

Vergaderjaar 2024–2025

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 1384**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 augustus 2025

Op 3 juli 2025 heeft uw Kamer vijf moties aangenomen die ik heb ontraden tijdens het Wetgevingsoverleg Slotwet 2024, Jaarverslag 2024 en rapporten resultaten verantwoordingsonderzoek 2024 ARK over de Ministeries van BZK en van EZK, voor zover het onderwerpen betreft die zien op digitalisering op 30 juni 2025. Zoals gebruikelijk laat ik middels deze brief weten op welke wijze ik voornemens ben deze moties uit te voeren.

**Motie 1**

Ten eerste verzoekt de motie van de leden Kathmann en Six Dijkstra de regering om naar aanleiding van het beëindigen van de technische ondersteuning op Microsoft Exchange om het mailverkeer van alle overheidsorganisaties in eigen beheer te houden.<sup>1</sup>

**Reactie**

Uw Kamer heeft de motie van de leden Kathmann en Six Dijkstra aangenomen. De motie is door mij als ontijdig aangemerkt, aangezien in het kader van de reeds door u gestelde Kamervragen op dat moment onderzocht werd wat de status was bij de departementen en hun ICT-dienstverleners omtrent Microsoft Exchange. Daar wilde ik tijdens het wetgevingsoverleg niet op vooruitlopen. Ik zal u de antwoorden hierop zo snel mogelijk toesturen.

In de motie wordt gesteld dat «de rijksoverheid in grote mate afhankelijk is van Microsoft Exchange voor haar mailverkeer, maar technische ondersteuning voor deze dienst op 14 oktober 2025 afloopt». Zoals ik in de beantwoording van Kamervragen d.d. van 12 maart 2025 al heb aangeven

<sup>1</sup> Kamerstuk 36 740 VII, nr. 20.

betekent «end of support» niet automatisch dat deze systemen niet meer gebruikt kunnen worden.<sup>2</sup>

De leverancier, Microsoft, raadt klanten dan ook aan om voor die tijd deze producten een upgrade te geven naar Exchange Server Subscription Edition.<sup>3</sup> Deze nieuwe versie van Exchange Server is op 1 juli 2025 gelanceerd en daarmee kunnen bestaande installaties van een upgrade worden voorzien.<sup>4</sup> De nieuwe Exchange Server Subscription Edition is net als oudere versies een «on-premise» product dat in eigen datacenters kan worden geïnstalleerd. Overheidsorganisaties behouden de keuze om hun e-mailsystemen lokaal te blijven beheren. Na deze upgrade levert Microsoft wederom technische ondersteuning op dit product. Hiermee is sprake van planmatig onderhoud aan een (Microsoft) server product dat niet significant afwijkt van de praktijk in de afgelopen jaren. SSC ICT neemt dit, evenals andere ICT dienstverleners, mee in haar reguliere planning.

## **Motie 2**

Ten tweede verzoekt de motie van de leden Kathmann en Six Dijkstra de regering om een plan uit te werken voor het gefaseerd verhogen van het aandeel ICT-personeel in vaste dienst binnen de rijksoverheid, en duidelijk te maken hoe lopend beleid bijdraagt aan het opleiden van het soort ICT'ers waar het grootste tekort aan is.<sup>5</sup>

## **Reactie**

Ik deel de zorgen rondom het tekort aan ICT personeel en wil daarom werken aan een plan om de overheid nu en in de toekomst over voldoende ICT capaciteit en expertise te voorzien. Om deze reden is Digitaal Vakmanschap één van de prioriteiten in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) die ik u op 4 juli 2025 heb toegestuurd.

Wat betreft het eerste deel van de motie, het verbeteren van Digitaal Vakmanschap binnen de overheid, heb ik in de NDS de doelstelling opgenomen om een personeelsstrategie voor digitalisering op te stellen. Deze strategie beschrijft waar de overheid heen gaat met digitalisering en wat dit betekent voor het personeel en de kennis die nodig is. Het kijkt daarbij ook naar welke kennis de overheid zelf in huis moet hebben en welke kennis het uit de markt moet halen. Op deze manier kan de overheid gerichter bepalen wat het aandeel ICT personeel in (vaste) dienst moet zijn. In de uitvoering van de strategie ga ik gerichte beleidsinterventies inzetten zoals gerichte werving, omscholing en onderwijs ontwikkelen op basis van waar de tekorten zijn. Ik zie de uitvoering van de personeelsstrategie voor digitalisering dan ook als uitvoering van deze motie. Ik verwacht de personeelsstrategie voor digitalisering uiterlijk 2027 met de Kamer te kunnen delen.

Voor het tweede deel van motie verwijs ik naar het Actieplan groene en digitale banen. Dit actieplan bevat de pijler Verhogen instroom in bètatechnisch onderwijs, waarbij de focus ligt op het verhogen van instroom in opleidingen waar tekorten aan zijn in onder andere de ICT sector. Waar het actieplan zich focust op de arbeidsmarkt voor ICT personeel in Nederland als geheel, wil ik dit met de personeelsstrategie voor digitalisering aanvullen voor de sector overheid.

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen II 2024/25, nr. 1598.

<sup>3</sup> End of Support for Exchange Server 2016 and Exchange Server 2019: T-12 Months | Microsoft Community Hub

<sup>4</sup> Exchange Server Subscription Edition (SE) is now available | Microsoft Community Hub

<sup>5</sup> Kamerstuk 36 740 VII, nr. 22

### **Motie 3**

Ten derde verzoekt de motie van het lid Kathmann de regering om structureel extra middelen beschikbaar te stellen aan gemeenten voor de uitvoering van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) door bibliotheken, en dit voor de komende jaren te dekken uit de vrij te besteden middelen ten behoeve van betere overheidsdienstverlening en verzoekt de regering om een voorstel uit te werken dat tenminste de huidige kosten en jaarlijkse indexering van de IDO's dekt en dit te verwerken in de begroting van het komende jaar.<sup>6</sup>

### **Reactie**

In de uitvoering van de motie wordt er op ingezet dat gemeenten overheidsbrede dienstverlening kunnen aanbieden op plekken waar mensen logischerwijs komen en op zoek gaan naar hulp. En dat mensen ervaren dat ze goed worden geholpen en ondersteund. Ik ondersteun gemeenten bij hun regierol in het versterken van het lokale netwerk en het beter inbedden van bestaande ingangen, waaronder IDO-dienstverlening, in dat lokale netwerk. Deze uitgangspunten zijn verankerd in de beleidsvisie Persoonlijk en Dichtbij, die ik u gepresenteerd heb in de Verzamelbrief Digitalisering Q2<sup>7</sup>. Deze visie is tot stand gekomen na een uitgebreid beleidsontwikkeltraject waarbij de behoeften van mensen centraal stonden, en zet in op het versterken van het héle ecosysteem voor publieke dienstverlening. De uitvoering van IDO-dienstverlening ligt daarom niet exclusief bij de bibliotheek; ik zet ook in op andere formele en informele netwerken en organisaties.<sup>8</sup>

#### *Extra middelen*

U verzoekt het kabinet om structureel extra middelen voor de uitvoering van Informatiepunten Digitale Overheid beschikbaar te stellen. De IDO's worden gefinancierd uit de middelen die een direct gevolg zijn van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Deze zogenaamde POK-middelen verwijzen naar middelen die gemeenten ontvangen om de dienstverlening aan kwetsbare inwoners te verbeteren, met een focus op rechtsbescherming, leefbaarheid, veiligheid en digitale inclusie. De door u voorgestelde dekking is daarom helaas niet mogelijk. De beschikbare middelen ten behoeve van betere dienstverlening zijn namelijk reeds bestemd. Om toch uitvoering te kunnen geven aan uw motie, zal ik op zoek gaan naar andere dekkingsmogelijkheden. Ik doe hiervoor aan uw Kamer in de begroting van 2026 een voorstel.

U doet uw verzoek mede naar aanleiding van het kabinetsbesluit om de Specifieke Uitkering (SPUK) IDO om te zetten naar een fondsuitkering met een budgetkorting van 10%. Voor de SPUK IDO geldt dat deze wordt omgezet naar een decentralisatie-uitkering (DU). Gelet op het verzoek van uw Kamer, is het mijn inzet om de reeds ingeboekte 10% budgetkorting te compenseren. Ik doe hiervoor aan uw Kamer in de begroting van 2026 een voorstel.

Door de afschaffing van de SPUK en de overheveling van de middelen naar het gemeentefonds krijgen gemeenten meer beleidsvrijheid om de middelen in te zetten. Gemeenten hebben dus per 2026 niet langer de wettelijke plicht om een IDO in stand te houden. Wél wordt aan de DU het doel meegegeven waarvoor deze wordt verstrekt, evenals afspraken over

<sup>6</sup> Kamerstuk 36 740 VII, nr. 35

<sup>7</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 1371

<sup>8</sup> Brief aan Parlement – Verzamelbrief Digitalisering Q2 2025

het beoogde resultaat en monitoring van de behaalde effecten. Dit kan worden vastgelegd in bestuurlijke afspraken, bijvoorbeeld een convenant. Over de afspraken die ik hierover met gemeenten maak, zal ik uw kamer in Q4 van dit jaar informeren, waarbij de rol en verantwoordelijkheid van de bibliotheeksector wordt meegenomen. Het uitgangspunt blijft dat publieke dienstverlening wordt aangeboden op plekken die voor mensen logisch en dichtbij voelen. Dat kan in de bibliotheek zijn, maar ook andere plekken zijn denkbaar.

#### *Huidige kosten en indexatie*

U verzoekt het kabinet om een voorstel te doen dat tenminste de huidige kosten en jaarlijkse indexering dekt. Uit onderzoek van KPMG blijkt dat de gemiddelde exploitatiekosten van het IDO sterk uiteenlopen en dat ze een reflectie zijn van de lokale inrichting van het IDO en keuzes in de uitvoering. De kosten van een IDO zijn met name afhankelijk van de inzet van personeel voor het uitvoeren van IDO-activiteiten zoals het beantwoorden van vragen, het geven van cursussen, het onderhouden van het netwerk met partners en de promotie van het IDO. Een aandachtspunt is dat bibliotheekorganisaties de IDO-middelen voornamelijk in lijken te zetten voor de financiering van de directe uitvoeringskosten van de IDO's. De indirecte kosten als overhead, huisvesting en automatisering worden door de bibliotheek veelal vanuit andere bronnen dan de SPUK gefinancierd. Een oorzaak hiervan is dat de IDO's de afgelopen jaren zijn toegevoegd aan de dienstverlening van de bibliotheken, en dit niet altijd heeft geleid tot een toename van met name de indirecte kosten van de bibliotheek.<sup>9</sup> Het is daarom niet te bepalen wat de huidige, werkelijke kosten zijn voor IDO-dienstverlening.

Gelet op het besluit om de middelen voor IDO-dienstverlening over te hevelen naar het gemeentefonds, geldt dat de ontwikkeling van de omvang (algemene uitkering (AO) en (DU's) de ontwikkeling van het bruto binnenlands product (accres) volgt. Dit accres is, evenals alle middelen uit het gemeentefonds, vrij besteedbaar en wordt daarom niet toegerekend aan specifieke onderdelen van de AO en/of DU's. Het is dan ook aan gemeenten om te bepalen hoeveel van dit accres ze vervolgens willen toewijzen aan IDO-dienstverlening. Zoals reeds vermeld, wordt wél aan de DU het doel waarvoor deze wordt verstrekt meegegeven, evenals afspraken over het beoogde resultaat en monitoring van de behaalde effecten. Over de afspraken die ik hierover met gemeenten maak, zal ik uw kamer in Q4 van dit jaar informeren.

#### **Motie 4**

Ten vierde verzoekt de motie van het Kamerlid Six Dijkstra c.s. de regering de principes van een mensgerichte digitale overheid wettelijk te verankeren en:

1. te zorgen voor uniforme regels voor briefadressen zodat dak- en thuislozen niet op voorhand worden uitgesloten van sociale voorzieningen;
2. te zorgen voor bemenste overheidsloketten, waarmee de één-loketbelofte niet alleen digitaal maar ook fysiek kan worden gerealiseerd;
3. te zorgen dat taalniveau en -beheersing geen drempel zijn; en
4. te zorgen dat digitale loketten eenvoudig te benaderen zijn.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Exploitatieonderzoek Informatiepunt Digitale Overheid

<sup>10</sup> Kamerstuk 36 740 VII, nr. 24

## Reactie

Als coördinerend Staatssecretaris op overheidsbrede (digitale) dienstverlening zet ik mij in voor een toegankelijke, bereikbare en menselijke overheid. Gezamenlijk met publieke dienstverleners, departementen en medeoverheden werk ik aan de transformatie van de overheid die nodig is om publieke dienstverlening te realiseren die aansluit bij de behoeften en leefwereld van mensen, betrouwbaar, persoonlijk en dichtbij. In de uitvoering van deze motie zet ik in op versterking, opschaling en, waar mogelijk, aanscherping van de reeds bestaande wettelijke verankering van mensgerichte overheidsdienstverlening en uitvoering van bestaand en nieuw beleid en initiatieven.

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is sinds 1 juli 2004 bepaald dat digitale communicatie tussen burgers en overheid alleen plaats vindt als de burger hiermee heeft ingestemd. Alleen als dat in een aparte wet wordt bepaald, kan digitale communicatie verplicht worden gesteld. De Awb wordt met ingang van 1 januari 2026 gewijzigd met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met die wijziging worden regels over digitale communicatie aan de Awb toegevoegd en worden bestuursorganen verplicht gesteld om voor berichten over aanvragen, bezwaren en klachten een digitaal kanaal open te stellen. In de Awb is tevens voorgescreven dat bestuursorganen een zorgplicht hebben voor passende ondersteuning in het contact met dat bestuursorgaan. De aangeboden ondersteuning moet passend zijn voor de doelgroep en geldt zowel bij digitale als bij andere communicatie.

### *Briefadressen*

Bij veel publieke dienstverlening is het van belang of iemand formeel in Nederland woont, en vaak ook in welke gemeente iemand woont. Dat wordt geregistreerd in de Basisregistratie Personen. Om te voorkomen dat dak- en thuislozen van sociale voorzieningen worden uitgesloten omdat ze geen vast woon- of verblijfplaats hebben waar ze op kunnen worden geregistreerd, biedt de wet Basisregistratie Personen de mogelijkheid mensen in te schrijven op een briefadres. Naar aanleiding van signalen dat dak- en thuislozen desondanks tegen problemen aanliepen met het verkrijgen van een briefadres, en daarmee lastig toegang verkrijgen tot publieke dienstverlening, is per 1 januari 2022 de Wet basisregistratie personen gewijzigd. Door deze wetswijziging zijn gemeenten verplicht om burgers zonder vaste woon- en verblijfplaats, die niet zelf een briefadres<sup>11</sup> kunnen regelen een briefadres te verstrekken.

Met deze wetswijziging zijn de regels omtrent het briefadres aangescherpt. Het verstrekken van een briefadres stelt deze mensen in principe dus in staat hun recht op sociale voorzieningen te behouden. Ter ondersteuning van gemeenten bij de invoering van de wetswijziging is in 2022 een aantal zaken uitgevoerd, zoals de ontwikkeling en verspreiding van in samenwerking met Divosa «de Handreiking briefadressen en het voorkomen van dakloosheid.» Desondanks blijven er signalen dat dak- en thuislozen geen BRP-inschrijving kunnen krijgen of als vertrokken naar het buitenland zijn geregistreerd. Uw Kamer is reeds geïnformeerd over de

---

<sup>11</sup> Een briefadres is het adres van een persoon of instantie die als «briefadresgever» zorgt dat de persoon bereikbaar is voor de overheid. Post van de overheid gaat naar het adres van de briefadresgever. Daarmee is de persoon ingeschreven als inwoner van een gemeente (de gemeente waar de briefadresgever is gevestigd) en bereikbaar voor de overheid.

voorgenomen evaluatie van deze wetswijziging<sup>12</sup>. De evaluatie is momenteel in uitvoering en eind deze zomer zal uw Kamer worden geïnformeerd over de bevindingen en eventuele vervolgacties. Daarbij wordt ook gekeken of aanvulling op de bestaande uniforme regels nodig en mogelijk is. Naast deze motie is ook de motie Beckerman C.S in behandeling, die vraagt met concrete voorstellen te komen om ervoor te zorgen dat alle dakloze mensen binnen drie dagen na aanvraag een briefadres krijgen en indien gewenst zij actief geholpen worden met de aanvraag daarvan.

#### *Persoonlijk contact*

Dit kabinet zet in op het verbeteren van het (persoonlijk) contact en de toegankelijkheid van de overheid. In de eerste plaats investeren organisaties zelf in een betere bereikbaarheid, toegankelijkheid en nabijheid, zodat mensen met vragen direct bij de betreffende organisatie terecht kunnen. Daarnaast werken alle publieke dienstverleners, departementen en medeoverheden samen aan een overheid die menselijk, toegankelijk en dichtbij is, met als uitgangspunt: «iedere deur is juist». Het maakt niet uit bij welke instantie of organisatie iemand aanklopt; de overheid werkt collectief aan de oplossing vanuit de beleving van mensen, ongeacht hoe de overheid zelf is georganiseerd. Door mensen direct te helpen of door warm door te verwijzen. Dit doen we bijvoorbeeld bij 28 praktijkinitiatieven met overheidsbrede dienstverlening. Op basis van mijn recent aan uw Kamer gepresenteerde beleidsvisie «Persoonlijk en Dichtbij» zet ik daarnaast in op empathische en laagdrempelige ondersteuning voor mensen die zaken moeten regelen met de overheid. In het eerste kwartaal van 2026 zal ik uw Kamer informeren over de opschaling van overheidsbrede dienstverlening, de uitwerking van de beleidsvisie op persoonlijke en empathische dienstverlening en de verbinding met interdepartementale initiatieven.

#### *Overheidscommunicatie en toegankelijke loketten*

Het belang van de aandacht voor taalniveau- en beheersing bij persoonlijke dienstverlening onderschrijf ik. Professionals van hierboven genoemde overheidsbrede loketten hebben ook de tijd, ruimte en vaardigheden voor het goede gesprek en kunnen direct helpen bij meer persoonlijke vraagstukken en regelzaken. Ik laat onderzoeken hoe overheidsprofessionals, bijvoorbeeld door de inzet van nieuwe technologie, ondersteund kunnen worden in hun overheidsbrede rol en hoe dat kan helpen bij taalbarrières.

Daarnaast ondersteunt mijn departement initiatieven op het terrein van begrijpelijke overheidscommunicatie, zodat overheidsdienstverlening en communicatie voor iedereen begrijpelijk is, ongeacht taalniveau en -beheersing. We vergroten de bewustwording op begrijpelijke taal bij overheden door praktische handvatten, inspirerende voorbeelden en inzichten uit onderzoek te delen.

Om de aandacht voor begrijpelijke taal minder vrijblijvend te maken, is in het conceptwetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Awb opgenomen dat bestuursorganen ook wettelijk verplicht worden om besluiten op een begrijpelijke manier toe te lichten.

---

<sup>12</sup> Zie Kabinetsreactie initiatiefnota «Dakloosheid», bijlage bij Kamerbrief van de Staatssecretaris Langdurige en Maatschappelijke Zorg van 16 december 2024 over aanpak dakloosheid (Kamerstuk 29 325, nr. 170).

Digitale loketten moeten eenvoudig benaderbaar zijn. Daaraan geven we samen met burgers en ondernemers vorm en dat toetsen we continu. Ook zorgen we dat ze aan de wettelijke toegankelijkheidseisen voldoen zoals is opgenomen in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid. Toegankelijkheidsverklaringen van overheidsorganisaties worden gepubliceerd en krijgen een status in het Dashboard DigiToegankelijk.<sup>13</sup> Ik zal uw Kamer in het vierde kwartaal 2025 informeren over de voortgang op het gebied van begrijpelijke overheidscommunicatie en de toegankelijkheid van digitale loketten.

### **Motie 5**

Tot slot verzoekt de motie van de leden Buijsse en Kathmann het kabinet om vóór Prinsjesdag te onderzoeken en de Kamer te informeren of er, gebruikmakende van de NDS, tot een stelsel van regels voor de financiële administratie bij departementen gekomen kan worden waarbij digitalisering wél is meegenomen.<sup>14</sup>

### **Reactie**

Ik heb deze motie om verschillende redenen ontraden. In de eerste plaats vanwege de koppeling met de NDS, omdat de NDS een overheidsbrede scope heeft en dit vraagstuk zich beperkt tot de Rijksoverheid. In de tweede plaats heb ik aangegeven dat het verzoek niet binnen de gestelde termijn uitgevoerd kan worden, daar is meer tijd voor nodig. Ik heb aangegeven bereid te zijn om in gesprek te gaan met het Ministerie van Financiën over de mogelijkheden van het programma Toekomst Financiële Administratie (TFA). Ik informeer u graag later dit jaar over de uitkomsten van dat gesprek.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
E. van Marum

---

<sup>13</sup> Dashboard DigiToegankelijk voor toegankelijkheidsverklaringen:  
<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/>

<sup>14</sup> Kamerstuk 36 740 VII, nr. 29