



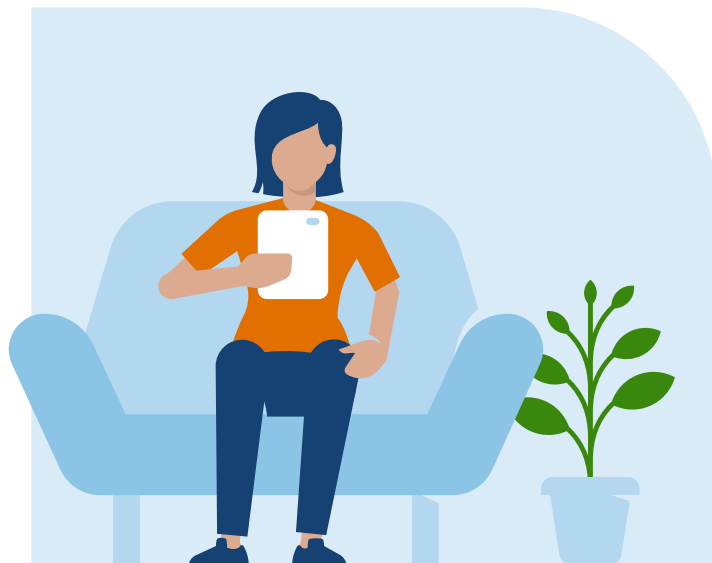
# Visie proactieve dienstverlening

December 2025



# Inleiding

Mensen ervaren problemen met de complexiteit van overheidsdienstverlening en wet- en regelgeving en het niet-gebruik van voorzieningen is hoog. Ze moeten op dit moment veel dienstverlening zelf opzoeken en/of aanvragen.



Voorbeelden hiervan zijn:

- Mensen kunnen de weg niet vinden in het overheidssysteem door complexe regelgeving en procedures;
- Mensen hebben beperkte kennis over het bestaan van en de toegang tot regelingen, doordat overheidsdienstverlening te ingewikkeld is gemaakt. Ze ervaren terughoudendheid om hulp te vragen en hebben moeite met complexe en bureaucratische aanvraagprocedures waarbij zij zelf veel moeten aanleveren;
- Mensen ervaren angst om fouten te maken, mede door een laag vertrouwen in de overheid. Ze zijn bang voor terugvorderingen en durven hierdoor minder goed een aanvraag te doen.

Deze problemen worden ook gesignaleerd in onderzoeken.<sup>1</sup> Ook geven publieke dienstverleners al langer aan dat de complexiteit van wet- en regelgeving tot problemen leidt en zij roepen structureel op tot vereenvoudiging van wet-

en regelgeving als eerste prioriteit voor het eenvoudiger maken van dienstverlening. Ook de politiek vraagt hier met verschillende moties<sup>2</sup> aandacht voor en er wordt gewerkt aan de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS).<sup>3</sup> Een van de prioriteiten van de NDS is ‘de overheid stelt burgers en ondernemers centraal in (digitale) dienstverlening’. Onderdeel van deze prioriteit is de totstandkoming van deze visie en strategie op proactieve dienstverlening.

Door dienstverlening overheidsbreed proactiever te maken, wordt een bijdrage geleverd aan de oplossing van deze problemen. Dienstverlening wordt eenvoudiger ingericht en de overheid benadert mensen actief als hun situatie verandert. Zodat zij weten wat ze moeten doen en waar ze recht op hebben. Op die manier wordt er veel minder van mensen zelf gevraagd. Door het ontzorgen van mensen kan dit ook bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen in de overheid.

<sup>1</sup> Adviesrapport ‘De gebroken belofte van de rechtsstaat’ | Staatscommissie rechtsstaat, Eindrapport burgerperspectief proactieve dienstverlening | Rapport | Rijksoverheid.nl, Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid | Rapport | Rijksoverheid.nl

<sup>2</sup> Motie van de leden Zeedijk en Mohandis over mogelijkheden onderzoeken om niet-gebruik van inkomensvoorzieningen tegen te gaan met automatische, geautomatiseerde en vooringevulde aanvragen (1).pdf, Motie van de leden Mohandis en Palmen over onderzoeken hoe inkomensondersteunende regelingen van gemeenten ambtshalve verstrekt kunnen worden (1).pdf, Motie van het lid Palmen c.s. over een onderzoek naar een algemene grondslag voor gegevensdeling in het belang van de burger om de actieve toekenning van inkomensrechten verder vorm te geven (5).pdf

<sup>3</sup> Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) Kabinetsbeleid Digitalisering - Digitale Overheid

Naast dat er steeds meer aandacht is voor proactieve dienstverlening, maken de digitale ontwikkelingen van deze tijd het ook steeds meer mogelijk om dienstverlening proactief in te richten. Publieke dienstverleners, gemeenten, waterschappen en provincies werken al aan proactieve dienstverlening. Door een gezamenlijk beeld hiervan te ontwikkelen, kunnen we deze dienstverlening verder versterken en uitbreiden.

BZK werkt aan overheidsbrede toegankelijkheid en bereikbaarheid van dienstverlening, overkoepelend en gezamenlijk met alle publieke dienstverleners, departementen en medeoverheden. Leidend principe hierin is de één overheidsbeleving: door gezamenlijk op te trekken en de krachten te bundelen, zorgt de overheid dat mensen de overheid als één overheid beleven, ongeacht met welke instantie ze contact hebben.

Er is nog geen overheidsbreed gedeeld beeld van wat proactieve dienstverlening inhoudt, wat de overheidsbrede ambities en prioriteiten zijn en hoe we daar komen. Hierdoor verschilt de uitvoering van proactieve dienstverlening per organisatie. Dit kan betekenen dat de hulp die je ontvangt afhangt van waar je aanklopt. Het Overleg Overheidsbrede Publieke Dienstverlening (OOPD), bestaande uit directeuren Dienstverlening van verschillende publieke dienstverleners en gemeenten, heeft daarom de opdracht gegeven om een gezamenlijke overheidsbrede visie en strategie op proactieve dienstverlening op te stellen.

In deze visie wordt gesproken over mensen, hiermee bedoelen we burgers én ondernemers. Omdat voor en beiden geldt dat overheidsdienstverlening vanuit hun behoeften moet vertrekken. In het uitvoeren van de strategie maken we wel onderscheid tussen deze twee groepen, omdat hun behoeften verschillend kunnen zijn. Daarnaast spreken we in deze visie vanuit het ‘we’-perspectief. Daarmee wordt bedoeld: de (mede)overheid.

## Verantwoording

Deze visie is tot stand gekomen in een ontwerptraject samen met een werkgroep bestaande uit verschillende departementen, publieke dienstverleners, gemeenten, provincies en maatschappelijke organisaties en kennisinstellingen. Vertrekpunt waren de behoeften van mensen in het contact met de overheid. Om goed aan te sluiten bij wat al bekend is, is allereerst een deskresearch gemaakt van beschikbaar onderzoek naar proactieve dienstverlening en naar wat behoeften van mensen zijn en bestaande kennis en voorbeelden van deelnemers uit de werkgroep.

Vervolgens is gewerkt aan een gezamenlijk beeld van proactieve dienstverlening en alle thema's die daarbij horen, zoals de veranderopgave, wettelijke ruimte en gegevensuitwisseling. In verschillende uitwerksessies zijn deze thema's verder uitgediept om mogelijkheden in kaart te brengen voor het stand brengen of verder brengen van proactieve dienstverlening. Gezocht is naar oplossingen die inspelen op de behoeften van mensen, die aansluiten bij de praktijk en die uitvoerbaar zijn. Deze visie is daar het resultaat van.

# Definitie en indeling

Onder proactieve dienstverlening verstaan we het volgende:

*Proactieve dienstverlening betekent dat de overheid op tijd zelf actie onderneemt om mensen te informeren, te helpen of de juiste diensten aan te bieden. De overheid neemt hierbij de situatie van iemand mee en kijkt vooruit.*

*Daarbij regelt de overheid dat mensen met zo min mogelijk inspanning krijgen waar ze recht op hebben en kunnen voldoen aan hun verplichtingen.*

Proactieve dienstverlening kan verschillende vormen aannemen. Of en in welke vorm het waarde toevoegt voor mensen, hangt af van de specifieke situatie. Proactieve dienstverlening is geen doel op zich, maar wordt ingezet wanneer het daadwerkelijk waarde toevoegt voor mensen. De wenselijkheid en vorm bepalen we samen, vanuit het moment in een levensgebeurtenis en/of klantreis. Hierbij hanteren we de volgende indeling:<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Indeling die de Hogeschool Utrecht heeft gemaakt op basis van hun onderzoek naar proactieve dienstverlening; Delmee, B., Van Grondelle, J., & Weijsschedé, D. (2025). Het Organisatieperspectief op Proactieve Dienstverlening (Onderzoeksproject Een Proactieve Overheid). HU University of Applied Sciences Utrecht.





**De mate waarin het initiatief van handelen verschuift van mensen naar de overheid.**

Denk hierbij aan attenderen, aanreiken en automatisch toekennen.



**De mate van verschuiving in de tijd: van later naar eerder.**

Denk hierbij aan vroeg-signalering, het voorkomen van problemen of verdere escalatie en het benaderen van mensen die nog niet eerder in beeld waren.



**De mate van verbreding van de dienstverlening: van één enkele vraag naar het opnemen van de gehele situatie.**

Denk hierbij aan een brede intake aan de balie, of organisatie overstijgend warm doorverwijzen.



**Proactieve dienstverlening bevat vaak minimaal één van deze drie aspecten. Op basis van de behoeften van mensen en de ervaring en haalbaarheid uit de praktijk maken we gezamenlijk keuzes welke stappen in proactiviteit we willen zetten of willen versterken.**

# Waarden

Het ontwerpen van dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen betekent dat bij alle ontwikkelingen rekening wordt gehouden met de waarden van mensen. Waarden vormen richtinggevende principes bij proactieve dienstverlening, maar de weging en toepassing zijn altijd situationeel.

Waarden kunnen elkaar soms versterken, maar kunnen ook met elkaar in spanning staan. Er moet daarom per situatie afgewogen worden welke waarden er spelen en wat het belang is van de verschillende waarden in die context.

In de onderzoeken<sup>5</sup> en de werksessies gedurende het ontwerptraject, kwamen de volgende waarden het meeste terug:



**Privacy en gegevensbescherming**



**Autonomie en keuzevrijheid  
(waaronder eigen regie van mensen)**



**Transparantie en controle**



**Rechtmatigheid en rechtszekerheid**



**Inclusiviteit (waarbij we verstaan dat proactieve dienstverlening toegankelijk, begrijpelijk en bruikbaar moet zijn voor iedereen)**

Bij proactieve dienstverlening betekent dit onder andere dat mensen niet onnodig hoeven aan te vragen waar ze recht op hebben, dat dienstverlening in de eenvoudigste vorm wordt aangeboden, en dat mensen altijd grip houden of krijgen op hun eigen situatie. Waarden sturen dus niet alleen wat we belangrijk vinden, maar ook hoe we het concreet vormgeven in de praktijk.

Bij alle dienstverlening die proactief wordt ingericht, zetten we deze waarden centraal en maken we expliciet hoe eventuele spanningen hiertussen afwegen. Daarbij erkennen we dat automatisering binnen proactieve dienstverlening risico's met zich meebrengt: mensen kunnen hier nadeel van ondervinden. Daarom zorgen we voor ontwerpprincipes en de invulling van de bijbehorende waarborgen, zoals het kunnen ingrijpen in het proces – zowel door de mensen als door de overheid – en voor alternatieven wanneer digitale dienstverlening niet passend is.

<sup>5</sup> [Deskresearch Proactieve Dienstverlening](#)

# Uitgangspunten proactieve dienstverlening

We sluiten in de visie aan op de uitgangspunten uit de *Visie op Gezamenlijke dienstverlening*,<sup>6</sup> die richting geeft voor iedereen die bij de overheid werkt om overheidsbreed en met elkaar dienstverlening te ontwerpen en uit te voeren die aansluit op de leefwereld van mensen.

Algemene uitgangspunten:

- We zetten altijd de behoeften en de leefwereld van de mensen centraal en wegen die af tegen het algemeen belang.
- We zijn in de ogen van mensen één (gezamenlijke) overheid, ongeacht hoe we aan de achterkant zijn georganiseerd.
- We maken dienstverlening in een continu proces steeds opnieuw beter op basis van ervaringen van mensen en de ambtelijke professionals.

Daarnaast volgen wij ook de volgende ontwerpprincipes:

- De behoeften van mensen staan centraal bij het ontwerpen van beleid en dienstverlening.
- Het is voor mensen duidelijk waar zij moeten zijn.
- We werken volgens gezamenlijk opgestelde standaarden, principes en definities.
- We weten hoe onze dienstverlening bijdraagt aan welke maatschappelijke opgave en delen dat met elkaar.
- We bieden maatwerk waar nodig.
- We zijn duidelijk naar elkaar over wat we bedoelen.



<sup>6</sup> *Visie op Gezamenlijke Dienstverlening*

## Invulling

Met deze uitgangspunten als basis geven we in samenhang invulling aan de visie op overheidsbrede proactieve dienstverlening. In samenhang betekent dat:

We werken vanuit de leefwereld van mensen met levensgebeurtenissen als uitgangspunt;

We werken aan begrijpelijke en toegankelijke overheidscommunicatie;

We samen continu afwegen voor wie we een oplossing ontwikkelen, welk niveau van proactieve dienstverlening we willen bereiken en welke mensen hier daadwerkelijk baat bij hebben;

We aansluiten bij basisprincipes uit het gezamenlijk beeld loketvisie van de overheid;<sup>7</sup>

We in een continu proces klein werken met experimenten waarbij we leren met elkaar en gezamenlijk en in samenhang sturen op wat de volgende stappen zijn;

Het duidelijk moet zijn welke rechten en plichten de overheid en mensen ten opzichte van elkaar hebben;

We middels onderzoeken, testen en signaalmanagement<sup>8</sup> leren waar behoeftes liggen op basis van ervaringen van mensen en de ambtelijke professionals;

Er bij een bredere uitrol in de uitvoering van proactieve dienstverlening wordt gecheckt of de oplossing werkt voor alle organisaties die betrokken worden en waar ruimte nodig is voor lokale inkleuring;

Het duidelijk moet zijn wat overheidsbrede verantwoordelijkheid is en wat een organisatieverantwoordelijkheid is.

<sup>7</sup> [Visie Loketfunctie van de overheid](#)

<sup>8</sup> Zie ook de [Visie op Signaalmanagement](#) (nog niet gepubliceerd)

# Governance en sturing

Overheidsbrede proactieve dienstverlening vraagt om gedeeld eigenaarschap. We delen met elkaar als overheidsinstanties dezelfde opdracht om mensen op tijd te informeren, te helpen en de juiste diensten aan te bieden.

De overheidsbrede sturing op deze opdracht geven we zo vorm dat het bestuur wendbaar kan prioriteren en sturen vanuit de visie op proactieve dienstverlening.

We handelen vanuit de visie en de waarde die we vanuit de hierboven genoemde opdracht willen toevoegen. Opgavegericht en wendbaar werken doen we kleinschalig en doelgericht, in overzichtelijke en concrete initiatieven, gebaseerd op de drie thema's van proactieve dienstverlening (veranderopgave, wettelijke ruimte, gegevensuitwisseling), en vanuit bestaande initiatieven binnen organisaties.

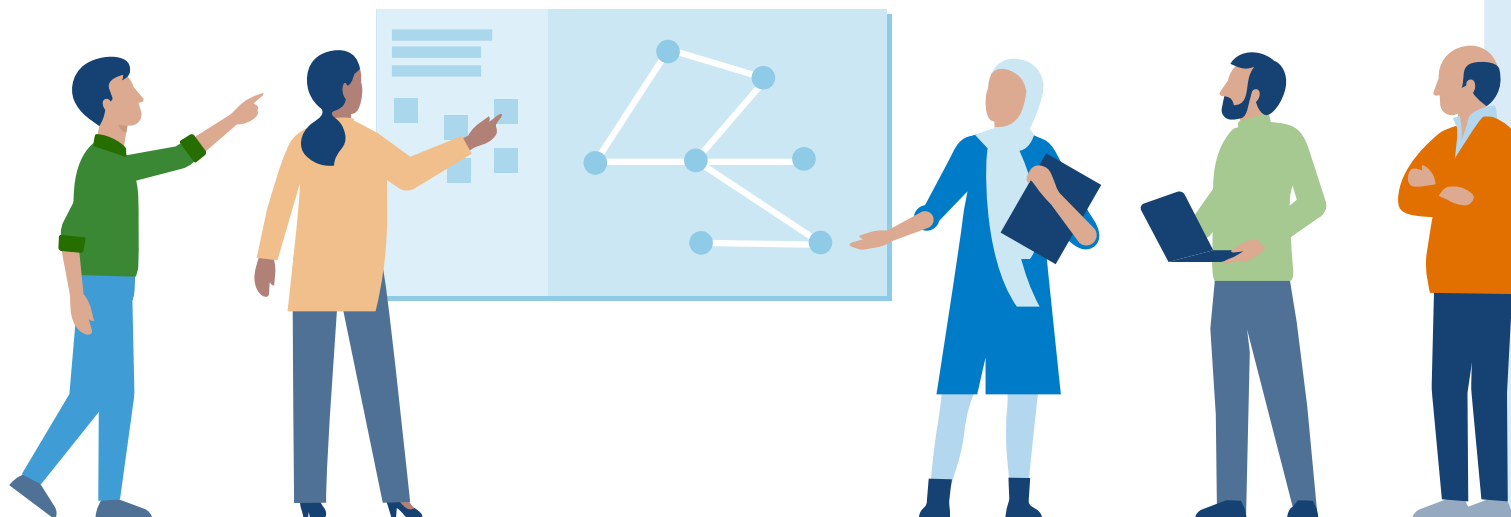
Per initiatief wordt bepaald met wie deze wordt opgepakt en waar dit initiatief in de indeling valt. We delen voorbeelden en leren van elkaar, zowel van de successen als de leermomenten.

Doordat we klein beginnen houden we focus en is het mogelijk om ieder kwartaal te bepalen of we nog op de goede weg richting de gewenste resultaten zitten (kwartaalsturing) en welke volgende stappen moeten worden gezet. We maken de aan de doelen gerelateerde mijlpalen zichtbaar in een roadmap.



Het OOPD is als Overleg Overheidsbrede Publieke Dienstverlening richtinggevend voor de stappen die we met elkaar zetten op het gebied van overheidsbrede dienstverlening. Daarom wordt in het OOPD elk kwartaal stil gestaan bij de status van lopende of afgeronde mijlpalen. Zo bepalen we wat overheidsbreed nodig is voor implementatie: extra middelen, het (her)verdelen van verantwoordelijkheden of het bijsturen van volgende stappen. Daarnaast kunnen we op deze manier de recente ontwikkelingen en ervaringen uit de praktijk meenemen waardoor we wendbaarder worden.

Vooraf wegen we af voor wie we een bepaalde oplossing uitwerken en wat we willen bereiken. Ook bepalen we wanneer initiatieven succesvol zijn; bijvoorbeeld door het uitvoeren van MKBA's; zo weten we ook wanneer moet worden bijgestuurd. We meten de effecten van aanpassingen. Doordat we klein beginnen houden we focus en is het mogelijk te bepalen of we nog op de goede weg richting de gewenste resultaten zitten en welke volgende stappen moeten worden gezet. We zorgen op deze manier voor bestuurlijke afstemming en draagvlak voor de implementatie van de strategie in de bestaande governance.



### De rol van BZK

Na vaststelling van de visie en strategie vervult BZK een coördinerende en verbindende rol binnen het stelsel. Het ministerie bewaakt de overheidsbrede samenhang in de uitvoering van de strategie, ondersteunt het OOPD bij het stellen van prioriteiten en faciliteert de benodigde randvoorwaarden. Daarbij zorgt BZK voor coördinatie van de gezamenlijke activiteiten, zodat de strategie doelgericht en consistent wordt gerealiseerd.

# Veranderopgave

Wat is een echt proactief dienstverlenende organisatie? Het antwoord ligt niet in nieuwe computersystemen of beleidsstukken maar in medewerkers die anders denken en processen die de mensen centraal stellen.

Proactieve dienstverlening vraagt om een cultuur waarin medewerkers durven te vernieuwen, signalen van mensen actief oppakken en de ruimte voelen om initiatief te nemen. Het betekent een verschuiving van reactief naar proactief handelen en een transformatie in hoe medewerkers denken, hoe teams samenwerken en hoe processen zijn ingericht.

Om dit te kunnen bereiken werken we aan de volgende doelen:

- a. Medewerkers op beleid en uitvoering zijn uitgerust om proactieve dienstverlening vorm te geven, en doen dat overheidsbreed zoveel mogelijk op een gelijkwaardige manier. Daarvoor wordt er continu gewerkt aan de *cultuurverandering* die hiervoor nodig is.
- b. Klantonderzoek, klantreizen en levensgebeurtenissen zijn de basis voor nieuw of herontworpen beleid en uitvoeringsprocessen binnen proactieve dienstverlening. *We werken vanuit de leefwereld van mensen.*



### Wat gaan we doen?

Het is essentieel dat de veranderopgave aansluit bij wat medewerkers en organisaties nodig hebben om proactieve dienstverlening te kunnen verlenen. Daarom onderzoeken we wat proactieve dienstverlening van medewerkers vraagt en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben. Ook werken we aan bewustwording onder dienstverleners en beleidsmedewerkers op het gebied van proactieve dienstverlening. Om overheidsbreed proactieve dienstverlening op een consistente en samenhangende manier vorm te geven, stellen we naast overheidsbrede uitgangspunten ook kaders vast die organisaties als basis kunnen gebruiken in hun eigen beleid.

Het inrichten van organisaties om dienstverlening proactiever te maken, vraagt om een iteratief proces: we bouwen voort op bestaande praktijken en inzichten en verbeteren dit stap voor stap. Aanvullend kijken we waar het juist nodig is om nieuwe initiatieven te starten. Daarnaast is het belangrijk hierbij de samenwerking te zoeken met initiatieven die invloed hebben op hoe dienstverlening georganiseerd wordt, zoals Levensgebeurtenissen, de loketfunctie van de overheid, signaalmanagement en de strategische doelen en zogenoemde versnellers zoals geformuleerd in de NDS.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> [De Nederlandse Digitaliseringsstrategie - Samen versnellen | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

Proactieve dienstverlening vraagt om een cultuur waarin medewerkers durven te vernieuwen, signalen van mensen actief oppakken en de ruimte voelen om initiatief te nemen.



# Wettelijke ruimte

Juridische onzekerheid is één van de factoren die proactieve dienstverlening remt. Organisaties handelen niet of minder snel om meerdere redenen en juridische onzekerheid is daar één van. Medewerkers beginnen gesprekken met “mag dit wel?” en organisaties durven geen stappen te zetten uit angst voor juridische problemen. Het niet zetten van stappen omvat echter veel meer dan alleen juridische angsten.

Er zijn beleidskeuzes nodig, dan weten we wat we ervoor moeten inrichten. Want wat blijkt? Dat er al veel meer kan dan organisaties denken. De gevoelsmatige belemmering aan de voorkant blijkt niet altijd juist. De kunst is om juridische kaders te vertalen naar praktische spelregels die teams houvast geven bij het ontwikkelen van proactieve diensten.

Om dit te kunnen bereiken werken we aan de volgende doelen:

- c. Er is een *helder kader* voor het ontwerp, de publicatie en de toepassing van bestaande wet- en regelgeving, zodat zij begrijpelijk, herleidbaar en uitvoerbaar zijn; organisaties handelen daarnaar.
- d. Er is waar nuttig en noodzakelijk *wettelijke ruimte* gecreëerd voor proactieve dienstverlening en de benodigde gegevensdeling binnen uitvoeringsketens.
- e. Om mensen proactief integraal te kunnen bedienen worden organisaties gefaciliteerd met *vereenvoudigde regels*.
- f. Nieuwe wetgeving is eenvoudiger en heeft proactieve dienstverlening *vanuit de leefwereld van mensen* als uitgangspunt.
- g. Wanneer bij nieuwe wet- en regelgeving automatisch wordt toegekend, wordt het opnemen van de *mogelijkheid tot het afzien van terugvordering* altijd meegenomen. Dit geldt voor situaties waarin mensen door vergissingen of door fouten van de overheid mogelijk onterecht of te veel hebben ontvangen.
- h. Er is een *regeling in werking die de autonomie en regie van mensen beschermt* op een manier die aansluit bij hun behoeften; zoals een opt-out of een opt-in regeling, of een mogelijkheid om proactieve dienstverlening tijdelijk te pauzeren.
- i. Binnen het stelsel van regelingen en toeslagen werken we toe naar *vereenvoudiging van wet- en regelgeving* en worden *begrippen geharmoniseerd* ten behoeve van proactieve dienstverlening.



### Wat gaan we doen?

Juridische en beleidsmatige inzichten worden benut om proactieve dienstverlening te versterken en wet- en regelgeving hierop te vereenvoudigen en aan te passen, rekening houdend met het doenvermogen van mensen. We brengen de juridische en beleidsmatige kaders in kaart en ondersteunen dit proces met beleidsvoorstellen en mogelijke aanpassingen.

We constateren dat het nu onvoldoende duidelijk is wat binnen de bestaande wet- en regelgeving mogelijk is. Daarom starten we een traject om dit inzichtelijk te maken en het resultaat als praktisch handvat beschikbaar te stellen voor medewerkers. Ook kijken we naar methodische ondersteuning vanuit standaarden, bijvoorbeeld voor beslisregels. Daarnaast willen we beter inzicht krijgen in wat aanpassingen aan de verschillende niveaus van proactieve dienstverlening binnen een levensgebeurtenis betekenen. Zo willen we uitzoeken of en in welke vorm het haalbaar is om af te zien van terugvordering wanneer de overheid een fout maakt bij automatisch toekennen. We houden aandacht voor de wettelijke taak die organisaties moeten hebben om proactieve dienstverlening te kunnen uitvoeren. Waar mogelijk sluiten we aan bij al bestaande trajecten.

Ook onderzoeken we waar de grootste problemen zitten met betrekking tot harmonisatie van begrippen. Hierbij wordt aangesloten bij de inventarisatie van al lopende programma's (bijvoorbeeld Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor Mensen, en lopende initiatieven binnen Werk aan Uitvoering).

We bepalen met elkaar op welke manier we voor grondslagen zorgen die proactief samenwerken mogelijk maken. We onderzoeken ook de mogelijkheden in de lijn van een regelstelsel: op basis van welke beslisregels doe je welke toekenning? We sluiten hiervoor aan bij wendbare wetsuitvoering, dat ervoor zorgt dat toepasselijke regels en processen over de grenzen van overheidsorganisaties heen aan de gegevens van de burger of het bedrijf worden gekoppeld.

Naast het waar nodig aanpassen van bestaande wet- en regelgeving, willen we actief onderzoeken hoe nieuwe wetgeving beter kan worden vormgegeven vanuit de leefwereld van mensen. We hebben hierbij altijd oog voor de waarborging van de autonomie en regie van mensen, zodat zij ten alle tijden proactieve dienstverlening kunnen pauzeren en/of stopzetten.

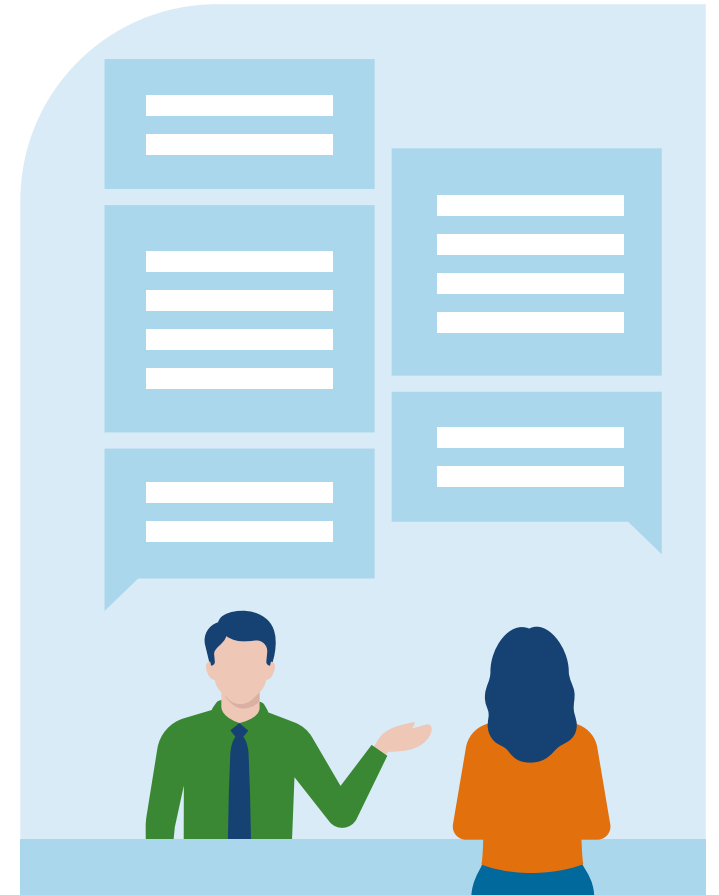
# Gegevensuitwisseling

Proactieve dienstverlening staat of valt bij twee fundamentele voorwaarden: de juiste informatie op het juiste moment en organisaties die goed samenwerken.

Zonder slimme gegevensuitwisseling weet de overheid niet wanneer ze proactief moet handelen. Zonder goede samenwerking tussen organisaties kan ze niet handelen, zelfs als ze weet wat er nodig is. En hier zit momenteel een spanningsveld: de overheid kampt met beide uitdagingen tegelijk: cruciale gegevens zitten opgesloten bij verschillende organisaties die elkaar niet “zien”. Goede afspraken maken met elkaar helpt daarbij.

Om dit te kunnen bereiken werken we aan de volgende doelen:

- j. Overheidsorganisaties werken *data-gedreven* en zijn aangesloten op dezelfde bestaande *standaarden* voor gegevensdeling, waar nodig zijn nieuwe standaarden gemaakt, in aansluiting op Europese standaarden.
- k. De *dienstverleningswereld* en de *informatiewereld* zijn naadloos met elkaar *verbonden* als het om proactieve dienstverlening gaat, waarbij de leefwereld van mensen het vertrekpunt vormt.
- l. Bij regelzaken met de overheid worden *alleen de benodigde gegevens* uitgevraagd bij mensen en tussen organisaties.



### Wat gaan we doen?

Het verbeteren van de kwaliteit en de mogelijkheden tot het delen van gegevens is niet alleen een vraagstuk binnen proactieve dienstverlening, maar geldt breder om te komen tot goede dienstverlening. Daarom zoeken we actief de samenwerking op met andere ontwikkelingen binnen dienstverlening (zoals de loketfunctie), de WAU, de strategische doelen en zogenoemde versnellers zoals geformuleerd in de NDS, het Federatief Datastelsel (FDS) en de Interbestuurlijke Datastrategie (IBDS), waar ook aan oplossingen wordt gewerkt. Er zal in samenhang en iteratief moeten worden bepaald op welke wijze we verbetering vormgeven.

Voor proactieve dienstverlening starten we met het breder delen en inzichtelijk maken van de bestaande standaarden en mogelijkheden rondom gegevensdeling. Ook focussen we op het onnodig uitvragen van gegevens; wat verstaan we eronder en in welke mate wordt er te veel uitgevraagd? Om zo gezamenlijk tot vervolgstappen te komen.

Daarnaast streven we naar betere aansluiting tussen de dienstverleningsdomeinen en de informatievoorzieningsdomeinen, zodat wensen, ambities, mogelijkheden en risico's beter op elkaar worden afgestemd. Waar het kan zetten we hier op concrete onderwerpen al kleine stappen in.

Proactieve dienstverlening staat of valt bij twee fundamentele voorwaarden: de juiste informatie op het juiste moment en organisaties die goed samenwerken.



**Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag  
proactieve.dienstverlening@minbzk.nl

December 2025