

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**DG Bestuur en
Koninkrijksrelaties**
DGBK/DRI/DS

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl

Contactpersoon

D.W. van Beek

T 070 426 6770

Dymphna.BEEK@minbzk.nl

Kenmerk

2010-0000283796

Datum 22 april 2010

Betreft Eindrapportage Dienstverlening, regeldruk en informatiebeleid

Bijlagen

1

Met deze brief informeer ik u naar aanleiding van ons Algemeen Overleg van 10 maart jl. over de stand van zaken van de aanpak regeldruk (voor burgers, professionals en medeoverheden), verbetering dienstverlening en verbetering informatiebeleid. U heeft aangegeven de werkwijze die is ingezet zeer aansprekend te vinden omdat er wordt uitgegaan van merkbare verbeteringen. De doelgroepen zelf kunnen melden waar ze last van hebben. Hun signalen worden altijd oplossingsgericht opgepakt. Ook de samenwerking die is gevonden met de medeoverheden, met de verschillende domeinen van de professionals en met de uitvoeringsorganisaties, wordt door u als krachtig ervaren.

In deze brief relateer ik de huidige stand van zaken aan de kabinetsdoelstellingen. Evenals Actal heeft Uw Kamer gevraagd om de stand van zaken in (en een onderbouwing van) de administratieve lasten reductiepercentages, zowel van burgers in het algemeen als van de afzonderlijke burgerprofielen¹. Diverse doelstellingen zoals de administratieve lastenvermindering voor burgers op landelijk en lokaal niveau zijn in tijd gerealiseerd. Dat is goed nieuws gezien het feit dat de tijdswinst steeds als meest merkbaar wordt ervaren door burgers. De doelstellingen op kosten zijn ook binnen handbereik net als de doelstellingen voor interbestuurlijke lastenvermindering. De maatregelen voor administratieve lastenvermindering voor professionals zijn – in vervolg op wat de vakdepartementen in voorgaande kabinetten al bereikt hebben – het afgelopen jaar en in samenwerking met de vakdepartementen fors in gang

¹ Op de website <http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regeldruk-en/reductievoorstellen> is deze gevraagde informatie beschikbaar.

gezet, en ook daar zijn merkbare resultaten te melden. Verder ga ik in op de stand van zaken van de aanpak van de knelpunten van burgers en professionals in hun contact met de overheid.

Administratieve lastenvermindering voor burgers bij het Rijk

Op dit moment is de rijksbrede doelstelling van 25% netto reductie van AL voor burgers in tijd gehaald (25,5%). In out-of-pocket kosten is de reductie 22,2%. In de komende maanden tot de zomer 2010 gaat de oorspronkelijke planning nog uit van 0,1% reductie in tijd en 2,1% reductie in kosten. Na de zomer zou verder nog 5,1% in tijd en 0,4% in kosten gereduceerd worden, uitkomend op (eind 2011) 30,7% in tijd en 24,7% in kosten. De grootste reductiemaatregel van de komende maanden zal zijn: de omgevingsvergunning, inclusief verruiming van vergunningsvrij bouwen, die gepland staat om 1 juli 2010 in werking te treden. Dit voorstel is nu goedgekeurd door de Eerste Kamer waardoor de doelstelling voor de administratieve lastenvermindering in kosten binnen handbereik komt. Na de zomer zullen onder andere ook de verdere implementatie van het Digitaal Klantdossier (Fase 2) en de inzet van de e-overheid leiden tot een vermindering van de administratieve lasten.

Het meldpunt www.lastvandeoverheid.nl levert een belangrijke bijdrage in het realiseren van merkbare verbeteringen voor de burger. In 43% van de relevante gemelde lasten is een oplossing gerealiseerd.

Geen van de geplande maatregelen die leiden tot de hier boven genoemde reductiemaatregelen zijn controversieel verklaard door uw Kamer. Er zijn wel door het kabinet maatregelen aangekondigd die door uw kamer controversieel zijn verklaard, maar die nog niet waren gekwantificeerd en dus nog niet waren meegenomen in de reductiecijfers. Het betreft de volgende (aankondigingen van) maatregelen:

- Bouwen aan vertrouwen (toekomstvisie indicatiestelling AWBZ en CIZ)
- Kabinetsreactie IBO Toeslagen en evaluatie Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir).

Administratieve lastenvermindering voor burgers bij medeoverheden

De tijdsbesteding voor burgers is op dit moment afgenomen met ongeveer 2,7 miljoen uur tot een geraamde 6 miljoen uur per jaar. Dit is een afname van 30% ten opzichte van het peiljaar 2007 en ook daar is de kabinetsdoelstelling gerealiseerd. De kosten zijn afgenomen met ongeveer

€ 1,7 miljoen per jaar tot € 14 miljoen per jaar. Dit is een afname van 11% ten opzichte van het peiljaar 2007. Met de inwerkingtreding van de omgevingsvergunning zullen de kosten voor burgers verder worden teruggebracht. Naar schatting zijn de lasten eind 2010 in totaal met 41% in tijd en 21% in kosten afgenomen. Verder is de huidige campagne 5 beloften aan de burger (www.5beloften.nl) met een overzicht van 40 maatregelen voor iedere gemeente om de dienstverlening aan burgers te verbeteren met minder regeldruk bedoeld om naast een verdere daling van de administratieve lasten voor burgers, de merkbare verbeteringen in dienstverlening – de 7 voor dienstverlening- te realiseren. Alle gemeenten zijn telefonisch benaderd, en meteen geattendeerd op het verminderen van het aantal indieningsvereisten. Uit de eerste cijfers van de opbrengst van deze campagne leid ik af dat gemeenten in 2010 forse stappen zullen zetten om deze verbeteringen te realiseren.

Administratieve lastenvermindering voor professionals

Professionals in de publieke sector ervaren een deel van hun administratieve werkzaamheden als (administratieve) last. Deze worden veroorzaakt door zowel de lokale- en rijksoverheid als door de instellingen zelf. De projecten en acties om de administratieve lasten voor professionals in de publieke sector (de domeinen zorg, sociale zekerheid, veiligheid en onderwijs) te verminderen zullen in de komende maanden worden voortgezet. Als voorbeeld kan daarbij gedacht worden aan het uitdragen en ondersteunen van het opzetten van enkele succesvolle projecten van politiekorpsen bij de andere korpsen. Hiervoor bestaat veel belangstelling. Doel blijft merkbare lastenverlichting voor de professional. Recentelijk is uit onderzoek gebleken dat 70% van die genomen en voorgenomen maatregelen volgens de professionals zullen bijdragen aan die merkbare lastenvermindering. Onderwerpen zijn begrijpelijke formulieren, in - en externe communicatie van instellingen, het verstevigen van de beroepstrots, ontwikkelen van een meetinstrument voor lastendruk bij instellingen en overheidsorganisaties en verbetering mediationvaardigheden bij de inspecties.

Tijdens het AO heeft u mij gevraagd een overzicht te geven van maatregelen die voor professionals nu al merkbaar zijn. Ik verwijs daarvoor naar bijlage 1 van de brief.

De volgende voor het project administratieve lastenvermindering professionals relevante voorstellen zijn door de uw kamer controversieel verklaard:

- Voortgangsrapportage lastendruk OCW
- Wet Onderwijs Toezicht: biedt de formele basis voor risicogericht toezicht op scholen. Dit wordt feitelijk al toegepast.
- Bouwen aan vertrouwen (toekomstvisie indicatiestelling AWBZ en CIZ)
- Brief van OCW over eindrapport Kafkabrigade.

Administratieve lastenvermindering voor de burgerprofielen

In uw Kamer is gevraagd naar de kwantitatieve vermindering van de administratieve lastenvermindering van de doelgroepen en de burgerprofielen. Uit onderzoek blijkt dat de profielen die het meeste profiteren van het huidige kabinetsbeleid zijn:

1. gezin (-35% tijd en mogelijk -95% kosten);
2. vitale oudere (-53% tijd en -66% kosten)
3. arbeidsongeschikte (-29% tijd en -44% kosten)
4. werkloze (-39% tijd en -19% kosten)
5. bijstandsgerechtigde (-29% tijd en -26% kosten)
6. chronisch zieke kind (-3% tijd en -46% kosten)

De grootste winst voor deze groepen is te vinden in ICT maatregelen zoals meer e-overheidsdienstverlening, vooringevulde (belasting)formulieren, klantdossiers, eenvoudiger aanvragen, minder vergunningen en minder verantwoording². Datzelfde geldt voor de volgende profielen, hoewel in de percentages opvalt dat er nog meer verbeteringen nodig en mogelijk zijn.

- dementerende oudere (-12% tijd en -5% kosten)
- vrijwilliger (-15% tijd en -17% kosten)
- grensarbeider (-13% tijd en -14% kosten)
- buitenlandse student (-8% tijd en -7% kosten)
- expat (-7% tijd en -6% kosten)

Administratieve lastenvermindering Interbestuurlijk

Ik verwacht dat het behalen van de doelstelling om de administratieve lasten op dit terrein met 25% terug te dringen met de al ingezette maatregelen zal worden behaald.

² Voor de berekening van de reductiepercentages van de burgerprofielen is uitgegaan van de maximaal haalbare reductie zoals die nu mogelijk is op basis van de reductiemaatregelen bij het rijk en de medeoverheden. Er is vanuit gegaan dat het 'burgerprofiel' in een gemeente woont die reeds is gevorderd met de deregulering

Lopende activiteiten worden in de komende maanden voortgezet. Te denken valt hierbij aan de blijvende inzet op de vermindering van het aantal specifieke uitkeringen. De daling zal echter naar verwachting niet optimaal zijn, omdat de wijziging van de wet Fonds Economische Structuurversterking controversieel is verklaard. Onderdeel van dit wetsvoorstel is het mogelijk maken van een andere financieringswijze dan een specifieke uitkering. Verder wordt het onderbrengen van specifieke uitkeringen in Single information Single audit (SiSa) voortgezet. Deze verantwoording- en controlesystematiek wordt de komende tijd waar mogelijk nog verder vereenvoudigd. Tot slot wordt de beleids- en toezichtsinformatievraag van het rijk aan medeoverheden onder de loep genomen. Onderzocht wordt of en zo ja hoe deze vraag kan worden beperkt en gestroomlijnd.

U heeft tijdens het Algemeen Overleg van 10 maart jl. gevraagd om in een volgende rapportage over interbestuurlijke lasten een overzicht te geven van de lasten per departement. Dit geeft dan ook een beeld per profiel. U ontvangt in deze rapportage tevens adviezen over de vermindering van deze interbestuurlijke lasten. De resultaten van de meting zullen in de herfst van 2010 aan u worden gezonden.

De top-10 knelpunten dienstverlening

Knelpunt 1: Snel en zeker (kortere wachttijden aan de balie en zicht op doorlooptijden)

De doelstellingen rondom knelpunt 1 zijn grotendeels gehaald dankzij de inzet van e-overheidsmaatregelen en de verbetering van de telefonische bereikbaarheid van veel overheidsorganisaties o.a. via de aansluiting op 14+ netnummer Antwoord©. De wachttijden aan de balie zijn verkort tot 5,8 minuten terwijl deze tijden in 2007 nog op 9,1 minuten lagen, dit is een afname van meer dan 30%. De systemen van tracking en tracing bij vergunningaanvragen worden door steeds meer gemeenten gebruikt. 30% van de gemeenten (met bij elkaar 8,1 miljoen inwoners) bieden tracking en tracing aan via hun site. In 2010 wordt met de campagne 5 beloften aan de burger (www.5beloften.nl) verder ingezet op landelijke uitrol van deze systemen.

Knelpunt 2: Vereenvoudigde aanvraag en verantwoording bijstand

Om de aanvraag en verantwoording van de bijstand te vereenvoudigen zonder dat dit ten kosten gaat van de rechtmatige verstrekking is ingezet op

de snellere beslisprocedures, vernieuwing van het toezicht, vereenvoudigde aanvraag door te werken met één loket, het Digitaal Klantdossier en vereenvoudigde aanvraagformulieren. Uit een enquête onder gemeenten en sociale diensten blijkt dat 53% van de gemeenten niet langer maandelijks een rechtmatigheidsformulier (ROF-je) vraagt maar werkt met mutatieformulieren. Hierdoor zijn de administratieve lasten voor burgers met zo'n 1,4 miljoen euro afgenomen en zijn verantwoordingslasten voor gemeenten met 40% afgenomen zonder dat dit ten kosten is gegaan van de rechtmatigheid. Dit is mogelijk omdat gemeenten in plaats van elke maand iedereen te controleren, werken met risicogericht toezicht en risicoprofielen. Uit de enquête onder gemeenten blijkt ook dat 60% van de gemeenten inmiddels minder dan 10 bewijsstukken vraagt bij de aanvraag van bijzondere bijstand, terwijl dit voorheen gemiddeld om zo'n 40 bewijsstukken ging (met uitschieters van gemeenten die meer dan 125 bewijsstukken vroegen). De invoering van onder andere het digitaal klantdossier maakt dit mogelijk. Inmiddels beslist 15% van de gemeenten binnen 7 dagen op aanvraag de bijzondere bijstand, waardoor het verstrekken van voorschotten niet langer nodig is.

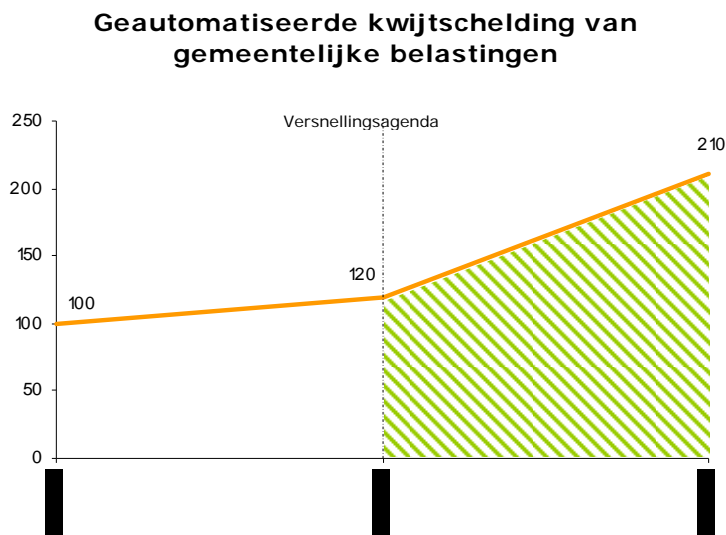
In totaal zijn de administratieve lasten op het terrein van de bijstand tussen 2007 en 2010 met 35% teruggedrongen. Voor de rest van 2010 worden gemeenten door middel van regionale bijeenkomsten verder ondersteund bij het terugdringen van de regeldruk bij de bijstand en het verbeteren van de processen, zodat ook de uitvoeringskosten van gemeenten worden verminderd.

Knelpunt 3: Eenmalig gegevens verstrekken (Geautomatiseerde kwijtschelding gemeentelijke belastingen; Minder administratieve lasten bij aanvraag inkomensondersteunende regelingen)

Binnen dit knelpunt ligt de nadruk op de vermindering van de regeldruk bij de vele verschillende inkomensondersteunende maatregelen. Met ondersteuning van het ministerie van SZW is de internetsite www.berekenuwrecht.nl ontwikkeld. Via deze site kunnen burgers achterhalen welke inkomensondersteunde regelingen er zijn en voor welke regelingen zij mogelijk in aanmerking komen door het invoeren van gegevens over het huishouden en inkomen. Hiermee wordt gestimuleerd dat mensen gebruik maken van de inkomensvoorzieningen waar ze recht op hebben. Inmiddels zijn 120 gemeenten aangesloten op deze site. SZW en BZK zijn onlangs gestart met een evaluatie van de website

www.berekenuwrecht.nl en een verkenning naar het vergroten van de effectiviteit ervan. Dit mede om te bepalen in hoeverre www.berekenuwrecht.nl kan bijdragen aan het verder terugdringen van het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen en van de administratieve lasten. In de verkenning worden tevens vergelijkbare websites betrokken.

Het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen leidt tot een administratieve lastenvermindering van 1 miljoen uur. Om deze administratieve lasten terug te dringen wordt gewerkt met het geautomatiseerde kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Hierbij controleren gemeenten en het Inlichtingenbureau op basis van bij de overheid beschikbare informatie of het recht op kwijtschelding nog van toepassing is. In 2008 is voor het eerst proefgedraaid met geautomatiseerde kwijtschelding en inmiddels zijn 210 gemeenten hierop aangesloten. Dit zijn er 100 meer dan een jaar geleden en kan mede worden toegeschreven aan de inzet van extra middelen in 2009 via de versnellingsagenda . De ambitie is om eind dit jaar 300 gemeenten aan te sluiten.



Knelpunt 4: Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument en rijbewijs

Sinds 2009 hoeven inwoners van de gemeente Amsterdam die hun reisdocument of rijbewijs kwijt zijn niet meer eerst langs de politie wanneer

ze een nieuw document aanvragen. De proef die hiervoor in Amsterdam is gestart is een groot succes. De tijdswinst voor zowel burgers (12.000 uur in het eerste halfjaar) als voor politieprofessionals (3.000 uur) is fors. Gelet op deze lastenvermindering, is besloten de proef in Amsterdam te verlengen en om in enkele andere regio's soortgelijke proeven te starten. Zo kan meer ervaring worden opgedaan en kunnen punten uit de evaluatie van de proef worden verwerkt. Naar verwachting zullen in de loop van 2010 de inwoners van 35 gemeenten niet meer naar de politie hoeven te gaan bij een vermissing van hun reisdocument of rijbewijs.

De proef in Enschede met het verstrekken van paspoorten voor in Duitsland en België woonachtige Nederlanders in grensgemeenten is goed verlopen. Enschede, Maastricht en Echt-Susteren doen dit vanaf 2010 structureel. De doelstelling om in 2011 te starten met plaatsonafhankelijke dienstverlening wordt niet behaald. De nieuwe doelstelling hiervoor is vastgesteld op 2012.

Knelpunt 5: Minder vergunningen

Burgers, ondernemers en vrijwilligers ergeren zich aan de administratieve lasten omtrent vergunningen. Om de regeldruk terug merkbaar terug te dringen is ingezet op:

- Deregulering van de modelverordeningen van de VNG. Wanneer gemeenten het VNG model van de APV overnemen dan neemt de regeldruk bij APV vergunningen en producten af met 23%. Steeds meer gemeenten nemen het model over of gaan zelfs verder in deregulering van de APV. Uit de Benchmark Minder Regels Meer Service 2009 blijkt 70% van de kleinere gemeenten het APV model volledig hebben overgenomen. Voor de grote gemeenten geldt dat 17% heeft aangegeven het VNG model volledig te hebben overgenomen en 29% van de grote gemeenten geeft aan verder gegaan te zijn met de deregulering.
- Begrijpelijke en digitale aanvraagformulieren. Dit wordt in de campagne naar gemeenten nadrukkelijk onder de aandacht gebracht omdat hier veel winst te behalen is.

Vermindering van het aantal indieningsvereisten

In uw Kamer is aangegeven dat bij vergunningen geldt dat overheidsorganisaties nog te vaak om bewijsstukken vragen die zij zelf ook in huis hebben, zoals uittreksel GBA, uittreksel Kamer van Koophandel, kentekengegevens en kadastrale gegevens. Deze gegevens zijn te halen uit

de basisregistraties. Om gemeenten te stimuleren niet langer een kopie kentekenbewijs te vragen bij de aanvraag van een parkeervergunning hebben de regionale ambassadeurs Minder Regels Meer Service de gemeenten met parkeervergunningen een brief gestuurd. Inmiddels vraagt 65% niet langer om een kopie kentekenbewijs. Ook vraagt 81% van de gemeenten niet meer om een GBA uittreksel of geboorteakte bij een huwelijk. Binnenkort levert de VNG een advies over indieningsvereisten op over 70 meest gevraagde producten. Dit advies zal worden verspreid onder gemeenten en deze worden opgeroepen en gestimuleerd de adviezen van de VNG over te nemen.

- Invoering van de Lex Silencio Positivo (LSP). Als de LSP wordt toegepast betekent dit dat een vergunning automatisch wordt verstrekt indien de overheid niet binnen de voorgeschreven termijn over de aanvraag beslist. Hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht aangepast. Het kabinet heeft voor ongeveer 90 vergunningen voor ondernemers de LSP ingevoerd. Door de LSP ook toe te passen op vergunningen voor burgers, geven de gemeenten aan dat ze tijdige dienstverlening prioriteit geven. Samen met de VNG is hiervoor een handreiking voor gemeenten ontwikkeld
- Met de VNG en de Regiegroep Regeldruk is de Lokale Effectentoets (LET) ontwikkeld en deze wordt nu verspreid onder gemeenten. Met de LET kunnen gemeenten hun voorgenomen beleid toetsen op effecten van regeldruk en zo voorkomen dat nieuw beleid leidt tot onnodige regeldruk.

Knelpunt 6: Begrijpelijke formulieren en taal

Het toepassen van begrijpelijke formulieren en taal heeft een aantal belangrijke voordelen. Zo leidt dit tot minder invulfouten, snellere invultijd en zo tot minder administratieve lasten voor de burger. Uit onderzoek³ blijkt dat begrijpelijke formulieren heeft geleid tot een vermindering van de invultijd oplopend tot 14% en het aantal invulfouten neemt af met 35 procent. Het verminderen van het aantal invulfouten levert daarnaast een winst in tijd op voor overheden.

Veel organisaties zetten begrijpelijk taal in als een middel om hun eigen processen te verbeteren en de relatie met burgers menselijker en directer te maken. Het gaat daarbij om veel gemeenten (140) die bijvoorbeeld hun processen rond WMO, bijstand en WOZ hebben verbeterd en de door BZK

³Sira Consulting, Begrijpelijke Formulieren, 2009.

ontwikkelde voorbeeldformulieren gebruiken. Ook ministeries en grote uitvoeringsorganisaties met veel burgercontacten -zoals de belastingdienst – zetten begrijpelijk taal in. Om overheden te ondersteunen zijn workshops, goede voorbeelden, testen, reviews en gerichte informatieverspreiding ingezet.

Knelpunt 7: Meer vertrouwen

Wanneer de overheid uitgaat van vertrouwen in plaats van wantrouwen kan dit aanzienlijke gevolgen hebben voor de administratieve lasten van burgers.

Om dit knelpunt verder op te lossen kan, naast dat dit in de bijstand wordt gewerkt met risicogericht toezicht (zie knelpunt 2), ook bij de WMO meer gewerkt gaan worden met risicogericht toezicht, (gedeeltelijk) verantwoordingsvrij PGB en indicatievrije WMO voorzieningen (zoals douchezitjes). Met name dit laatste wordt al door zo'n 40% van de gemeenten toegepast. Risicogericht toezicht en verantwoordingsvrij PGB wordt nog maar door enkele gemeenten toegepast (zoals Huizen, Breda, Houten en Alphen aan de Rijn). Samen met VWS en de VNG zal dit concept verder ontwikkeld worden en beschikbaar gesteld worden aan gemeenten.

Ter vermindering van de administratieve lasten in de zorg en sociale zekerheid wordt Regelhulp verder ontwikkeld. Via www.regelhulp.nl hebben mensen een overzicht van zorg, hulp en financiële steun. Vanaf de zomer is een nieuwe versie van Regelhulp beschikbaar, waarbij de cliënt via vraagverheldering nog beter naar de juiste informatie en organisaties wordt toegeleid. De voorzieningen kunnen online aangevraagd worden en digitaal ondertekend worden (via DigiD en als proef voor de AWBZ DigiD Machtigen). Ook kan er een Wmo-gesprek worden aangevraagd bij de desbetreffende gemeente. Mede door de inzet van de versnellingsagenda zijn er 242 gemeenten aangesloten. In de voortgangsrapportage van december 2009, was het aantal aansluitingen nog 149, dit is een stijging van 62 %. Doelstelling is om dit jaar alle gemeenten aan te sluiten en de bekendheid van Regelhulp onder cliënten te vergroten.

Een verdere vermindering van de administratieve lasten levert het project Gezamenlijke Beoordeling. Gezamenlijke Beoordeling is een samenwerkingsverband tussen verschillende uitvoeringsorganisaties met als doel de dienstverlening aan cliënten met een complexe hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn te verbeteren. Bijvoorbeeld

doordat de cliënt maar op één plek een aanvraag hoeft in te dienen, een vast contactpersoon krijgt, slechts eenmalig gegevens hoeft aan te leveren en zo min mogelijk wordt belast met allerlei onderzoeken doordat de samenwerkende partijen gegevens uitwisselen (met toestemming van de cliënt). In 2010 wordt Gezamenlijke Beoordeling breder ingezet. Gezien het aantal initiatieven dat er al op de uitvoeringsorganisaties af komt, willen we zoveel mogelijk aanhaken bij al lopende initiatieven. Er wordt een 'toolkit' samengesteld op basis van de opgedane ervaringen in de pilots in Doetinchem en Leeuwarden. VWS en SZW zullen in samenwerking met BZK startsubsidies ter beschikking stellen. Aan de hand van een businesscase (kosten-batenanalyse) moet worden aangetoond dat een project bijdraagt aan de doelstelling van integrale cliëntbenadering. Wat betreft de omvang wordt gestreefd naar circa 15 initiatieven. Deze aanpak zal veel informatie kunnen opleveren over de wijze waarop gezamenlijk beoordelen landelijk vorm kan krijgen en over de cliëntgroepen die de meeste baat hebben bij deze aanpak.

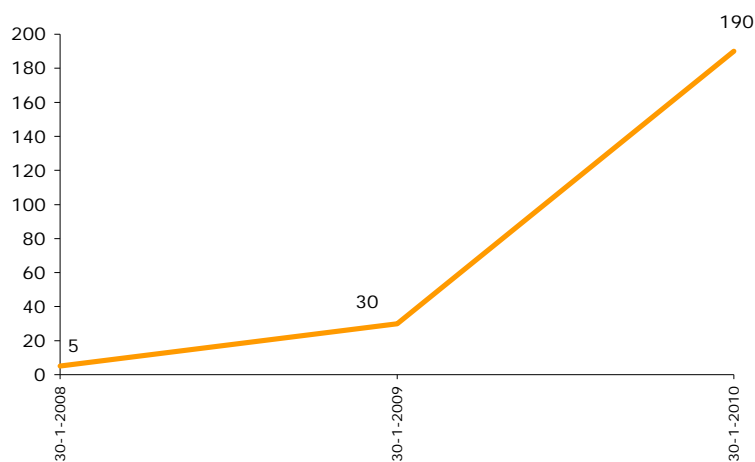
Knelpunt 8: Een luisterend oor voor klachten

Jaarlijks worden er zo'n bij 2,6 miljoen bezwaren ingediend door burgers. De uitvoeringskosten hiervan bedragen jaarlijks ongeveer 275 miljoen euro. Door een brede landelijke toepassing van mediationvaardigheden kunnen deze kosten worden teruggedrongen met circa 55 miljoen euro. Dit reductie potentieel kan worden bereikt wanneer, in geval van een bezwaar wanneer de ambtenaar met de betrokken burger(s) snel en persoonlijk contact opneemt vanuit een open, nieuwsgierige en oplossingsgerichte houding. Daarbij past de ambtenaar communicatieve, de-escalerende en de-juridiserende vaardigheden toe. Het ministerie van BZK heeft het afgelopen jaar de mogelijkheden, effecten en succes- en faalfactoren van de inzet van mediationvaardigheden in samenwerking met 26 overheidsorganisaties (gemeenten, waterschappen, provincies en een ministerie) in kaart gebracht. Uit deze pilots komt naar voren dat door de inzet van mediationvaardigheden de uitvoeringskosten voor de overheid met 20% afnemen, de doorlooptijd met 36% vermindert, de arbeidstevredenheid met 20% toeneemt en dat de klanttevredenheid met 40% toeneemt. Dit alles wordt mede veroorzaakt doordat de inzet van mediationvaardigheden in 60% van de gevallen leidt tot een intrekking van het bezwaar.

Er werken op dit moment zo'n 100 overheidsorganisaties in diverse projecten met mediationvaardigheden en zijn er zo'n 90 die op het punt

staan te gaan werken met deze vaardigheden. Met behulp van de versnellingsagenda zijn 150 nieuwe projectleiders mediationvaardigheden ondersteund om zo de inzet van mediationvaardigheden bij organisaties te verbreden en te verstevigen. In dit kader worden voor de zomer ook e-learning, en e-coaching tools beschikbaar gesteld waarmee ambtenaren hun mediationvaardigheden kunnen versterken.

mediationvaardigheden



Knelpunt 9: Ruimte geven aan vrijwilligers

Ik heb, samen met Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligers (NOV) en Movisie een enquête uitgezet bij alle vrijwilligersorganisaties om te toetsen in hoeverre de genomen maatregelen merkbaar zijn, zoals minder vergunningen, digitale aanvraagprocedures en de vrijwilligersverzekering. De resultaten verwachten wij in juli 2010.

Om de regeldruk voor vrijwilligersorganisaties in 2010 verder te vereenvoudigen is in 2009 en 2010 door de VNG vanuit de versnellingsagenda een traject deregulering van de Algemene Subsidieverordening opgezet. Allereerst is er een model Algemene Subsidieverordening (ASV) opgesteld. Deze wordt nu via werkgroepen verspreid onder gemeenten. 80 gemeenten hebben zich opgegeven om als 'kopgroep' de ASV in te voeren. Afhankelijk van het subsidieregime (kleine of grote subsidie) is een administratieve lastenreductie tussen de 40 en 50 procent mogelijk en neemt de verwerkingstijd voor de gemeente af tussen

de 20 en 40 procent. Doel is om meer dan 100 gemeenten dit jaar aan te sluiten.

Knelpunt 10: Een 7 voor dienstverlening

Het kabinet heeft fors geïnvesteerd in de verbetering van de dienstverlening om de gewenste 7 voor dienstverlening te kunnen realiseren. In 2006 waren 14% van de gemeenten aangesloten op de samenwerkende catalogi (dat ervoor zorgt dat burgers en bedrijven goed en snel informatie over producten en diensten van de overheid kunnen vinden), dat is nu 100%. Aan het begin van deze kabinetsperiode was 24% van de gemeenten aangesloten op DigiD, dat zijn er nu 415 (97%). Ook het gebruik van DigiD is steeds verder uitgebreid, zo kan sinds 1 april de AWBZ met DigiD worden aangevraagd. Door het per 1 januari 2010 beschikbaar zijn van DigiD-machtigen kunnen burgers nu ook iemand anders machtigen, voor hen zaken met de overheid te doen. Op dit moment maken ruim 8 miljoen mensen gebruik van DigiD.

Het idee dat in de dienstverlening de wensen van de burgers centraal dienen te staan, is in alle regionen van de overheid geaccepteerd. Daarom is ook in de afgelopen drie jaar het accent verschoven, van inzetten op elektronische dienstverlening, naar dienstverlening die de burger in staat stelt een keuze te kunnen maken voor dat kanaal dat hij prefereert. Zo is het intussen mogelijk voor ruim 5 miljoen Nederlanders via een 14+nummer telefonisch in contact treden met het gemeentelijke Klantcontactcentrum. De bundeling van verschillende ingangen op Rijksniveau, waar sprake was van telefonische burgercontacten, is afgerond en belegd bij Postbus 51.

Met het Nationaal Urgentieprogramma dat eind 2008 is afgesloten, ben ik tegemoet gekomen aan de behoeften die er waren onder gemeenten dat er een regie werd gevoerd op het bouwwerk van de e-overheid. Het NUP legt het fundament voor een publieksgerichte dienstverlening: (basis)voorzieningen voor een e-overheid. Uit onderzoek blijkt dat de NUP-bouwstenen veel administratieve lastenreducties voor burgers opleveren, 9,1 miljoen uren (67%) en € 13 miljoen (18%) op jaarbasis. Met dit bouwwerk wordt de betere dienstverlening aan burgers mogelijk, steeds makkelijker en meer betrouwbaar, tegen lagere kosten voor zowel de burgers als de overheden. Met de versnellingagenda, als antwoord op het aanvullend beleidsakkoord waarin maatregelen zijn genomen de economische crisis te beteugelen, ben ik tegemoet gekomen aan de behoefte

van de burgers, om nog sneller te laten merken dat de dienstverlening verbetert.

Het aantal klachten dat de ombudsman in 2009 ontving is met 6,5% gedaald ten opzichte van 2008: van 13.073 klachten in 2008 naar 12.222 klachten in 2009. Volgens de ombudsman is de ingezette daling een indicatie dat de grootste uitvoeringsproblemen zijn overwonnen. In de praktijk ziet hij dat een aantal overheidsorganisaties hun klachtbehandeling beter oppakt en de dienstverlening aan de burger heeft verbeterd. Ik ben blij met deze daling en deze verbetering van de dienstverlening, maar realiseer me dat het aantal klachten alleen verder kan dalen door het blijven verbeteren van de dienstverlening van de overheid aan burgers, bedrijven en instellingen en goede eerstelijns klachtbehandeling. Daarvoor is blijvende aandacht noodzakelijk en moet de overheid open staan voor signalen van burgers en klachten. U ontvangt binnenkort een kabinetsreactie op het jaarverslag 'voorbij het conflict' van de Nationale ombudsman.

Ik constateer wel dat uit mijn eigen onderzoek blijkt dat hoewel de kwaliteit van de overheidsdienstverlening stijgt, dat niet direct terugkomt in de waardering van overheidsdienstverlening door de burger. De waardering van burgers voor de dienstverlening waar meerdere organisaties bij zijn betrokken scoort een 6,6 terwijl op individueel organisatieniveau er een 6,9 wordt gegeven. Daaruit kan worden opgemaakt dat de samenwerking en aansluiting van processen binnen de keten een punt van blijvende aandacht is en dat de burger steeds meer verwacht van de overheid en dat daarom overheidsbreed, de uitdaging blijft staan de kwaliteit voortdurend verder te verbeteren.

We hebben het beheer van e-overheid basisvoorzieningen geborgd, zowel financieel als materieel door de oprichting van de beheerorganisatie 'Logius', als baten-lastendienst. De standaardisatie binnen het e-overheid domein wordt geborgd door het college en forum standaardisatie. Burgers hoeven bepaalde gegevens nog maar eenmalig aan te leveren en de overheid is, door het stelsel van basisregistraties, in staat die gegevens te hergebruiken en de burger steeds betere dienstverlening en maatwerk te leveren, de voorgevulde belastingaangifte is hiervan een voorbeeld.

De voorzieningen mijn.overheid.nl en de berichtenbox zijn in de in de fase dat zij dit jaar in beheer kunnen worden genomen. Alle gemeenten zijn conform de wet aangesloten op de Basisregistratie Topografie en het kadaster

Datum
22 april 2010
Kenmerk
2010-0000283796

en ook de wettelijk verplichte basisregistraties de GBA en BAG, zullen in 2010 bij gemeenten zijn geïmplementeerd. Ik heb u in het AO van 10 maart toegezegd een uitvoeringsagenda voor het stelsel van basisregistraties aan u sturen, deze zult u binnenkort ontvangen.

De implementatie van de webrichtlijnen voor de toegankelijkheid van de overheidswebsites verloopt op rijksniveau voorspoedig. Op 31 maart is Rijksoverheid.nl gelanceerd, deze website voldoet aan de webrichtlijnen. De websites van de ministeries EZ, AZ, VWS, OCW en Jeugd en Gezin zijn sinds 1 april overgegaan op Rijksoverheid.nl. Eind 2010 zullen alle departementen zijn overgegaan naar deze website.

Via de versnellingsagenda worden 150 gemeenten ondersteund bij de implementatie van de webrichtlijnen. Toch is de voortgang van de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites minder rooskleurig. In het AO van 10 maart heb ik daarom een toezegging gedaan aan de Kamer dit punt voortvarend – en in overleg met de belangenverenigingen - op te pakken, zodat eind dit jaar de gemeentelijke websites toegankelijk zullen zijn voor mensen met een functiebeperking. Ik heb intussen overleg gevoerd met de verschillende belangenorganisaties en wij zijn overeengekomen dat de toegankelijkheid, via het toekennen van een waarmerk, leidend wordt bij de monitoring van de vorderingen op dit dossier. Ik zal u zeer binnenkort het uitgewerkte plan van aanpak sturen.

Impact Assessment regelgeving

Nederland heeft een goede reputatie opgebouwd met de aanpak van administratieve lastenvermindering en de Nederlandse voorbeelden zoals de oplossingsgerichte meldpunten, de kwalitatieve naast de kwantitatieve benadering van regeldruk en het vertalen van de oplossingen naar profielen. Wel blijkt uit internationaal vergelijkend onderzoek⁴ dat de toepassing van impact assessments bij beleid en regelgeving te versnipperd en te weinig effectief is. In 2010 wordt in proefprojecten geëxperimenteerd met het Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving, dat is geïnspireerd door regulatory impact assessments in een aantal Europese landen. Daarnaast wordt onderzocht op welke wijze Nederland de infrastructuur voor de aanpak van regeldruk, waaronder de toepassing van impact assessments, zou kunnen versterken. Dit gebeurt mede op basis van diverse onderzoeken zoals het onderzoeksrapport van professor Radaelli van de

⁴OESO, Background Report for the Netherlands, 2009.

Datum
22 april 2010
Kenmerk
2010-0000283796

universiteit van Exeter over regulatory impact assessments⁵ en het onderzoek in opdracht van het WODC⁶ naar hiërarchie en omvang van wetgeving in vijf Europese landen. De keuze voor een dergelijk instrumentarium ligt in de handen van een nieuw kabinet en uw Kamer.

Administratieve lastenvermindering in Europa

Uit het werkprogramma van de Europese Commissie blijkt dat zij komend jaar met 8 voorstellen komt welke mogelijk administratieve lastenverlichting voor de burger opleveren. Eurocommissaris Reding van burgerschap heeft bovendien aangekondigd lasten voor burgers te willen verminderen middels de methode van levensgebeurtenissen. Ik heb Commissaris Reding mijn waardering voor haar inzet overgebracht.

Tot slot

De aanpak van de regeldruk, de verbetering van de dienstverlening met daarbij het juiste informatiebeleid zijn prioriteit geweest van dit kabinet. We kunnen terugkijken op positieve resultaten, de meeste doelstellingen zijn gehaald, maar tegelijk kunnen we ook constateren dat dit onderwerp niet klaar is. De doelstelling dat burgers, professionals en medeoverheden de dienstverlening van de overheid ook daadwerkelijk op een 7 waarderen is nog niet bereikt, ondanks de bemoedigende signalen als de afname van het aantal klachten, de duidelijke verbeteringen in (e-)dienstverlening en de daling van de wachttijden. Burgers verwachten steeds meer, en ook steeds sneller van de overheid en de percentages vermindering administratieve lasten zijn maar een beperkte indicator voor de tevredenheid. Voorts moet ik constateren dat alle voorgenomen doelstellingen nog niet volledig zijn gerealiseerd. Met deze eindbrief is tevens een basis gelegd – te meer daar de verbetering van de dienstverlening en de afname van de administratieve lasten in de aandacht moeten blijven – voor verdere gedachtevorming.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

⁵ Radaelli e.a., Impact assessment in the Netherlands, 2010.

⁶ WODC, Wikken, wegen en (toch) wetgeven, 2009.

BIJLAGE 1

AL professionals

Maatregelen die ingevoerd en/of al merkbaar zijn.

DOMEIN VEILIGHEID

- Aangifte van vermiste reisdocumenten hoeft alleen nog bij de gemeente: uit pilot (Amsterdam) blijkt dat dit de wijkagent uren werk bespaart, landelijk omgerekend 90.000 uur.
- Boetevolgsysteem: pilot (Noord Holland Noord) in 2009; De burger kan zelf digitaal de boete volgen; dat scheelt de wijkagent 15 minuten per vraag van burgers over bekeuringen.
- Vereenvoudiging formulier doorrijden na aanrijding: pilot (Zeeland); per incident scheelt dit de wijkagent 10 tot 15 minuten
- Digitaliseren lichtenbriefjes: pilot (Rotterdam); lichtenbriefjes hoeven door Officiers van Justitie en Rechercheur niet meer gehaald en gebracht te worden maar verzending gebeurt digitaal.
- Cursus mediationvaardigheden politie bij klachtenafhandeling: 60 agenten hebben de cursus gevolgd en passen de vaardigheden toe.

DOMEIN ONDERWIJS

- Risicogericht toezicht; als scholen aan de eisen voldoen worden zij minder vaak bezocht door de Inspectie voor het Onderwijs. Dit scheelt tijd voor de inspecteur en school.
- Digitaal verzuimloket; ingevoerd op 1 augustus 2009; er is nu een eenduidige landelijke procedure voor melding schoolverzuim en deze is gedigitaliseerd.

DOMEIN ZORG

- Zorgstandaarden (beschrijving van het minimale zorgpakket bij een chronische aandoening, bijvoorbeeld suikerziekte). Dit maakt het mogelijk voor de huisarts sneller een behandelplan op te stellen. Er zijn er nu 2 ingevoerd. Dit bespaart artsen veel tijd.
- Elektronisch cliënten dossier (ECD): digitaliseren van cliëntdossiers, de informatie over cliënt is snel en overzichtelijk beschikbaar;

hierdoor snellere overdracht tussen zorgprofessionals binnen de instelling. Dit bespaart zorgprofessionals in verzorgings- en verpleeghuizen nu nog niet veel tijd maar men ziet de voordelen ervan.

- Zorgaanbieders regelen zelf de herindicaties. Alle zorgaanbieders zijn 'gemandateerd' om per 1 januari 2010 voor bepaalde cliëntgroepen herindicaties af te geven, een taak die voorheen alleen door het CIZ werd uitgevoerd. Het CIZ gaat via steekproeven controleren of dit allemaal goed gebeurt. Zorgprofessionals besparen hiermee tijd.

Jeugdzorg

- A-teams MOgroep Jeugdzorg (sinds 2009): lost op locatie concrete ICT knelpunten op bij bureaus Jeugdzorg, zodat voor medewerkers de ervaren regeldruk merkbaar vermindert.
- Informatiesysteem COBOS ondersteunt het casusoverleg in de jeugdbeschermingsketen (sinds 2009): alle deelnemers hebben zicht op de relevante en actuele informatie over het kind, waardoor de besluitvorming over en de toedeling van een casus effectief en efficiënt verloopt.
- Privacywegwijzer: deze internetapplicatie geeft alle hulpverleners in het jeugdveld duidelijkheid over de gegevens die zij mogen uitwisselen. Dit voorkomt terughoudendheid bij het uitwisselen van gegevens, wanneer samenwerken cruciaal is.
- Vereenvoudiging indicatiestelling jeugdzorg: de 13-weken geldigheidstermijn van het indicatiebesluit is afgeschaft en per 1 januari 2010 is de eis vervallen dat in de indicatie de omvang van de zorg moet worden vastgesteld. Ook is de verplichte toets van de gedragswetenschapper in het vrijwillig kader afgeschaft. Dit scheelt tijd voor de indicatiesteller.

DOMEIN SOCIALE ZEKERHEID

- Digitaal klantdossier (DKD) is ingevoerd en wordt nog verder uitgebreid; dit vereenvoudigt het verzamelen van gegevens voor de

Datum
22 april 2010

Kenmerk
2010-0000283796

inkomensconsulent en klanten hoeven niet tweemaal dezelfde informatie aan te leveren.

- Standaardbrieven en standaardrapportages: (pilot in Amersfoort).
Maakt snel invullen mogelijk. Dit scheelt de inkomensconsulent veel tijd.