

Meldpunt Programma Regeldruk en Administratieve Lasten

***Van klacht
naar
kans...***

Over de inzet van een interactief meldpunt en het werken aan een
betere dienstverlening





Het kabinet Balkenende IV wil de regeldruk en administratieve lasten voor burgers merkbaar verminderen. Na haar aantreden en de direct opvolgende honderd-dagen campagne is een top tien van knelpunten volgens de burger opgesteld. Deze top tien is richtinggevend geworden voor het beleid.

**Knelpunten
top tien is
richtinggevend
voor beleid.**

Het regeringsbeleid om de regeldruk en administratieve lasten te verminderen kent drie pijlers:

- op rijksniveau maken departementen voorstellen om regelgeving meer helder te beschrijven en waar mogelijk deze te verminderen.
- medeoverheden en uitvoeringsorganisaties voeren een verbeterslag door.
- burgers, professionals en medeoverheden kunnen bij het meldpunt Last van de Overheid terecht voor meldingen over regeldruk en administratieve lasten.

De overheid heeft informatie nodig om beleid te kunnen maken. En om te kijken of burgers krijgen waar ze recht op hebben en of ze voldoen aan hun verplichtingen. Het hiervoor informatie moeten aanleveren mag echter niet als onnodige last worden ervaren.

De tijd die burgers besteden aan het verzamelen van informatie voor de overheid en de kosten die ze daarbij maken vormen samen de administratieve lasten.

In 2002 werd per departement, provincie en gemeente gekeken welke regels veel administratieve lasten veroorzaken. Opgeteld bleken deze toen te zorgen voor ruim 90% van de regeldruk.

Drie ijzers in het vuur

We hebben bij het terugdringen van de regeldruk drie ijzers in het vuur, zegt programmamanager Jacqueline Rutjens. 'De departementen kijken welke regels nodig zijn en of informatie aanleveren eenvoudiger kan. Meer gebruik van internet toestaan, maakt het voor de burger makkelijker. Ook het vormen van elektronische dossiers bespaart veel tijd en kosten. Gegevens zijn dan toegankelijk voor de bevoegde hulpverleners en de burger hoeft informatie nog maar één keer aan te leveren.'

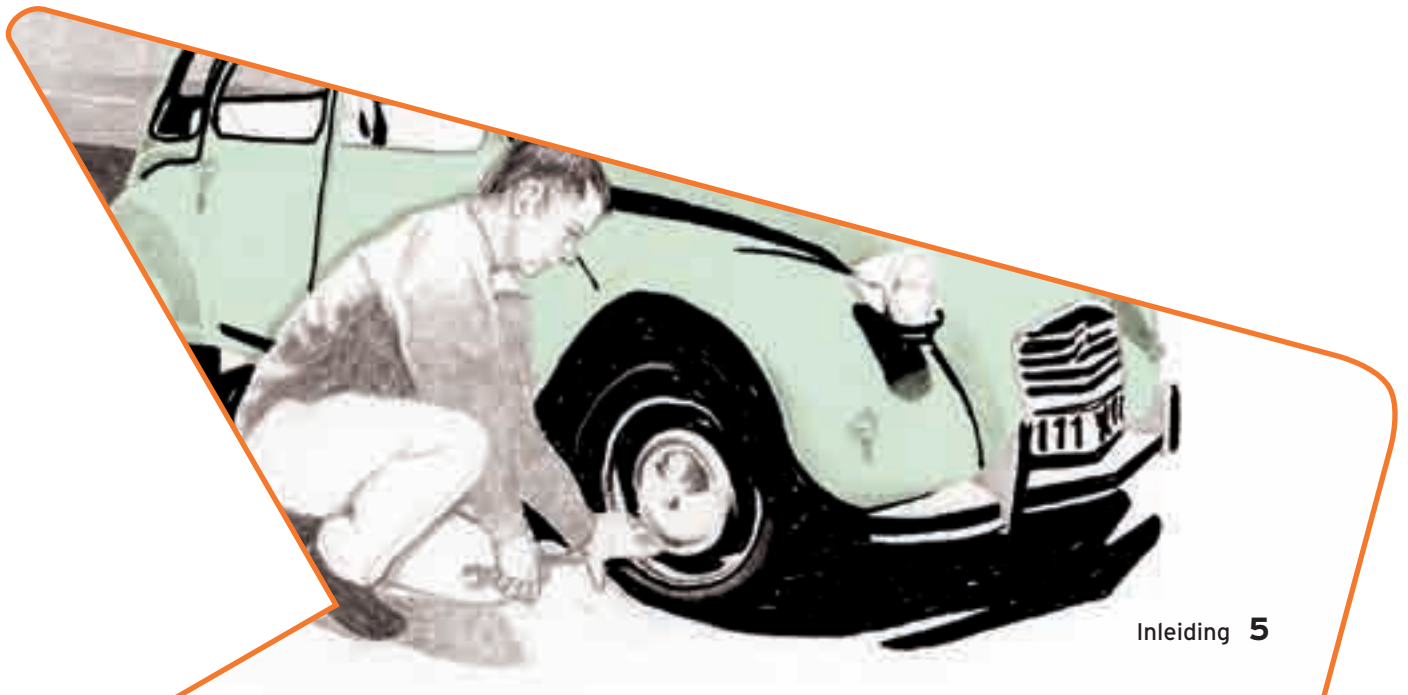
Veel contact met de burger gaat via de gemeenten. Ook de gemeenten komen met verbeterplannen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) lichtte de modelverordeningen kritisch door. Er is flink geschraapt. Burgers en bedrijven profiteren daarvan. Gemeenten kunnen zien waarop ze moeten letten als ze zelf een vergunning maken.

Het meldpunt Last van de Overheid kwam er in 2004 om de burger actief te betrekken bij het terugdringen van de regeldruk en administratieve lasten.

Het kabinet heeft het terugdringen van de regeldruk en administratieve lasten voor de burger opgenomen in het beleidsprogramma. 'De burger moet merken dat de regeldruk vermindert' aldus Ank Bijleveld - staatssecretaris ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Daarom staat voor het kabinet de regeldruk verminderen centraal. Het aantal regels doet er minder toe.

Dit boekje laat met praktijkvoorbeelden zien hoe het meldpunt Last van de Overheid de rol vervult als aanjager van verandering. En geeft handige tips om het burgers, professionals en medeoverheden makkelijker te maken hun overlast te melden.

“Burgers weten wat er speelt, hebben ideeën hoe het beter kan. Nu de overheidsplannen bekend zijn is de inbreng van de burger essentieel voor nieuwe successen”.



Top 10 van knelpunten

1

Snel en zeker - inzicht in wacht- en doorlooptijden en kortere wachttijden door afhandeling via internet.

2

Eenvoudige aanvraag en verantwoording van bijstand - eenvoudige (elektronische) aanvraag en efficiëntere verantwoording van de bijstand.

3

Één keer je gegevens verstrekken - alle inkomensafhankelijke regelingen in één persoonlijke internetpagina.

4

Makkelijk een reisdocument verkrijgen - aanvragen bij gemeentehuis naar eigen keuze.

5

Minder vergunningen - direct aan de slag door verschuiving van vergunning naar algemene regels, bijvoorbeeld voor het kappen van een boom.

volgens de burger

6

Begrijpelijke taal - eenvoudige formulieren voor het doorgeven van een verhuizing, aanvraag zorgvoorzieningen (bijvoorbeeld rol-lator) en aanvraag uittreksel GBA.

7

Meer vertrouwen - meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en sociale zekerheid.

8

Een luisterend oor - voor klachten problemen met de overheid oplossen door mediation in plaats van 'juridisering' door bezwaar en klachtprocedures.

9

Ruimte geven aan vrijwilligers - vrijwilligersorganisaties als groepen burgers behandelen in plaats van als bedrijven; maakt het organiseren evenementen makkelijker.

10

Kwaliteit voorop - minimaal een 7 voor overheidssdienstverlening.

Inhoudsopgave

Pag. 3	Inleiding	Pag. 39	Professionals willen tijd voor het echte werk
Pag. 6	Knelpunten top tien	Pag. 43	Rijk wil ook medeoverheden ontlasten
Pag. 8	Inhoudsopgave	Pag. 47	Burgers vinden dat het eenvoudiger kan
Pag. 10	Voorwoord van staatssecretaris	Pag. 53	Er is al veel verbeterd
Pag. 13	Een stukje geschiedenis	Pag. 57	Gemeenten maken onvrede productief
Pag. 19	Het meldpunt is er voor alle burgers	Pag. 63	Luisteren, leren en verbeteren
Pag. 23	Registreren, analyseren en een oplossing zoeken	Pag. 66	Betrek de burger bij lastenreductie
Pag. 29	Kafka als de burger vastloopt in de bureaucratie	Pag. 68	Overzicht websites aanpak regeldruk overheid
Pag. 33	Casusadoptie, leren door de praktijk op te zoeken		

Voorwoord



Ank Bijleveld - Schouten

Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties

Iedereen heeft met de overheid te maken en wil daarbij snel en goed geholpen worden. Dat vindt de regering een terechte eis. Daarom werk ik met het Kabinet aan de verbetering van de dienstverlening door de overheid en het verminderen van regeldruk.

Centraal staat hierbij de aanpak van 10 concrete knelpunten; een lijst die samen met burgers is opgesteld. Bij de aanpak daarvan gaat het onder meer om het éénmalig verstrekken van persoonlijke gegevens, minder vergunningen en begrijpelijke taal. Overheidsformulieren moeten eenvoudiger en duidelijker worden.

Samen met burgers, wordt ook bepaald of een knelpunt is opgelost en welke andere knelpunten dan zouden moeten worden aangepakt. Ook ben ik bezig met het verminderen van de regeldruk voor professionals en medeoverheden.

Een van de middelen daarbij is de inzet van een centraal meldpunt. Dat is er om vragen, opmerkingen en klachten snel en efficiënt op te kunnen pakken.

Iedereen – de burger, de professional, de overheid zelf – kan hier zijn vraag of klacht kwijt.

Maar wel graag over de ervaren regeldruk en de administratieve lasten.

Klachten worden samen met de melders en de betrokken organisaties aangepakt. Inmiddels zijn ruim 2700 meldingen binnengekomen. Die zijn van heel uiteenlopend karakter en gewicht. Maar de 190 meldingen die in het kader van de top-10 knelpunten zijn opgepakt zijn met succes afgerond.

Met dit boekje wil ik laten zien welke rol het meldpunt speelt. Ook laten we zien wat u zelf kunt doen om uw beleid aan de hand van meldingen te verbeteren.

Ik hoop dat het u ook zal inspireren om te blijven werken aan het oplossen van alle onnodige regeldruk en administratieve lasten. U vindt mij daarbij aan uw zijde.





In december 2003 constateerde het kabinet Balkenende II dat het contact met de overheid mensen veel tijd, energie en geld kost. Burgers zagen de overheid daardoor eerder als hinder dan als hulp. Ook de Nationale Ombudsman registreerde een grote toename van het aantal klachten. Veel burgers klaagden dat de overheid zo traag was. Het kabinet Balkenende II besloot dat het tijd was om de regelzucht en bureaucratie aan te pakken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Een stukje geschiedenis



Administratieve lasten – die voortvloeiden uit Rijksregelgeving, inclusief medebewind – moesten in 2007 een kwart minder zijn dan ze eind 2002 waren. Om dat te realiseren kwam toenmalig coördinerend minister De Graaf voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties (BVK) in juni 2004 met een plan van aanpak rond de administratieve lastenreductie voor burgers en het gelijknamige programma.

Het kabinet wilde niet alleen minder regels maar zaken ook anders regelen. In 2007 diende 65% van de publieke dienstverlening via internet toegankelijk te zijn. Binnen de gehele openbare sector moesten afspraken komen om nog maar éénmalig gegevens te vragen aan de burger. De departementen kregen de opdracht de vermindering van de administratieve lasten voor burgers mee te nemen in hun reductievoorstellen.

Het programma Administratieve Lastenreductie voor Burgers kende drie fases:

In fase 1 bepaalde elk departement welke administratieve lasten ontstonden door hun wet- en regelgeving. In fase 2 stelden de departementen reductieplannen op. In fase 3 werden die plannen uitgevoerd. Over de voortgang zou jaarlijks aan de Kamer worden gerapporteerd. In december 2007 moest het programma voltooid zijn.

Om burgers direct bij de lastenreductie te betrekken kwam er een internet meldpunt (www.lastvande-overheid.nl). Daar konden de burgers hun klachten over administratieve lasten melden en suggesties voor verbetering doen. Als klankbord voor de toenmalige minister van BVK kwam er een Algemene Commissie. Daarin zaten vertegenwoordigers van organisaties die belangen van burgers vertegenwoordigden.

Oorzaken en hoogte van administratieve lasten

Op 31 december 2002 waren er welgeteld 170 regelingen met 515 producten waarbij informatie werd gevraagd. Daarvan zorgden zesentwintig wetten en regelingen voor 80% van het totale aantal opgelegde informatieverplichtingen.

De totale jaarlijkse administratieve lasten voor burgers werden in 2002 becijferd op: 112 miljoen uur en 1.276 miljard ´out-of-pocketkosten´. Daarvan kwam 75% van de uren en 85% van de kosten voort uit nationale wetgeving.

De rijksoverheid zorgde voor 103 miljoen uur en 1.256 miljard euro aan administratieve lasten. De totale administratieve lasten van medeoverheden 9 miljoen uur en 19.2 miljard euro ´out-of-pocket-kosten´ werd onderverdeeld naar kosten van wetgeving in medebewind en als gevolg van autonome regelgeving. De autonome regelgeving van gemeenten en provincies waren goed voor 1.1 miljoen uur en 4.4 miljard euro bijkomende kosten.

Overzicht top 10 wetgeving in uren (x 1.000) en out-of-pocketkosten (x 1.000)

1	<i>Wet inkomstenbelasting 2001 Aangifte IB1 en Voorlopige teruggaaf FIN</i>	15,13 / 156,46
2	<i>Paspoortwet Aanvraag paspoort BZK</i>	12,70 / 18,47
3	<i>Wegenverkeerswet 1994 Rijbewijs en APK VenW</i>	12,57 / 174,60
4	<i>Algemene Bijstandswet Rechtmatigheidsformulier SZW</i>	10,03 / 7,77
5	<i>Ziekenfondswet Recept- en verwijfsbrief VWS</i>	9,20 / 0,89
6	<i>Wet Structuur Uitvoeringsorg. Werk en Inkomen Intake bij het CWI SZW</i>	5,87 / 3,37
7	<i>Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering Arbeidsongeschiktheidsverzekering SZW</i>	3,95 / 1,27
8	<i>Algemene Wet Bestuursrecht Bezwaarprocedures JUS</i>	3,47 / 2,38
9	<i>Kieswet Stemmen BZK</i>	3,37 / 0,08
10	<i>Wet op de motorrijtuigenbelasting Betaling motorrijtuigenbelasting FIN</i>	2,78 / 0,01
	Totaal	79,08 / 365,29

Voor de gemiddelde burger bedroegen de administratieve lasten jaarlijks 10 uur en 100 euro out-of-pocket kosten. Voor burgers in specifieke groepen, lagen die administratieve lasten aanzienlijk hoger. Bij chronisch zieken en gehandicapten, ouderen, uitkeringsgerechtigden en vrijwilligers was er sprake van een stapeling van regelgeving.

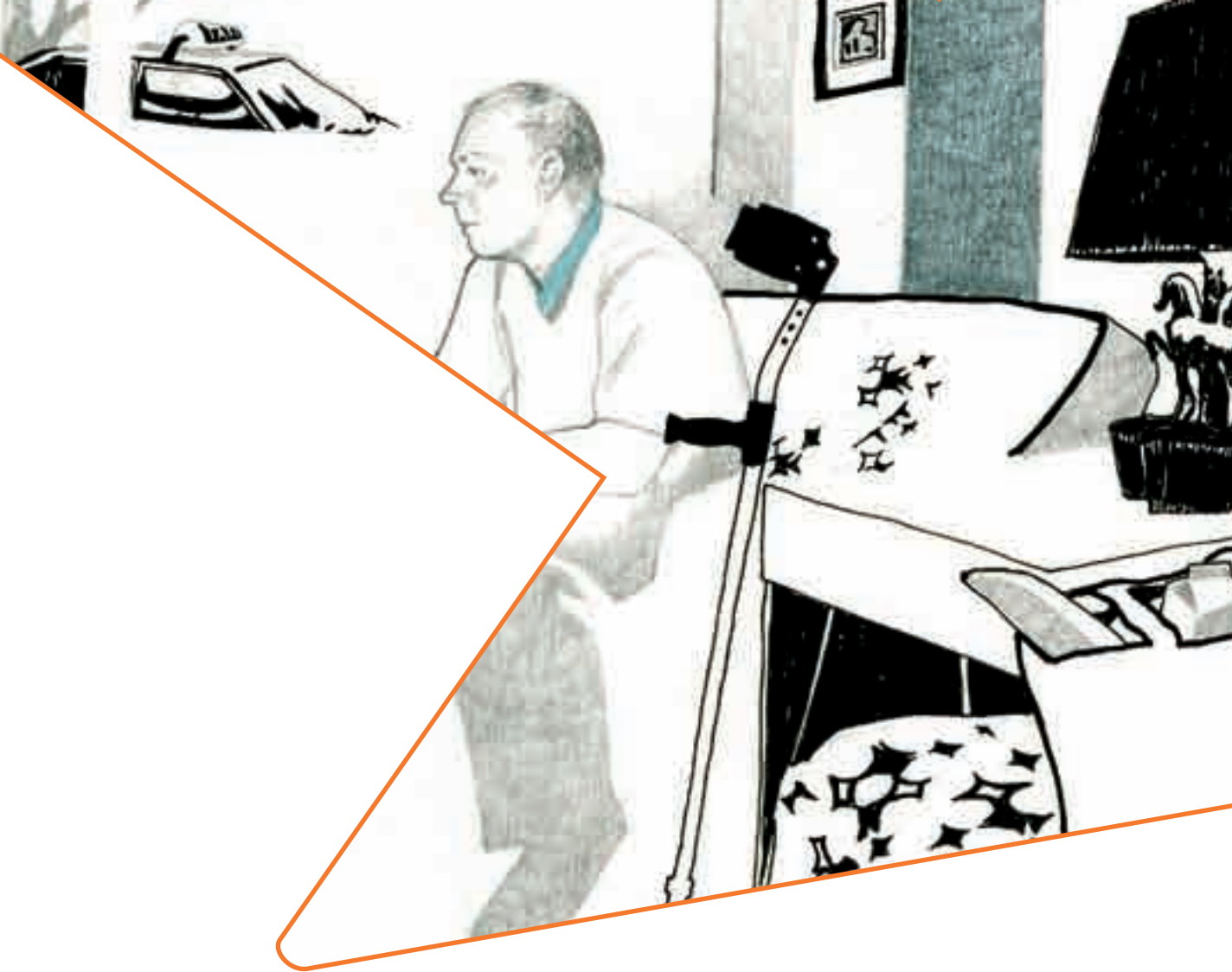
Totale administratieve lasten per doelgroep als gevolg van doelgroep specifieke informatieverplichtingen. Doelgroep - uren (x 1.000) out-of-pocketkosten (x 1.000)

- Chronisch zieken en gehandicapten 4.719 / 1.610
 - Ouderen 1.370 / 1.188
 - Uitkeringsgerechtigden 21.729 / 12.679
 - Vrijwilligersorganisaties (georganiseerde burgers) 884 / 2.992
 - Burgers overig 81.597 / 1.257.586
- Totale administratieve lasten 110.299 / 1.276.057**

Een aanvullend onderzoek burgerperceptie werd ingesteld om te kijken wat precies door de burger als grootste last gevoeld werd. In dit onderzoek werden ook leden van de 'kwetsbare groepen' bevraagd over hun specifieke administratieve lasten. De departementen konden de resultaten van dit onderzoek gebruiken om prioriteiten te stellen in hun reductieplannen.

Breed programma

Om de regeldruk verder te signaleren en te verminderen zijn er door het ministerie van BZK als coördinerend departement voor verschillende doelgroepen programma's opgestart. Sindsdien kunnen zowel burgers als professionals via speciaal toegesneden websites hun last melden. Ook voor de interbestuurlijk ervaren lasten werd het centrale meldpunt Last van de Overheid ingezet. Op alle sites staan overzichten van doelgroepgerelateerde meldingen en wat er inmiddels bereikt is. Verder is er ruime aandacht voor alle nieuwe voorstellen om de regeldruk verder te verminderen. Met ingang van september 2008 is de naam van het programma omgedoopt in 'regeldruk en administratieve lasten (REAL).







Het meldpunt Last van de Overheid bestaat sinds 2004. Burgers kunnen melden van welke regels zij last hebben via een elektronisch formulier op een van de websites. Daarop kan worden aangegeven wat de ervaren last is, welke organisatie die veroorzaakt, of er al eerder geklaagd is, of er ideeën zijn om het probleem in de toekomst op te lossen en of er prijs op wordt gesteld dat er contact wordt opgenomen naar aanleiding van de klacht.

**Het
meldpunt
is er voor
alle burgers**



Alle meldingen worden geregistreerd, geanalyseerd en knelpunten worden aangepakt om de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

Waarover kun je melden?

Burgers kunnen een melding doen over administratieve lasten die ontstaan door informatieverplichtingen aan overheidsinstanties of uitvoeringsorganisaties van overheidswetgeving. Of kunnen doorgeven welke tijd nodig is voor het aanleveren van informatie en de kosten die daarmee gepaard gaan.

Melden kan over regels, formulieren en de uitvoeringspraktijk. Over de last die ontstaat omdat de burger bijvoorbeeld:

- dezelfde gegevens steeds opnieuw moet aanleveren
- veel tijd kwijt is met het invullen van formulieren
- te maken krijgt met onbegrijpelijke of onnodig ingewikkelde teksten en formulieren
- ervaart dat fouten in registratie(systemen) moeilijk zijn te herstellen

Ook andere ergernissen kan de burger melden:

- dat hij lang op antwoord, een beslissing over een vergunning of geld van een sociale uitkering moet wachten
- dat een uitvoeringsdienst, gemeente, departement slecht bereikbaar is
- dat hij de indruk heeft niet serieus genomen te worden of te maken krijgt met wantrouwende ambtenaren
- dat de overheidsdienst weinig begrip voor zijn situatie toont
- dat hij niet wordt geholpen, maar van het kastje naar de muur gestuurd wordt

Deze ergernissen zijn geen administratieve lasten maar ontstaan wel door regeldruk. Met meldingen over dergelijke ongemakken kan de burger daarom ook terecht bij het meldpunt.

Websites

Voor meldingen over regeldruk en administratieve lasten die ontstaan door overheidsregels zijn er inmiddels ook voor de professionals en medeoverheden eigen informatieve websites ontwikkeld. Achter in dit boekje vindt u een overzicht van de websites op dit gebied.







Het meldpunt registreert waar de administratieve pijn voor de burgers zit. Ook worden suggesties van burgers voor verbetering beoordeeld. Sinds 1 april 2007 pakt het meldpunt klachten individueel op en houdt de melder op de hoogte van de afhandeling en de resultaten.

Registreren, analyseren en een oplossing zoeken



Het meldpunt is er voor meldingen over alle overheidsinstanties. Bijvoorbeeld over ministeries, gemeenten, provincies, waterschappen, de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV), het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep (IB-groep) en de Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND). Melden kan ook over particuliere instellingen die een overheidstaak uitvoeren zoals de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

Spiegel

Samen met anderen zoekt het meldpunt een oplossing. De aanpak hangt af van de aard van de melding. In het contact met de verschillende organisaties staat het perspectief van de burger voorop. Het meldpunt houdt uitvoerende ambtenaren en beleidsmensen ook een spiegel voor door hen te wijzen op de consequenties van het beleid voor de administratieve lasten van burgers.

Het meldpunt neemt ook initiatieven om klachten in de toekomst voor te zijn. Voorkomen is beter dan genezen, is daarbij het uitgangspunt. Door knelpunten structureel aan te pakken kunnen veel klachten worden voorkomen. Ook die aanpak sluit aan op de knelpunten top tien.

Wat gebeurt er met een melding?

De meldingen komen binnen bij Postbus 51. Binnen twee werkdagen neemt een medewerker telefonisch contact op met de melder, tenzij de melding anoniem gebeurt.

“Mensen zijn bijna altijd blij verrast als we bellen”.

‘Burgers is vaak niet duidelijk of iets een klacht, een administratieve last of een andere ergernis is’, zegt Tim Willemse van Postbus 51. ‘Als we bellen kan de burger zijn melding nader toelichten. Vaak zijn burgers blij dat ze snel een reactie krijgen. Het vertrouwen in de overheid groeit, als ze merken dat een klacht serieus wordt genomen.’

Een gesprek duurt gemiddeld 15 tot 20 minuten. De medewerker stelt vragen om het probleem helder te krijgen. Hij geeft ook informatie. 'Als de burger hoort waarvoor het meldpunt bedoeld is, weet hij snel of hij met zijn klacht aan het goede adres is.'

De medewerker beoordeelt of er sprake is van administratieve lasten. Klachten over irritatie als gevolg van de doorlooptijd, bejegening of klagen dat een verzoek of vergunning is afgewezen, worden geregistreerd. Maar het zijn geen administratieve lasten. Voor klachten die binnenkomen over het UWV, de IND, de IBG, het CWI en de Belastingdienst bestaan afspraken om deze door te leiden. Mensen die vastlopen met hun klachten binnen andere overheidsorganisatie krijgen informatie over bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman. Omdat er geen directe communicatielijn bestaat tussen gemeenten en Postbus 51 worden alle meldingen over gemeenten direct door het meldpunt zelf opgepakt voor verdere afhandeling.

Als sprake is van een burger met administratieve lasten stuurt Postbus 51 de klacht met een verslag van het telefoongesprek door aan het meldpunt.

Wat er daarna gebeurt, hangt af van de aard van de klacht, vertelt een meldpuntmedewerker. 'We werken met drie categorieën: eenvoudige meldingen, ingewikkelde meldingen en meldingen waarbij meer organisaties betrokken zijn.'

'Bij eenvoudige meldingen bellen we zelf met de organisatie waarover de klacht binnenkwam. Gemeenten voeren veel beleid in medebewind uit. Vaak bellen we daarom met een gemeente.'

Voorbeeld

Een mevrouw wacht al lang op huishoudelijke hulp. Ze heeft een CIZ indicatie maar moet voor de WMO opnieuw en nu door de gemeente geïndiceerd worden. Het meldpunt regelde met de gemeente dat ze binnen een week hulp kreeg.

'Wanneer het om ingewikkelde zaken gaat, waarbij het nodig is om wetgeving of uitvoeringspraktijk aan te passen, kijken we of een hoge ambtenaar of politicus de melding kan adopteren. En voor problemen waarbij meerdere organisaties betrokken zijn, kunnen we een beroep doen op de Kafkabrigade.'

Melding

*eenvoudige individuele zaak binnen 1 organisatie-----meldpunt handelt af
zaak met bredere werking-----casusadoptie
meerdere organisaties bij betrokken-----Kafka brigade*

Organisaties reageren heel verschillend

Als een meldpuntmedewerker voor wederhoor contact op met de betrokken organisatie, krijgt hij heel verschillende reacties. Een meldpuntmedewerker: 'Vaak reageren organisaties terughoudend en afwijzend. Te horen krijgen dat je iets niet goed doet, is nooit leuk.'

Sommige organisaties vinden dat de melder met zijn klacht ergens anders moet zijn. 'Die meneer klaagt bij ons, maar wij gaan daar helemaal niet over. Daarmee moet hij bij het departement van ... zijn', horen we dan,' zegt een meldpuntmedewerker.

De melder die wel aan het goede adres is, krijgt niet zomaar gelijk. Een meldpuntmedewerker: 'We zien vaak een soort Pavlov-reactie. Organisaties gaan in de verdediging. Regels worden nog een keer herhaald. Naar het nut van een regel wordt niet gekeken.' Een voorbeeld? 'Een burger klaagt dat hij voor de aanvraag van een parkeervergunning een kopie van zijn paspoort moet meesturen. Terwijl dat paspoort door de gemeente zelf is afgegeven. De gemeente antwoordde met een formeel briefje: 'We hebben in onze gemeente (nog) geen on line bestandskoppelingen. We werken ook (nog) niet met BSN.... De informatie die wij uit GBA halen, zijn uitsluitend de NAW-gegevens. De legitimatieplicht is door het rijk voor van alles en nog wat ingesteld, die geldt ook bij ons.'

Meldpuntmedewerkers krijgen ook vaak dooddoeners te horen als 'we nemen de melding mee in de evaluatie van de regeling' of dat organisaties 'er al mee bezig zijn'. 'Dan is het van belang druk op de ketel te houden', zegt de meldpuntmedewerker.

Er zijn ook veel positieve ervaringen met organisaties die een melding als een 'gratis advies of een cadeautje zien'. Ieder ministerie heeft een eigen coördinator voor administratieve lasten. Ook veel

gemeenten en uitvoeringsorganisaties hebben contactpersonen. Vanuit hun verantwoordelijkheid voor de administratieve lastenvermindering pakken deze mensen meldingen op.

Ook al zijn veel ambtenaren van goede wil, er blijven er ook altijd die het de burger onnodig ingewikkeld maken. Een boze burger meldde:

'Al jaren doe ik de aangifte voor mijn moeder. Ik had een diskette nodig en meldde me aan het loket van het belastingkantoor. Achter de balie zat een ambtenaar met naast zich binnen handbereik een stapel belastingdiskettes. Hij weigerde er een mee te geven. Ik moest mijn naam en adres achterlaten, dan kreeg ik de diskette thuis. Na een week had ik nog niets ontvangen. Ik was heel boos. Op een ander belastingkantoor kreeg ik, na veel gezeur, uiteindelijk toch een diskette. Ik weet het nu zeker: De paarse krokodil bestaat en hij woont bij de belastingdienst.'

Het meldpunt volgt de afhandeling van de melding. De melder krijgt in elk geval een reactie van de organisatie waarover hij klaagde. Op de website staan voorbeelden van meldingen en wordt de toestand van meldingen bijgehouden. Ook successen, nu circa 200, en voorstellen iets aan regeldruk te doen komen op de website.

Op de site staat ook een ludiek filmpje 'Regeldruk bij de bakker'. Daarin is te zien waar burgers mee te maken kunnen krijgen in Nederland Regelland.

Meer weten? Zie www.lastvandeoverheid.nl





Om een administratieve last voor de burger weg te nemen is het niet altijd nodig de regelgeving te veranderen. Vaak kan binnen de bestaande regels een slimme praktische oplossing uitkomst bieden. Zo'n voor alle partijen aanvaardbare oplossing vinden is de kracht van de Kafkabrigade.

**Kafka
als de burger
vastloopt in de
bureaucratie.**

De Kafkabrigade komt in actie bij complexe zaken waarbij meerdere instanties betrokken zijn. Het gaat erom tot structurele verbeteringen te komen met effecten voor een grote groep burgers. De manier waarop de burger het probleem definieert is voor de Kafkabrigadisten het uitgangspunt.

Onder de radar

Lobke van der Meulen is Kafkabrigadist. Zij vertelt hoe Kafka te werk gaat. 'Eerst brengen een paar van onze mensen het probleem in kaart. We bellen de melder en vragen of hij documenten heeft of een briefwisseling die zijn verhaal ondersteunen. Als duidelijk is waar het mis gaat, nodigen we de mensen die erbij betrokken zijn uit voor een gesprek: De burger die is vastgelopen in de bureaucratie en uitvoerders, managers, beleidsmakers en bestuurders zijn daarbij onze gesprekspartners.' Om een veilige situatie te creëren mijdt de Kafkabrigade tijdens zijn werk de publiciteit.

“Mensen erkennen eerder dat er iets fout gaat in een vertrouwelijk overleg dan na ophef in de media”.

In 2007 onderzocht de Kafkabrigade tien bij het meldpunt binnengekomen Kafkaïaanse situaties. Inzet was om een oplossing voor de specifieke problemen te vinden én te leren hoe de overheid in het algemeen beter kon functioneren.

Soms is er haast bij

Een van de zaken die de Kafkabrigade aanpakte was de verplichting voor burgers bewijsstukken te overleggen met informatie die de overheid (vaak de gemeente) eigenlijk al heeft. De klacht was dat wanneer die bewijsstukken uit het buitenland moeten komen, dat tot veel kosten en vertraging leidde. Twee meldingen werden gedetailleerd onderzocht. 'Een man wilde een kind van zijn zwangere vriendin erkennen. Er was een complicatie omdat ze samen enkele jaren in Brazilië hadden gewoond. De gemeente vroeg een bewijs dat hij in Brazilië niet getrouwd was geweest. Zo'n bewijs uit het buitenland opvragen kost geld en tijd. Een burger die haast heeft omdat er een kind opkomt is, zit daar niet op te wachten. Bewijzen dat je niet getrouwd bent is bovendien lastig. Er is geen registratiewijziging waarvan je een kopie kunt opvragen.'

Te gek voor woorden

De andere melding ging over mensen die iets tragisch was overkomen. Het ging om een echtpaar waarvan de man tijdens een vakantie in de Dominicaanse Republiek overleed. 'Na een hoop gedoe kwam het lichaam van de overledene naar Nederland. Het bleek dat crematie pas mogelijk was als een verklaring van overlijden uit de Dominicaanse Republiek was overlegd. Dan kon de man namelijk bij de gemeente als overleden geregistreerd worden. Er kwam een akte. Die voldeed volgens de gemeente niet, omdat hij niet in het Nederlands was gesteld. Ook toen er een vertaling gemaakt werd, was dat nog niet voldoende. Cremeren kon pas nadat de akte door de Dominicaanse Republiek gelegaliseerd was. Uiteindelijk zag de gemeente in dat dit toch eigenlijk te gek voor woorden was en gaf de gemeente een voorlopige akte van overlijden af. Het duurde nog enkele maanden voor de wijziging in de GBA definitief gemaakt kon worden.'

Kafka nodigde alle betrokkenen uit voor een 'functioneringsgesprek' om samen tot een 'probleem-definitie' te komen en een 'mogelijke oplossing' te bespreken. Bij het gesprek waren de melder, de gemeente, ambtenaren van Justitie en BZ, BZK en staatssecretaris Bijleveld van BZK aanwezig. Al snel bleek dat iedereen ongelukkig was met deze gang van zaken. Aan het eind van de middag werd een werkgroep gevormd met BZK, Justitie, BZ en de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken. Hun belangrijkste opdracht was te kijken of het mogelijk was GBA en Burgerlijke Stand beter op elkaar af te stemmen. Dan zouden de aparte bewijsstukken niet altijd meer nodig zijn.

Half april maakten BZK en Justitie afspraken bekend om 'op gereede termijn' te komen tot gegevensuitwisseling tussen GBA en Burgerzaken. Zodat mensen voor een huwelijk of geregistreerd partnerschap geen geboorteakte meer nodig hebben. Op termijn wordt het ook mogelijk om digitaal aangifte te doen van geboorte of overlijden.

De overeenkomst tussen BZK en Justitie haalde de media. Die besteedden geen aandacht aan de rol van de Kafkabrigade. Jammer maar niet zo belangrijk, vindt Van der Meulen. 'Het gaat ons om het resultaat. Voor gemeenten die de GBA reeds als bronbestand gebruiken is de afspraak een steuntje in de rug.'

Meer weten? Zie www.kafkabrigade.nl





Bij casusadoptie is het perspectief van een burger, professional of ondernemer het startpunt. Door te kijken met de ogen van de burger, krijgen ambtenaren beter zicht op hoe de overheid werkt, waar het fout gaat en wat beter zou kunnen. Er wordt een team gevormd dat diep op de zaak ingaat. Kijkt hoe het probleem heeft kunnen ontstaan. Hoe de meldende burger is te helpen. En wat er nodig is om te zorgen dat het probleem niet meer ontstaat.

Casusadoptie, leren door de praktijk op te zoeken



Meer dan een probleempje oplossen

Casusadoptie helpt om het perspectief van de eindgebruiker voor ogen te houden. Door een confrontatie met de praktijk kan worden getoetst of overheidsbeleid doelmatig en up-to-date is. Op die manier ontwikkel je beleid waarmee de praktijk echt uit de voeten kan, zegt Jacqueline Hendrikx, programmanager 'Gewoon doén!', rijksbrede casusadoptie:

“Als ambtenaar kruip je in de huid van de burger”.

Casusadoptie is meer dan het oplossen van een probleempje. De toegevoegde waarde van casusadoptie zit ook in het feit dat beleidsmakers zélf aan de slag gaan en echt in contact met de praktijk komen. Burgers voor wie de regels gemaakt zijn krijgen een gezicht. Dat geeft de ambtenaren nieuwe energie. Vanuit deze drive kunnen ze goed werken aan verandering.

Hendrikx: 'Het is goed om er af en toe over na te denken of we als overheid bezig zijn met de dingen die er echt toe doen, en of we beleid maken dat aansluit bij de praktijk of er geen onbedoelde effecten zijn van onze goedbedoelde regels en beleid.'

Een sponsor en een team

Het team dat met casusadoptie aan de slag gaat bestaat uit een sponsor (iemand met doorzettingsmacht zoals een directeur, wethouder of gemeentesecretaris) en een projectleider die de rol van partner in crime op zich neemt (bijvoorbeeld een beleidsambtenaar). De sponsor committeert zich aan het probleem, ruimt interne hobbels (bijvoorbeeld langdurige interne processen, benodigde handtekeningen) uit de weg, schept ruimte voor oplossingen en verdedigt die oplossingen op alle niveaus. De partner in crime ondersteunt de sponsor bij de aanpak van het probleem: hij stelt samen met de burger, professional of ondernemer de situatie vast, brengt partijen bij elkaar en verkent oplossingen. Daarnaast richt hij zich op cultuurbarrières die een oplossing in de weg staan en vertelt hij zijn verhaal binnen zijn eigen organisatie en kijkt wat de organisatie volgende keer anders kan doen.

Hendrikx: 'Het kan toch niet waar zijn dat als iedereen het een goed idee vindt om in een bepaalde wijk bijvoorbeeld een glijbaan te plaatsen, daar zelfs geld voor is en de buurtbewoners toezicht willen

houden, dat dit dan om onheldere redenen niet voor elkaar komt? Ik blijf me verbazen over de meest simpele dingen die niet voor elkaar komen, ook binnen de gemeentelijke overheid, terwijl het zo voor de hand ligt om het gewoon maar te doen!

Tijdbesteding

Een gemiddeld casusadoptie-traject neemt zo'n 6 tot 12 maanden in beslag. Binnen die termijn boeken sponsor en partner in crime resultaten voor de burger, professional of ondernemer. Hierna komt de grootste uitdaging: het verbreden en verankeren van de oplossing binnen de organisatie, zodat deze ook positieve effecten heeft voor 'n volgende keer en daarmee voor grotere groepen burgers en ondernemers.

Spelregels

Casusadoptie is geen wondermiddel voor elk probleem dat burgers, professionals en ondernemers ondervinden met de overheid. De methode is ook niet altijd inzetbaar. In het kort bepalen de volgende vijf spelregels of casusadoptie geschikt is voor het oplossen van een concreet probleem:

1. Begin altijd met het perspectief van een burger, professional of ondernemer en adopteer géén casus zonder direct contact met eindgebruikers te hebben;
2. Zet casusadoptie in als de casus te maken hebben met het functioneren van de overheid, de eigen cultuur en werkwijze;
3. Adopteer alleen een casus wanneer de eigen organisatie kan en wil sturen op de oplossing én op verbreding van resultaten;
4. Selecteer altijd een casus die de kern raakt van het beleid en die urgentie heeft. Casusadoptie kost namelijk tijd en maakt veel los;
5. Ga niet uit van een bestaande probleemdefinitie of de intensivering van een al lopend programma.

Zelf aan de slag

Wie aan de slag gaat met casusadoptie krijgt te maken met zes stappen:

1. Casusselectie
2. Rollen van sponsor en partner in crime benoemen
3. Veranderteam samenstellen
4. Werken aan een oplossing

5. Inventariseren van (cultuur)barrières
6. Verbreden en verankeren

Vanaf 2004 zijn binnen de rijksoverheid twee rondes gehouden met casusadoptie. Eerst met staatssecretarissen als sponsor, daarna met directeuren-generaal en secretarissen-generaal. De experimenten zijn geëvalueerd en casusadoptie is op weg om onderdeel te worden van de gereedschapskist van iedere beleidsmaker binnen de rijksoverheid.

Voorbeeld

Een gemeenteambtenaar uit Venlo meldde dat hij de procedure voor de vaststelling van tarieven voor leges, voor bijvoorbeeld reisdocumenten of rijbewijzen, omslachtig vond. Joop Arts: 'Ik vroeg waarom de wijzigingen niet eerder en in één keer konden worden doorgegeven. Het vaststellen van tariefswijzigingen was volgens mij ook onnodig ingewikkeld. Ik ontdekte dat elke wijziging, ook al ging het alleen maar om een inflatiecorrectie in de ministerraad moest worden besproken.'

Gemeenten kunnen pas aan de slag als alle wijzigingen uit Den Haag binnen zijn, licht Arts toe. 'Onze legesverordeningen moeten op 1 januari klaar zijn, maar we kregen de laatste wijzigingen soms pas in december te horen.'

Tariefvaststelling moet toch eenvoudiger kunnen, schreef Arts. En hij opperde om departementen op vaste momenten hun wijzigingen aan de gemeenten te laten doorgeven.

Het ministerie van BZK pakte de casus op. Doel was het vergroten van de uniformiteit in de communicatie vanuit de rijksoverheid richting gemeenten. Ook wilde BZK voor de burger een duidelijk moment creëren waarop aanpassingen of wijzigingen die met elkaar samenhangen, worden doorgevoerd. Dat zou zorgen voor een eenduidige communicatie en regelgeving naar de burger.

Resultaat van de casusadoptie: aanpassing van de paspoortwet en de opstart van het project Vaste Verandermomenten. Doel is om als Rijksoverheid op vaste tijdstippen en meer op uniforme wijze gemeenten van informatie te voorzien. Bij dit project zijn inmiddels meerdere departementen aangesloten.

Voorbeeld

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschappen (OC&W) zocht een oplossing voor het grote aantal jongeren dat zonder startkwalificatie de school verlaat. De directeur-generaal en vijf directeuren adopteerden samen elf jongeren tussen 11 en 17 jaar. De jongeren werden door deze ambtenaren gecoacht. Zeker als jongeren in de fout gingen, leerden deze ambtenaren veel over het functioneren van de zorg. Een van de conclusies was dat positieve aandacht door de coach voor de jongeren nieuw was en stimulerend werkte. Resultaat: gesprekken met scholen om positieve aandacht in te passen in de benadering van jonge schoolverlaters.

Bij OC&W is de conclusie: casusadoptie is nodig als aanvulling om beleidsinformatie te verzamelen. 'We leunen teveel op expertmeetings, focusgroepen en rapporten.' Casusadoptie zorgt voor balans en is nodig om te zorgen dat ambtenaren het belangrijk vinden om resultaten te halen voor burgers.

Meer weten? Zie www.casusadoptie.nl







Het kabinet wil de tijd die overheidspersoneel kwijt is met het voldoen aan monitor- en registratieverplichtingen verminderen. In veel gesprekken tijdens de 100-dagen campagne van het kabinet Balkenende IV kwam deze al langer bestaande onvrede bij professionals die 'gewoon aan het werk willen' opnieuw naar voren.

**Professionals
willen tijd
voor het
echte werk** ●

De toegenomen regeldruk heeft verschillende oorzaken. Een van de oorzaken is de trend van beheersing, controle en verantwoording van werkprocessen en prestaties. Deze benadering won in de jaren negentig onder invloed van concepten als New Public Management sterk aan populariteit. Inzet was om de kwaliteit van de organisatie en dienstverlening te verbeteren. Het werk van de professional werd daardoor echter niet eenvoudiger en zeker niet leuker. De toegenomen regeldruk levert ook op macroniveau problemen op voor professionals. Werken bij de overheid wordt, terwijl er al een krappe arbeidsmarkt is, niet aantrekkelijker.

Mijn echte werk

Om iets aan de regeldruk die de overheid veroorzaakt te doen is BZK gestart met het project 'Administratieve Lastenvermindering voor Professionals in de Openbare Sector'. De regeldruk voor deze professionals moet merkbaar omlaag. Daarmee wil het kabinet twee vliegen in een klap slaan: De motivatie en prestaties van het overheidspersoneel verbeteren en de dienstverlening aan de burger verbeteren. Agenten krijgen dan meer tijd om te surveilleren, docenten kunnen meer aandacht aan leerlingen besteden en verpleegkundigen staan vaker aan het bed.

Top vijf

Het project richt zich op mensen die in hun beroep veel contact hebben met burgers. Dat zijn professionals die werken in de domeinen: veiligheid, onderwijs, zorg en sociale zekerheid. Per domein wordt voor vier functies een top vijf van ergernissen over administratieve lasten opgesteld. Mensen die dat werk doen, wordt gevraagd welke administratieve verplichtingen de meeste tijd kosten en wat ze als het meest hinderlijk ervaren. Voor informatie over het project is er een website opgezet. Professionals die bij de overheid werken kunnen daar ook hinderlijke administratieve lasten melden en suggesties voor verbeteringen doen op het meldpunt.

Politie

Als eerste is voor (wijk)agenten en rechercheurs (het domein veiligheid) de top vijf van ergernissen vastgesteld. Deze politiemensen ergeren zich aan gebruikersonvriendelijke registratiesysteem en ingewikkelde formulieren. Lastig en tijdrovend vinden ze dat ze alle informatie op papier moeten aanleveren aan het Openbaar Ministerie en partners. Hinder hebben ze daarnaast van de overheid, die ongericht allerlei zaken op hun bordje legt. Politiemensen doen zelf al veel voorstellen over hoe het

beter kan via het meldpunt . Bijvoorbeeld: Verplicht ons niet om gespreksopnamen uit te tikken, maar maak het mogelijk deze te branden op CD-Rom.

Tijdrovende administratie

Een top vijf van ergernissen voor de functies binnen de domeinen zorg, onderwijs en sociale zekerheid is er nog niet. De onderzoeken naar de tijdsbesteding en -beleving voor de overige professionals starten najaar 2008. Bekend is dat professionals in die sectoren vergelijkbare problemen hebben als de mensen bij de politie. Het onderzoek in het domein veiligheid wordt voortgezet.

Voor elk van de vier onderzoeksdomeinen komt er een begeleidingscommissie met ondermeer vertegenwoordigers van de professionals. Aan het eind van de kabinetsperiode (in 2011) volgt een evaluatie. Het project is een succes als professionals aanzienlijk minder tijd kwijt zijn aan administratieve lasten en er een merkbare verandering is in de beleving hiervan. Wanneer ze meer tijd hebben voor het echte werk.

Eerste resultaten

In Rotterdam-Rijnmond heeft de korpsleiding buurtagenten ontlast. Er zijn nu werkverdelers die veel regel- en papierwerk op zich nemen. Ook lopen er experimenten met een wijksecretariaat, dat telefoontjes van bewoners vastlegt. Beginnende buurtagenten kregen een praktijkcoach, een ervaren politieagent die praktische tips en adviezen geeft. Door deze aanpak krijgen de buurtagenten meer tijd voor hun eigenlijke werk: surveilleren en contact met buurtbewoners.

- Minister Plasterk van OCW heeft toegezegd eerst kritisch te bekijken of er nieuwe wet- en regelgeving nodig is. Ook wil hij 'dor hout kappen van niet meer bestaande regels'.
- Minister Rouvoet van Jeugd en Gezin heeft een Actieplan aangekondigd om de regeldruk van zijn ministerie te verminderen.

Meer weten? Zie www.mijnechtewerk.nl





Informatieverplichtingen van overheden onderling zijn onvermijdelijk. Maar soms is er sprake van teveel van het goede. Het kabinet wil de interbestuurlijke administratieve lasten verminderen. In het coalitie-akkoord is aangekondigd dat het kabinet op een aantal beleidsterreinen rijkstaken gaat decentraliseren naar provincies en gemeenten. Decentralisatie komt er in ieder geval op de beleidsterreinen: participatie, veiligheid, onderwijs en jeugd.

Rijk wil ook medeoverheden ontlasten





Op de site www.interbestuurlijkelasten.nl kunnen medeoverheden een melding doen als ze vinden dat een departement of rijksregeling hen veel administratieve de last bezorgd. Ook meldingen via deze ingang komen terecht bij het centrale meldpunt Last van de Overheid.

Het kabinet heeft een decentralisatie-agenda, komt met een decentralisatie-impuls en wil ten minste 50% van het aantal specifieke uitkeringen beëindigen. Voor de specifieke uitkeringen die blijven zal de verantwoordingslast - door verdere invoering van Single Information, Single Audit (SiSa) - sterk worden verminderd.

De VNG is blij dat het departement van BZK laat inventariseren welke regelingen voor gemeenten de meeste druk veroorzaken, zegt Martha Hulshof, programmamanager vermindering regeldruk bij de VNG. 'Wij denken dat een groot deel van de regelgeving doorwerkt in de administratieve lasten.'

Hulshof: 'Gemeenten spelen op zeker als het gaat om accountantscontroles. Ze zullen in het kader van de verantwoording eerder zwaarder inzetten dan minder.'

Na de inventarisatie wil de VNG een top-30 vaststellen van maatregelen die het Rijk moet aanpakken opdat gemeenten ruimte krijgen om te dereguleren.

Gemeenten willen minder regels, betere service

In april 2006 maakten het Rijk en medeoverheden in het Besturenoverleg afspraken over betere dienstverlening en vermindering van administratieve lasten. In november 2006 stelden kabinet en VNG een Taskforce Regeldruk Gemeenten in. Voorzitter van de Taskforce is burgemeester van Groningen Jacq. Wallage. De Taskforce moet, vindt Wallage 'voor pit in de cola zorgen'. De Taskforce richt zich naar twee kanten. Stimuleert het Rijk te dereguleren zodat gemeenten hun regels kunnen vereenvoudigen en dringt er bij gemeenten op aan burgers niet onnodig lastig te vallen met regels.

Gemeenten werken mee aan de aanpak van de knelpunten top-10 van BZK. In het Bestuursakkoord is in juni 2007 afgesproken dat gemeenten daarnaast de administratieve lasten voor burgers en bedrijven met minimaal 25% zullen verminderen. Het Rijk moet daarvoor wel eerst blokkades in de rijksregel-

geving wegnemen, benadrukt lid van de Taskforce, Martha Hulshof.

Een eerste stap is gezet. De VNG overlegt met BZK over het thematisch samenvoegen van regels voor burgers. Afgesproken is ook bij elk wetsvoorstel vanaf 2009 een interdepartementale (ICT) uitvoeringstoets komt.

Een kwart van de gemeenten, circa 100, heeft zich bij de Taskforce gemeld als pioniergemeente en wil de eigen regeldruk gaan aanpakken.

Meer weten? Zie www.interbestuurlijkelasten.nl





Vanaf 1 oktober 2004 tot mei 2008 kwamen er 2580 meldingen binnen bij het meldpunt. Elk half jaar wordt een analyse gemaakt en gaat er een rapportage naar de Tweede Kamer.

**Burgers
vinden dat het
eenvoudiger
kan**



Gemiddeld komen er 9 meldingen over administratieve lasten per week binnen. Niet de regels op zich, maar de ingewikkelde en vaak omslachtige uitvoering daarvan roepen veel ergernis op. Er wordt geklaagd over alle overheidsorganisaties. De Belastingdienst krijgt veel klachten, net als sociale diensten, justitie en IND. Bij nieuwe wetgeving neemt het aantal meldingen tijdelijk toe. Als de burger gewend is aan de wetgeving wordt het aantal meldingen minder en stabiliseert het aantal klachten.

Burgers vinden vooral dat ze teveel formulieren moeten invullen. Het verzamelen van de gevraagde informatie kost hen veel tijd, zelfs als de vragen helder geformuleerd en terzake zijn.

Ergernis over dubbel werk en het meermalen moeten opsturen van formulieren staan bovenaan het klachtenlijstje. De irritatie groeit als instanties steeds hetzelfde willen weten. Burgers klagen: 'Dat hebben we toch al verteld. Waarom vragen die instanties, die vaak in één gebouw zitten, of gebruik maken van dezelfde computergegevens die informatie niet aan elkaar?'

Naar de bekende weg vragen scoort ook hoog als ergernis. 'De Belastingdienst weet al van de bank wat mijn spaarsaldo is. En: 'de gemeente wil een kopie van mijn paspoort, dat ik bij dezelfde gemeente kreeg.' Veel wordt getwijfeld over de bejegening: 'Vertrouwt de overheid zijn burgers niet?'

Onbegrijpelijke teksten, ook in de antwoorden van organisaties op bezwaren, zorgen voor veel ergernis. Burgers melden: 'Ik moest heel lang nadenken voor ik snapte wat er van me gevraagd werd. Terwijl ik toch een goede opleiding heb. Moet u nagaan hoe dat moet zijn voor mensen die een lagere opleiding deden.'

Geen jargon

'Begrijpelijke taal', is een ander aan de top tien ontleend thema waarop een programma is gestart. Veel burgers storen zich aan onbegrijpelijke termen of overheidsjargon. Taal die voor een ambtenaar vanzelfsprekend is, hoeft dat voor een burger niet te zijn. Een voorbeeld is het begrip 'kwijschelding'. Een ambtenaar snapt direct wat die term betekent. Voor een burger is het duidelijker dat er staat als u weinig verdient hoeft u deze belasting misschien niet te betalen of kunt u (een deel van) uw geld terugkrijgen.

Om ambtenaren te helpen eenduidige formulieren te maken, is er een speciale site gemaakt. Stap voor stap is te zien wat er nodig is voor een duidelijk formulier.

Burgers klagen ook dat ze lang moeten wachten op informatie, op geld waarop ze recht hebben of

op de vergunning die nodig is om iets te kunnen doen. Systeemfouten zorgen daarnaast voor veel ongemak. Het herstellen van fouten is vaak moeilijk. Veel melders zijn boos over de onkunde van ambtenaren. Die ambtenaren laten het afweten als ze een specifieke vraag krijgen. Ook de gebrekkige voorlichting, stoort veel burgers. Vrij algemeen klinkt de verontwaardiging over het gebrek aan inlevingsvermogen en de onwil van ambtenaren en uitvoerders om iets voor de burger te doen.

Specifieke groepen

Doelgroepen met relatief veel overheidscontacten hebben specifieke klachten.

- Uitkeringsgerechtigden melden problemen bij het aanvragen of verlengen van een uitkering. De communicatie met UWV en CWI verloopt vaak lastig en deze burgers storen zich aan de hoeveelheid papierwerk die nodig is.
- Chronisch zieken en gehandicapten klagen dat ze steeds opnieuw moeten aantonen dat ze nog ziek of gehandicapt zijn. Het verwijt aan de overheid en de uitkeringsinstanties luidt dat de benadering formalistisch, hard en klantvriendelijk is. Het aanvragen van voorzieningen wordt volgens de melders op die manier ontmoedigd.
- Gezinnen ondervinden op diverse terreinen hinder: aanvragen toeslagen, registreren van wijzigingen, trouwen, scheiden, bouwvergunning, enz. De kinderopvang roept veel ergernissen op, bijvoorbeeld dat voor elk kind een eigen formulier moet worden ingevuld. Deze groep ondervindt ook administratieve last van de Informatie Beheergroep (studiefinanciering) en Belastingdienst (in- of uitwonend kind).
- Ouderen hebben veel last van het taalgebruik in formulieren. De AOW regels zorgen voor lasten, maar ook gemeenten die elk jaar opnieuw vragen om dezelfde kopieën van papieren op te sturen (OZB, Hoogheemraadschap). Empathie met ouderen ontbreekt vaak.
- Vrijwilligers, burgers die zich in verenigingen of stichtingen zonder winstoogmerk organiseren, vinden dat ze ten onrechte als een onderneming worden benaderd. Aan vrijwilligers stelt de overheid op steeds meer gebieden eisen, is een veel geuite klacht.

Wie zijn de melders?

De melders vormen geen afspiegeling van de bevolking. De gemiddelde leeftijd van de melders is 48 jaar, de meerderheid van de melders (63%) had een leeftijd tussen de 40 en 65 jaar (34% van de bevolking). Van de melders was 4% ouder dan 65 jaar (14% bevolking). Jongeren meldden vrijwel niet. Na 9 maart 2006 werd niet meer gevraagd naar leeftijd en geslacht van de melder. Om contact mogelijk

te maken gaf 82% van de melders e-mail en telefoonnummer.

Verreweg de meeste meldingen zijn helder geformuleerd en goed beargumenteerd. De meeste melders dragen ideeën aan om zaken makkelijker te regelen. Een flink aantal mensen uit in een melding algemene onvrede over ambtenaren en bureaucratie.

Een kwart tot een derde van de klagers zegt al eerder geklaagd te hebben. Vaak kregen ze geen antwoord. En als er wel een reactie kwam, was die doorgaans ontwijkend. Op zijn best toonde de betrokken ambtenaar begrip, maar werd gezegd 'regels zijn nu eenmaal regels'.







In 2004 ging het programma administratieve lastenreductie burgers van start. Sindsdien zijn er tientallen regels afgeschaft en daarnaast tientallen andere regels vereenvoudigd.

**Er is al veel
verbeterd.**

De top 10 van knelpunten volgens burgers is richtsnoer op alle niveau's, zegt programmamanager Jacqueline Rutjens. 'Op rijksniveau werken departementen aan reductieprogramma's. Gemeenten pionieren langs deze top 10. De VNG maakte modelverordeningen. Met vouchers konden gemeenten hun eigen regelgeving nog eens onder de loep nemen. In 2009 komen veel gemeenten met verbeterplannen.'

Speciale aandacht is besteed aan het verminderen van administratieve lasten voor duidelijk omschreven doelgroepen die veel contact met de overheid hebben: chronisch zieken en gehandicapten, ouderen, uitkeringsgerechtigden, gezinnen en vrijwilligers.

Alle punten uit de knelpunten top tien worden aangepakt. 'Mediation' en 'Begrijpelijke taal' zijn programma's met een overheidsbrede werking die aangrijpen op de knelpunten. Daarnaast zoekt het meldpunt oplossingen voor burgers die individueel ongemak melden. Zo werden in 2007 60% van de meldingen die betrekkingen hadden op administratieve lasten met succes afgehandeld.

Kwaliteitsmeting

Van de kant van de VNG en het BZK programma Good Governance/project Kwaliteitshandvesten is belangstelling voor de meldingen. De VNG is benieuwd welke gemeentelijke regelgeving de burger als hinderlijk ervaart. Het project Kwaliteitshandvesten biedt meldingen over slechte dienstverlening een ingang om met een gemeente over kwaliteit van dienstverlening te spreken.

Cultuuromslag

UWV erkent dat het sneller kan. De klachten ziet UWV als een 'belangrijke bron voor verbetering'. Mensen krijgen sneller een uitkering zonder dat de zorgvuldigheid daaronder lijdt. De wet schrijft voor dat UWV binnen 8 weken na een aanvraag een eerste betaling WW-uitkering moet doen. UWV heeft die termijn verkort tot 4 weken. In 2006 werd die termijn voor 86% van de uitkeringen gehaald. Door scholing van medewerkers werkt UWV aan een cultuuromslag. Doel is niet langer te werken naar de letter van de wet maar te werken in de geest van de wet. Inzet is de klant echt te helpen.

Verdere verbeteringen zijn op komst

- Op het elektronische aangifteformulier Inkomsten Belasting komt de informatie te staan die al bij de dienst bekend is. De burger hoeft alleen nog te controleren of de informatie juist is.
- Burgers zullen op termijn een beroep kunnen doen op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. De burger kan vragen een bestuur een dwangsom op te leggen als een bestuursorgaan niet tijdig een beslissing neemt over een aanvraag of een bezwaar.
De wet kan grote gevolgen hebben. Uit het jaarverslag van De Nationale Ombudsman is gebrek aan voortvarendheid een veelvoorkomende klacht over overheidsorganen.
- Voor trouwen of registreren van een partnerschap is op termijn geen geboorteakte en uittreksel uit het bevolkingsregister meer nodig. De ambtenaar van de burgerlijke stand raadpleegt de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) voor verdere controle. Op termijn wordt het ook mogelijk digitaal aangifte van geboorte en overlijden te doen. Het effect wordt becijferd op 770.000 uur en 3.5 miljoen euro minder administratieve lasten.
- Voor nieuwe auto's is de eerste vier jaar geen APK meer verplicht. Daarna hoeven deze auto's nog maar om de twee jaar op voor de keuring. Als auto's acht jaar oud zijn, wordt een jaarlijkse APK weer verplicht.
- Om veiligheidsredenen is in 2001 de afgifte van paspoorten gecentraliseerd. Onderzocht wordt of een paspoort in een andere gemeente kan worden aangevraagd. Burgers kunnen plaatsonafhankelijk kiezen in welke gemeente zij naar de afdeling burgerzaken gaan.





Van de 4 grote steden wordt in Rotterdam het meest geklaagd. Dat is al zo vanaf 2005, toen de vergelijking voor het eerst gemaakt werd in de Burgerjaarverslagen. 'Rotterdam', zegt manager klantcontact Willy Groenewold, 'heeft gekozen voor een lage klachtendrempel en een breed klachtbegrip: een melding is ook een klacht'. Rotterdam heeft, sinds april 2005, een algemeen servicenummer voor informatievragen, klachten en suggesties.

**Gemeenten
maken onvrede
productief** .

In 2007 kwamen er 900.000 telefoontjes binnen bij het callcenter. Daarbij waren 120.000 klachten, waarvan 30.000 over de buitenruimte. Klachten werden nauwelijks afzonderlijk geregistreerd. Vanaf begin 2008 zijn de medewerkers getraind op klachtherkenning en registratie. Het callcenter handelt 85% van de informatievragen zelf af. Melden of klagen kan via 4 kanalen: balie, brief, telefoon en internet. 'We zijn bezig de monitorfunctie handen en voeten te geven. De dienst of deelgemeente waarover de klacht gaat, blijft verantwoordelijk voor de afhandeling en verbeteringen', aldus Groenewold.

De gemeente leert van de klachten en tips. De bejegening, informatievoorzieningen en dienstverlening werd verbeterd. Mensen die klagen ontvangen een feedbackkaart, daarin kunnen ze een oordeel geven over de klachtafhandeling.

Minder gemeentelijk regels

De VNG heeft recent al haar modelverordeningen doorgeleefd. Gekeken werd wat het nut en noodzaak van de regel waren en welke administratieve lasten verordeningen veroorzaken. De lasten aan tijd en kosten van de oude modelverordeningen bedroegen 1,8 miljoen uur en 8,7 miljoen out-of-pocket kosten.

Gemeenten regelen veel in de Algemene Plaatselijke Verordening. Daar is bij het doorlichten het nodige uitgeschraapt en is de taal vereenvoudigd. Vergunningen op grond van de APV die vroeger 1 tot 2 jaar golden worden voortaan voor onbepaalde tijd verstrekt. Dat betekent een aanzienlijke lastenverlichting voor de burger. Een verlichting is ook het vervangen van de vergunning door een meldingsplicht voor goede doelen. Voor een activiteit voor een goed doel is geen vergunning meer nodig.

Met de reguleringsslag is 46% van de modellen afgeschaft. Van de 147 modellen waren er 30 niet meer nodig. Voor burgers betekent dat een vermindering op administratieve lasten van 10% in tijd en 23% in kosten. Door goede lokale uitvoering kan een verdere lastenreductie worden gerealiseerd. Parkeervergunning, WMO, reinigingsheffing, rioolrechten en monumentenvergunning vormen de top-5 producten waaraan burgers de meeste tijd kwijt zijn.

De VNG wil af van 'de regelreflex'. Of zoals Jacq. Wallage het zegt: 'De overheid heeft gewoon te veel hooi op de vork genomen. De irritatie over het teveel aan regels zorgt voor een tekort aan vertrouwen.

Vermindering van de regeldruk brengt burger en bestuur dicht bij elkaar.'

Volgens Martha Hulshof staan in bijna alle college akkoorden afspraken over vermindering van regeldruk. 'Maar dat is papier. Dit jaar moeten de discussies in de gemeenteraden starten. Dat zullen heftige discussies worden. De vraag is of de raden meer aan de burger durven over te laten en de burger het vertrouwen gunnen.'

Tussen verminderen van de regeldruk en het verbeteren van de service bestaat een nauwe relatie.

'Service is in veel gevallen de wijze waarop je de regels uitvoert', stelt Hulshof.

Omdat rijksregelingen voor 90% van de administratieve lasten zorgen, is de gemeente volgens haar afhankelijk van initiatieven op landelijk niveau.

Betere service

De VNG, Publieksdiensten en het ministerie van BZK ontwikkelden het concept 'Overheid geeft Antwoord©' om van gemeenten hét overheidsloket te maken. In 2015 moet het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente het punt zijn waar burgers en bedrijven terecht kunnen met nagenoeg al hun vragen aan de overheid en ketenpartners. De ambitie is dat dan 80% van de eerste contacten van de burger via het KCC door de gemeente wordt afgehandeld. De burger krijgt daarbij de vrijheid contact te zoeken via de balie, telefoon, brief of internet.

Beter bereikbaar

Gemeenten willen 24 uur per dag bereikbaar zijn. Burgers kunnen al voor 65% van de diensten gebruik maken van internet, die service moet verder omhoog, vinden gemeenten. Elektronische overheid en een persoonlijke internet pagina (PIP) voor burgers om te communiceren met de gemeente, moet dat mogelijk maken.

In juli 2005 besloot het kabinet dat er een Contact Center Overheid (CCO) moest komen. Eén nummer en één gekoppeld netwerk zullen vanaf 2015 alle vragen aan gemeente, provincie en rijk afhandelen. In een actieprogramma gemeentelijke dienstverlening 2006-2010 stond dat de gemeentelijke contactcentra betrokken en vriendelijk moesten zijn. De contactcentra van Overheid geeft Antwoord© worden bereikbaar via 14+ telefoonnummers, 14 en daarna het netnummer. Amsterdam kwam als eerste met een 14+ nummer.

Veel gemeenten en uitvoeringsorganisaties werken aan het realiseren van een KCC dat de meeste vragen van burgers direct afhandelt. Uitgangspunt van het KCC is dat klantgericht gewerkt wordt, en de eindgebruiker, de burger, centraal staat. Het resultaat voor de klant, is het enige dat telt. Hij moet antwoord krijgen op zijn vraag. En ook als hij niet krijgt waarom hij vraagt - bijvoorbeeld een uitkering of bouwvergunning - vinden dat zijn verzoek zorgvuldig is behandeld. Om een KCC goed te laten functioneren zijn er drie voorwaarden:

- Klantadviseurs moeten goed opgeleid zijn
- Er moeten geavanceerde computerprogramma's zijn
- Het enige wat telt is het resultaat voor de klant.









Begin 2000 zette de gemeente Den Haag een cultuurverandering in gang. Het ambtelijk apparaat moest dienstverlening vooropstellen. Toenmalig projectleider Klantgerichtheid René Segers, vertelt dat het recept eenvoudig was. 'Stimuleer een klantgerichte houding en gedrag bij het hele ambtelijk apparaat.' Het project liep 4 á 5 jaar.

**Luisteren,
leren en
verbeteren**



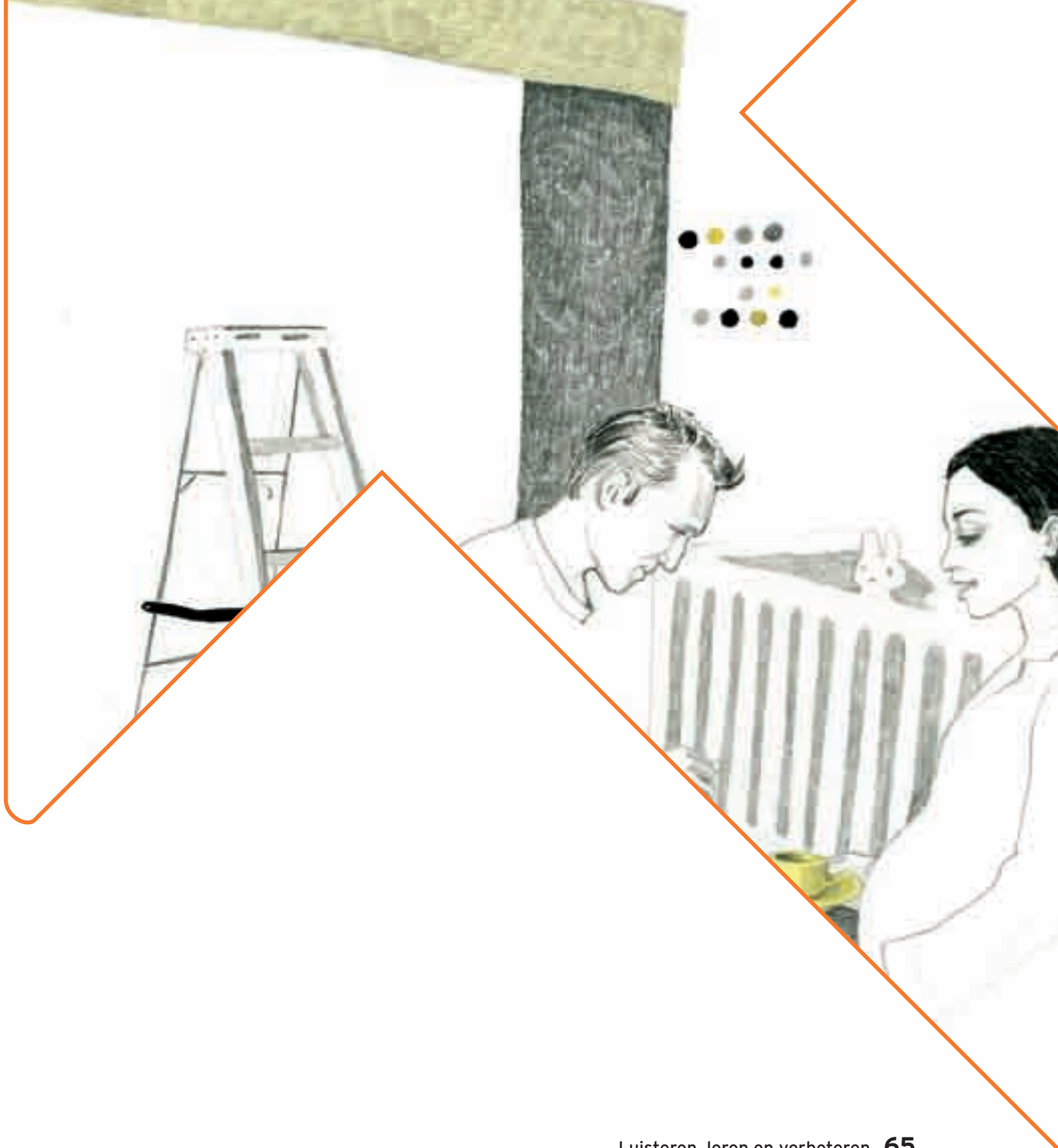
Ambtenaren leerden Helder Haags te schrijven, zonder jargon en onbegrijpelijke zinnen. De bereikbaarheid van diensten en ambtenaren verbeterde aanzienlijk. De bejegening van de burger veranderde. Vertrouwen in plaats van wantrouwen stond voorop bij het contact. Burgers waren meer tevreden over de producten, diensten en bejegening van de gemeente. Ook over de doorgaans moeilijke service van bijvoorbeeld de sociale dienst. SGBO riep Den Haag in 2006 uit tot de meest klantgerichte gemeente van Nederland. Segers helpt nu als extern adviseur gemeenten hun ambtelijk apparaat (nog) meer klantgericht te maken. Tachtig procent van de klachten van burgers los je snel op, meent hij. 'Bel de burger, laat hem zijn verhaal doen. Luister naar wat hij zegt. Zoek samen een oplossing. Zeg het ook eerlijk als een klacht ongegrond is en maak jezelf bekend, geef je naam, wees niet anoniem en neem eigen verantwoordelijkheid'.

Gemeenten kunnen door hun frontoffice klantgericht te organiseren betere service leveren en veel klachten voorkomen. KCC's kunnen ook klachten over administratieve lasten registreren en zelf proberen op te lossen. Klachten van burgers over administratieve lasten die ontstaan door wet- en regelgeving van het Rijk of medeoverheden kunnen worden doorgeleid naar de meldpunten. Gemeenten kunnen zich ook aansluiten bij het centrale meldpunt.

Mediation vaardigheden

In een aantal gemeenten lopen experimenten met 'mediation'. Programmamanager Jacqueline Rutjens: 'Je benadert mensen als je vermoedt dat een beslissing die je als organisatie wilt gaan nemen ingrijpend kan zijn en grote gevolgen heeft als hij negatief uitvalt.' Een medewerker belt de burger, vertelt dat een bepaalde beslissing er aan komt en neemt de actuele gegevens met hem door. Daarmee wordt voorkomen dat er beslissingen genomen worden op basis van onjuiste gegevens. Bovendien is de burger voorbereid. Hij weet dat een beslissing op handen is. De burger die het niet eens is met de beslissing kan altijd nog in bezwaar en beroep. Winstpunt is dat veel onnodige procedures worden voorkomen door deze methodiek toe te passen.

Met mediation wordt proefgedraaid in de zorg, sociale zekerheid, de belastingdienst en IND en in 20 gemeenten. De ervaringen zijn positief. Het lijkt erop dat het instrument eigenlijk overal goed te gebruiken is.



Betrek de burger actief

De belangrijkste conclusie na vier jaar meldpunt Last van de Overheid is dat aandacht voor terugdringen van regeldruk en administratieve lasten voor burgers permanent nodig is. Aanpak van regeldruk verdient een vaste plaats op de bestuurlijke agenda.

Het inrichten van een eigen of gezamenlijk meldpunt laat zien dat een gemeente zich committeert aan het verminderen van regeldruk. De honderd pioniergemeenten van de Taskforce Vermindering Regeldruk Gemeenten kunnen het goede voorbeeld geven. Het meldpunt kan ook de autonome regeldruk in kaart brengen, de regeldrukvermindering coördineren en beleidsmakers een spiegel voorhouden.

Door meldingen te registreren krijgt een organisatie duidelijk zicht op de regels waar voor burgers de grootste pijn zit. Dat is essentiële kennis om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Een meldpunt kan een organisatie alert houden. Een meldpunt helpt een regelreflex te voorkomen door er op te wijzen dat nieuwe regels vaak nieuwe lasten veroorzaken. Zo'n meldpunt kan uitdragen dat informatie verzamelen met minder regels vaak slimmer kan. De halfjaarlijkse voortgangsrapportages van het meldpunt Last van de Overheid bieden voldoende stof voor het debat.

Toon resultaten

Om burgers aan te zetten om te melden, is het goed te laten zien dat er iets met de meldingen gebeurt. Een meldpunt functioneert als ideeënbus voor oplossingen voor knelpunten. De doelgroep waardeert het, ook al krijgt hij geen gelijk, dat de gemeente hem serieus neemt.

Op de eigen website kan de gemeente tonen welke regels zijn aangepakt en welke administratieve last is verminderd.

bij lastenreductie

Wanneer de doelgroep ziet dat melden iets oplevert, zal zij eerder een melding doen. Dat leert de ervaring van de Nationale Ombudsman.

Meer bekendheid geven aan het meldpunt Last van de Overheid is niet moeilijk. Dat kan door het opnemen van de meldpunt 'banner' als vast onderdeel op sites van overheid- en uitvoeringsorganisaties.

Gemeenten kunnen in hun burgerjaarverslag de meldingsmogelijkheid noemen en het site adres van het meldpunt vermelden in hun voorlichting.

Meldingen van burgers over administratieve lasten die ontstaan door uitvoering van rijksregels in medebewind vormen munitie voor gemeenten die de rijksoverheid op haar verantwoordelijkheid willen aanspreken.

Een overheid die de vragen en problemen van zijn burgers serieus neemt en zijn best doet het hem niet onnodig lastig te maken door alles te willen regelen, levert betere service en krijgt meer waardering van diezelfde burger.

Overzicht van websites

Overzicht van websites van meldpunten en projecten bij de overheid en organisaties die zich bezighouden met dienstverlening en administratieve lastenverlichting van de overheid.

www.lastvandeoverheid.nl

Over de aanpak van administratieve lasten van burgers.

www.mijnechtewerk.nl

Over de aanpak van administratieve lasten van professionals werkzaam in de sectoren zorg, onderwijs, veiligheid en sociale zekerheid.

www.interbestuurlijkelasten.nl

Over de aanpak van administratieve lasten bij medeoverheden.

www.actal.nl

Een onafhankelijk adviescollege dat adviseert over voorgenomen wet- en regelgeving en over de reductievoorstellen.

www.minderregelsmeerservice.nl

Gemeentelijke aanpak administratieve lasten en betere dienstverlening.

www.burgerlink.nl

Stimuleringsprogramma om de publieke dienstverlening te verbeteren met inschakeling van burgers (inzet van burgerpanel bijvoorbeeld).

www.casusadoptie.nl

Methode voor ambtenaren om beleid én organisatie te richten op de praktijk.

www.kafkabrigade.nl

Opsporen van overbodige bureaucratie vanuit het perspectief van de direct betrokken burgers.

www.museumvooroverbodigbeleid.nl

Verzamelt de pronkstukken van overbodig beleid en laat deze rondreizen in een tentoonstelling.

www.kwaliteitshandvesten.nl

Servicenormen voor overheidsdienstverlening.

www.ombudsman.nl

De Nationale ombudsman behandelt klachten van burgers over bijna alle overheidsinstanties.

www.minbzk.nl/real

Achtergrondinformatie over de aanpak van administratieve lasten voor betrokken ambtenaren.

www.regeldruk.nl

Biedt een overzicht van de domeinen waarop de overheid de regeldruk actief aanpakt.

www.postbus51.nl

Voor vragen aan de rijksoverheid.

www.begrijpelijkeformulieren.nl

Deze website is bedoeld voor formulierenmakers en andere professioneel geïnteresseerden.

Colofon

**Dit is een uitgave van het programma regeldruk en administratieve lasten (REAL) © 2008,
ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

Postbus 20011

2500 EZ Den Haag

www.lastvandeoverheid.nl

Vormgeving: GAZmedia

Eindredactie: Hylke Wierda

Druk: FWA Drukwerk

