

Minder regels, meer service

Najaarsoffensief interbestuurlijke taskforce

vermindering regeldruk gemeenten

Het afgelopen anderhalf jaar hielp de Taskforce, onder leiding van Jacques Wallage, gemeenten om een versnelling aan te brengen bij het verminderen van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Een hoge regeldruk belast het overheidssysteem en vermindert de kwaliteit van de relatie van de overheid met burgers en bedrijven. Door de bureaucratie wordt de overheid zelf ook minder effectief. Het Rijk en de gemeenten hebben zelf dus ook baat bij het verder verlagen van de regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening. De staatssecretarissen Bijleveld, Heemskerk en de Jager namen met de Taskforcevoorzitter het voortouw om specifieke knelpunten voor burgers en bedrijven op te lossen en blokkades in rijksregelgeving ter sprake te brengen bij de verantwoordelijke bewindslieden. Een succesvolle aanpak die ook de komende periode wordt voorgezet! Deze brochure biedt een oproep en handreiking aan het Rijk en de gemeenten om dit najaar een volgende slag te maken. Daarnaast kunt u in deze brochure lezen over de voortgang die de Taskforce al heeft geboekt.

Lage regeldruk, goed voor de conditie!

Een hoge regeldruk belast het overheidssysteem en vermindert de kwaliteit van de relatie van de overheid met burgers en bedrijven. Vergelijk het met een hoge bloeddruk. Zoals een hoge bloeddruk het lichaam belast, vraagt een hoge regeldruk meer inspanning van de organisatie. Hoge regeldruk leidt ook tot ongewenste effecten zoals ergernissen en vertragingen in procedures. Het Rijk en de gemeenten hebben zelf dus ook baat bij het verder verlagen van de regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening.

Afschaffing verplichte welstandscom- missie.

Het afschaffen van de verplichte welstandscommissie is één van de speerpunten van de Taskforce. Boekel was de eerste gemeente die de verplichte welstandstoets afschafte. De bouwaanvraag wordt daar niet langer door een welstandscommissie van advies voorzien, in plaats daarvan is een aantal architecten door de gemeente gecertificeerd. Ontwerpen van deze architecten worden geacht aan de gewenste beeldkwaliteit te voldoen. Een aparte welstandstoets is dan niet meer nodig. Dit scheelt veel tijd in de procedure voor de beoordeling van de bouwaanvraag. Andere gemeenten, waaronder Sluis, hebben nog slechts een lichte welstandstoets. Staatssecretarissen Heemskerk en Bijleveld hebben samen met de Taskforcevoorzitter dit onderwerp geagendeerd in het kabinet.

Wél een boterbriefje, geen onnodige papieren.

Tot voor kort moesten burgers met de Nederlandse nationaliteit die wilden trouwen hiervoor formulieren indienen bij de gemeente. De formulieren moest men bij een ander loket van diezelfde gemeente afhalen. Dat kost de burger tijd, geld en ergernis. In Enschede is dat al niet meer nodig. Daarmee loopt de gemeente vooruit op de vereenvoudiging van de administratie rondom het trouwen. Andere gemeenten kunnen dit voorbeeld volgen dankzij een verbeterde afstemming van de Gemeentelijke Basisadministratie en Burgerlijke Stand. Staatssecretaris Bijleveld kaartte dit punt aan bij het kabinet zodat dit voor alle burgers kon worden opgelost.

'Mijn been groeit niet vanzelf aan...'

was een klacht die burgers uitten bij het aanvragen van verlenging van een gehandicaptenparkeerkaart. Immers, elk jaar opnieuw een stapel papierwerk inleveren bij de gemeente om aan te tonen dat je nog steeds invalide bent is bij een langdurige handicap onzinnig. Door een aanpassing van de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart is dit niet meer nodig. De circa 120.000 aanvragers hoeven nu nog maar om de vijf jaar een aanvraag in te dienen. Dat scheelt voor de burger en voor de overheid tijd, geld en gedoe. Staatssecretaris Bijleveld en de Taskforcevoorzitter namen het voortouw om dit knelpunt op te lossen.

De vijf speerpunten van het najaarsoffensief

Het verbeteren van de dienstverlening en verminderen van de administratieve lasten vraagt betrokkenheid en inspanning van zowel de rijksoverheid als de gemeenten. Deze twee pagina's bevatten een oproep aan het Rijk en de gemeenten om de volgende vijf speerpunten op te pakken.

1.

Gemeenten: gebruik vereenvoudigde VNG-modelverordeningen

De Taskforce wil gemeenten ondersteunen bij het implementeren van de gedereguleerde regelgeving. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) stuurde alle gemeenten de vereenvoudigde modelverordeningen en de handleiding "Regelen of niet? Dereguleren van gemeentelijke verordeningen". De Taskforce roept gemeenten op de vereenvoudigde modelverordeningen van de VNG als uitgangspunt te gebruiken en méér te schrappen waar dat mogelijk is. Daarnaast is het van belang dat gemeenten ook hun overige regelgeving dereguleren. Veel gemeenten werken hieraan in het kader van de voucherregeling.

De Taskforce roept de Rijksoverheid op om de blokkadellijst, conform de afspraken in het Bestuursakkoord, voortvarend aan te pakken. De blokkadellijst brengt in kaart welke regelgeving de rijksoverheid dient aan te pakken, zodat de gemeente haar service naar burgers en bedrijven kan verbeteren. Het op de agenda houden van deze lijst zorgt ervoor dat rijksambtenaren alert blijven op de gevolgen van de regels die zij opstellen. Voorbeelden zijn: centrale regie voor ICT in de zorg, de uitvoerbaarheid van de Wet werk en bijstand verbeteren door bv. de langdurigheidstoets te schrappen, gemeenten meer ruimte geven in de drank- en horecawet om een doorlopende drank- en horecavrijstelling te verlenen, voor bv. jaarlijks terugkerende, ongewijzigde evenementen.

2.

Rijk: pak de blokkadellijst voortvarend aan



3.

Verbeter uw dienstverlening

De Taskforce roept gemeenten op om de voor burgers en bedrijven belangrijkste knelpunten in de dienstverlening aan te pakken. Een klantgerichte instelling, eenmalige gegevensvertrekking en het verminderen van indieningsvereisten bij vergunningen scheelt voor zowel burgers als bedrijven en gemeenten tijd, geld en ergernis. Voorbeelden van krachtige instrumenten die gemeenten in dit kader kunnen inzetten zijn normenkader dienstverlening, begrijpelijke formulieren, mediationvaardigheden, Lex Silencio, eenvoudige aanvraag en verantwoording van de bijstand. Ook optimaal gebruik door gemeenten van ICT-toepassingen zoals elektronische aanvraagformulieren, vergunningenvolgsystemen en DigiD is nodig.

Gemeenten kunnen voor de verbetering van de dienstverlening en verminderen van regeldruk gebruik maken van bestaande best practices. De Taskforce ontwikkelt samen met 100 pioniergemeenten een groot aantal best practices. Het betreft bv. De implementatie van de gedereguleerde VNG modelverordeningen, begrijpelijke formulieren, toepassing e-overheid voor regeldruk vermindering en regionale regeldrukpanels. Het zijn voor gemeenten direct toepasbare instrumenten om de dienstverlening te verbeteren. De Taskforce roept gemeenten op best practices in de praktijk te brengen.

4.

Pas best practices van pioniergemeenten toe

De Taskforce roept gemeenten op om het afschaffen van onnodig belastende regels structureel op de agenda te plaatsen en weerstand te bieden aan de regelreflex. Het kabinet besloot eerder dit jaar al om tijdens elke ministerraad een regel te schrappen zodat structureel extra aandacht wordt besteed aan het verminderen van de regeldruk. Het gaat hier niet alleen om regels voor burgers, maar ook voor professionals, medeoverheden of bedrijven. Gemeenten kunnen afspreken binnen een bepaalde periode na een incident (bv. een half jaar) wel te handelen maar geen regelgeving te maken. Ook kunnen gemeenten zichzelf opleggen om voor elke nieuwe regel, een bestaande regel af te schaffen.

5.

Voorkom regelreflex

Taskforce regeldruk benoemt verantwoordelijkheden

“De afgelopen anderhalf jaar realiseerden we veel randvoorwaarden die het de lokale overheid makkelijker maken de regeldruk te verminderen. Heel wat gemeenten zijn hier ook al voortvarend mee aan de slag gegaan; toch valt er nog veel winst te behalen,” meent Jacques Wallage, voorzitter van de Interbestuurlijke Taskforce Vermindering Regeldruk Gemeenten.

“Met de Taskforce maakten we een einde aan het zwartepieten,” stelt Wallage. *“Waar de gemeenten voorheen naar de wetgeving wezen, en waar het rijk de gemeenten aanduidde als boosdoener, hebben we de verantwoordelijkheden helder benoemd.”* Met een blokkadelijs maakte de Taskforce inzichtelijk waar de gemeenten hinder ondervinden van rijksregels. *“Honderden rijksambtenaren zijn zich er nu van bewust wat voor effect hun regelgeving op lokaal niveau heeft.”* Vervolgens trok Wallage als pleitbezorger het land in om de belemmerende wetgeving aan te kaarten bij topambtenaren. Ook richtte hij zich rechtstreeks tot bewindslieden. De Taskforce ondersteunt de gemeenten bij de daadwerkelijke realisatie van minder regels en meer service. De website www.minderregelsmeerservice.nl biedt praktijkvoorbeelden, een stappenplan en andere handzame informatie.

Verslaving

Wie kijkt naar de berichten in de media, merkt dat de aanpak van regeldruk veel burgers en bedrijven niet snel genoeg gaat. Wallage meent dat we de complexiteit van de opdracht echter niet moeten onderschatten. *“We praten over een ingewikkeld proces. Alle regels die we in Nederland hebben, zijn niet voor niets ontstaan. Niemand mag dan ook doen alsof regeldruk verminderen simpel is.”* Hij stelt dat de regelreflex soms vergelijkbaar is met een verslaving. *“Als zich een probleem voordoet, roept men meteen: daar moeten toch regels voor zijn. En als die regels er niet zijn, is het haast een automatisme om ze dan te willen ontwikkelen. Van zo’n reflex kick je niet zomaar af. Je hebt bovendien te maken met veel onderwerpen, vraagstukken op verschillende niveaus en bovendien zijn er veel belangen in het geding. Ik merk dat je ongelooflijk gefocust moet blijven als je iets wilt veranderen op het vlak van regeldruk. Daarbij is het soms dweilen met de kraan open. Een voorbeeld daarvan is de invoering van regels bij het voorkomen van legionella, die zijn ingevoerd na het incident in Bovenkarspel in 1999. Inmiddels heeft VROM de regelgeving voor legionella vereenvoudigd.*

Winst

Wanneer partijen gefocust blijven kan dat veel opleveren. *“Als je je concentreert op wat het belangrijkste is, houd je uiteindelijk het instrumentarium over dat je ook écht nodig hebt. Dat is een vorm van doelmatigheidsverhoging.”* Daarbij noemt Wallage regeldrukvermindering en betere dienstverlening als instrument waarmee de gemeente krediet kan opbouwen bij de burger. *“Het is pure winst als een burger*



A man with dark hair, wearing a red cape over a white shirt, stands in a room with stone walls. He is holding a large magnifying glass over a document on a table. The scene is lit with a warm, golden light.

“Regelreflex is soms een verslaving”

of een bedrijf de overheid ziet als een prettige partij om mee samen te werken. Bijvoorbeeld doordat er steeds meer online mogelijk is. Laatst meldde mijn vrouw opgewekt dat je het ophalen van grofvuil in Groningen tegenwoordig kunt regelen via het E-loket. Deze online dienstverlening komt in veel gemeenten al goed van de grond.”

Verantwoordelijkheid en vertrouwen

Verantwoordelijkheid en vertrouwen zijn kernwoorden in Wallages ideeën. Het gaat niet alleen om verantwoordelijkheid bij de partijen die de regels maken of uitvoeren, het gaat er ook om die van de burgers en ondernemers te stimuleren. “Wanneer je de verantwoordelijkheid van een ander activeert, levert dat vaak betrokkenheid op. Het is niet meer van deze tijd om te denken dat besturen betekent dat je de werkelijkheid kunt beheersen met behulp van regels. Dat past eenvoudigweg niet bij de informatiemaatschappij waarin we momenteel leven. Mensen willen hun eigen keuzes maken. Het middel dwang kun je daarbij slechts heel beperkt inzetten. Instrumentarium gebaseerd op vertrouwen, met heldere sancties als het vertrouwen wordt beschaamd is effectiever.”

Tijd voor koffie!

De mondige burger of ondernemer vraagt meer creativiteit en lef van de gemeente. “Het gaat erom de overstap te maken van beheren op basis van regels, naar een zinvolle dialoog op basis van feiten.” De Nationale Ombudsman gaf al in 2007 aan dat enkel het benadrukken van de regels en juridische positie door burgers en ondernemers als vervelend wordt ervaren. Ze hebben niet het idee dat ze worden gehoord en voelen zich niet serieus genomen. Het persoonlijke contact, geven van een toelichting of het bespreken van alternatieven is van essentieel belang voor een goede relatie met de burger of de ondernemer. Wallage sluit zich hierbij aan: “Besturen betekent niet enkel dat je regels stelt, het betekent ook dat je het goede voorbeeld geeft, mensen enthousiasmeert en dus op de juiste momenten dat kopje koffie schenkt waarbij je kunt overleggen. En voor zowel de burger als de ondernemer betekent goed besturen ook dat er geen onnodige regels zijn. Daar werken we aan. Het is een lastige klus die we alleen kunnen klaren als we er de komende tijd op alle niveaus hard aan werken en gefocust blijven.”

Resultaten

De Taskforce realiseerde de afgelopen anderhalf jaar diverse resultaten. Zaken die de regeldruk verminderen voor zowel burgers als bedrijven. Hieronder enkele van de resultaten die ervoor zorgen dat overheidsorganen hun conditie kunnen verbeteren.

Aankaarten pijnpunten op rijksniveau

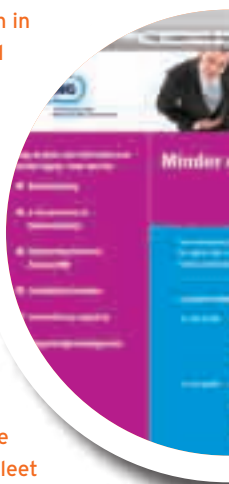
Nadat duidelijk was waar de grootste pijnpunten in medebewindwetgeving zaten, vroeg de Taskforce betrokken bewindspersonen om blokkades weg te nemen. Dit gebeurde via brieven en tijdens persoonlijke gesprekken. Zo verzocht de Taskforce minister Vogelaar om de wettelijk verplichte welstandsadvisering uit de wet te schrappen. Daarbij blijft de verplichting om welstandstoezicht te organiseren in de wet bestaan, maar verdwijnt de verplichte vorm van een onafhankelijke welstandscommissie. Ook verzocht de Taskforce samen met staatssecretaris Bijleveld om de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en Burgerlijke Stand (BS) beter op elkaar af te stemmen. Bij minister Klink bracht de Taskforce de administratieve lasten van de Drank- en Horecawet onder de aandacht, terwijl bij minister Eurlings de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart werd aangekaart.

Eenvoudiger modelverordeningen

De VNG en de ministeries van BZK, EZ en Financiën werkten het afgelopen jaar aan het dereguleren en vereenvoudigen van de modelverordeningen. De Taskforce roept gemeenten op de vereenvoudigde modelverordeningen van de VNG als uitgangspunt te gebruiken en méér te schrappen waar dat mogelijk is. Een voorbeeld is de exploitatievergunning. De VNG geeft hierover aan in haar implementatiemodellen dat hoewel deze in de model-APV is gehandhaafd veel gemeenten goed zonder exploitatievergunning kunnen. De cruciale zaken kunnen worden geregeld op basis van andere regelgeving, zoals de Drank en Horeca Wet of het bestemmingsplan. Advies is: nee tenzij er duidelijke redenen zijn om wel een exploitatievergunning in de APV op te nemen.

Realisatie Normenkader voor ondernemers

Het Normenkader, een initiatief van de Staatssecretarissen Heemskerk en De Jager, biedt minimumnormen waaraan de service van gemeenten aan bedrijven dient te voldoen. Door dit kader in te zetten, maken gemeenten hun dienstverlening aan ondernemers transparant en inzichtelijk. Ondernemers weten wat ze concreet van de overheid kunnen verwachten én aan welke randvoorwaarden ze zelf dienen te voldoen. Een gemeente kan een aanvraag alleen in behandeling nemen als deze compleet is ingevuld. Zo regelt het Normenkader de verwachtingen tussen ondernemers en de overheid. Een norm uit het Normenkader is 'Voldoen aan aanvraagtermijnen'. De minimumnorm die hierbij wordt gesteld is '100% van de aanvragen dient binnen de wettelijke norm te zijn verleend'. De plusnorm hierbij is '70% sneller dan de wettelijke norm'. Zo biedt het kader een meetlat voor goede dienstverlening.





Actieve pioniergemeenten realiseren best practices

Hoe stel je begrijpelijke formulieren op? Hoe maak je succesvol gebruik van de e-overheid? Hoe en waar kan je effectief mediationvaardigheden inzetten? Wanneer kun je Lex Silencio inzetten? Met deze en andere vragen zijn pioniergemeenten voortvarend aan de slag gegaan. Een honderdtal pioniergemeenten meldden zich na een oproep van de Taskforce in de zomer van 2007 en experimenteren momenteel binnen 30 innovatieve projecten die de regeldruk verminderen en wisselen hierover ervaringen uit. De ervaringen leveren best practices op die ook andere gemeenten kunnen inspireren. Voorbeelden van pilot projecten: doorlichting VNG-modellen en opstellen implementatiemodellen, normenkader dienstverlening, toezicht en handhaving, meer ruimte voor vrijwilligers, begrijpelijke formulieren, verruiming van de toepassing van de Lex Silencio, bedrijvенеffectoets, regionale regeldrukpanels, implementatie e-overheid in relatie tot vermindering regeldruk bedrijven.

Wedstrijd meest klantvriendelijke gemeente

Heeft uw gemeente al een praktijkvoorbeeld waarin het verbeteren van dienstverlening centraal staat? Of een voorbeeld hoe u vermindering van regels voor burgers en bedrijven hebt aangepakt? Laat andere gemeenten leren van uw best practice en doe mee aan de wedstrijd! Stuur uw praktijkvoorbeeld naar wedstrijd@vng.nl en u doet automatisch mee. De indieningstermijn is verlengd tot 1 mei 2009. Een jury beoordeelt de inzendingen op bereikte resultaten, praktisch nut en hoe andere gemeenten het voorbeeld gemakkelijk kunnen oppakken. De winnaar wordt tijdens het VNG Jaarcongres van 2009 bekend gemaakt (9 en 10 juni 2009 in Almere).

www.minderregelsmeerservice.nl inspireert gemeenten

Deze laagdrempelige projectwebsite toont gemeenten goede voorbeelden van de aanpak van regeldruk. De uitgebreide site biedt informatie vanuit verschillende invalshoeken en op diverse instapniveaus en bevat inspirerende best practices en praktische informatie. Ook is er een tienstappenplan te vinden dat gemeenten ondersteunt bij het aanpakken van de eigen regeldruk. De komende maand wordt de inhoud van de website aanmerkelijk uitgebreid. Ook de zoekmachine wordt dit najaar verbeterd, zodat het nog eenvoudiger wordt om de gewenste informatie te vinden.

Helpdesk voor gemeenten

Met alle vragen van juridische of organisatorische aard kunnen gemeenten terecht bij de Helpdesk Minder Regels Meer Service. Deze helpdesk is van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren te bereiken via informatiecentrum@vng.nl of telefoonnummer 070-373.8020.

BEST PRACTICES GEMEENTEN

Makkelijk uitstellen Tot voor kort moesten ondernemers die in de Groningse binnenstad hun waren uitstalden een vergunning aanvragen en precariorecht betalen. Om het ondernemers en de gemeente niet onnodig lastig te maken, is dit aangepast. Ondernemers die in de binnenstad hun waren tot een halve meter uit de gevel uitstallen, vallen niet langer onder de vergunningplicht. Ook hoeven zij geen precariorechten meer te betalen. **Een luisterend oor** Burgers en bedrijven besteden jaarlijks miljoenen uren aan bezwaar- en beroepsprocedures. Staatssecretaris Bijleveld maakte daarom de inzet van mediationvaardigheden tot 1 van haar top10 punten in de aanpak van regeldruk. Mediation leidt tot een verbetering van de dienstverlening en levert belangrijke vermindering van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures op. Dit betekent dat een ambtenaar kort voor of na een besluit persoonlijk contact opneemt met de betrokken burger of ondernemer. Hij gaat na of alle relevante informatie is aangeleverd en licht onder andere toe wat er bij een eventuele afwijzing nog wél mogelijk is. Daarmee nam zowel de klanttevredenheid, als de arbeidstevredenheid van de

professional, met 20% toe. Bovendien verminderde de tijd die burgers en bedrijven aan deze zaken moeten besteden met 23%. Tot slot levert het inzetten van mediationvaardigheden de overheid een kostenbesparing van 27% op. Zo'n 20 gemeenten waaronder Rotterdam, Breda, Zwolle en Amstelveen pionieren het komende jaar met het inzetten van mediationvaardigheden in de primaire fase of na ontvangst van een bezwaarschrift. **Een terrasje pakken!** 1 januari 2008 gaf de gemeente Leiden nog eenmaal aan bestaande terrassen een vergunning af voor onbepaalde tijd. Deze terrassen zijn inmiddels fysiek gemarkeerd in de bestrating. Na deze operatie wordt de terrasvergunning geïntegreerd in de Drank- en Horecavergunning. De doorlooptijd van deze vergunning is twee weken en het aanvraagformulier hiervoor is digitaal beschikbaar. Door het opstellen van algemene regels is ook voor wijzigingen geen nieuwe vergunningaanvraag noodzakelijk. Dat betekent een afname van de administratieve lasten. **Feestelijk nieuws** Het invullen van een uitgebreid document en het wachten op goedkeuring voor buurtfeestjes is in diverse gemeenten niet langer nodig. In Breda vullen

inwoners met een medewerker van het Stadskantoor één A4'tje in en krijgen de vergunning direct mee. In Amstelveen is het melden van een feestje meestal voldoende. Wym-britseradiel schrapte de vergunning voor het houden van dorpsfeesten. In Amsterdam volstaat een online melding en is geen vergunning nodig. Ook in Aalten hoeft men een klein evenement, zoals een buurtfeest, alleen nog maar te melden. **Makkelijker verstrekken van hulpmiddelen aan chronisch zieken en gehandicapten** In Groningen worden kleine aanpassingen aan woningen vanuit de WMO (onder de € 2.500) verstrekt zonder dat hiervoor een indicatie nodig is. Douchezitjes, beugels, verhoogde toiletputten, verlengde raamopeners en andere eenvoudige woningaanpassingen zijn daarmee gemakkelijker verkrijgbaar voor mindervalide inwoners. Na een geslaagde proef waarbij er onder meer onderscheid werd gemaakt tussen kleine aanpassingen (die zonder medische indicatie werden afgehandeld) en grotere, bleek dat de periode van aanvraag tot oplevering met gemiddeld zo'n 70 kalenderdagen verkort kon worden. **Snelle en doelmatige aanvraag en verantwoording van de bijstand** Een nieuwe aanvraag voor de Wet Werk en Bijstand wordt in Assen in recordtempo afgewikkeld. Binnen 14 dagen weet een bijstandsgerechtigde waar hij aan toe is en in plaats van 38 verschillende bewijsstukken volstaan slechts 4 documenten: kopie identiteitsbewijs, inkomen, alimentatie en laatste bankafschrift. De gemeente Assen maakt maximaal gebruik van de gegevens die ze zelf kunnen verkrijgen uit het Digitaal Klantdossier (inkijk mogelijkheid met UWV en CWI) en gaat uit van vertrouwen. Bijzondere bijstands aanvragen worden zonder rapportage toegekend aan bestaande WWB-klienten en betaalbaar gesteld. Voor niet-WWB klienten worden afspraken gemaakt met instellingen naar aanleiding van klantprofielen: de instelling verzorgt de aanvraag en deze wordt ambtshalve toegekend. Het zogenaamde maandelijks meldingsformulier is afgeschaft; de bijstandsgerechtigde hoeft alleen informatie door te geven wanneer er iets wijzigt. **Heerenveens model bouwvergunning** Heerenveen is gestart met de nieuwe procedure voor de aanvraag en toetsing van een bouwvergunning die een bouwaanvraag eenvoudiger maakt, de regeldruk vermindert en de burger meer verantwoordelijkheid geeft in het bouwproces. Bouwaanvragers moeten in hun aanvraag de benodigde gegevens voor belangrijke aspecten als constructie en brandveiligheid

aanleveren bij de gemeente. Voor de overige aspecten tekenen zij een verklaring waarin zij toezeggen deze punten naar behoren te volbrengen. Bouwers zijn minder tijd kwijt aan de bouwaanvraag en de gemeente heeft minder tijd nodig om alle punten te toetsen en te handhaven. **Enschede kwam, zag en overwon** Meer dan vierduizend aanvragen verwerken de veertig medewerkers van de Enschedese afdeling vergunningen ieder jaar. Daar viel wel wat tijdswinst te behalen. Zo boog de gemeente zich over mogelijkheden om eerste reacties op aanvragen sneller bij de klant te krijgen. Waar het voorheen enkele weken duurde, zijn de ontvankelijkheidsbrieven nu binnen een week bij de aanvrager. De gemeente verbeterde vervolgens de kwaliteit van de aanvragen door flyers te maken en bijeenkomsten te organiseren voor aanvragers. Ergernissen in het softwaresysteem werden verholpen en er werd een dienstverleningsovereenkomst voor de welstandscommissie ontworpen. De gemeente streefde naar 20% minder doorlooptijd voor de reguliere bouwvergunning, meer werkplezier en minder werkdruk. Die doelstellingen zijn allemaal gehaald, binnen de bestaande budgetten en formatie. Daarom pakte de gemeente ook andere vergunningen op dezelfde wijze aan. Met succes: de doorlooptijden van de lichte bouwvergunning en de sloopvergunning werden met 50% verkort. En voor sommige evenementenvergunningen is er helemaal geen doorlooptijd meer, omdat ze nu aan de balie verkrijgbaar zijn. **Snelle en doelmatige aanvraag en verantwoording van de bijstand** Een nieuwe aanvraag voor de Wet Werk en Bijstand wordt in Assen in recordtempo afgewikkeld. Binnen 14 dagen weet een bijstandsgerechtigde waar hij aan toe is en in plaats van 38 verschillende bewijsstukken volstaan slechts 4 documenten: kopie identiteitsbewijs, inkomen, alimentatie en laatste bankafschrift. De gemeente Assen maakt maximaal gebruik van de gegevens die ze zelf kunnen verkrijgen uit het Digitaal Klantdossier (inkijk mogelijkheid met UWV en CWI) en gaat uit van vertrouwen. Bijzondere bijstands aanvragen worden zonder rapportage toegekend aan bestaande WWB-klienten en betaalbaar gesteld. Voor niet-WWB klienten worden afspraken gemaakt met instellingen naar aanleiding van klantprofielen: de instelling verzorgt de aanvraag en deze wordt ambtshalve toegekend. Het zogenaamde maandelijks meldingsformulier is afgeschaft; de bijstandsgerechtigde hoeft alleen informatie door te geven wanneer er iets wijzigt.

**Vereenvoudig uw
verordeningen**

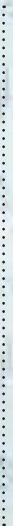


Vereenvoudig uw verordeningen

De Taskforce roept gemeenten op de vereenvoudigde modelverordeningen van de VNG als uitgangspunt te gebruiken en méér te schrappen waar dat mogelijk is. Dit leidt tot een merkbare verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en scheelt zowel burgers als bedrijven tijd, geld en ergernis.

Om gemeenten te ondersteunen bij het toepassen van de modelverordeningen zijn de vereenvoudigde modelverordeningen en de handleiding "Regelen of niet? Deroguleren van gemeentelijke verordeningen" door de VNG verstuurd aan alle gemeenten.

www.minderregelsmeerservice.nl



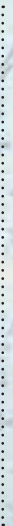
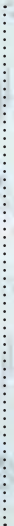
**Hef structureel blokkades in
rijksregelgeving op**



Pak de blokkadelijst voortvarend aan

De Taskforce roept de Rijkssoeverheid op om de blokkadelijst blijvend op de agenda te houden. De blokkadelijst brengt in kaart welke regelgeving de rijkssoeverheid dient aan te pakken, zodat de gemeente haar service naar burgers en bedrijven kan verbeteren. De blokkadelijst maakt helder waar rijksregelgeving belemmeringen oplevert voor de verbetering van de dienstverlening en vermindering van de regeldruk op lokaal niveau. Het op de agenda houden van deze lijst zorgt ervoor dat rijksambtenaren alert blijven op de gevolgen van de regels die zij opstellen.

www.minderregelsmeerservice.nl



**Verbeter uw
dienstverlening**

25 B

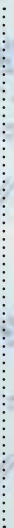
STEREO



Verbeter uw dienstverlening

De Taskforce roept gemeenten op om de voor burgers en bedrijven belangrijkste knelpunten in de dienstverlening aan te pakken. Een klantgerichte instelling, eenmalige gegevensvertrekking en het verminderen van indieningsvereisten bij vergunningen scheelt voor zowel burgers als bedrijven en gemeenten tijd, geld en ergernis. Voorbeelden van krachtige instrumenten die gemeenten in dit kader kunnen inzetten zijn normenkader dienstverlening, begrijpelijke formulieren, mediationvaardigheden, Lex Siliencio, eenvoudige aanvraag en verantwoording van de bijstand. Ook optimaal gebruik door gemeenten van ICT-toepassingen zoals elektronische aanvraagformulieren, vergunningvolgsystemen en DigiD is nodig.

www.minderregelsmeerservice.nl



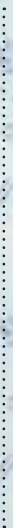
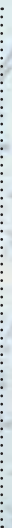
***Vind het wiel niet
opnieuw uit***



Pas best practices van pioniergemeenten toe

De Taskforce roept gemeenten op om de voor burgers en bedrijven belangrijkste knelpunten in de dienstverlening aan te pakken. Het is daarom van belang dat gemeenten hierover overleggen met burgers en ondernemers om zodoende tot merkbare verbeteringen te komen. Voorbeelden van krachtige instrumenten die gemeenten in dit kader kunnen inzetten zijn het normenkader dienstverlening, begrijpelijke formulieren, mediationvaardigheden, Lex Silencio, eenvoudige aanvraag en verantwoording van de bijstand, ICT toepassingen.

www.minderregelsmeerservice.nl



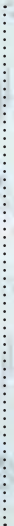
*Staat regeldrukverlaging
al op uw agenda?*



Voorom regelreflex

De Taskforce roept gemeenten op om het afschaffen van onnodig belastende regels structureel op de agenda te plaatsen en weerstand te bieden aan de regelreflex. Het kabinet besloot eerder dit jaar al om tijdens elke ministerraad een regel te schrappen zodat structureel extra aandacht wordt besteed aan het verminderen van de regeldruk. Het gaat hier niet alleen om regels voor burgers, maar ook voor professionals, medeoverheden of bedrijven. Ter inspiratie kunnen gemeenten daarvoor onder meer de voorbeelden, instrumenten en resultaten van de pioniergemeenten gebruiken.

www.minderregelsmeerservice.nl



Interbestuurlijke Taskforce Vermindering Regeldruk Gemeenten

De Interbestuurlijke Taskforce Vermindering Regeldruk Gemeenten is ingesteld door de Staatssecretaris van BZK mede namens de Staatssecretarissen van EZ en Financiën. De Taskforce ondersteunt gemeenten actief om een versnelling aan te brengen bij het verminderen van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven, en stimuleert het Rijk om de hiervoor noodzakelijke randvoorwaarden te vervullen. Daarvoor werken de ministeries en VNG samen. Burgemeester Wallage van Groningen is voorzitter van de Taskforce. De gezamenlijke doelstellingen met betrekking tot vermindering van de regeldruk en verbetering van de dienstverlening zijn vastgelegd in de Uitvoeringsagenda van de VNG en het Rijk (zie www.minderregelsmeerservice.nl).

www.minderregelsmeerservice.nl

Op de website www.minderregelsmeerservice.nl vinden gemeenten tips en instrumenten om de regeldruk aan te pakken. De website bevat daarnaast ook een praktisch tienstapenplan. Dit plan begeleidt gemeenten bij het aanpakken van een teveel aan regels en het verder verbeteren van de dienstverlening.

www.regeldruk.nl

Via de portal www.regeldruk.nl vindt u meer informatie over het aanpakken van de regeldruk onder burgers, bedrijven, professionals en medeoverheden.

www.berekenuwrecht.nl en www.regelhulp.nl

Op verwijs-websites als www.berekenuwrecht.nl en www.regelhulp.nl kunnen gemeenten gegevens invoeren, zodat burgers informatie over hun rechten kunnen terugvinden.