

Geachte heer Tjeenk Willink,

Kernboodschap

Onze organisaties zijn het gezicht van de overheid. Wij staan in direct contact met burgers en ondernemers en zijn daarmee het visitekaartje van de overheid. Over het algemeen vervullen we deze rol met trots. Daar waar we kunnen, helpen we mensen hun weg te vinden tussen wetten en regels, zodat ze krijgen waar ze recht op hebben. Elke dag weer. Vanuit deze betrokkenheid en verantwoordelijkheid willen we een rol spelen in het verbeteren van onze dienstverlening en het waar nodig terugwinnen van vertrouwen in de overheid.

Dat kunnen wij niet alleen: de recent verschenen rapporten en kabinetsreacties over de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, het traject Werk aan Uitvoering en de Tijdelijke Commissie Uitvoering, geven de noodzaak aan voor een betere samenwerking tussen publieke dienstverleners, beleid en politiek. De conclusies hieruit zien we als een kans om nu echt stappen te zetten. Tijdens de vorige formatie schreef u er al een stuk over en helaas is het vraagstuk sindsdien eerder groter dan kleiner geworden. Goede uitvoering is in eerste instantie in het belang van burgers en ondernemers, maar straalt ook af op de geloofwaardigheid van politiek en beleid. Juist in deze tijd waarin de betrouwbaarheid van de overheid soms onder druk staat, is het van groot belang rekening te houden met de uitvoerbaarheid van beleid en 'doenlijkheid' voor de burger en ondernemer.

Wij pleiten daarom voor een betere samenwerking tussen beleid, politiek en publieke dienstverleners. Hierbij moet het belang van goede uitvoerbaarheid en doenlijkheid voldoende en op tijd worden meegenomen bij het nemen van politieke besluiten en het maken van beleid. Daarom is een regeerakkoord nodig waarin afspraken staan over het 'wat' en waarin aan ons ruimte wordt gegeven om het 'hoe' te ontwerpen.

Namens het Netwerk van Publieke Dienstverleners en aansluitend op de brief die u van de secretarissen-generaal ontvangt, willen wij een bijdrage leveren in het formatieproces door adviezen te geven om de uitvoerbaarheid van het regeerakkoord te vergroten. Het gaat ons hierbij om het slagen en verbeteren van een gedragen overheidsbeleid. En daarbij om een uitvoering van dit beleid die de rechtszekerheid van burgers en ondernemers in Nederland borgt. Voor uw formatieopdracht geven wij u daarom hierbij graag onze agenda voor de komende jaren mee.

Wat wij willen waarmaken:

- Een overheid die burgers en ondernemers centraal stelt en een menselijk gezicht laat zien.
- Een gezamenlijke aanpak vanuit de dienstverlening, zodat mensen voor wie het digitale kanaal onvoldoende hulp biedt en mensen met meerdere problemen terecht kunnen bij een loket.
- Een overheidsbrede maatwerkaanpak met ruimte om ambtelijk vakmanschap uit te oefenen en een veilig klimaat voor medewerkers om proactief zaken te adresseren waar ze tegenaan lopen.
- Een actieplan voor de gezamenlijke digitale agenda die bovengenoemde aanpak ondersteunt.
- Transparantie in en verantwoording afleggen over publieke dienstverlening.

Wat wij vragen van politiek en beleid:

- Doenlijke, begrijpelijke en uitvoerbare wet- en regelgeving.
- Voldoende tijd voor invoering van nieuwe wet- en regelgeving in onze systemen en werkprocessen.
- Stabiele meerjarige financiering en heldere sturing, zoals voor de gezamenlijke digitale agenda.
- Ruimte en vertrouwen voor de uitvoering van onze taken en het geven van passende verantwoording.
- Doorlopend een serieuze dialoog tussen politiek, beleid en publieke dienstverleners, zodat we elkaar kunnen bevragen en informeren over uitvoerbaarheid van voorgenomen beleid, wet- en regelgeving. Transparantie en vertrouwen zijn hierbij de centrale waarden.
- Het op programmatische wijze en met voldoende middelen voortzetten van de maatregelen die naar aanleiding van het advies van de rapporten Werk aan uitvoering, Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag en Tijdelijke Commissie Uitvoering zijn opgesteld. Tevens suggereren wij u om de Ministeriele Commissie Uitvoering die hiervoor is ingesteld, ook onder het volgende kabinet voort te zetten.

Onderbouwing 'Wat wij willen waarmaken'

Wij willen **burgers en ondernemers centraal stellen** en een overheid zijn waar medewerkers de ruimte krijgen om een **menselijk gezicht** te laten zien. Naast de eigen dienstverleningsconcepten van elke publieke dienstverlener afzonderlijk is daarvoor, in afstemming met beleid en politiek, een **visie op gezamenlijke dienstverlening** nodig. Daarmee willen we met alle betrokken partijen afspraken maken over uitgangspunten en principes van communicatie en dienstverlening. Dit biedt uniformiteit in de wijze waarop wij omgaan met mensen die voor een bepaalde zaak of levensgebeurtenis met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken krijgen. De visie is tevens een randvoorwaarde voor de inrichting van een **integrale loketfunctie** van de overheid voor het ondersteunen van mensen die (tijdelijk) niet het vermogen hebben er zelf uit te komen.

Een **overheidsbrede maatwerkenpak** met extra aandacht en ruimte voor ambtelijk vakmanschap stelt onze medewerkers in staat om de individuele vraag van burgers en ondernemers als uitgangspunt te nemen en van elkaars kennis en ervaringen te leren. Daarvoor is het ook nodig om ruimte en vertrouwen te geven aan onze medewerkers om zich uit te spreken over situaties waar ze tegenaan lopen.

Een **gezamenlijke digitale agenda** moet concrete stappen zetten voor een compacte, veilige en robuuste digitale infrastructuur, het opruimen van verouderde systemen en tegelijk investeren in innovaties. Daarnaast willen we het uitwisselen van gegevens met elkaar vereenvoudigen om de burger en ondernemer zo optimaal mogelijk van dienst te zijn. Het in huis hebben (en houden) en met elkaar delen van ICT-kennis en expertise is daarbij essentieel.

Ten slotte brengen wij een **Staat van de Uitvoering** uit waarin wij een *overall* kwalitatieve weergave geven van de uitvoering, welke innovaties er plaatsvinden en hoe burgers en ondernemers de dienstverlening ervaren. Daarnaast delen wij in **de Stand van de Uitvoering** per organisatie ongefilterd en overzichtelijk signalen en dilemma's met het kabinet en de Kamer.

Onderbouwing 'Wat wij vragen van politiek en beleid'

Wij vragen voldoende **tijd en rust** voor het toetsen op uitvoerbaarheid en doenlijkheid van het regeerakkoord, nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving, amendementen en moties in het parlementaire proces. Met een invoeringstoets kort na de inwerkingtreding van wet- en regelgeving kunnen de maatschappelijke en eventuele onbedoelde effecten in beeld worden gebracht en zo nodig worden bijgestuurd.

Voor de veranderopgave op lange termijn en om indien nodig in te kunnen spelen op incidenten op de korte termijn is **stabiele meerjarige financiering** nodig. Hierin moet zowel nadrukkelijk de financiering van huidige doorlopende verplichtingen als de implementatie van nieuw beleid en wet- en regelgeving goed geregeld worden.

Om wet- en regelgeving **doenlijk en begrijpelijk** te maken voor burgers en ondernemers en tegelijkertijd werkbaar voor de publieke dienstverleners, is van begin af aan nauwe samenwerking tussen uitvoering en beleid essentieel. Wetgeving moet uitvoerbaar zijn. Als het gekozen instrumentarium niet blijkt te werken om de bedoeling waar te maken: verander het. Als het onuitvoerbaar is: verander het. Als het voor de burgers en ondernemers niet doenlijk is: pas het aan. Voorkom disproportionele consequenties.

Wij willen **publieke verantwoording** afleggen aan de samenleving. Door deze publieke verantwoording krijgt de dienstverlening kans om zich verder te ontwikkelen naar de behoefte van burgers en ondernemers volgens de menselijke maat. Hiervoor hebben we ruimte en vertrouwen nodig van onze opdrachtgevers. Graag willen wij de **dialog** met politiek en beleid aangaan door bijvoorbeeld rondetafelgesprekken in verschillende beleidsfasen. Doel is om met elkaar te voorkomen dat de pendule bij dilemma's doorslaat naar één zijde en om gezamenlijk een besluit te nemen over de uitvoerbaarheid en doenlijkheid van beleid.

Wij zijn graag bereid om met u hierover het gesprek te voeren en om in gezamenlijkheid met de partijen aan uw formatietafel te kijken naar oplossingen in het belang van politiek, beleid, publieke dienstverlening en bovenal de burger en ondernemer.

Met vriendelijke groet,

Ab van Ravestein, algemeen directeur Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), tevens voorzitter Netwerk van Publieke Dienstverleners, tevens voorzitter van de Manifestgroep

Simon Sibma, voorzitter Raad van Bestuur Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Maarten Camps, voorzitter Raad van Bestuur Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

Harmen Harmsma, directeur-generaal Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Peter Smink, directeur-generaal Belastingdienst

Ditte Hak, directeur-generaal Toeslagen

Nanette van Schelven, directeur-generaal Douane

Alexander Pechtold, algemeen directeur Centraal Bureau Rijvaardigheid (CBR)

Hans Ouwehand, voorzitter Raad van Bestuur Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Christa Klijn, voorzitter Raad van Bestuur Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Greet Prins, voorzitter Raad van Bestuur Kamer van Koophandel (KVK)

Frank Tierolff, voorzitter Raad van Bestuur Kadaster

Abdeluheb Choho, algemeen directeur Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

Albert Hazelhoff, algemeen directeur Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

Iep Visser, algemeen directeur Justis

Angelique Berg, directeur-generaal Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Leo de Bakker, directeur Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)

Milo Schoenmaker, voorzitter Raad van Bestuur Centraal orgaan Opvang Asielzoekers (COA)

Johan Bac, algemeen directeur Reclassering Nederland

Sylvo Thijssen, directeur Staatsbosbeheer

Sjaak Wijma, voorzitter Raad van Bestuur Zorginstituut Nederland (ZINL)

Het dagelijks bestuur van KleinLef, een samenwerkingsverband van 40 kleinere publieke dienstverleners:

Michel Smithuis, directeur Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen (NRGD)

Rhodia Maas, algemeen directeur Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Gerrit Jan Olthoff, directeur Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie (NIWO)

Andre Regtop, algemeen directeur ICTU