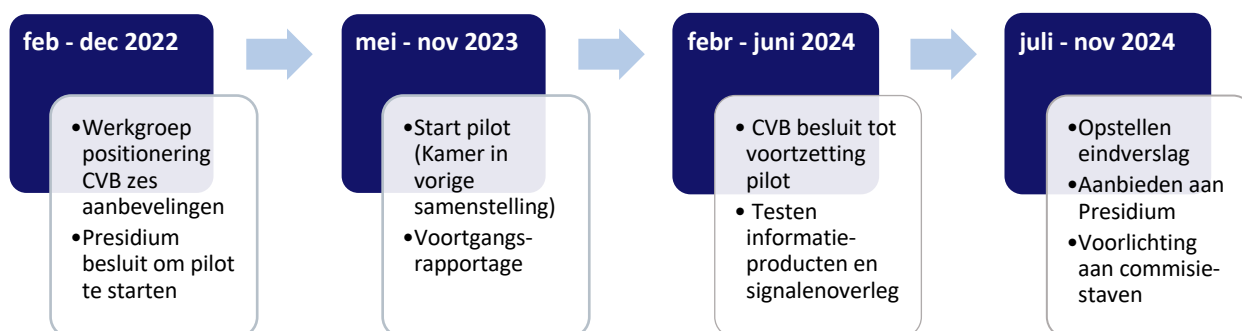
4 Verloop van de pilot

De pilot is gestart in mei 2023. In de periode mei 2023 t/m begin juli 2024 zijn bijna alle beoogde acties uitgevoerd en afgerond. Een enkele actie loopt nog door, zoals de ontwikkeling van de burgerinitiatievenmonitor in samenwerking met de Stafdienst Communicatie.

De beoogde looptijd van de pilot was een jaar, maar de val van het kabinet Rutte-IV en de daaropvolgende verkiezingen hebben effect gehad op de voortgang van de pilot. De CVB heeft op 14 september 2023 besloten de wijze van vervolg van de pilot over te laten aan de CVB in nieuwe samenstelling. Mede in het kader van een zorgvuldige overdracht heeft de CVB een voortgangsrapportage opgesteld, waarin een overzicht is opgenomen van de stand van zaken per aanbeveling. De voortgangsrapportage is aangeboden aan het Presidium op 26 oktober 2023.

Op 1 februari 2024 heeft de CVB in nieuwe samenstelling besloten om de uitvoering van de pilot burgersignalen voort te zetten en als CVB te begeleiden. Vanaf dat moment wordt de pilot begeleid door de leden van deze commissie, te weten de leden White (GL-PvdA, voorzitter), Valize (PVV, ondervoorzitter), Kisteman (VVD), Bruyning (NSC), Van der Plas (BBB), Van Nispen (SP), Kostić (PvdD) en Van Houwelingen (FvD)¹.

In juni 2024 zijn de eerste bevindingen en voorlopige aanbevelingen besproken met de leden van de CVB. In september 2024 boog de commissie zich over de vraag welke rol zij zelf kan spelen bij het borgen van deze aanbevelingen. Het eindverslag is vastgesteld in oktober en vervolgens aangeboden aan het Presidium. Onderstaand tijdspad geeft het verloop van de pilot weer.



¹ Bij de start werd de pilot begeleid door een werkgroep bestaande uit de leden El Yassini (VVD, voorzitter), Sahla (D66), Leijten (SP) en Van Houwelingen (FvD).

5 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk zoomt in op de zes aanbevelingen die uitgewerkt zijn in deze pilot. Per aanbeveling wordt eerst herhaald wat bij aanvang van de pilot in 2023 als doel was geformuleerd, met de bijbehorende acties. Vervolgens wordt ingegaan op de gerealiseerde acties binnen de pilot Burgersignalen en de hiermee opgedane ervaringen. Daaruit trekt de CVB per aanbeveling conclusies. Vervolgens doet de CVB aanbevelingen aan zowel andere commissies als aan zichzelf.

5.1 De CVB werkt aan het vergroten van haar bekendheid binnen de Kamer, zodat zij haar horizontale rol beter kan uitvoeren ('onbekend maakt onbemind')

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- De commissievoorzitter maakt een ronde langs de fracties en ambtelijk secretarissen, waarin de werkwijze en werkzaamheden van de commissie worden toegelicht.
- Ook zal (via de staf) ingezet worden op het publiceren van een of meerdere artikelen over de commissie in de Kamerbode.

Gerealiseerde acties

- De commissievoorzitter heeft samen met een commissielid een presentatie gegeven aan de ambtelijk secretarissen tijdens hun periodiek overleg. De presentatie ging over onder meer doel, taken, ambities, en samenstelling van de CVB (februari 2023).
- Ook is ingezet op een publicatie in de Kamerbode over het werk van de CVB. In [Kamerbode 9/2022](#) is reeds een artikel verschenen.

Nog in uitvoering

- Er komt nog een tweede publicatie in de Kamerbode naar aanleiding van een eerstvolgend ontvankelijk verklaard burgerinitiatief (naar verwachting in het najaar van 2024).

Conclusie

- Alle beoogde acties zijn gerealiseerd of worden binnenkort gerealiseerd. De bekendheid van de CVB is het afgelopen jaar binnen de Kamer vergroot. Deze acties hebben voornamelijk betrekking gehad op de Kamer in vorige samenstelling.

Aanbeveling

- De CVB gaat door op de ingeslagen weg om binnenskamers haar werk onder de aandacht te brengen, zowel op politiek als op ambtelijk niveau.

5.2 De CVB zorgt ervoor dat de online-informatie over burgerinitiatieven en verzoekschriften beter en begrijpelijker wordt voor burgers²

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- De commissiepagina op de Tweede Kamer-website wordt aangepast en aangevuld met begrijpelijke informatie over verzoekschriften en burgerinitiatieven. Gedacht wordt in ieder geval aan infographics en een animatiefilmpje.
- Via de sociale mediakanalen van de Tweede Kamer zal extra aandacht worden besteed aan ingediende burgerinitiatieven en zal toegankelijke uitleg worden gegeven over instrumenten, zoals verzoekschriften en het werk van de commissie in het algemeen.

Gerealiseerde acties

- Er zijn [infographics](#) gemaakt en op de commissiepagina geplaatst over het proces rondom verzoekschriften en burgerinitiatieven. Hierbij worden ook de ontvankelijkheidscriteria begrijpelijker toegelicht, zodat minder verwarring kan ontstaan over de betekenis van de begrippen.
- Er is een [webformulier](#) ontwikkeld voor het indienen van verzoekschriften. Het formulier geeft een beeld van wat er in het verzoekschrift moet worden opgenomen en welke voorwaarden er gelden voordat het verzoekschrift inhoudelijk door de commissie kan worden behandeld. Bij het webformulier is ook een checklist opgenomen die door indieners als hulpmiddel gebruikt kan worden om vooraf beter te kunnen inschatten of hun verzoekschrift zal voldoen aan de ontvankelijkheidscriteria.
- De informatie over burgerinitiatieven en verzoekschriften op de [algemene website](#) van de Tweede Kamer is geactualiseerd en toegankelijker gemaakt. Hier is onder meer een uitgebreid animatiefilmpje te vinden over de verschillende manieren van invloed ('*Hoe krijg ik invloed?*'). Het verzoekschrift en het burgerinitiatief komen beide kort aan bod.
- Via de [sociale mediakanalen](#) is aandacht besteed aan de aanbidding van de burgerinitiatieven die hebben plaatsgevonden. Ook is er een plan gemaakt door de Stafdienst Communicatie om met regelmaat bijdragen te plaatsen waarin achtergrond en uitleg wordt gegeven over de instrumenten verzoekschriften en burgerinitiatieven (in samenhang met bijdragen over petitie en andere vormen van inspraak).
- Buiten de scope van de pilot, maar met hetzelfde doel: er is een dynamische hyperlink gemaakt naar een [overzicht van petitie](#) die de afgelopen tijd zijn aangeboden en op de planning staan. Ook is er een e-mailadres petities@tweedekamer.nl geopend, zodat indieners gemakkelijker in contact kunnen treden met de Kamer.

² Het rapport *Voor het voetlicht* van het Rathenau instituut (in opdracht van de Tweede Kamer) bevat een vergelijkbare oproep. Bij de uitvoering van de pilot is gebruik gemaakt van de inzichten uit dit rapport.

Nog in uitvoering

- De 'burgerinitiatievenmonitor' is zo goed als klaar. Dit is een nieuw onderdeel op de website van de Tweede Kamer waarmee actuele informatie over burgerinitiatieven inzichtelijk wordt gemaakt. Deze actie vloeit ook voort uit de aanbevelingen uit het rapport '[Voor het voetlicht](#)' van het Rathenau Instituut.

Conclusie

- Alle beoogde acties zijn gerealiseerd of worden binnenkort gerealiseerd. Het blijft een belangrijke taak van de Kamer als instituut om haar werk, en in het bijzonder de instrumenten voor burgerinspraak, duidelijk voor het voetlicht te brengen.

Aanbevelingen

- De CVB gaat, in samenwerking met de Stafdienst Communicatie, verder met het verbeteren van de online-informatie over burgerinspraak, zoals burgerinitiatieven, verzoekschriften en petitie's, door:
 - het realiseren van een burgerinitiatievenmonitor;
 - op verschillende manieren en via verschillende (sociale) mediakanalen burgers te blijven informeren over het werk van de Kamer en de instrumenten voor burgerinspraak (zoals opgenomen in een communicatieplan van de Stafdienst Communicatie).
- Daarnaast raadt de CVB de Stafdienst Communicatie aan om de gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van de informatie op de website van de Tweede Kamer te (laten) onderzoeken en dit te beoordelen vanuit het perspectief van burgers. Het gaat om de informatie over de manieren waarop burgers de Tweede Kamer kunnen bereiken (petities, verzoekschriften, burgerbrieven, etc.).

5.3 Aanbeveling aan andere commissies: indeling van de brievenlijst op de procedurevergadering zo vormgegeven dat brieven van burgers beter herkenbaar zijn voor de leden

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- De brievenlijst wordt ingedeeld in twee categorieën, te weten 'Brieven particulieren' en 'Brieven organisaties'. Doel: door deze andere wijze van weergave is het voor leden gemakkelijker om signalen van burgers op te vangen en (mogelijk) rode draden uit burgerbrieven te zien.

Gerealiseerde actie

- Sinds december 2023 maken alle vaste commissies afzonderlijke brievenlijsten voor brieven van particulieren en voor brieven van organisaties op de agenda's van de procedurevergaderingen. Voorheen werd gewerkt met één brievenlijst, waarop geen onderscheid werd gemaakt tussen brieven van particulieren en brieven van organisaties.

Ervaring en bevindingen

Op ambtelijk niveau zijn in het voorjaar 2024 ervaringen opgehaald met de splitsing van de brievenlijsten. De belangrijkste punten uit de evaluatie zijn:

- Vooral voor commissies met veel brieven van particulieren is het inzichtelijker geworden of een brief komt van een lobbyist/organisatie of van een burger. Dit maakt het gemakkelijker om signalen van burgers op te vangen.
- De splitsing maakt de vergadering soms iets langer (er staan twee aparte agendapunten op de procedurevergadering) en lijkt voor commissies met weinig burgerbrieven minder relevant (de burgerbrieven worden 'uitvergroot').
- De praktijk is dat vanwege het anoniem behandelen van de burgerbrieven, de brievenlijst per pagina wordt doorgenomen. Het behandelvoorstel dat de staf bij de brief doet zegt vaak het meest over hoe een brief behandeld wordt door de Kamer.
- Soms is het onderscheid tussen brieven van particulieren en van organisaties niet heel helder te maken. Bijvoorbeeld: waaronder valt een zzp-er die 'als burger' zijn ongenoegen over bepaald beleid uit? Bij sommige commissiestaven is behoefte aan meer duidelijk over het onderscheid.
- Er zijn geen geluiden van Kamerleden over de nieuwe werkwijze ontvangen.

Conclusies

- De leden van de CVB zien meerwaarde in de huidige gesplitste weergave van de brievenlijst op de procedurevergadering tussen brieven van particulieren en brieven van organisaties, omdat de signalen van burgers zo beter zichtbaar zijn.

Aanbeveling

- De CVB beveelt aan om de splitsing van de brievenlijsten op de procedurevergadering voort te zetten.

5.4 De CVB ontwikkelt een informatieproduct ten behoeve van alle commissies om overzicht te bieden in burgerbrieven die zijn ontvangen over een specifiek thema

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- De reader burgerbrieven is een nieuw informatieproduct, dat door de commissiestaf kan worden opgesteld om proactief inzicht te bieden in de burgerbrieven die min of meer over hetzelfde thema gaan. Dat wil zeggen: ze zijn door de commissie bij hetzelfde commissiedebat betrokken.
- Doel: door burgerbrieven over hetzelfde thema te bundelen worden mogelijk rode draden zichtbaar. Leden kunnen deze reader benutten bij de voorbereiding van hun debat over het betreffende thema.
- De staf van de CVB kan de andere commissiestaven ondersteunen bij het opstellen van deze readers. De staf van de CVB zal een format ontwikkelen voor de reader burgerbrieven.

Gerealiseerde acties

- Er is een format ontwikkeld voor een reader burgerbrieven. Het format voor de reader bevatte een korte overkoepelende analyse van de burgerbrieven, een korte samenvatting per brief en een integrale geanonimiseerde bundeling van de brieven.
- De reader bleek vooral geschikt te zijn om aan te bieden als informatieproduct bij een commissiedebat waarbij tenminste vijf burgerbrieven zijn. Om die reden is in de periode maart tot en met mei 2024 in twee gevallen een reader gemaakt: [reader burgerbrieven](#) CD Vreemdelingen- en asielbeleid commissie J&V (d.d. 7 maart 2024) en een [reader burgerbrieven](#) CD Hulp- en geneesmiddelenbeleid bij VWS (d.d. 30 mei 2024). Deze readers konden door de Kamerleden en fractiemedewerkers worden gebruikt in de voorbereiding op het betreffende commissiedebat.

Ervaring en bevindingen

Bij Kamerleden en fractiemedewerkers, die betrokken waren bij de hiervoor genoemde commissiedebatten, zijn ervaringen opgehaald. De belangrijkste punten zijn:

- De opgehaalde ervaringen zijn overwegend (zeer) positief. De reader heeft volgens de respondenten toegevoegde waarde, omdat de signalen overzichtelijk en duidelijk gebundeld zijn in één document. Het scheelt bovendien zoekwerk nu alles bijeengebonden is. De Kamerleden geven verder aan dat het prettig is om te merken dat ze geen signalen hebben gemist, omdat de signalen in de reader overeenkomen met de signalen die zij ontvangen in hun mailbox of vanuit de fractie. Het merendeel van de respondenten vindt de reader nuttig bij de voorbereiding op het commissiedebat.
- Enkele respondenten geven aan op dit moment geen gebruik te hebben gemaakt van de reader, onder meer omdat de individuele kwesties in de burgerbrieven lastig te verifiëren zijn of omdat de reader in de veelheid van informatie ondersneeuwde.
- Suggesties ter verbetering: breng de reader vaker uit (zodat eventuele patronen zichtbaar worden), breng meer thematiek aan binnen de reader, laat de anoniem gemaakte brieven in de bijlage achterwege (voegt niets toe, want er is een samenvatting per brief in de reader opgenomen en het Parlismummer is per brief toegevoegd).
- Tijdens het informele en besloten gesprek met de leden van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD) op 11 april 2024 is benadrukt dat de reader burgerbrieven toegevoegde waarde heeft en een goed middel is om burgersignalen in aanloop naar een commissiedebat onder de aandacht te brengen van Kamerleden.
- Aandachtspunt is dat de reader burgerbrieven een bundeling is van burgerbrieven waarvan de commissie via de procedurevergadering heeft besloten dat deze brieven betrokken kunnen worden bij een bepaald commissiedebat. Alleen burgerbrieven die bij het betreffende commissiedebat betrokken zijn, worden opgenomen in de reader.

Conclusies

- De CVB concludeert dat de reader burgerbrieven meerwaarde heeft voor Kamerleden. De reader kan voor Kamerleden mogelijk rode draden zichtbaar maken of inzicht bieden in signalen die zij zelf eerder hebben ontvangen of wellicht hebben gemist. De informatie uit de reader kan worden benut bij de voorbereiding op een commissiedebat.
- Het is de vraag of het integraal opnemen van de burgerbrieven in alle gevallen meerwaarde heeft. Het anonimiseren van de brieven kost namelijk erg veel tijd. Hoewel het overzichtelijk is om alle brieven gebundeld te hebben in één document, concludeert de CVB dat deze integrale bundeling geen noodzaak is. In de reader wordt in ieder geval per brief een korte samenvatting van de inhoud gegeven en verwezen naar het Parlisonummer (inclusief hyperlink).

Aanbevelingen

- De CVB beveelt aan om de reader burgerbrieven in te voeren als nieuw informatieproduct en daarmee toe voegen aan de [gereedheidskist van commissiestaven](#). De reader burgerbrieven kan door commissiestaven (proactief of op verzoek) worden opgesteld om de commissie te ondersteunen ter voorbereiding op een commissiedebat. De (staf van de) CVB kan desgewenst ondersteuning bieden bij het opstellen van de reader.
- De reader burgerbrieven bestaat uit de volgende onderdelen:
 - Een **oplegger met een rode draad** of terugkerende onderwerpen uit de burgerbrieven bij het betreffende commissiedebat. Hierbij kan ook een koppeling worden gelegd met relevante informatie uit andere bronnen;
 - Een tabel met een **korte samenvatting** per brief en hyperlinks naar de volledige brieven in Parlis.

5.5 De CVB verzoekt alle vaste Kamercommissies periodiek om informatie over ontvangen burgersignalen.

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- Doel: commissie-overstijgend inzicht in burgersignalen die de Kamer bereiken. De CVB haalt signalen op bij de Kamercommissies en gebruikt die als input voor o.a. het signalenoverleg en koppelt haar bevindingen op inzichtelijke wijze terug aan de Kamercommissies.
- Proces: de commissiestaven stellen periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) een overzicht op van ontvangen signalen. De Kamercommissies bespreken dit overzicht in de (strategische) procedurevergadering en geleiden dit vervolgens door aan de CVB. Voor sommige commissies zal bij deze bespreking de conclusie (kunnen) zijn om geen signalen door te geleiden aan de CVB. De inhoudelijke behandeling van de brieven blijft bij de Kamercommissies.
- De staf van de CVB ontwikkelt, in overleg met andere staven, een format waarmee Kamercommissies de CVB periodiek kunnen informeren over ontvangen burgersignalen. De staf van de CVB zal andere commissiestaven bij

het invullen van het format proactief ondersteunen en hen zo veel mogelijk ontlasten.

Gerealiseerde acties

- Er is een format ontwikkeld voor een 'burgersignalenrapportage'.
- Het format bevatte een:
 - overzicht van de aantallen burgerbrieven die de betreffende commissie heeft ontvangen over de jaren heen en ten opzichte van andere Kamercommissies;
 - overzicht van de thema's van de ontvangen brieven;
 - overzicht van het type brief;
 - overzicht wat het sentiment van de brieven was;
 - overzicht van de besluiten die de commissie heeft genomen over de behandeling van burgerbrieven.
- Voor de vier pilotcommissies zijn burgersignalenrapportages opgesteld, zie [Defensie](#), [LNV](#), [J&V](#) en [VWS](#).
- De rapportages van Defensie, J&V en VWS zijn besproken tijdens de strategische procedurevergadering. De rapportage van LNV is besproken tijdens een reguliere procedurevergadering.

Ervaring en bevindingen (opgehaald bij de leden)

Tijdens de (strategische) procedurevergaderingen waar de burgersignalenrapportages waren geagendeerd, is feedback van Kamerleden opgehaald. De belangrijkste punten zijn:

- Over het algemeen vinden de leden de burgersignalenrapportage van toegevoegde waarde.
- Met name het inzicht in de totaalaantallen burgerbrieven, ontwikkeling hiervan en het overzicht van wat er met de burgerbrieven is gedaan (overzicht van behandelbesluiten) is als nuttig ervaren.
- Ook een overzicht van de onderwerpen vinden de Kamerleden nuttig, maar vooral bij de commissies met relatief veel burgerbrieven.
- Het aantal ontvangen burgerbrieven verschilt tussen commissies: van <20 per jaar tot ongeveer 200 per jaar.
- Meerdere Kamerleden van een bepaalde commissie valt het op dat hun commissie vaak bij burgerbrieven het behandelbesluit neemt 'voor kennisgeving aannemen'. De rapportage maakt dit inzichtelijk. De meningen over dit behandelbesluit verschillen.
- Interessant zou zijn om de bevindingen per commissies af te kunnen zetten tegen een overkoepelende analyse (wat valt op over alle commissies heen?).
- Ook zijn diverse suggesties meegegeven die buiten de scope van de pilot vallen, zoals onderzoeken hoe burgers zelf de behandeling van hun brief (hebben) ervaren.
- Ambtelijke ervaringen: bepaalde onderdelen in het format voor de burgersignalenrapportage blijken te subjectief om handmatig te classificeren, namelijk 'sentiment brief' en 'type brief'. Ook het 'onderwerp' blijkt overkoepelend lastig objectief weer te geven. Per individuele brief is dit meestal

wel te benoemen, maar op een meer geaggregeerd niveau blijkt de weergave te subjectief.

Conclusies

- Het heeft een duidelijke meerwaarde om per commissie een burgersignalenrapportage op te stellen om inzichtelijk te krijgen hoeveel burgerbrieven een commissie ontvangt en de wijze waarop de commissie deze brieven behandelt.
- De burgersignalenrapportage kan dienen als handvat voor het voeren van een gesprek binnen de commissie over omgang met burgerbrieven. De CVB acht het waardevol dat het gesprek over de behandelbesluiten in de vakcommissies wordt gevoerd, bijvoorbeeld tijdens de strategische procedurevergadering.

Aanbevelingen

- De CVB beveelt de vakcommissies aan om één keer per jaar een beknopte burgersignalenrapportage op te laten stellen over de burgerbrieven die de commissie ontvangt.
- De CVB adviseert de vakcommissies om aan de hand van de burgersignalenrapportage te spreken over haar eigen werkwijze ten aanzien van burgerbrieven (bijv. tijdens een strategische procedurevergadering). Vervolgens koppelen de vakcommissies hun bevindingen terug aan de CVB.
- Een burgersignalenrapportage dient zo objectief mogelijk te zijn en bevat de volgende onderdelen:
 - het **aantal** burgerbrieven dat een commissie heeft ontvangen over de jaren heen en ten opzichte van andere commissies;
 - een overzicht van **behandelbesluiten** door de commissie zelf en ten opzichte van andere commissies;
 - een overzicht van bij welke **commissiedebatten** de brieven zijn betrokken (of andere relevante commissieactiviteiten);
 - of, en zo ja, waarover, er 'readers burgerbrieven' zijn opgesteld.
- De CVB maakt een overkoepelende rapportage van alle burgersignalenrapportages, inclusief nadere bevindingen die zijn opgehaald tijdens de strategische procedurevergadering. De CVB rapporteert hierover in haar jaarverslag. De uitkomsten en goede voorbeelden kunnen tevens gedeeld worden in het voorzittersoverleg.

5.6 De CVB organiseert een 'signalenoverleg'.

Doel en voorgestelde acties bij aanvang van de pilot

- De CVB nodigt periodiek (in eerste instantie jaarlijks) externe organisaties (zoals de Nationale ombudsman³) uit om uit te wisselen welke signalen en trends de Kamer en zij zien.

³ Dit is tevens een van de aanbevelingen uit het [eindrapport](#) van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, *Klem tussen balie en beleid*. Daarin wordt aanbevolen dat de Kamer de ombudsman vaker per jaar uit zou kunnen nodigen om verslag te doen van zijn werkzaamheden en hem zou moeten zien als een belangrijke partner. De ombudsman kan de stand van de uitvoering monitoren en hierover de Kamer regelmatig informeren.

- Doel: inzicht in de bredere problematiek die schuilgaat achter burgersignalen. De CVB wil samen met relevante organisaties uit het veld commissie-overstijgend inzichten uitwisselen. Heeft de Kamer alle signalen gezien? Zijn er overeenkomsten of trends?
- De opbrengst uit het signalenoverleg wordt doorgeleid naar de Kamercommissies waar de onderwerpen worden behandeld. Hierbij kunnen eventueel behandelopties of aandachtspunten worden meegegeven aan de Kamercommissies.

Gerealiseerd

- Op 19 juni 2024 heeft de CVB een eerste signalenoverleg gevoerd. Dit overleg werd gevoerd met de Nationale ombudsman, het Kabinet van de Koning en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (in de persoon van een wethouder uit Dordrecht). Het overleg was besloten en qua vorm vergelijkbaar met een rondetafelgesprek.
- De leden van de CVB gingen met deze organisaties in gesprek, waarbij de organisaties signalen inbrachten. Vervolgens ging het gesprek over de overeenkomsten tussen deze signalen en over hoe de signalen beter kunnen worden opgepakt door de Kamer.

Ervaring en bevindingen

- Zowel de genodigden als de leden van de CVB hebben het signalenoverleg als waardevol ervaren. Het is goed om de 'signalenpartners' van de Kamer ruimte te bieden om hun signalen mee te geven en hierop te reflecteren en om continu met elkaar in gesprek te blijven over wat er leeft in de samenleving. Signalenpartners kunnen structurele problemen in de uitvoering signaleren vanuit het perspectief van de burger en de aandacht van het parlement daarop vestigen. Ook van burgers die nu buiten het gezichtsveld vallen.
- Een van de signalen die uit het signalenoverleg naar voren is gekomen, is dat er (nog) meer gedaan zou kunnen worden met de adviezen en signalen van Hoge Colleges van Staat (waaronder de Nationale ombudsman) en adviesraden waarin het burgerperspectief centraal staat.
- Een openbaar overleg is te verkiezen boven een besloten vorm (waarmee nu is geëxperimenteerd), onder andere omdat signalen dan makkelijker benut kunnen worden, ook door andere vakcommissies. Ook is het transparanter en kan het bewerkstelligen dat burgers zich meer gehoord voelen.
- Het zou waardevol zijn als een signalenoverleg juist (ook) voor of door een of meerdere vakcommissies georganiseerd wordt en/of dat het signalenoverleg ook opengesteld moeten worden voor leden die niet lid zijn van de CVB.
- Als mogelijke signalenpartners worden genoemd (naast de signalenpartners die voor het eerste overleg van 19 juni 2024 zijn uitgenodigd): de Raad voor de Rechtspraak, het College voor de Rechten van de Mens, uitvoeringsorganisaties (CAK, UWV, SVB) gemeenten, het Juridisch loket en lokale ombudsmannen.
- Relevante input voor signalenoverleggen kan zijn de knelpuntenbrieven van bijvoorbeeld het UWV en de Sociale Verzekeringsbank, de Stand van de Uitvoering (bijvoorbeeld van DUO, IND of Landelijk Actieplan

Verkeersveiligheid) en andere rapporten waarbij het burgerperspectief centraal staat, zoals van de Nationale ombudsman.

Conclusies

- De CVB ziet het signalenoverleg als een zeer waardevol instrument om inzichten uit te wisselen met de 'signalenpartners' van de Kamer. Het overleg biedt inzicht in hoe beleid in de praktijk uitpakt voor burgers, wat de samenhang is en welke signalen 'tussen de kieren' vallen.
- In de toekomst zou nader onderzocht kunnen worden hoe (nog) meer gedaan zou kunnen worden met de adviezen en signalen van Hoge Colleges van Staat (waaronder de Nationale ombudsman) en adviesraden waarin het burgerperspectief centraal staat.

Aanbevelingen

De CVB beveelt aan om **twee typen** signalenoverleggen te organiseren. Deze zijn allebei qua vorm vergelijkbaar met een openbaar rondetafelgesprek.

- **Jaarlijks overkoepelend signalenoverleg door CVB.** Dit is een – bij voorkeur - openbaar overleg, georganiseerd door de CVB. Het doel van het overkoepelend signalenoverleg is om commissie-overstijgend meer inzicht te krijgen in de burgersignalen die de uit te nodigen organisaties ontvangen en stil te staan bij de bredere problematiek die schuilgaat achter burgersignalen. Hiervoor worden organisaties uitgenodigd die veel burgersignalen ontvangen op allerlei terreinen, zoals de Nationale ombudsman, VNG en KvK. Tijdens het overleg krijgt elke genodigde de gelegenheid om twee à drie concrete signalen te delen met de aanwezige Kamerleden en is er ruimte voor vragen en discussie. Op deze manier worden de dwarsdoorsnijdende thema's hopelijk zichtbaar: waar zitten de overeenkomsten in de signalen van de organisaties? De CVB zal een verslag op hoofdlijnen delen met de relevante Kamercommissies. Ook Kamerleden van andere commissies kunnen desgewenst aanschuiven.
- **Signalenoverleg op commissieniveau.** De CVB wil de vaste commissies aanmoedigen om af en toe een signalenoverleg te organiseren, oftewel om ook (rondetafel-)gesprekken te organiseren met de signalenpartners die op het terrein van de commissie relevant zijn. Dit type kennisactiviteit kan tot nieuwe inzichten leiden over waar burgers tegenaan lopen of hoe beleid uitpakt voor burgers in de praktijk, op een bepaald beleidsterrein of juist over het volledige beleidsterrein van de commissie. Commissies kunnen zelf bepalen hoe zij een signalenoverleg vormgeven, waar het over gaat, wie ze uitnodigen en met welke andere commissies ze mogelijk willen samenwerken.

In algemene zin raadt de CVB aan om de adviezen en rapporten van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman steeds op de agenda van de vaste commissies te plaatsen en niet op de brievenlijst organisaties.

6 Algemene verordening gegevensverwerking in verband met de nieuwe kennisinstrumenten

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in relatie tot de invoering van twee nieuwe informatieproducten. Aan juristen van de Kamer is gevraagd of het opstellen van de reader burgerbrieven en de burgersignalenrapportage (paragrafen 5.4 en 5.5) een nieuwe verwerking in het kader van de AVG betreft. **Het AVG-advies is reeds verwerkt in bovenstaande aanbevelingen.**

Conclusies: AVG-advies van de concernjuristen

- De verwerking van informatie in de reader burgerbrieven en de burgersignalenrapportage ligt in het verlengde van de primaire verwerking in de zin van de AVG. De informatie die wordt verwerkt in de reader burgerbrieven en de burgersignalenrapportage vormt dus geen nieuwe verwerking. Het doel van een burger die een brief naar de Kamer stuurt, is het kenbaar maken van een opvatting, een probleem of het aankaarten van een misstand. De burger hoopt op een vertegenwoordiging of aandacht van de Kamerleden voor zijn aangekaarte kwestie. Het verwerken van brieven in kwalitatieve (reader burgerbrieven) of kwantitatieve (burgersignalenrapportage) zin ligt in het verlengde van de primaire verwerking, namelijk het plaatsen van de producten in Parlis, zodat de Kamerleden daarvan kennis kunnen nemen.
- Als de kring van personen die de reader en de burgersignalenrapportage ontvangen gelijk is aan de kring van personen die toegang hebben tot de burgerbrieven in Parlis, levert dat geen strijd op met de AVG. Degenen die de brieven kunnen inzien zijn immers dezelfde personen die met hetzelfde doel als bij het plaatsen van de brieven in Parlis de informatieproducten kunnen inzien.
- Indien wordt besloten tot het invoeren van de twee nieuwe informatieproducten, is de ontvangstbevestiging die standaard naar de burger wordt verstuurd niet meer afdoende. Om beide verwerkingen afdoende te vermelden, stellen de juristen voor de ontvangstbevestiging aan te passen.

7 Verbreding van de horizontale rol CVB

De commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven (CVB) wil zich inzetten om de opvolging van alle aanbevelingen vanuit de pilot burgersignalen te borgen. Zij wil daarvoor een Kamerbrede rol gaan vervullen door:

1. Het aanjagen, coördineren en signaleren van de inzet van de twee nieuwe kennisproducten (reader burgerbrieven en burgersignalenrapportage) door vaste commissies;
2. Het organiseren van een (jaarlijks) overkoepelend signalenoverleg met externe partijen;
3. Het aanjagen van het organiseren van thematische signalenoverleggen door de vaste commissies.

Concreet ziet de CVB de invulling van haar bredere horizontale als volgt voor zich (zie de tabel hieronder). De CVB wil deze bredere rol vanaf het najaar 2024 gaan vervullen en vervolgens in september 2026 hierop reflecteren.

Actie	Aanbeveling vanuit de pilot	Rol leden CVB
1. Vergroten bekendheid CVB	De CVB gaat door op de ingeslagen weg om binnenskamers haar werk onder de aandacht te brengen, zowel op politiek als op ambtelijk niveau.	Leden CVB zijn ambassadeur van de commissie.
2. Verbeteren online-informatie	De CVB gaat, in samenwerking met de Stafdienst Communicatie, verder met het verbeteren van de online-informatie over burgerinspraak, zoals burgerinitiatieven, verzoekschriften en petitie's.	Leden CVB leveren eventueel bijdrage aan content.
3. Splitsing brievenlijst	De CVB beveelt aan om de splitsing van de brievenlijsten op de procedurevergadering voort te zetten.	Geen rol voor de leden CVB.
4. Reader burgerbrieven	De CVB beveelt aan om de reader burgerbrieven in te voeren als nieuw informatieproduct. De reader burgerbrieven kan door commissies benut worden ter voorbereiding op een commissiedebat.	De leden van de CVB kunnen een aanjagende rol spelen om de reader burgerbrieven kenbaar te maken bij vakcommissies binnen de fractie en binnen de vakcommissie(s).
5. Burger-signalen-rapportage	<p>De CVB beveelt de vakcommissies aan om een keer per jaar een beknopte burgersignalenrapportage op te laten stellen over de burgerbrieven die zijn ontvangt.</p> <p>De CVB adviseert de vakcommissies om aan de hand van de burgersignalenrapportage te spreken over haar eigen werkwijze ten aanzien van burgerbrieven (bijv. tijdens een strategische procedurevergadering).</p>	<p>De leden van de CVB kunnen een aanjagende rol spelen door aan de vakcommissies voor te stellen om deze rapportages te bespreken.</p> <p>De CVB kan een signalerende rol vervullen door (ambtelijk) alle rapportages te ontwikkelen en deze aan te bieden aan de vaste commissies.</p> <p>De CVB kan een coördinerende rol spelen door inzichten en opgehaalde bevindingen te bundelen en deze o.a. via haar jaarverslag te presenteren.</p>
6. Signalen-overleg	De CVB beveelt aan om twee typen signalenoverleggen te organiseren. 1) een jaarlijks overkoepelend signalenoverleg door CVB en 2) een signalenoverleg op commissieniveau.	<p>De CVB kan een signalerende rol spelen door opgehaalde inzichten door te geleiden aan andere commissies.</p> <p>Leden van de CVB kunnen een aanjagende rol spelen door in andere commissies dit instrument toe te lichten en voorstellen te doen om een thematisch signalenoverleg te organiseren.</p>

