

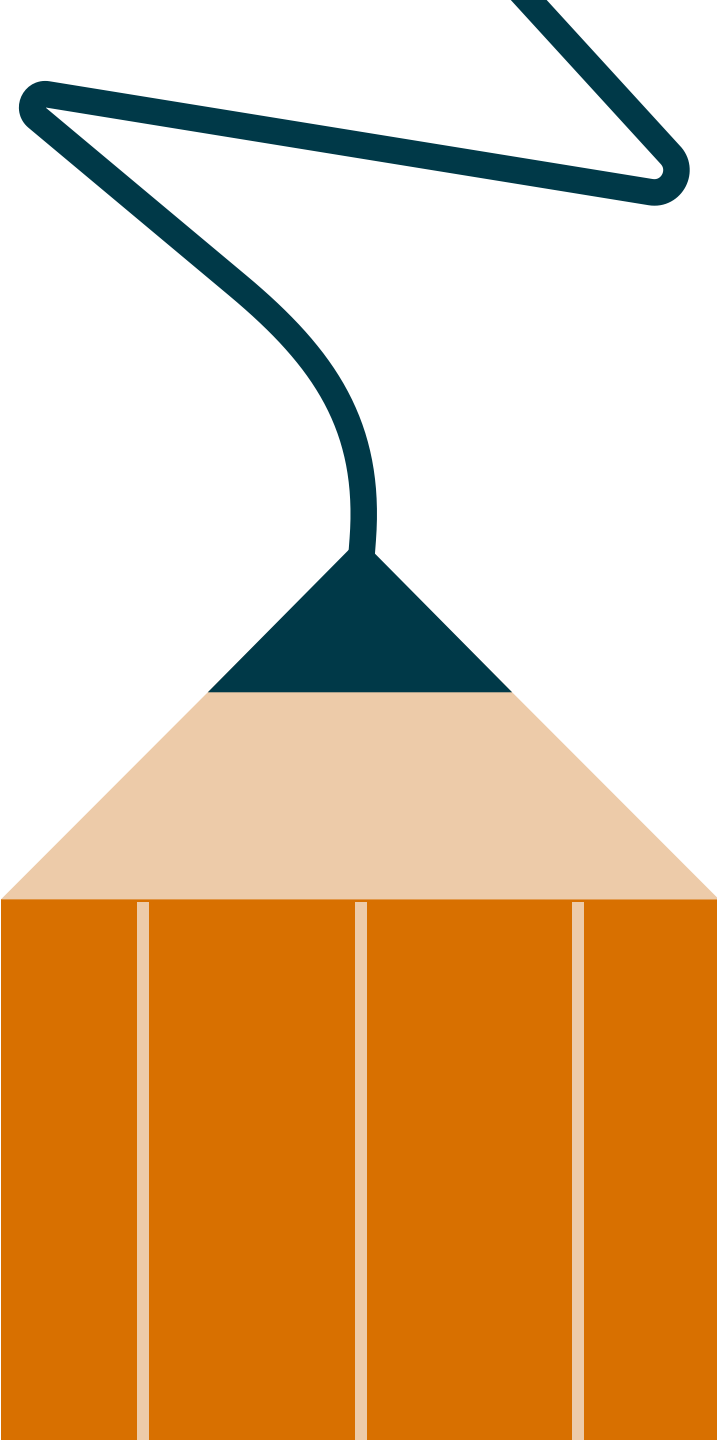


**Staat
van de
Uitvoering**

Resultaten tweede peiling

**‘Kwaliteit en Toekomstbestendigheid
Publieke Dienstverlening’**

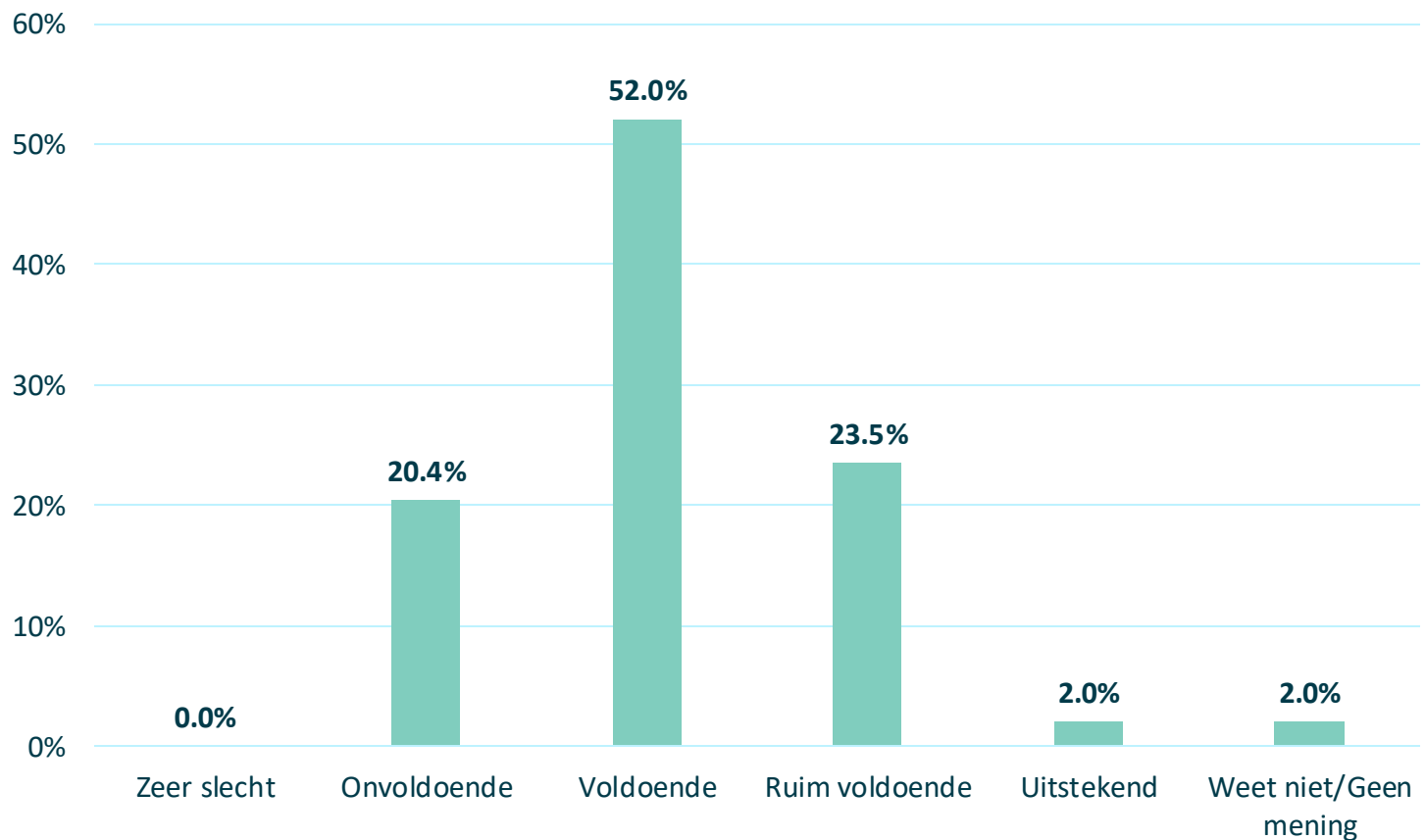
19 mei 2026



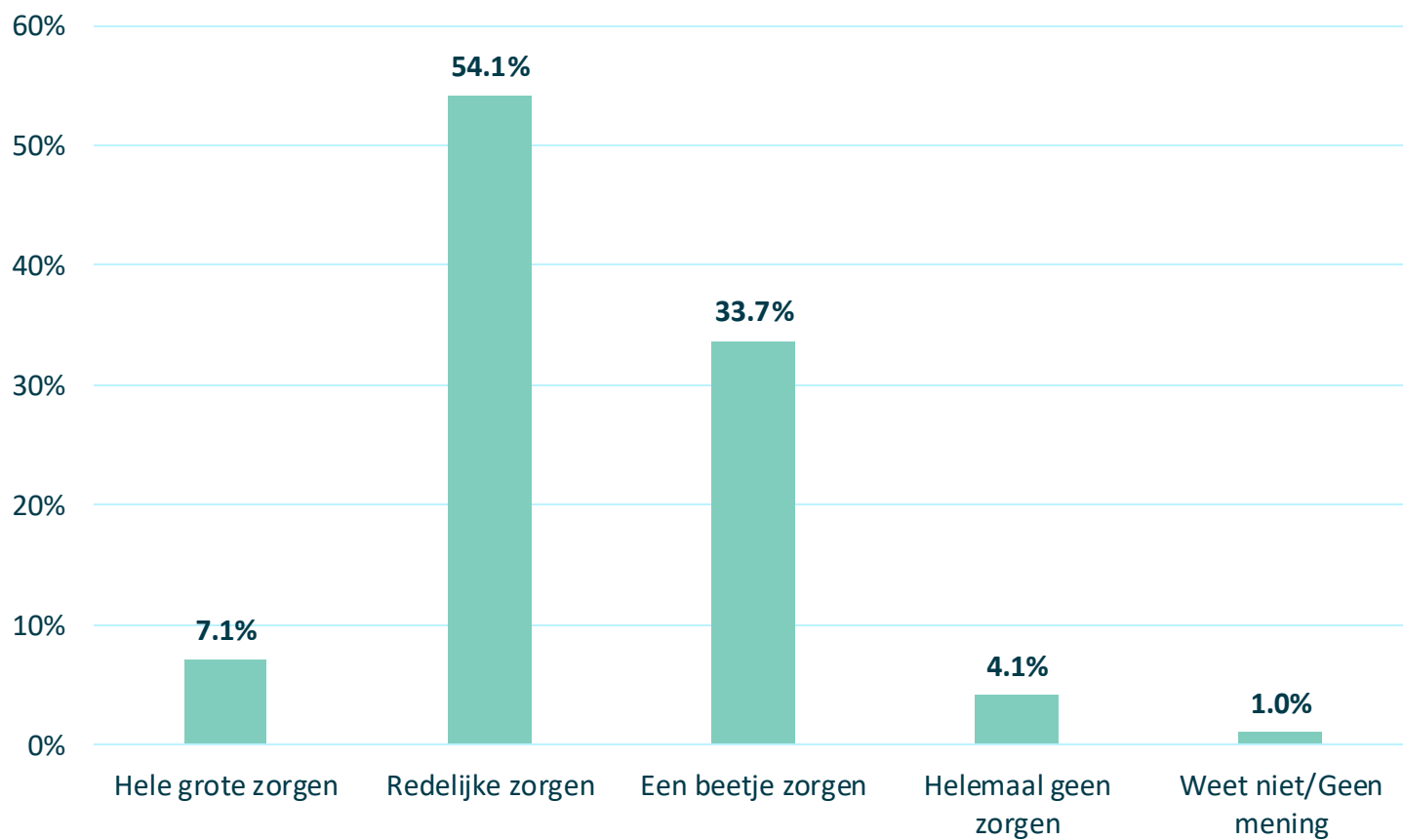
Deelnemers Peiling 2

Sector	Aantal deelnemers
Ministerie	25
Uitvoerende dienst van een ministerie	46
Rijksinspectie	2
ZBO	18
Gemeenten	3
Overige overheid (Stichting, openbaar lichaam, rekenkamer, et cetera)	4
Totaal	98

Hoe beoordeel je de huidige kwaliteit van de Nederlandse publieke dienstverlening?

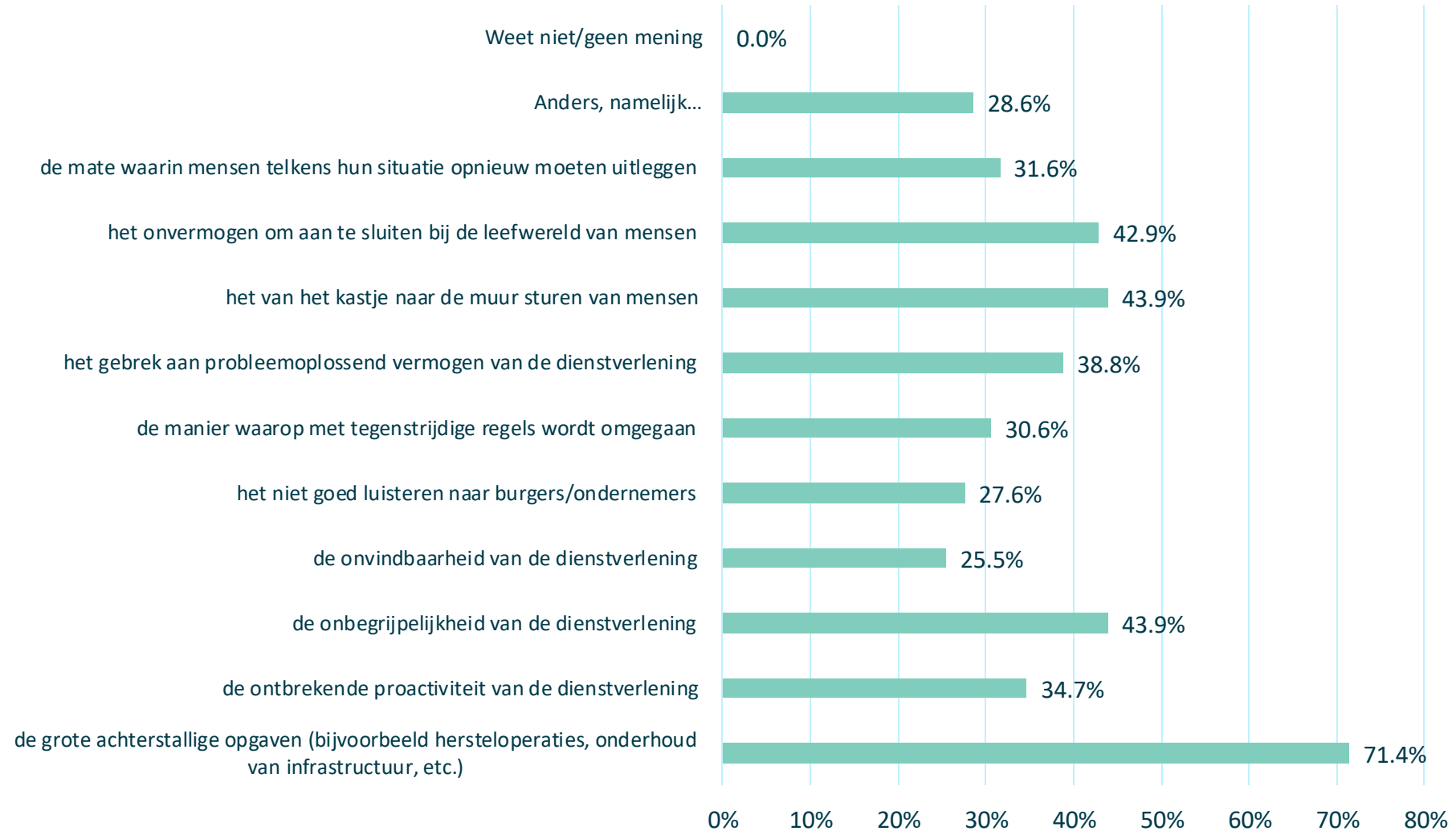


In welke mate maak je je zorgen over de kwaliteit van de publieke dienstverlening?



Waar gaan je zorgen rond de kwaliteit voornamelijk naar uit?(N=93)*

****Meerdere antwoorden mogelijk**



Waar gaan je zorgen rond de kwaliteit voornamelijk naar uit?(Anders, namelijk...)

Complexiteit en stapeling van wet- en regelgeving:

Stapelning van regels
Nieuwe wet- en regelgeving zonder 'opschoning'
Open normen in plaats van duidelijke regels
Verschillende definities/begrippen per regeling

Kloof tussen systeem- en leefwereld

Fundamentele mismatch tussen systeem- en leefwereld
Meerdere loketten en regelingen per burger
Mensen worden benaderd vanuit één regeling i.p.v. hun totale situatie
Bijzondere groepen (bijv. grensarbeiders) vallen buiten de boot

Problemen bij maatwerk en uitzonderingen

Maatwerk is moeilijk of onmogelijk
Te weinig ruimte/waardering voor professionele afweging
Complexe casuïstiek loopt vast
Kwetsbare groepen worden het hardst geraakt

Politiek-bestuurlijke dynamiek ondermijnt kwaliteit

Frequente wijzigingen ("politieke hijgerigheid")
Onrealistische beleidsambities t.o.v. uitvoering
Gebrek aan aandacht voor uitvoerbaarheid
Kwaliteitssturing ontbreekt

Digitalisering en IT als risico (naast kans)

Onvoldoende IT-kennis bij politiek
Achterblijvende modernisering van IT
Digitale veiligheid
Technologie (zoals AI) kan dienstverlening 'verstoppen'
Digitale dienstverlening sluit niet aan bij kwetsbaren

Inefficiëntie en gebrek aan slagvaardigheid

Gebrek aan slagkracht
Inefficiënte processen
Onvoldoende sturing op kwaliteit

De kwaliteit staat onder druk door een te complex, gefragmenteerd en politiek instabiel systeem dat slecht omgaat met variatie en maatwerk.

Wat zijn voorbeelden van waar de kwaliteit hoog is?

Standaardprocessen:

Vooringevulde aangifte wordt vaak genoemd.

Ook rijbewijzen en vergunningen komen vaker voor. Paspoort aanvragen.

Toekennen van standaardrechten

De bulk

Digitalisering als sterk punt:

DigID als overheidsbrede toegang.

Toeslagenapp

MijnOverheid

Gemeentelijke dienstverlening

Paspoort- rijbewijsaanvragen

Afvalinzameling en openbare ruimte

Lokale dienstverlening (balie en telefoon)

Snelle opvolging van meldingen

Professionaliteit van medewerkers

Telefonische klantenservice (belastingtelefoon, DUO)

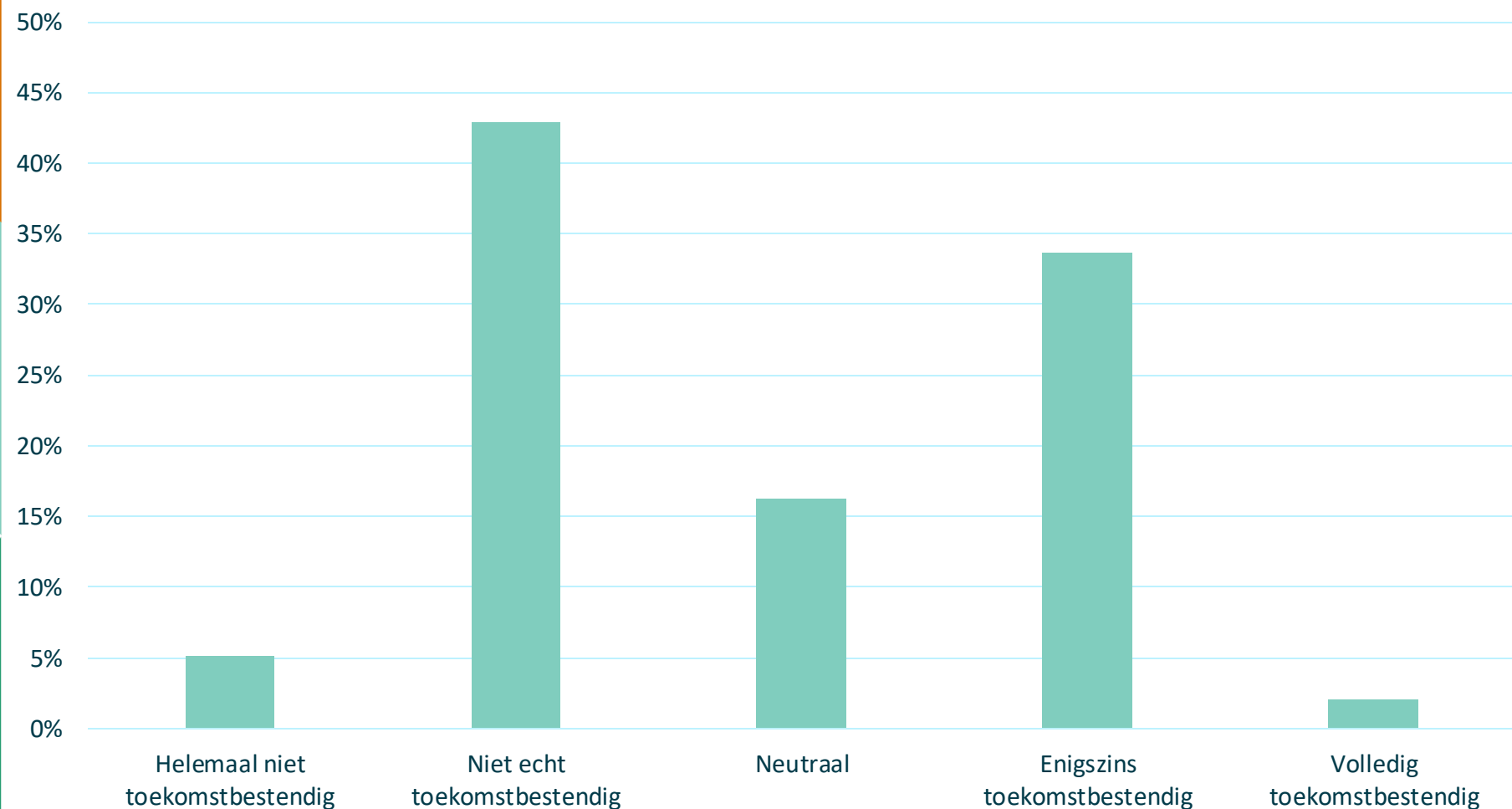
Meldpunten

Eerstelijns dienstverlening

Maatwerkregisseurs

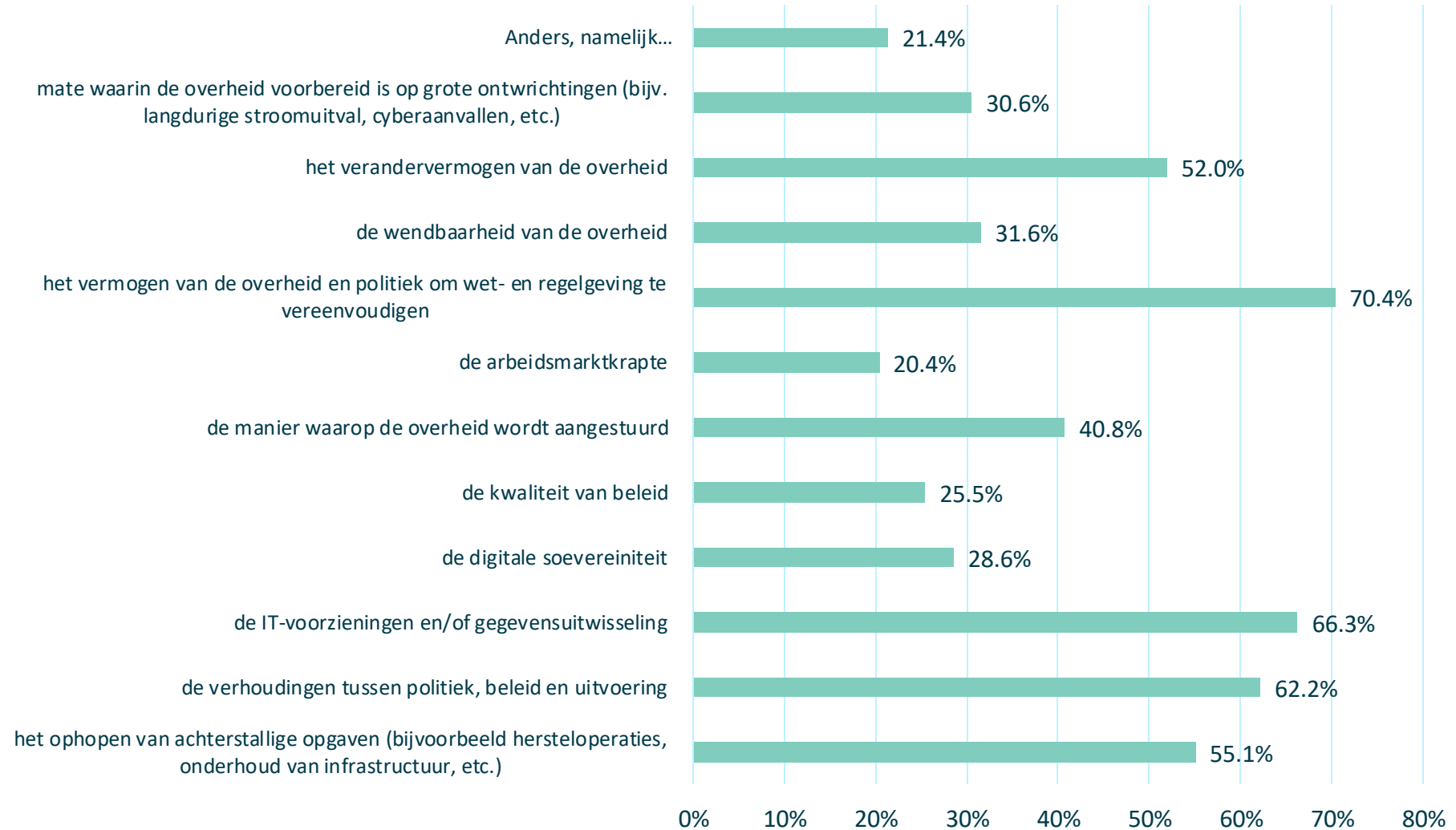
Het werkt goed zolang het standaard is.

In welke mate zie jij de publieke dienstverlening, zoals die nu is, als toekomstbestendig?



Waar zitten je voornaamste zorgen over de toekomstbestendigheid van de publieke dienstverlening? (N=93)

* Meerdere antwoorden mogelijk*



Waar zitten je voornaamste zorgen over de toekomstbestendigheid van de publieke dienstverlening?

Anders, namelijk...

Politieke dynamiek ondermijnt lange termijnkwaliteit:

Kortetermijndenken en gebrek aan visie
Geen (of uitgestelde) keuzes
Instabiliteit, populisme en beperkte compromisbereidheid
Besluitvorming die onvoldoende rekening houdt met uitvoering

Ondraaglijke groei van complexiteit:

Toenemende hoeveelheid aan detail in wet- en regelgeving
Veel uitzonderingen en systeemopbouw
Ook EU wetgeving draagt bij

Onvoldoende verander- en uitvoeringsvermogen

Gebrek aan wendbaarheid en adaptiviteit
Zwak management/sturing
Disbalans: te veel beleid, te weinig uitvoering

Fragmentatie en gebrek aan “één overheid”

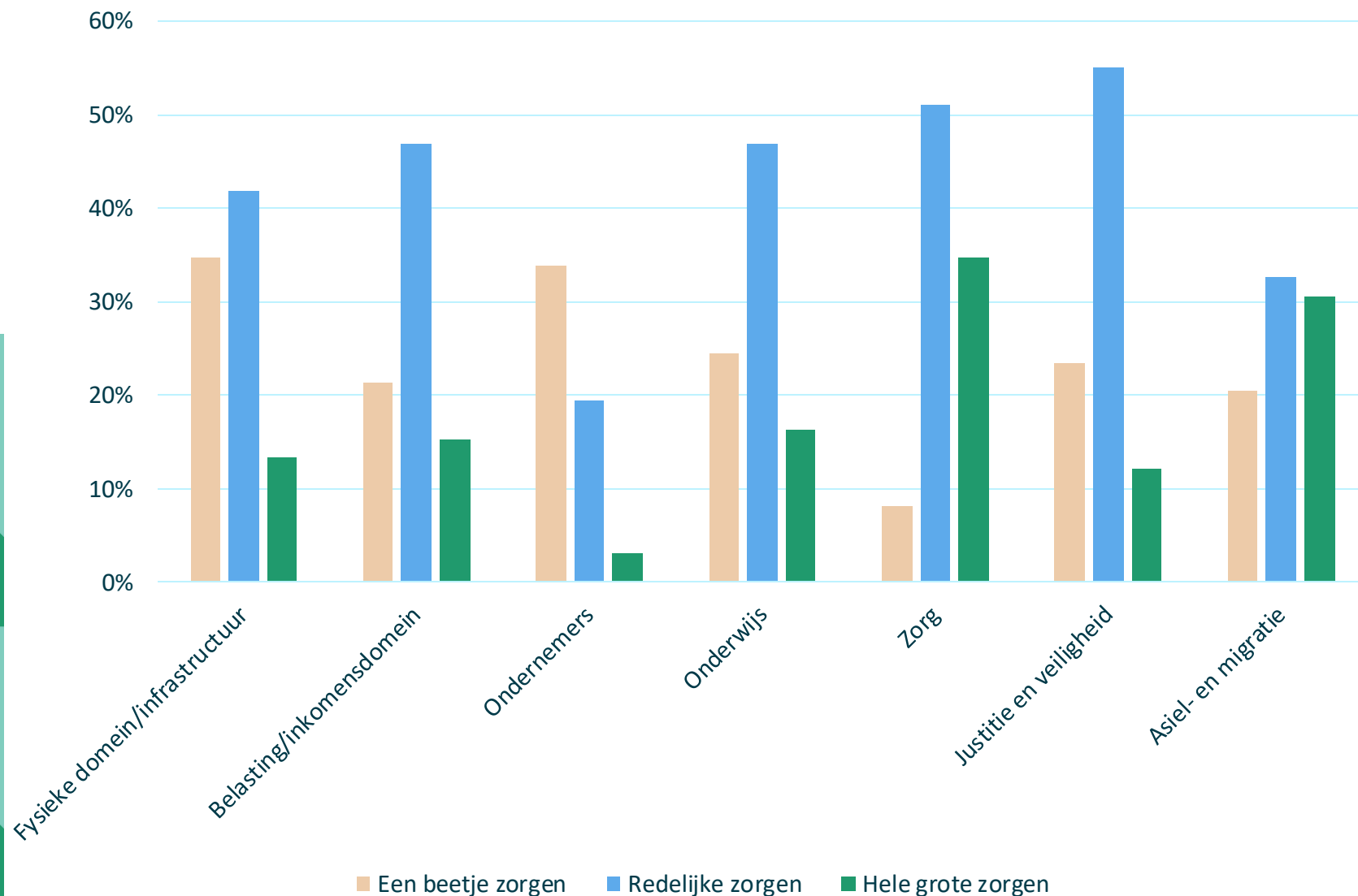
Versnippering over organisaties en lagen
Gebrekkige samenwerking en standaardisatie
Beperkt keten- en systeemdenken

Toenemende druk van buiten (maatschappij en technologie)

Stijgende verwachtingen van burgers (maatwerk vs gelijkheid)
Impact van AI en digitalisering
Grote opgaven zoals vergrijzing, klimaat en polarisatie

De toekomstbestendigheid staat vooral onder druk door een combinatie van politieke instabiliteit, groeiende complexiteit en onvoldoende adaptief vermogen van een versnipperd systeem, terwijl de externe druk juist toeneemt.

Over de publieke dienstverlening in welk domein heb je zorgen?



Welke aanwezige kwaliteiten zie je bij de overheid die zullen helpen toekomstbestendig te worden?

Sterke intrinsieke motivatie en betrokkenheid ambtenaren:

Gedreven, loyale en maatschappelijk betrokken medewerkers

Groot verantwoordelijkheidsgevoel en “hart voor de zaak”

Professionals die burgers echt willen helpen en blijven doorwerken, ook onder moeilijke omstandigheden

Veel aanwezige kennis, expertise en uitvoeringskracht:

Veel (technische en inhoudelijke) deskundigheid, vooral in de uitvoering

Grote hoeveelheid beschikbare data en informatie

Ervaren professionals die impact op de praktijk goed begrijpen

Toenemende bereidheid tot leren, verbeteren en vernieuwen

Groeiend zelfreflectief vermogen binnen organisaties

Openheid voor innovatie (bijv. digitalisering, AI, design thinking)

Momentum en wil om te veranderen en te verbeteren

Groei naar samenwerking en ‘één overheid’

Toenemende aandacht voor samenwerken tussen beleid, uitvoering en politiek

Ambitie om als één overheid op te treden

Meer ketensamenwerking en kennisdeling (al nog niet voldoende)

Meer aandacht voor burgerperspectief en maatwerk

Groeiend inzicht in de leefwereld van burgers en ondernemers

Meer nadruk op “gebruiker centraal” en proactieve dienstverlening

Mogelijkheid en bereidheid om maatwerk toe te passen waar nodig

De belangrijkste aanwezige kwaliteiten liggen in mensen (motivatie en expertise) en een groeiende bereidheid om te leren, samen te werken en meer vanuit de burger te denken — het potentieel is groot, maar moet beter worden georganiseerd en benut.

Overige opmerkingen

Disbalans tussen beleid en uitvoering

Te veel beleidsmakers, te weinig focus op uitvoering

Uitvoering wordt te laat of onvoldoende betrokken bij beleid

Blijvende kloof tussen beleid en uitvoering

Versnippering en gebrek aan regie

“Rondpompen van verantwoordelijkheid” tussen overheidslagen

Onduidelijke verantwoordelijkheden (bijv. in grote/matrixorganisaties)

Veel losse initiatieven zonder samenhang

Politieke factoren en bestuurlijke kwaliteit

Versnipperde politiek en uitstel van keuzes

Inconsistent beleid en focus op korte termijn

Kwaliteit van dienstverlening sterk afhankelijk van politieke keuzes

Digitalisering en standaardisering blijven achter

Te weinig strategische sturing op IT en digitalisering

Gemiste kans voor centrale, generieke oplossingen

Behoefte aan één uniforme digitale toegang (bijv. “Estland-model”)

Behoefte aan eenvoud, focus en duidelijkheid

Overheid is overbelast en te complex geworden

Behoefte aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving

Belang van consistentie, betrouwbaarheid en duidelijke keuzes