



Van Regels naar Ruimte

Nieuwsbrief van het programma Regeldruk, juni 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

Maatwerk troef bij aanpak regeldruk

Toptaken burger centraal op site Best

Kan schuldhulpverlening regeldruk-artermer?

Uitgelicht: GoedOpgelost!

Gemeenten krijgen hulp bij aanpak Wmo

Workshop innovatieve dienstverlening

Essay: vier lijnen tegen 'regelobsessie'

Maatwerk troef bij aanpak regeldruk

In een brief aan de Tweede Kamer hebben de ministers van BZK, EZ en voor Wonen en Rijksdienst onlangs aangegeven hoe zij de regeldruk in deze kabinetsperiode gaan aanpakken. Ingrid Koulen van BZK en Bert Bekenkamp van EZ vertellen wat burgers, professionals en bedrijven gaan merken van de actiepunten uit de brief. Belangrijkste troef: de maatwerkaanpak.



Naast de 'generieke' aanpak van regeldruk werken de ministeries de komende kabinetsperiode aan een specifieke maatwerkaanpak voor bepaalde domeinen. Koulen, bij BZK coördinator Regeldruk voor burgers en professionals: "We richten ons op domeinen waarin de regeldruk hoog is. En waarin mensen veelvuldig contact hebben met de overheid en meer dan gemiddeld last hebben van regeldruk." Bekenkamp, bij EZ programmamanager Regeldruk voor bedrijven, voegt toe: "Wij zoomen vooral in op sectoren waarbij veel overheden betrokken zijn en waar veel toezicht plaatsvindt." Bij BZK gaat het bijvoorbeeld om de Wmo of schuldhulpverlening, bij EZ om bouw, chemie en logistiek.

Doelgroep betrekken

De aanpak voor bedrijven en burgers is hetzelfde: alle relevante partijen bij elkaar brengen en het proces begeleiden richting verbetering. Koulen en Bekenkamp bevinden zich middenin de analysefase. Bekenkamp: "We kijken samen met bedrijven waar zij het meeste last van hebben, bijvoorbeeld als het gaat om administratieve lasten of nalevingskosten. Soms kunnen ze dat moeilijk concreet maken. Dan helpen wij door hun boekhouding door te lopen en een analyse te maken van kosten die zijn gemaakt door het naleven van regels." Na de analysefase volgt de uitwerkingsfase. "Dan gaan we met alle betrokkenen aan tafel en bespreken we hoe we de kosten die zijn gemaakt door regels kunnen terugdringen."

Regels of uitvoering

De meeste regels zijn er volgens Bekenkamp overigens niet voor niets. "Overbodige regels zijn inmiddels wel geschrapt. Dus nu gaat het vaak nog om de uitvoering." Koulen heeft daarvan een goed voorbeeld: "De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) leidt op zichzelf tot weinig lasten voor de burgers. De manier waarop de gemeente de wet uitvoert soms wel. Een burger moet bijvoorbeeld vaak dezelfde gegevens aanleveren of organisaties doen elkaars werk over." Bekenkamp ziet een grote rol voor ICT bij het verminderen van uitvoeringslasten. "Denk aan een ondernemingsdossier: daarin verzamel je als bedrijf één keer alle relevante gegevens, waarna overheidsorganisaties die eruit kunnen halen."

Afhankelijk van anderen

Bij het verminderen van regeldruk is het Rijk afhankelijk van andere partijen. "Wij kunnen gemeenten niets opleggen, want zij hebben beleidsvrijheid", erkent Bekenkamp. "Maar als we goede oplossingen aandragen, hoeven we hen niet te overtuigen." Koulen voegt toe: "Doordat er nu minder geld beschikbaar is, is iedereen erbij gebaat om de uitvoering minder ingewikkeld en dus minder kostbaar te maken."

Doelstelling

Bekenkamp hoopt de komende kabinetsperiode de regeldruk goed in kaart te brengen. "Vijftig procent van de knelpunten wil ik direct oplossen, het overige deel zal meer tijd nodig hebben. Maar dat gaan we wel agenderen." Ook Koulen wil nog in deze kabinetsperiode tot resultaat komen. "Daarmee bedoel ik dat burgers en professionals echt minder regeldruk ervaren. Dat moet haalbaar zijn."

Terug naar boven

Toptaken burger centraal op site Best

Welke informatie zoeken burgers op de website van een gemeente? Met die vraag als uitgangspunt heeft de gemeente Best haar website herzien. En met succes: burgers vinden sneller wat ze zoeken en zijn meer tevreden. Afdelingsmanager Magda Klomp: "En wij zijn minder tijd kwijt aan het beheer van de website én aan het bellen met burgers die niet vinden wat ze zoeken."

"De website is ingedeeld op basis van zogeheten toptaken", legt Klomp uit. "Dat zijn de taken waarvoor de burger het meest bij ons aanklopt en die dus het meest van belang zijn, zoals het aanvragen van een paspoort of bouwvergunning of het wegbrengen van vuilnis. Die onderwerpen moeten ze direct kunnen vinden zonder te verdwalen. We gebruiken daarbij de taal van de burger en praten dus over 'kliko' in plaats van miniorcontainer. En als ze een afspraak willen maken, moet dat direct digitaal kunnen. Daarnaast houden we rekening met de seizoenen", aldus Klomp. "In de winter berichten we op de homepage over strooien, in het voorjaar over de belastingaangifte en in het najaar over het opruimen van bladeren."

Verouderde website

Aanleiding voor het herzien van de website was een verouderd content management systeem. "Maar we wilden meer dan alleen een technische update. Ons doel was een informatiekanaal waar burgers echt iets aan hebben." Samen met de webbouwer heeft het projectteam de website aangepakt. "We hebben in de statistieken gezocht op welke onderwerpen de burgers het meest zoeken, de toptaken dus. Ook hebben we in verschillende fasen van het verbeteren van de website een burgerpanel geraadpleegd."

Cultuuromslag

Door op de website te plaatsen wat burgers willen weten, in plaats van wat je als gemeente wilt melden, heeft Best het aantal webpagina's verminderd van 1500 naar 400. "Daar was niet iedereen binnen de gemeente blij mee", verklaart Klomp. "De brandweer wilde bijvoorbeeld graag foto's van brandweerwagens plaatsen. Of sommige specialisten voelden zich bekocht omdat over hun onderwerp slechts een korte melding te vinden was, in plaats van het hele rapport. Het was best moeilijk om iedereen ervan bewust te maken om



vanuit de burger te denken. Echt een cultuuromslag, maar de moeite waard."

Goede resultaten

De verbeterde website biedt voordelen voor burgers én gemeenten. "Burgers vinden sneller wat ze zoeken en kunnen direct een afspraak maken. Tijdswinst dus en een betere dienstverlening", aldus Klomp. "Voor ons is het fijn dat we veel minder webpagina's hoeven te onderhouden. En we krijgen minder telefoontjes van burgers die niet vinden wat ze zoeken, of die een afspraak willen maken. Dat scheelt natuurlijk geld." De goede website is niet onopgemerkt gebleven. "We worden dagelijks benaderd door gemeenten die willen weten hoe we dit hebben aangepakt. Door alle aandacht van buiten hebben we steeds meer door dat we echt iets bijzonders hebben gepresteerd."

Meer informatie

- www.gemeentebest.nl
- Het idee van toptaken heeft de gemeente Best overgenomen uit het gedachtegoed van de Amerikaan Gerry McGovern. Zie: <http://www.customercarewords.com>
- Meer informatie over toptaken is binnenkort beschikbaar via de site van [GoedOpgelost!](#) Uiteraard houden wij u ook via deze nieuwsbrief op de hoogte van het onderwerp. Op 6 november a.s. organiseert Cascadis (beroepsvereniging voor webprofessionals in de publieke sector) hun jaarcongres waar toptaken centraal staan en Gerry McGovern zal spreken. Zie: <http://www.cascadiscongres.nl/>

Terug naar boven

Kan schuldhulpverlening regeldruk-arter?

Schuldhulpverleners hebben niet alleen te maken met cliënten die hun administratie niet op orde hebben. Ze moeten daarnaast met veel partijen samenwerken, waarbij ook veel administratie komt kijken. Genoeg risico op regeldruk dus. Het Regeldrukteam van het ministerie van BZK heeft daarom onderzoek laten doen naar ervaren knelpunten en mogelijke oplossingen.

Wie schulden heeft, heeft vaak zijn persoonlijke administratie niet op orde en negeert als het even kan de stapel ongeopende enveloppen. Terwijl gemeentelijke schuldhulpverleners graag inzicht hebben in rekeningen, aanmaningen en bankafschriften. Daarnaast moeten schuldhulpverleners samenwerken met veel partijen: de Belastingdienst, zorgverzekeraars, verhuurders, energieleveranciers, banken, deurwaarders en rechters. Maar ook collega's op andere gemeentelijke afdelingen zoals de bijstand en de WOZ. En alle organisaties hebben hun eigen werkwijzen en regels waaraan ze zich moeten houden.

Onderzoek

Redenen genoeg voor BZK om adviesbureau Hiemstra & de Vries onderzoek te laten doen naar regeldruk in de schuldhulpverlening. Hiervoor heeft het bureau procesbeschrijvingen en documenten over schuldhulpverlening verzameld en geanalyseerd. De analyse vormde de basis voor rondetafel- en individuele gesprekken met gemeentelijke professionals en vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties en cliëntenraden. Dat leverde een breed scala aan knelpunten en oplossingen op, die het Regeldrukteam de komende tijd gaat omzetten in deelprojecten.

Knelpunten

Groot knelpunt bijvoorbeeld is dat de Belastingdienst de beslagvrije voet (het bedrag waaronder geen schuld meer geïnd mag worden) niet altijd handhaaft. De oplossing hiervoor ligt vooral in een samenwerking tussen SZW (verantwoordelijk voor de wetgeving) en de Belastingdienst. Een ander knelpunt is dat het lastig is om ervoor te zorgen dat de dossiers op orde zijn voor eventuele gerechtelijke procedures. Niet alle rechtbanken stellen namelijk dezelfde eisen aan een dossier.

Grote kansen

Kansen zijn er ook: een daarvan is het bieden van



vroegtijdige en duurzame hulp aan cliënten bij het voeren van een persoonlijke administratie. Daarvoor zetten steeds meer gemeenten inmiddels vrijwilligers (budgetcoaches) in. Ook een grote kans is het inzetten van 'informeel contact' om formeel bezwaar tegen een beschikking te voorkomen. Daarnaast is het belangrijk om te zorgen dat professionals toegang hebben tot alle benodigde kennis van wet- en regelgeving en uitvoeringsprotocollen. Het kritisch kijken naar die uitvoeringsprotocollen is iets wat iedere organisatie periodiek zou moeten doen: doen/vragen we nog steeds alleen de noodzakelijke dingen. En soms is een oplossing heel eenvoudig: als je last hebt van de vorige schakel in de keten, ga dan eens praten met de collega daar.

Meer informatie

- Over de deelprojecten die het Regeldrukteam van BZK gaat opzetten rondom de knelpunten en oplossingen leest u meer in deze nieuwsbrief.

- Intussen doen gemeenten al veel om werkwijzen te verbeteren. Hun aanpakken vindt u op Goed Opgelost!:

www.goedopgelost.overheid.nl

- Meer informatie over schuldhulpverlening:

<http://effectievelschuldhulp.nl/>

[Terug naar boven](#)

Uitgelicht: GoedOpgelost!

Goed Opgelost! verzamelt en publiceert slimme oplossingen voor de aanpak van regeldruk. We kijken of een oplossing leidt tot minder regels of administratieve lasten. Maar vooral ook of de aanpak van een organisatie 'overneembaar' is. De onderstaande drie nieuwe voorbeelden voldoen aan die criteria.

Krimpen aan den IJssel

De gemeente Krimpen aan den IJssel moderniseerde de dienstverlening rondom het huwelijk. Resultaat: meer mogelijkheden voor de bruidsparen, minder telefonisch contact en meer legesopbrengsten. Lees meer op www.goedopgelost.overheid.nl

Provincie Gelderland

De provincie Gelderland realiseert het dienstverleningsconcept 'Antwoord'. Dit bestaat uit een gezamenlijk digitaal loket van de provincie en dertien gemeenten. Burgers hoeven niet meer te zoeken waar ze moeten zijn en het aantal dubbele klantcontacten neemt af. Lees meer op www.goedopgelost.overheid.nl

NOC*NSF

NOC*NSF ontwikkelde met een aantal grote sportbonden een e-learningomgeving over verantwoord alcohol schenken. Hier kunnen barvrijwilligers lesstof doorlopen en een test doen. Sportverenigingen hoeven daardoor geen instructeurs meer in te huren, vrijwilligers kunnen op een zelfgekozen moment hun certificaat halen en de registratie van certificaathouders is actueler. Lees meer op www.goedopgelost.overheid.nl

Zelf ook een goed voorbeeld te delen? Stuur een mail aan projectleider Aty de Groot: aty.groot@minbzk.nl.

[Terug naar boven](#)

Goed!
Opgelost.

Gemeenten krijgen hulp bij aanpak Wmo

Drie gemeenten hebben samen met Deloitte hun werkproces rond het verstrekken van huishoudelijke hulp via de Wmo geanalyseerd. Op donderdag 30 mei bespraken de partijen hun bevindingen met opdrachtgever BZK. Conclusie: "Nuttige inzichten, nu moeten we ermee aan de slag."

Tijdens de 'terugkijkbijeenkomst' vertelt Walter Leemreize



van de gemeente Doetinchem dat hij alle Wmo-medewerkers, inclusief de zorgaanbieders, heeft betrokken bij de analyse van het proces. "Dat gaf iedereen inzicht in ons werkproces en in mogelijke verbeteringen." Cors van Kruining van de gemeente Den Helder vond het 'nuttig om het werkproces eens onder de loep te nemen'. En volgens Yvonne Passchier van de gemeente Zoetermeer helpt het als medewerkers zelf inzicht krijgen in wat beter kan. "Dat werkt beter dan als veranderingen van hogerhand worden opgelegd."

Inzicht in werkproces

Tijdens de workshops kwamen de gemeenten tot verschillende inzichten. Het team van Leemreize (Doetinchem) zag in dat het meldproces erg omslachtig was. "Als mensen bellen, krijgen ze direct een meldformulier toegestuurd. Terwijl een kwart van de meldingen niet tot een aanvraag leidt." In Zoetermeer bleken zorgaanbieders veel tijd nodig te hebben om de aanvraag te behandelen. Passchier: "Inmiddels gaan zorgaanbieders niet meer altijd op huisbezoek." Den Helder heeft ook al wijzigingen aangebracht: "We hebben extra controlestappen eruit gehaald."

Hoe nu verder?

Voor alle gemeenten heeft Deloitte een nieuw proces in kaart gebracht en aangegeven wat de opbrengst kan zijn.

Optimalisatie van het proces kan een winst opleveren van:

- 66 minuten aan behandeltijd en 20 (complex geval) tot 29 dagen (eenvoudig geval) aan doorlooptijd voor Zoetermeer;
- 72 minuten aan behandeltijd en 9 (complex geval) tot 18 dagen (eenvoudig geval) aan doorlooptijd in Den Helder;
- 225 minuten aan behandeltijd en 16 (complex geval) tot 25 dagen (eenvoudig geval) aan doorlooptijd in Doetinchem (winst is in Doetinchem hoger aangezien ook het factuurproces is meegenomen).

Om die opbrengst te verzilveren moeten de gemeenten nu aan de slag met verbeteren. BZK heeft aangeboden de gemeenten hierbij te helpen. Leemreize: "We hebben veel geleerd over ons proces en gaan zeker door met verbeteren. En daarbij kunnen we best wat hulp gebruiken."

Meer informatie

We houden u op de hoogte over het vervolgtraject. Wilt u meer weten of zelf hiermee aan de slag? Neem dan contact op met Erna Bijl de Vroe: Erna.Bijldevroe@minbzk.nl.

[Terug naar boven](#)

Workshop innovatieve dienstverlening

Tijdens het jaarlijks NVVB-congres op 17 en 18 april 2013 verzorgde het ministerie van BZK een workshop met als titel 'Innovatieve dienstverlening 2017'. Onder innovatieve dienstverlening valt een ruime verzameling van onderwerpen.

De gemeenten Haarlemmermeer en Molenwaard presenteerden het onderdeel 'het tijdelijk buiten werking zetten van wetgeving', oftewel Van Regels naar Ruimte. Zij voeren een pilot uit met het thuisbezorgen van reisdocumenten. Dit is een stap richting innovatieve dienstverlening.

Kenniscentrum

Ook de uitwisseling van kennis en kunde tussen gemeenten is van groot belang voor innovatieve dienstverlening. Dit wordt georganiseerd binnen het Kenniscentrum Dienstverlening van KING. Dit centrum-in-woording is het virtuele knooppunt dat gemeenten ondersteunt bij de stappen die zij kunnen zetten op het pad van de innovatieve dienstverlening.

Digitaal werken

Met de focus op Digitaal 2017 keken de deelnemers van de workshop vervolgens vooruit naar de mogelijkheden en beperkingen van het digitaal (samen)werken en de digitale dienstverlening. In deze workshop hebben deelnemers maximaal kennis en kunde gedeeld en op een opbouwende manier een blik op de toekomst gericht.

Meer informatie



- Een terugblik op het congres leest u in de congresspecial van de NVVB: www.nvvb.nl/congresspecial
- Meer over het Kenniscentrum Dienstverlening: <https://new.kinggemeenten.nl/kenniscentrum-dienstverlening>

[Terug naar boven](#)

Essay: vier lijnen tegen 'regelobsessie'

Tijdens de conferentie Merkbaar minder regeldruk van Actal op 25 april zijn de winnaars bekendgemaakt van de Essaywedstrijd 'Minder regels, een makkie?' De hoofdprijs ging naar Wasima Khan met haar essay (Ver)lichtende voorbeelden. Het Regeldrukteam van het ministerie van BZK vond het essay van genomineerde Ruben Spelier ook erg inspirerend en origineel. Daarom vindt u hier een samenvatting van zijn essay.



Ruben Spelier, student Public Administration aan de Erasmus universiteit Rotterdam schreef het essay 'Voorbij het vangen van paarse krokodillen en afkicken van regeldrugs. Op weg naar een nieuw curriculum voor publieke professionals'. Daarin beschrijft hij een viertal lijnen om van de 'regelobsessie' af te komen.

Vier lijnen

In de eerste plaats noemt hij de lijn van eenvoudig naar meervoudig. De kunst is om het complexe met meer eenvoud te organiseren, maar daarvoor niet de 'eenvoudige oplossing' te kiezen. De tweede lijn betreft van kaders naar anders. Van het beknellende keurslijf van kaders, naar het kloppend hart van professionals als vertrekpunt voor het organiseren van (publieke) dienstverlening. De overige lijnen gaan over van reflex naar reflectie en van toezicht naar inzicht.

Nadenken over beleidsbeëindiging

Spelier pleit ervoor dat toekomstige beleidsadviseurs durven na te denken over beleidsbeëindiging, de nuloptie, en de vraag hoe ook zonder (nieuw) beleid maatschappelijk effect kan worden bereikt. Zij moeten verder kijken dan de 'wonderbox' van beleidsontwikkeling. De opleiding van publieke professionals moet volgens Spelier uitgebreid worden met kennis van de organisatieloga en inzicht in dilemma's die kunnen ontstaan in hun organisatie.

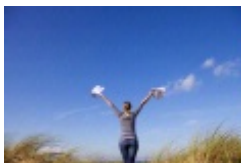
Meer informatie

- Bent u geïnteresseerd in het gehele essay van Ruben Spelier? Stuur dan een mail naar postbus.programmaregeldruk@minbzk.nl
- Het volledige essay van Wasima Khan en een samenvatting van de essays van Ruben Spelier en derde genomineerde Eva van den Noort zijn opgenomen in de bundel van Actal 'Merkbaar minder regeldruk'. Deze kunt u bestellen via www.actal.nl

[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 8 juli 2013.

Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Stuur een mail naar

postbus.programmaRegeldruk@minbzk.nl.

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.