

TER ONDERTEKENING

Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2025-0000305923

Datum
28 april 2025

Opgesteld door

Samengewerkt met
DGD00/DO, JenV

Bijlage(n)
2

Aan
Van

Minister BZK
CZW/S&B

nota

motie Dijk c.c Recht op contact

Aanleiding

In het debat over de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Enquêtecommissie Fraude en Dienstverlening (PEFD) van 15 januari 2025 heeft de Tweede Kamer met de motie Dijk c.s. gevraagd om een uitgebreide reactie te geven op de aanbeveling uit dat rapport om een recht te introduceren op persoonlijk contact met de overheid, hier een inschatting van benodigde investeringen bij te maken, en dit voor de zomer aan de Kamer voor te leggen. Bijgevoegde brief geeft uitvoering aan die motie.

Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd bijgevoegde brief aan de Tweede Kamer te ondertekenen.

Kern

- Deze brief verduidelijkt de kabinetsreactie op het rapport en het besprokene in het debat in de Kamer d.d. 15 januari. Op verzoek van uw ambtsvoorganger is aandacht geschonken aan initiatieven die op dit punt al worden ontplooid.
- Kern van de reactie is dat burgers een "moreel" recht op contact hebben. Zij moeten dus altijd een bestuursorgaan om uitleg kunnen vragen of aanvullende informatie kunnen vragen.
- Het adequaat te woord staan van een burger valt onder het dienstbaarheidsbeginsel dat in het voorstel voor een Wet versterking waarborgfunctie Awb wordt gecodificeerd. Een bestuursorgaan heeft op grond van de Awb al de verplichting te zorgen voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.
- Ook het voorstel voor een Wet versterking waarborgfunctie Awb wordt genoemd. Hierin worden verplichtingen voor de overheid opgenomen, zoals adequate contactinformatie op beschikkingen, het vaker horen bij bepaalde financiële beschikkingen, (in beginsel) verplicht contact bij de ontvangst van een bezwaarschrift en vergroting van de begrijpelijkheid van de motivering van een besluit.
- Het onderwerp "recht op contact" hangt samen met de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie, maar is toch net een ander onderwerp. In de brief aan de Kamer wordt benadrukt dat burgers contact moeten kunnen opnemen als zijn een brief van de overheid niet begrijpen.

Toelichting

- In het debat over de kabinetsreactie PEFD nam de Kamer het standpunt in dat een recht op contact wettelijk zou moeten worden vastgelegd.
- Met de erkenning van een "moreel" recht op contact wordt onderstreept dat een dergelijk contact onderdeel moet zijn van een goede bestuurscultuur.
- Deze erkenning sluit aan bij initiatieven die al worden genomen, zoals het voorstel voor een Wet versterking waarborgfunctie Awb.
- In de brief aan de Kamer wordt benadrukt dat burgers contact moeten kunnen opnemen als zij een brief van de overheid niet begrijpen. In de Awb is al bepaald dat een bestuursorgaan zorg draagt voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan (art 2:1, lid 1 Awb). In de brief worden op dit punt geen nieuwe initiatieven aangekondigd. De begrijpelijkheid van brieven wordt reeds aan de bron aangepakt door het bevorderen van begrijpelijke overheidscommunicatie door middel van het Netwerk Direct Duidelijk en het project Duidelijke Overheidscommunicatie, in samenwerking met de VNG. Hierdoor zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar, zoals zo'n 50 voorbeeldbrieven (de Toolkit Taal) en een stappenplan voor het schrijven van begrijpelijke brieven en teksten. Binnen het netwerk testen overheidsorganisaties hun brieven met mensen voor wie deze bedoeld zijn.
- Een ongeclausuleerd recht op contact is niet goed uitvoerbaar en roept daardoor conflicten op die bestaande conflicten zullen doen escaleren. Daarom wordt de nadruk gelegd op initiatieven die het contact bevorderen.

Onze referentie

2025-0000305923

Datum

28 april 2025

Politieke context

- In het commissiedebat Functioneren Rijksdienst op 24 april 2025 heeft het kamerlid Van Nispen gevraagd naar de uitvoering van de motie Dijk c.s.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

nvt

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	Brief aan Tweede Kamer	
2	Motie Dijk c.s.	