



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk

IENW/BSK-2023/65849

Bijlage(n)

2

Datum 3 april 2023
Betreft Tussenbalans IenW-project Omgang met burgers en
bedrijven (inclusief hardvochtige wetgeving)

Geachte voorzitter,

Het ministerie van IenW werkt met alle departementen mee aan de uitvoering van het regeerakkoord rond het versterken van de democratische rechtsorde. De toeslagenaffaire is ook voor IenW reden onze relatie met burgers en bedrijven opnieuw te bekijken. Wat leren wij ervan? Het ministerie kijkt kritisch naar zijn eigen handelen: komen burgers en bedrijven in de knel door IenW-beleid, uitvoering of inspectie?

Via verschillende brieven¹ bent u door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geïnformeerd over de stand van zaken van de inventarisatie van hardvochtige wetgeving ter uitvoering van de motie Ploumen/Jetten.² In deze brieven wordt ook verwezen naar de initiatieven die binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zijn genomen. Via deze brief wordt u geïnformeerd over het project *Omgang met burgers en bedrijven* binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, dat onder meer invulling geeft aan die motie.

Na de toeslagenaffaire is in 2021 binnen het ministerie een quickscan uitgevoerd of zich bij IenW vergelijkbare situaties voordoen. Uit deze quickscan en verdiepende interne gesprekken kwamen binnen het IenW domein geen situaties naar voren met een omvang, scope en impact op burgers zoals bij de toeslagenaffaire. Ook een onderzoek op basis van de reacties op de internetconsultatie 'knellende wetten en regels', zoals uitgezet door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in 2022, heeft niet geleid tot de vaststelling dat er sprake is van hardvochtige wetgeving op terrein van IenW.

Toch heeft ook IenW een opgave. Dagelijks worden in het fysieke domein belangenafwegingen gemaakt tussen meerdere partijen en tussen efficiency en de menselijke maat. Dagelijks werkt IenW aan een balans tussen mobiliteit, duurzaamheid en gezondheid. Hier zijn taaie vraagstukken aan de orde die niet altijd snel kunnen worden opgelost. Door overlast van geluid, geur, trillingen en stoffen bijvoorbeeld kan het welzijn van burgers in het geding komen. Complexe

¹ Kamerstukken II 2021/22, 35 510, nr. 95, Kamerstukken II, 35 510. nr. 102, Kamerstuk 35510-102 (verslag schriftelijk overleg over acties kabinet bevorderen menselijke maat wetten en regels).

² Kamerstukken II 2020/21, 35 510, nr. 24.

besluitvorming kan er bijvoorbeeld toe leiden dat besluiten lang uitblijven, tot onvrede van betrokkenen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Hoewel de uitdagingen in het fysieke domein verschillen van de beleidsterreinen waar op grote schaal toeslagen en uitkeringen worden verstrekt aan individuele burgers, kan ook IenW leren van de toeslagenaffaire. Vertrouwen in de overheid groeit als burgers en bedrijven in Nederland verbeteringen zien, als we oog hebben voor de menselijke maat en begrijpelijk, bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor inwoners. In het afgelopen jaar is daarom binnen IenW een extra impuls gegeven aan het programma Werk aan Uitvoering, waar verbetering van de omgang met burgers en bedrijven deel van uitmaakt.

Ons kenmerk
IENW/BSK-2023/65849

Op allerlei manieren werkt het ministerie van IenW nu al aan verbeteringen voor burgers en bedrijven, zoals rond de luchtvaart, Tata Steel en het traject diepe plassen (granuliet). Ook in de uitvoering worden goede stappen gezet, soms al jaren zoals bij de RDW (handhaven met menselijke maat) en bij Rijkswaterstaat (omgevingsmanagement). Momenteel worden nieuwe initiatieven ontplooid bij het CBR (knelpuntenbrief 2022), bij ProRail (omgevingsmanagement trillingen met beleid), RWS (maatwerkplaats), ILT (prominente plek voor burgers en bedrijven in het strategische plan). Verder heeft het gesprek over uitvoerbaarheid van onze ambities en het versterken van de relatie tussen beleid en uitvoering nadrukkelijker de aandacht.

De inventarisatie en onderzoeken die binnen IenW hebben plaatsgevonden vormen de input voor een intern verbeterproces gericht op versteviging van het contact van het ministerie met burgers en bedrijven in het fysieke domein. De tussenbalans van het project *Omgang met burgers en bedrijven* die binnen IenW is opgesteld, is bijgesloten bij deze brief.

Betere omgang met burgers en bedrijven is onderdeel van het ambtelijk vakmanschap. Hier kan het ministerie nog leren en verbeteren. Zo kan het ministerie meer ruimte te creëren voor reflectie: zich verplaatsen in burgers en bedrijven en beleidsafwegingen inzichtelijk maken. Structurele oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken in het fysieke domein kunnen alleen gevonden in samenwerking met burgers en bedrijven. Het ministerie kan vaker en sneller burgers bellen en beter bereikbaar zijn. We kunnen onze inzet op participatie vergroten en versterkt inzetten op het gebruik van het beleidskompas (voorheen IAK) bij de totstandkoming van beleid. Ook kunnen we met ons beleid nog beter aansluiten bij de maatschappelijke opgaven/duurzaamheidstransities (energie, landbouw, mobiliteit, circulaire economie, klimaatadaptatie) en luisteren naar signalen uit de uitvoering en de samenleving.

Deze inzet op verbetering zal niet altijd kunnen voorkomen dat inwoners en ondernemers na belangenafwegingen door beleidsbeslissingen in het fysieke domein worden geraakt. Door beter te kijken naar de gevolgen van het IenW-beleid voor burgers en bedrijven en door het contact met burgers en bedrijven te verbeteren, wil het ministerie zijn werk maatschappelijk relevanter maken en werken aan meer draagvlak in de samenleving.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk

IENW/BSK-2023/65849

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Mark Harbers

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen