



Van Regels naar Ruimte

Nieuwsbrief van het programma Regeldruk, mei 2013

Met deze nieuwsbrief wil het programma Regeldruk van BZK u informeren over nieuws en de voortgang van de vermindering van regeldruk voor burgers, professionals en medeoverheden. Kent u initiatieven die helpen knellende regelgeving op te lossen en ruimte geven? Meld het ons via postbus.programmaRegeldruk@minbzk.nl.

Inhoud

'Wmo-aanvraag sneller behandelen begint met inzicht in proces'

Kabinet presenteert plannen voor verlagen regeldruk

Levendige discussie over regels tijdens Actal-conferentie

Uitgelicht: Goed Opgelost!

Gemeenten hebben behoefte aan kennisuitwisseling over KCC

Kennis delen over subsidies

'Wmo-aanvraag sneller behandelen begint met inzicht in proces'

Gemeenten kunnen een Wmo-aanvraag voor huishoudelijke hulp vijf keer zo snel afhandelen als ze nu doen. Dat bleek tijdens workshops die Pouya Zarbanoui en Daniël Charité van Deloitte organiseerden in opdracht van het ministerie van BZK. "Alleen al het samenbrengen van gemeenten en zorgaanbieders maakt verschil. Mooi om te zien!"

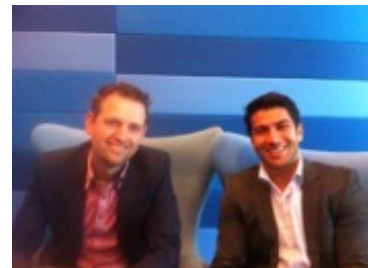
Zarbanoui en Charité brachten tijdens workshops bij de gemeenten Zoetermeer, Doetinchem en Den Helder het hele proces van aanvraag tot toe- of afwijzing in kaart. Samen met de zorgaanbieders. "Met elkaar keken we waar de knelpunten zaten en wat slimmer kon", vertelt Zarbanoui. "Omdat verschillende afdelingen én organisaties nu eens bij elkaar aan tafel zaten, groeiden ze naar elkaar toe. We zagen het gebeuren. Opeens realiseerden ze zich waar zijzelf en de ander mee bezig zijn. En dat ze van elkaar afhankelijk zijn. Alleen dat was al een stap in de goede richting."

Proces inzichtelijk

Dat de partijen tijdens de workshop samen het hele proces beschreven, had nog een voordeel: "Als je dat in kaart brengt, kom je vaak tot nieuwe inzichten", legt Charité uit. "Toen we alle stappen in chronologische volgorde hadden gezet, waren alle deelnemers zich veel meer bewust van het ketenproces. Vaak ontbrak het overzicht. Nu ze meer van elkaar weten, zijn ze eerder bereid iets aan hun werkwijze aan te passen. Ook lopen ze harder om een dossier af te ronden, omdat ze weten wat de volgende in de lijn ermee gaat doen."

Huisbezoek

In de workshops bedachten gemeenten en zorgaanbieders, onder begeleiding van Charité en Zarbanoui, verschillende oplossingen om het proces te verbeteren. De belangrijkste: niet standaard op huisbezoek. Charité: "De gemeenten gaan



nu altijd op huisbezoek. Terwijl het soms gewoon evident is dat huishoudelijke hulp nodig is." Een andere conclusie van de adviseurs: de aanvraagprocedure kan soms helderder. "Op dit moment is de front office in veel gevallen niet goed ingericht. Aanvragen komen op allerlei manieren binnen, vaak ongestructureerd, waardoor de consulent moet nabellen." Ook duurt het soms nog te lang voordat een aanvraag bij de juiste Wmo-consulent terechtkomt.

Mogelijke winst

Volgens Charité betekent het doorvoeren van de voorgestelde aanpassingen dat de doorlooptijd voor een aanvraag wordt teruggebracht met 25 procent (bij een complexe aanvraag) tot wel 80 procent (bij een eenvoudige aanvraag). De oude doorlooptijd was namelijk ongeveer 25 tot 30 dagen, in de nieuwe situatie wordt een eenvoudige aanvraag binnen drie dagen afgehandeld. Voor gemeenten gaat de gemiddelde behandeltijd terug van ruim 550 minuten naar iets meer dan 200 minuten. Het doorvoeren van de verbeteringen is overigens niet eenvoudig, meent Zarbanoui: "Het betekent een cultuuromslag. Soms moet je met alle medewerkers het werkproces aanpassen. Of er is nieuwe ICT nodig. De gemeenten waren gelukkig erg enthousiast, net als de zorgaanbieders. We gaan er vanuit dat ze er echt mee aan de slag gaan."

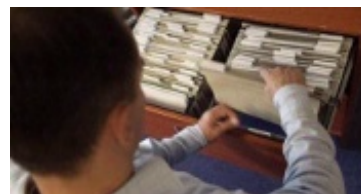
Vervolg

Op 30 mei komen de deelnemende gemeenten bijeen om hun ervaringen tijdens dit traject met elkaar te delen. In de volgende nieuwsbrief leest u hierover een verslag. Ook bieden we meer informatie voor gemeenten die hiermee ook aan de slag willen gaan. Kunt u hier niet op wachten? Neem dan direct contact op met Erna.Bijldevroe@minbzk.nl.

[Terug naar boven](#)

Kabinet presenteert plannen voor verlagen regeldruk

Het kabinet verlaagt de komende vier jaar de regeldruk voor burgers, professionals en bedrijven door onnodige regels te schrappen en wettelijke verplichtingen te versoepelen. En de vermindering van regeldruk moet ook merkbaar zijn. Dat schreven de ministers Kamp (Economische Zaken), Plasterk (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) en Blok (Wonen en Rijksdienst) op donderdag 25 april 2013 in een brief aan de Tweede Kamer. Door het verlagen van de regeldruk besparen burgers en bedrijven samen tot en met 2016 2,5 miljard euro.



In de brief staan concrete maatregelen die samen leiden tot een besparing van 1,3 miljard euro voor bedrijven. Voor burgers leidt de vermindering van regeldruk tot een besparing van ruim 400 miljoen euro. Concrete maatregelen voor een besparing van de overige 750 miljoen euro volgen in het voorjaar van 2014.

Regeldruk bij nieuwe wet

Regeldruk kun je benaderen vanuit drie invalshoeken. De eerste betekent dat je zo goed mogelijk inschat welke administratieve lasten de invoering van een wet met zich mee gaat brengen. Door bepaalde administratieve verplichtingen te schrappen, frequenties van controles te verlagen of toekenningen langer geldig te laten zijn, kun je administratieve lasten verminderen.

Ervaren regeldruk in dienstverlening

Vanuit een ander perspectief wordt regeldruk in verband gebracht met overheidsdienstverlening: welke ergernissen, administratief gedoe en onnodige gegevensuitvraag doen zich voor in het contact tussen burger of ondernemer en de overheid of tussen overheidsorganisaties onderling? In de woorden van de Kamerbrief: "De dienstverlening van de overheid is een belangrijke factor bij de door bedrijven en burgers ervaren regeldruk. Snelle besluitvorming, het voldoen aan wettelijke termijnen en een klantvriendelijke houding zijn belangrijk voor het merkbaar verminderen van de ervaren regeldruk."

Maatwerkaanpak

Een derde invalshoek is de zogenoemde maatwerkaanpak: het kabinet wil sectoren en domeinen waarin er een stapeling is van wet- en regelgeving onder de loep nemen. Ook de wet- en regelgeving voor mensen in een bepaalde levensfase wordt hierbij betrokken. Bijvoorbeeld vrijwilligers en mensen of gezinnen die te kampen hebben met problematische schulden. Het team Regeldruk van het ministerie van BZK heeft inmiddels een start gemaakt met het in kaart brengen van de domeinen vrijwilligers en schuldhulpverlening. We zullen daar in de komende nieuwsbrieven meer over melden.

Meer informatie

- Download de brief aan de Tweede Kamer op rijksoverheid.nl
- Actal heeft op verzoek van BZK een [advies](#) uitgebracht over het verminderen van de regeldruk. Zie ook het bericht: "Levendige discussie over regels tijdens Actal-conferentie".

Terug naar boven

Levendige discussie over regels tijdens Actal-conferentie

Zorg voor merkbaar minder regeldruk. Dat is de kern van het advies dat Actal heeft uitgebracht aan het kabinet. Op 25 april 2013 organiseerde Actal in Den Haag een conferentie over dit onderwerp. Conclusie: geef de werkvloer en informele regels meer ruimte.

Regels zijn nodig, maar maak het niet te gek. Meer dan 150 jaar geleden riep de beroemde liberaal Thorbecke dat al. Nu, in 2013, roepen veel Nederlanders het nog. Maar kunnen we wel toe met minder regels, en zo ja, hoe dan? Om die vraag draaide het tijdens de conferentie die Actal organiseerde.

Flink bedrag

Het kabinet wil de komende jaren de regeldruk met 2,5 miljard euro omlaag brengen. "Dat is een flink bedrag, maar wat gaan burgers, bedrijven en professionals daarvan merken?" vraagt Actal-voorzitter Jan ten Hoopen zich af. En hoe breng je regels dan terug en wanneer regel je iets nog wel? Een levendige discussie in de zaal onder leiding van oud-Kamerlid Boris van der Ham levert interessante verhalen op. Zoals van adviseur Dorine Cleton over de medewerkers van de plantsoendienst in Rotterdam. "Dertig keer per jaar moeten zij van hun baas het gras maaien", vertelt zij de aanwezigen. "Terwijl twintig keer toch echt voldoende is, zo weten zij uit ervaring. Maar die boodschap komt niet binnen bij de bestuurders."

Gezond verstand

Cleton en veel andere aanwezigen maken zich sterk voor het gebruik van het 'gezonde verstand'. Niet alles dichttimmeren achter het bureau, daar is men het wel over eens tijdens de conferentie. Actal-voorzitter Ten Hoopen haalt in dat verband econoom Arjo Klamer aan, die een bijdrage heeft geleverd aan het boek 'Merkbaar minder regeldruk'. Dit boek, door Actal samengesteld, wordt op de conferentie gepresenteerd. Klamer stelt dat veel mensen hun eigen kompas zijn kwijtgeraakt en dat formele regels de neiging hebben informele regels te verdringen. Hij pleit in het boek dan ook voor respect en waardering van informele regels.

Minister 'aan de slag'

Minister Plasterk (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) neemt tijdens de bijeenkomst het boek in ontvangst. Hij zegt particulier opdrachtgeverschap zoals in de bouw een warm hart toe te dragen. "Ik hoop dat we deze tijdsgeest kunnen oppakken." De komende jaren gaat het kabinet werken aan regeldrukvermindering. "Die 2,5 miljard kunnen we niet zomaar invullen", zegt Plasterk. "Regels hebben een reden, ze zijn er met de beste bedoelingen. Alleen in stapeling zijn ze niet te rechtvaardigen." De overheid gaat dan ook serieus aan de slag met het advies dat Actal aan het kabinet heeft overhandigd, belooft de minister. Daar zou Thorbecke zeker



mee kunnen leven.

Meer informatie

Het boek 'Merkbaar minder regeldruk' is te downloaden op www.actal.nl.

[Terug naar boven](#)

Uitgelicht: Goed Opgelost!

De website Goed Opgelost!, met praktijkvoorbeelden van slimmer werken binnen de overheid wordt verbeterd. In juni 2013 lanceren we een nieuwe versie van de database, waarin de goede voorbeelden beter vindbaar en toegankelijk zijn. Tegelijk maken we de 'oude' voorbeelden actueel, door aan indieners van goede voorbeelden te vragen hoe het er inmiddels voor staat. De voorbeelden van het eerste uur zijn nu ongeveer anderhalf jaar oud, dus tijd voor een update. We stellen de eigenaren van de best practices de volgende vragen: Is wat u heeft beschreven nog steeds actueel? En zijn er nog nieuwe inzichten of ervaringen die u wilt delen met collega's?

Update minimaregelingen

Rob Veerdig van de gemeente Velsen staat in Goed Opgelost! met een voorbeeld over minimaregelingen. Hij geeft aan dat zijn voorbeeld nog steeds actueel is. Daarnaast voegt hij toe: "Goed om te melden is de belangstelling die ik heb gehad vanwege onze vermelding in Goed Opgelost!. Ik heb ongeveer acht gemeenten gesproken. Ook collega's hebben enkele gemeenten gesproken. Sommige gemeenten hadden genoeg aan mijn uitleg. De meeste heb ik nadere informatie gestuurd." Zie op goedopgelost.overheid.nl

Update Wmo

Martin Putman van de gemeente Rheden meldt dat zijn voorbeeld over de doorlooptijd van een Wmo-aanvraag nog actueel is. Daarnaast kondigt hij de beschrijving aan van drie nieuwe projecten. Zie op goedopgelost.overheid.nl

Nieuw voorbeeld

Ook nieuwe goede voorbeelden blijven we uiteraard op de website plaatsen. Hanneke Wiertsema en Rob van Oosterom van de gemeente Laarbeek meldden zichzelf met hun bijdrage. Zij hebben een aanpak beschreven waarmee ze langs de weg van sociale innovatie procesverbetering rondom vergunningen realiseren. Zie op goedopgelost.overheid.nl

Meer informatie

Bekijk alle goede voorbeelden op goedopgelost.overheid.nl.

[Terug naar boven](#)

Goed!
Opgelost!

Gemeenten hebben behoefte aan kennisuitwisseling over KCC

Gemeenten die bezig zijn met het inrichten van een KlantContactCentrum (KCC) konden dit voorjaar hierover een bijeenkomst bijwonen. Tijdens de drukbezochte bijeenkomsten stelden de deelnemers allerlei vragen over zowel processen, de inrichting als de menselijke factor. Zij bleken veel behoefte te hebben aan interactie en het uitwisselen van praktijkvoorbeelden.

Goede informatievoorziening aan de burger is een belangrijke pijler onder de overheidsdienstverlening en draagt bij aan vermindering van de ervaren regeldruk. Veel gemeenten hebben daarvoor inmiddels een klantcontactcentrum ingericht of zijn hiermee bezig. Om KCC-managers op weg te helpen konden zij vier bijeenkomsten bijwonen met als thema: 'Op weg met het KCC'.

Hoe nu verder?



Gemeenten die naar een van de bijeenkomsten in Eindhoven, Zwolle, Hilversum en Den Haag zijn gekomen, vroegen zich vooral af: hoe nu verder? Ieder op een ander niveau, want hoe ver ze waren met het KCC, verschilde sterk per gemeente. Sommigen zijn al bezig met de 'toekomst' zoals de impact van de drie decentralisaties in het sociale domein op de taken en bemensing van het KlantContactCentrum. Maar een grote groep is nu nog bezig met meer basale vragen, zoals: waarom moet ik als kleine gemeente een KCC hebben? Of: waar moet ik beginnen? Rode draad in alle antwoorden: neem als KCC-manager het voortouw.

Meer interactie

Na afloop van de bijeenkomsten konden de deelnemers aangeven waaraan zij behoefte hebben. Bijvoorbeeld wat zij nodig hebben voor eventuele vervolgstappen. Hun antwoorden: meer interactie, meer van elkaar leren en vooral: praktijkvoorbeelden actief blijven uitwisselen. Het Kenniscentrum Dienstverlening van KING en het project Goed Opgelost! van het ministerie van BZK gaan aan de slag met deze informatie.

Meer informatie

- 'Op weg met het KCC' was een gezamenlijk initiatief van TopKring Dienstverlening, Goed Opgelost!, Procense, PubliContact en Organse Logic.
- Op www.opwegmethetkcc.nl staan de vragen die in de bijeenkomsten aan de orde kwamen, met tips voor een mogelijke aanpak.
- Op [Goed Opgelost!](#) hebben we inmiddels een brede verzameling voorbeelden van 'klantcontact'.

[Terug naar boven](#)

Kennis delen over subsidies

In het programma 'Subsidie zonder Moeite' zijn gemeenten na de plenaire startbijeenkomst in november 2012 aan de slag gegaan in werkateliers. Het eerste werkatelier op 4 maart stond in het teken van leren van elkaar. Verschillende gemeenten presenteerden hun eigen subsidiebeleid met alle plus- en minpunten.



Tachtig gemeenten zijn bezig met hun eigen ontwikkelplan voor het subsidiebeleid. Het programma Subsidie zonder Moeite ondersteunt en begeleidt gemeenten hierbij. Uitwisseling van goede voorbeelden vormt ook een belangrijk onderdeel van het programma.

Gemeente Veere

Een van de gemeenten die op de eerste werkconferentie haar beleid presenteerde, was de gemeente Veere. De gemeente Veere heeft een overzichtelijk en samenhangend subsidiebeleid voor de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling ontwikkeld. Organisaties kunnen bijvoorbeeld subsidies digitaal aanvragen, er is een nieuwe verdeelsleutel voor kleine en historische gegroeide subsidies en alle subsidies staan in het boekje Subsidiewijzer.

Over het programma

Het werkprogramma Subsidie zonder Moeite is ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, in samenwerking met gemeenten. In 2010 deden gemeenten voor het eerst aan het programma mee. Vanwege het grote succes destijds is in 2012 een nieuw werkprogramma gestart. Subsidie zonder Moeite is onderdeel van het programma 'Beter en Concreter'. Partners+Pröpper voeren het werkprogramma uit in opdracht van het ministerie.

Meer informatie

- Kijk voor het goede voorbeeld van de gemeente Veere op [Goed Opgelost!](#).
- Wilt u meepraten over actuele onderwerpen op het gebied van subsidies? Kijk dan op subsidiezondermoeite.pleio.nl.
- Heeft u zelf een voorbeeld dat interessant is voor uw collega's? Plaats dan ook uw goede voorbeeld op de website

van Goed Opgelost!.

[Terug naar boven](#)

Colofon

De nieuwsbrief Van Regels naar Ruimte is een gratis uitgave van het programma Regeldruk van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.



De volgende nieuwsbrief verschijnt op maandag 3 juni 2013.

Wil je deze nieuwsbrief niet meer ontvangen? [Meld je dan hier af.](#)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor jou is bestemd. Indien je niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan je is toegezonden, word je verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.