



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De wnd. president van de Algemene Rekenkamer
Postbus 20015
2500 EA DEN HAAG

Kenmerk
2023-0000224198
Uw kenmerk

Datum

Betreft Reactie op resultaten VO 2022 BZK (VII)

Geachte heer Irrgang,

Hartelijk dank voor uw conceptrapport bij het jaarverslag 2022 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, hoofdstuk VII van de rijksbegroting. Hierbij ontvangt u mijn reactie op deze resultaten van het Verantwoordingsonderzoek 2022, mede namens de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering en de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van het conceptrapport waarin u oordeelt over de financiële informatie en de totstandkoming van de beleids- en bedrijfsvoering informatie in het jaarverslag en de kwaliteit van de bedrijfsvoering.

Allereerst zal ik samenvattend reageren op uw conclusies. Vervolgens ga ik dieper in op uw aanbevelingen ten aanzien van de bedrijfsvoering van mijn ministerie, inclusief de onvolkomenheden en aandachtspunten. Tenslotte ga ik aan het eind van de reactie uitvoerig in op de uitkomsten van uw onderzoek naar de beleidsresultaten van BZK.

Uw conclusies

Gericht werken aan verbeteringen

Dank voor uw conclusie dat de bedrijfsvoering van BZK zich verder ontwikkelt in 2022. Het is goed om te lezen dat u verbeteringen ziet bij alle bestaande onvolkomenheden en met 1 opgeloste en 1 nieuwe onvolkomenheid blijft het totaal aan onvolkomenheden gelijk aan vorig jaar.

Woningbouw gericht stimuleren

U vraagt opnieuw aandacht voor de eerder gedane aanbeveling om de middelen van de Woningbouwimpuls (Wbi) gericht in te zetten.

Ik ben het met u eens dat schaarse middelen voor woningbouw op een doeltreffende wijze ingezet dienen te worden. Dat betekent niet dat het ondoelmatig zou zijn de Wbi in te zetten in regio's waar er sprake is van een minder groot woningtekort dan elders.

Bovendien is de nadrukkelijke wens van de Tweede Kamer om de Wbi toegankelijker te maken voor alle regio's in Nederland. Daarom worden er in het vervolg ook geen regio's uitgesloten. De beoordelingscriteria en de indieningsvoorwaarden borgen dat de Wbi alleen wordt ingezet voor woningbouwprojecten die urgent zijn en effectief bijdragen aan de woningbouwopgave, en waarvoor is aangetoond dat een bijdrage vanuit de Wbi noodzakelijk en efficiënt is.

Informatiepunten Digitale Overheid

Het onderzoek met betrekking tot het Informatiepunt Digitale Overheid heeft waardevolle inzichten opgeleverd. Ik deel uw waarneming dat er een vrijwel landelijk dekkend netwerk van IDO's is gerealiseerd en dat getrainde medewerkers van de IDO's voor bezoekers een belangrijke sociaal-maatschappelijke functie hebben. Daarnaast onderschrijf ik ook dat er verbeterpunten zijn. Zo geeft u aan dat de staatssecretaris de behoeften van de doelgroep(en) onvoldoende kent en met de IDO's verschillende, veelomvattende beleidsdoelen wil bereiken waarin de vormgeving van de IDO's met de bijbehorende bevoegdheden van IDO-medewerkers niet kunnen voorzien.

De uitvoer van de IDO-dienstverlening is op dit moment belegd bij bibliotheekmedewerkers. Onder regie van gemeenten werkt de staatssecretaris samen met de VNG, de Alliantie Digitaal Samenleven en de Koninklijke Bibliotheek aan de inrichting en bestending van solide lokale netwerken. In deze lokale netwerken werken partners, waar de IDO's onderdeel van zijn, samen om meer mensen te bereiken en beter te helpen.

BZK werkt daarnaast aan het helder krijgen van de ondersteuningsbehoeften van verschillende doelgroepen binnen de groep kwetsbare burgers en ondernemers. Vanuit haar coördinerende rol op publieke dienstverlening gaat de staatssecretaris een beleidstheorie ontwikkelen voor ondersteuning voor ieder type vraag die aansluit op de behoefte van de doelgroep(en). De benodigde rollen en bevoegdheden hiervoor wordt hierin meegenomen, waaronder ook de keuze bij welke bestaande en nieuwe partners - zoals overheidsbrede loketten - deze moeten worden belegd. Daarbij is aandacht voor het feit dat de digitale kloof tussen burger en overheid vraagt om publieke dienstverlening die voor iedereen toegankelijk en duidelijk is.

Bedrijfsvoering

Onvolkomenheden

Beveiliging van IT-componenten bij SSC-ICT

U constateert dat het eerder ingezette meerjarige verbeteringstraject haar vruchten afwerpt en dat SSC-ICT meer zicht heeft en grip op de verbetering van de beveiliging van IT-systemen. Ik deel deze conclusie. Er zijn in 2022 geen hoog risico bevindingen meer vastgesteld en het risicoprofiel daalt.

Verder onderschrijf ik ook dat de effectiviteit van interne beheersmaatregelen, dankzij het In Control Framework (ICF), sterk verbeterd is en de auditfunctie versterkt.

Het jaar 2023 zal in het teken staan van verdere verbetering. Zo zal er gestreefd worden naar meer tijdige signalering en aanpak van (mogelijke) bevindingen. Ook zijn acties uitgezet om de effectiviteit van de interne beheersing alsmede de managementrapportage hieromtrent verder te verbeteren.

Ik deel de constatering dat de doelstellingen van het beleidsdocument 'Security Information and Event Monitoring' (SIEM) verdere uitwerking behoeven. In 2023 werkt SSC-ICT verder aan de aantoonbaarheid en totstandkoming van detectiecapaciteiten.

Opbrengsten RvIG

In 2022 is door Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) verder gewerkt aan het aantoonbaar maken van de betrouwbaarheid van de aantallen uitgewisselde berichten tussen klant en de Basisregistratie Personen (BRP) en daarmee de aansluiting op de facturatie aan de klant voor het bevragen van de BRP. De aanpak hiervoor bestaat uit het laten verrichten van onafhankelijk onderzoek en het ontvangen van derdenverklaringen.

De ontvangen verklaring met betrekking tot de werkzaamheden van DICTU heeft over 2022 betrekking op opzet en bestaan en is werking in gezamenlijk overleg niet meegenomen. RvIG heeft afspraken gemaakt met DICTU om ook het onderdeel werking mee te nemen in de derdenverklaring waarmee de opbrengsten over controlejaar 2023 volledig aantoonbaar zullen zijn.

Rijksbreed IT-beheer

Voor de onvolkomenheid Rijksbreed IT-beheer constateert u dat in 2022 stappen zijn gezet om de rijksbrede rol van BZK in het CIO-stelsel beter in te vullen. U geeft daarbij aan dat de kaderstellende rol verder wordt ingevuld maar dat de toezichhoudende rol nog niet is ingevuld. Dit onderschrijf ik en de openstaande actiepunten komen dan ook terug in mijn vervolg aanpak.

De aanbevelingen die in 2021 zijn gedaan, zijn opgepakt en vastgelegd in een plan van aanpak. Aan dit plan van aanpak wordt ook in 2023 nog opvolging gegeven waarna in 2024 de werking van de dan ingerichte processen kan worden getoetst. Uw suggestie om daarbij een risicogerichte aanpak te hanteren neem ik over.

Voorschottenbeheer agentschappen

In 2022 is doorgedaan met de verbetering van het voorschottenbeheer. Hiermee is opvolging gegeven aan de aanbevelingen uit het verantwoordingsonderzoek 2021, 2020 en 2019. Nadat de interne werkinstructies waren geactualiseerd hebben interne controles van FEZ en de ADR in 2022 aangetoond dat er verbeteringen zijn doorgevoerd en dat het risico op parkeren van begrotingsgeld bij onze agentschappen over de jaargrens heen zich niet heeft voorgedaan. In 2023 wordt naar verwachting een nieuwe automatiseringstool in gebruik genomen. Hiermee wordt het mogelijk om de voorschotverlening gedurende het jaar, efficiënter en effectiever te monitoren op voorwaarden en gemaakte afspraken, en waar nodig periodiek bij te sturen.

Inkoopbeheer inhuur externen bij SSC-ICT (nieuwe onvolkomenheid)

Uw conclusies met betrekking tot het inhuurproces van SSC-ICT voor externen deel ik. SSC-ICT is voor een goede uitvoering van haar dienstverlening in deze krappe arbeidsmarkt sterk afhankelijk van externe inhuur van ICT-personeel. Ik constateer daarbij dat door structurele tekortkomingen in dit proces er niet in alle gevallen voldaan is aan de hiervoor geldende eisen. Het inhuurproces zal daarom worden aangepast. SSC-ICT zal verder extra beheersmaatregelen treffen en dit vastleggen in een plan van aanpak. De verwachting is dat, gelet op de complexe en omvangrijke vervanging van de inkoopssystemen binnen SSC-ICT, een deel van de maatregelen pas effectief is in 2024.

Ik wil daarbij opmerken dat de werkwijze, zoals deze voorheen gevolgd is, niet heeft geleid tot benadeling van leveranciers. SSC-ICT heeft bij haar aanvraag voor externe inhuur altijd de optie tot verlenging bij haar leveranciers aangegeven. Ik constateer wel dat SSC-ICT die verlenging onvoldoende bepaalbaar heeft gemaakt. SSC-ICT heeft daarom de verlengingsopties, in nauwe samenwerking met haar leveranciers, bepaalbaar gemaakt.

Coördinatie SiSa-controle (opgeloste onvolkomenheid)

Dank voor uw constatering dat de onvolkomenheid inzake de coördinatie SiSa-controles is opgelost nu de reviews in 2022 zijn uitgevoerd in lijn met het eerder opgestelde visiedocument en dat daarmee niet alleen de verantwoordelijkheid voor het SiSa-systeem in opzet goed is ingevuld, maar ook bestaan en werking zijn aangetoond.

Aandachtspunten

Beschikbare capaciteit voor beheer defensievastgoed

Het Rijkvastgoedbedrijf heeft in 2022 eerste stappen gezet in de maatregelen voor het capaciteitsrisico van het Defensievastgoed en het verder ontwikkelen van het onderhoudsmanagementsysteem. Het oplossen van het aandachtspunt is een meerjarige opgave. Het Rijkvastgoedbedrijf maakt graag afspraken met u over hoe de Algemene Rekenkamer de voortgang op dit onderwerp kan volgen.

Versterking begrotingsbeheer

In 2022 heeft BZK een plan opgesteld om fouten in het begrotingsbeheer te voorkomen door op belangrijke momenten van het begrotingsproces aandacht te vragen voor het tijdig inzichtelijk maken en vastleggen van verplichtingen. Hierdoor was tegen het einde van het jaar meer inzicht in de verplichtingen. Dit heeft er in geresulteerd dat begrotingsmutaties tijdig zijn verwerkt en dat een aantal overschrijdingen van het verplichtingenbudget is voorkomen. Desondanks is in een aantal gevallen alsnog overschrijdingen opgetreden nadat de veegbrief¹ naar het parlement is gestuurd. Deze overschrijdingen hebben zich, evenals vorig jaar, voorgedaan bij uitvoeringsorganisaties. Op de koppelvlakken met de uitvoeringsorganisaties zijn in 2022 al verbeteringen doorgevoerd maar nu blijken toch aanvullende maatregelen nodig te zijn. Deze aanvullende maatregelen, gericht op extra inzet bij najaarsnota en veegbrief, worden momenteel uitgewerkt. Onder andere wordt extra budgetbewaking ingesteld op het verplichtingenbudget in de administratie.

Operationele slagkracht I&V-diensten

2022 was een jaar van toenemende statelijke dreigingen uit verschillende hoeken van de wereld. Hierin heeft de AIVD in haar recent uitgekomen jaarverslag 2022 ook meer inzicht gegeven. Het was een jaar waarin veel is gevraagd van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Dit heeft de diensten er niet van weerhouden om langs verschillende lijnen te investeren in hun slagkracht. Zo is gewerkt aan het wetsvoorstel van de Tijdelijke Wet, intensivering van de inlichtingen- en veiligheidstaken en de samenwerking tussen de AIVD en de MIVD. Zoals u ook constateert zijn er stappen gezet om de operationele slagkracht van de diensten te verbeteren. In de volgende tekst ga ik in op uw algemene bevindingen. U stelt ten aanzien van de Tijdelijke wet dat de uitvoeringstoets onvoldoende inzicht heeft gegeven in de effecten van de nieuwe wet op de gevolgen voor IT en de bedrijfsvoering. Bij de uitvoeringstoets is er nadrukkelijk aandacht geweest voor de druk op IT-gebied en de bedrijfsvoering. Ook is gelet op het compliant werken conform de kaders van de Wiv 2017 en de Tijdelijke wet. Om deze redenen is ervoor gekozen om de oplossingen voor de Tijdelijke wet aan te laten sluiten bij lopende IT-projecten en niet kortstondig een nieuw IT-project op te zetten. Deze lopende IT-projecten zien op de brede structurele verbetering van het IT- en datalandschap van de AIVD en MIVD gezamenlijk en zorgen ervoor dat ook wordt bijgedragen aan het compliant werken aan de Wiv 2017.

¹ In de zogenoemde veegbrief wordt een overzicht gegeven van de beleidsmatige mutaties in de uitgaven en verplichtingen en de beleidsmatige ontvangstenmutaties groter of gelijk aan € 5 miljoen die op dat moment bekend zijn of geacht te moeten zijn en die worden verwerkt in de slotverschillen. Voor beleidsmatige uitgaven en beleidsmatige verplichtingen geldt *geen* drempelbedrag voor de melding aan de Eerste en Tweede Kamer. ([Rijksbegrotingsvoorschriften, Model 3.54 - Memorie van toelichting](#))

U stelt dat de beleidsdoelen in de bestedingsplannen niet specifiek, meetbaar en tijdgebonden geformuleerd zijn. Ik hecht eraan om aan te geven dat de onderbouwing van de beoogde doelstellingen en de operationalisering staan vermeld onder 'beleidsinstrumenten' in de bestedingsplannen van de diensten en in de OGSM (objectives, goals, strategies en measures) van de AIVD. De OGSM ziet op de organisatorische en operationele plannen van de AIVD en kent een meer gedetailleerde uitwerking.

Daarnaast zijn de intensiveringen tot uitdrukking gekomen in de met behoeftestellers overeengekomen ambitieniveaus in de Geïntegreerde Aanwijzing I&V. Ten aanzien van de precieze beoogde effecten van de intensiveringen en de precieze bedragen informeer ik u middels de gerubriceerde bestuurlijke reactie.

U stelt dat het parlement op dit moment niet kan beoordelen in hoeverre het extra beschikbaar gestelde budget en de Tijdelijke wet een bijdrage kunnen leveren aan de versterking van de operationele slagkracht van de I&V-diensten. Wij verantwoorden ons over de besteding van het budget en de voorbereiding op de implementatie van de Tijdelijke wet in de voortgangsrapportages aan de CIVD, mede aan de hand van de genoemde Geïntegreerde Aanwijzing I&V.

Beveiliging personele uitgaven (nieuw aandachtspunt)

Ik deel uw zorg ten aanzien van de beveiliging van de personele uitgaven.

In 2022 heeft O&P Rijk/P-Direkt daarom op eigen initiatief een beveiligingsonderzoek laten uitvoeren. Uit dit onderzoek zijn een viertal kwetsbaarheden naar voren gekomen, deze kwetsbaarheden zijn adequaat en projectmatig opgepakt met ondersteuning van het directieteam. Dit heeft ertoe geleid dat er inmiddels drie kwetsbaarheden structureel zijn opgelost. Aan de laatste kwetsbaarheid wordt gewerkt, waarbij er ook intensief contact is met de softwareleverancier. De verwachting is dat ook deze kwetsbaarheid binnen het tweede kwartaal van 2023 wordt opgelost.

Uw aanbeveling om bij grote wijzigingen in het systeem een beveiligingsonderzoek te laten doen, neem ik over. Ik had al het voornemen om een onderzoek te laten verrichten om te bevestigen dat alle kwetsbaarheden daadwerkelijk zijn opgelost. O&P Rijk/P-Direkt gebruikt al een jaarplanning voor het uitvragen van beveiligingsonderzoeken en gaat bezien of deze nog aangescherpt moet worden naar aanleiding van uw aanbeveling.

Security Operations Center SSC-ICT (overig punt dat u benoemt)

Ik onderschrijf uw conclusie dat het Security Operations Center (SOC) van SSC-ICT een belangrijke bijdrage levert aan het beheersen van informatiebeveiligingsrisico's voor haar afnemers. Ik sluit mij ook aan bij uw opmerking om het SOC van SSC-ICT de ruimte te geven zich verder te ontwikkelen en de samenwerking te intensiveren met andere SOC's binnen de Rijksoverheid.

Het SOC van SSC-ICT blijft ook in 2023 werken aan continue verbetering door jaarlijks haar volwassenheid te meten, verbetertrajecten op te nemen in de jaarplannen van SSC-ICT en de detectie- en response capaciteiten te verbeteren.

Ik ben het eens met uw constatering dat de werkwijze binnen het SOC meer gestandaardiseerd kan worden, hiervoor zijn de eerste acties inmiddels opgepakt.

Beleidsresultaten

Woningbouwimpuls

U vraagt opnieuw aandacht voor de eerder gedane aanbeveling om de middelen van de Woningbouwimpuls (Wbi) gericht in te zetten, bijvoorbeeld door het instrument te richten op regio's met de grootste kwantitatieve en kwalitatieve tekorten en/of op woningbouwplannen in een minder vergevorderde fase. Naar uw mening bevordert dat de doeltreffende en doelmatige besteding van het budget en vergroot het de kans dat er dankzij de Wbi woningen worden gebouwd die er anders niet zouden komen.

Schaarse middelen voor woningbouw dienen, zoals u terecht aangeeft, op een doeltreffende wijze ingezet te worden. Dat betekent niet dat het ondoelmatig zou zijn om de Wbi in te zetten in regio's waar er sprake is van een minder groot woningtekort dan elders. In die regio's is er ook woningbouw nodig en die regio's dragen ook bij aan het oplossen van het landelijke tekort.

De Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur (Rli) adviseert dat er juist minder ingezet moet worden op regionale verschillen, om tot een effectieve aanpak te komen voor landelijke opgaven zoals de woningbouwopgave. Bovendien is de nadrukkelijke wens van de Tweede Kamer om de Wbi toegankelijker te maken voor alle regio's in Nederland. Daarom worden er in het vervolg ook geen regio's uitgesloten.

Wel voorziet de huidige regeling reeds in een prioritering naargelang de woningdruk. Op basis van de relatieve woningbouwopgave in een functioneel woningmarktgebied krijgt een aanvraag een urgentiescore. De urgentiescore telt net als de drie andere criteria 25% mee in de eindscore. Deze prioritering wordt relevant op het moment dat er meer aanvragen zijn dan beschikbare middelen, zoals in de derde tranche het geval was. Die tranche laat zien dat het prioriteringsmechanisme werkt. De beoordelingscriteria en de indieningsvoorwaarden borgen dat de Wbi alleen wordt ingezet voor woningbouwprojecten die urgent zijn en effectief bijdragen aan de woningbouwopgave, en waarvoor is aangetoond dat een bijdrage vanuit de Wbi noodzakelijk en efficiënt is.

Aangaande het punt over een inzet op woningbouwplannen die in minder vergevorderde fase zijn, zijn er Versnellingsafspraken gemaakt. Die afspraken zijn gericht op plannen die niet binnen 3 jaar maar binnen 5 jaar tot realisatie komen. Deze afspraken vormen een aanvulling op de Woningbouwimpuls.

Financiering Informatiepunten Digitale Overheid

Met belangstelling heeft de staatssecretaris kennisgenomen van het onderzoek en uw conclusies. Dank voor de waardevolle inzichten die het onderzoek heeft opgeleverd.

De staatssecretaris streeft ernaar, zoals in de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering staat beschreven, dat iedereen mee kan doen in het digitale tijdperk. We investeren in de digitale vaardigheden van alle burgers en zorgen ervoor dat mensen in hun eigen buurt terecht kunnen voor ondersteuning bij het gebruik van publieke producten en diensten.

Het IDO is in 2019 ingericht als pilot om ondersteuning te bieden aan burgers² die niet of niet goed in staat zijn om zelfstandig (digitaal) zaken te doen met de overheid. In samenwerking met partners uit het veld, zoals de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Manifestgroep (MFG)³ is in vijftien bibliotheken de IDO dienstverlening vorm gegeven. In de periode oktober 2019 tot maart 2020 is in opdracht van de KB en MFG-partijen door Ecorys⁴ een onderzoek uitgevoerd naar exploitatiemodellen en het rendement van IDO's in Openbare Bibliotheken. Dit onderzoek liet zien dat op basis van voorzichtige aannames aanzienlijke baten te verwachten zouden zijn, zowel voor de burgers als de investerende partijen. Tijdens de coronapandemie heeft de dienstverlening van de IDO's door de (gedeeltelijke) sluiting van de bibliotheken grotendeels stilgelegen, terwijl tegelijkertijd de waarde van de dienstverlening onderstreept werd door de hulp die werd geboden bij vragen over het digitaal maken van testafspraken en het installeren van de Corona Check-app. Naar aanleiding hiervan heeft mijn voorganger zich ingezet voor het regelen van structurele financiering voor de IDO's. In vijf jaar tijd is, zoals u aangeeft, een landelijk dekkend netwerk van meer dan zeshonderd IDO's ingericht, met getrainde medewerkers.

In de afgelopen periode heeft u onderzocht in hoeverre de financiering van de IDO's leidt tot de beoogde resultaten. U onderkent de sociaal-maatschappelijke functie van het IDO voor de bezoeker, namelijk het belang van persoonlijk contact naast het digitaal zaken doen met de overheid.

U constateert echter ook dat het beleid rond de financiering van de IDO's onvoldoende is onderbouwd, dat er geen behoefteonderzoek is uitgevoerd bij de inrichting van de IDO's en dat inzicht in (sub)doelgroepen nodig is om met relevante ondersteuning in te kunnen spelen op hun specifieke behoeften.

Ik erken dat er met betrekking tot de IDO's nog verbeterpunten zijn. Daarom heeft de staatssecretaris per 2023 een regierol bij gemeenten belegd om een lokale aanpak op maat te stimuleren. Gemeenten kunnen goed bepalen welke doelgroepen en de bijbehorende lokale maatschappelijke opgaven prioriteit hebben en kunnen inschatten welke partners opgenomen moeten worden in het lokale hulpnetwerk.

² Op basis van cijfers van 2012 werd ingeschat dat het om 4 miljoen burgers zou gaan.

³ Een samenwerkingsverband van publieke dienstverleners, waaronder SVB, de Belastingdienst, CJIB, UWV, RDW.

⁴ [Exploitatiemodellen en rendement Informatiepunten Digitale Overheid in Openbare Bibliotheken \(ecorys.com\)](https://ecorys.com)

Daarnaast kunnen zij, samen met de bibliotheek, bepalen op welke plekken, naast de IDO's in de bibliotheken, nog meer IDO's ingericht moeten worden. Bijvoorbeeld in buurt- en wijkcentra of koffiehuisen. In aansluiting daarop loopt de financiering voor de IDO's nu ook via de gemeenten.

Samen met onder andere de VNG, de Koninklijke Bibliotheek en de Alliantie Digitaal Samenleven werkt de staatssecretaris aan de inrichting en bestending van solide lokale netwerken, waarbij de IDO's in hun huidige functie één van de lokale partners in dit netwerk zijn. De uitvoer van de IDO dienstverlening is belegd bij bibliotheekmedewerkers, waarbij persoonlijke aandacht, informeren en doorverwijzen centraal staan en aansluiten bij de dienstverlening van de bibliotheek. Voor meer persoonsgebonden vragen kan een IDO slechts beperkt hulp bieden. De benodigde rollen en bevoegdheden die nodig zijn voor meer persoonsgebonden vragen en bij welke bestaande en nieuwe partners - zoals de overheidsbrede loketten waaraan de staatssecretaris werkt - deze moeten worden belegd, worden hierin meegenomen. De lokale netwerken krijgen handvatten om zo effectief mogelijk samen te werken en zo meer mensen te bereiken. Hierbij heeft de staatssecretaris aandacht voor het beter inzichtelijk maken van de waarde die deze lokale samenwerkingen hebben voor mensen met een hulp- of ondersteuningsvraag.

Naast deze reeds in gang gezette veranderingen gaat de staatssecretaris, vanuit haar coördinerende rol op publieke dienstverlening, een beleidstheorie ontwikkelen voor passende ondersteuning aan de (al dan niet tijdelijk) kwetsbare burger en ondernemer. Dit start, zoals u ook aangeeft in uw rapport, met het verkrijgen van beter inzicht in de behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. En met het verkrijgen van een helder beeld op welke wijze publieke dienstverleners passende ondersteuning aan de subdoelgroepen in deze groep kunnen leveren. Dit onderzoek start de staatssecretaris uiterlijk in het vierde kwartaal van dit jaar. Voorafgaand voert zij op korte termijn een deskresearch en analyse uit van eerdere inzichten, bestaande en lopende onderzoeken en nieuw berekende cijfers en programma's⁵, zodat het behoefte- en doelgroepenonderzoek hierop kan aansluiten. Tevens doet de staatssecretaris onderzoek naar de digitale competenties van Nederlanders tussen de 16 en 93 jaar en welke groepen Nederlanders ondersteuning nodig hebben bij welke soorten digitale kennis en vaardigheden.⁶ In de beleidsontwikkeling stellen we de ervaringen en behoeften van de mensen waar het om gaat centraal, maar betrekken we ook belanghebbenden, uitvoeringsorganisaties en de wetenschap, onder andere door aansluiting te zoeken met lopende onderzoeksprogramma's⁷.

⁵ Onder andere [Digitale Geletterdheid in de Openbare Bibliotheek](#) en [Informed Citizenship for All. Digital Literacy as Prerequisite for an Inclusive Society](#) ; <https://longreads.cbs.nl/ict-kennis-en-economie-2022/ict-gebruik-bij-personen/> en www.scp.nl/actueel/nieuws/2023/03/07/aanzienlijke-verschillen-tussen-sociale-klassen-in-nederland

⁶ DIGCOM, het tweejarig onderzoeksproject dat met een subsidie vanuit BZK wordt uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam

⁷ [SCP, Lokaal: het sociaal domein en de kracht van de lokale verzorgingsstaat](#)

In nauwe samenhang met andere initiatieven, zoals het inrichten van overheidsbrede loketten, komen we zo tot passende ondersteuning voor (al dan niet tijdelijk) kwetsbare burgers en ondernemers met ieder type vraag.

Tot slot: de staatssecretaris deelt uw constatering dat het kleiner maken van de digitale kloof tussen burger en overheid vraagt om publieke dienstverlening die voor iedereen toegankelijk en duidelijk is. Vanuit de eerder genoemde Werkagenda werkt zij dan ook aan een stevig fundament voor publieke dienstverlening in ons digitaal tijdperk, zoals ontzorgende en overzichtelijke dienstverlening voor iedereen vanuit een overheid die waardengedreven en open werkt.

Hoogachtend,

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Hanke Bruins Slot