



Van Regels naar Ruimte

Nieuwsbrief van het programma Regeldruk, oktober 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

Bellen met burger scheelt tijd en geld

“Niet moeilijker maken dan het al is”

Slotconferentie Subsidie Zonder Moeite

Verzamelbrief Regeldruk naar de Kamer

Naar een meer begrijpelijke overheid

Uitgelicht: GoedOpgelost!

Bellen met burger scheelt tijd en geld

Even bellen met een inwoner wanneer een beslissing voor hem negatief uitpakt. Of na ontvangst van een zienswijze, klacht of bezwaar. Dat is de kern van het project Prettig Contact met de Overheid, dat in september het vijfjarig bestaan vierde met een lustrumcongres. “Informeel contact leidt tot meer oplossingen, lagere kosten, een snellere doorlooptijd en meer tevreden burgers”, aldus projectleider Lynn van der Velden.

Van der Velden begon in 2008 met Prettig Contact met de Overheid. “Veel burgers bleken ontevreden over de behandeling en administratieve lasten rondom klacht- en bezwaarprocedures. Daarom zijn wij samen met bestuursorganen op zoek gegaan naar de mogelijkheden en effecten van de informele aanpak.” Die houdt in dat een ambtenaar voor het nemen van een negatieve beslissing, of na ontvangst van een zienswijze, klacht of bezwaar, binnen twee tot tien dagen met de burger belt. Vanuit een open houding vraagt hij wat er speelt en bespreekt hij hoe hij het probleem van de burger het beste kan behandelen.

Tijdsbesparing

Uit onderzoek blijkt dat de overheid zo vaker tot oplossingen kan komen. Burgers waarderen het snelle en persoonlijke contact, krijgen meer vertrouwen in de overheid en accepteren een negatieve boodschap eerder. Door de afname van juridische procedures bespaar je als overheid kosten. “De aanpak vraagt een tijdsinvestering op een eerder moment. Je begint met bellen en dat zijn best veel telefoontjes. Maar daardoor voorkom je in veel gevallen dat een zaak behandeld moet worden door een bezwaaradviescommissie en in een aantal gevallen dat een beroepsprocedure volgt.” Door ‘even te bellen’ laat de ambtenaar bovendien zien dat hij zich wil inleven in de situatie van de desbetreffende burger, een belangrijk aandachtspunt in het jaarverslag 2012 van de Nationale Ombudsman. (Zie ook het desbetreffende artikel in deze Nieuwsbrief.)



Best lastig

Na vijf jaar is veel in gang gezet, en toch 'zijn we nog maar net begonnen', meent Van der Velden. "De aanpak lijkt eenvoudig, maar is best lastig uit te voeren. Het raakt de hele organisatie en vraagt om aanpassing van de werkprocessen en betrokkenheid van het management." Inmiddels doen driehonderd pilotdeelnemers mee aan het project. "Daarvan is het nog maar vijf organisaties gelukt om het project echt te verbreden en te verankeren in de organisatie." Het einddoel van het project is dat informele interventies standaard deel uitmaken van besluitvormingsprocedures en van de wijze waarop overheidsorganen klachten en bezwaren behandelen.

Lustrumcongres

Het project vierde op 25 september het vijfjarig bestaan met een succesvol lustrumcongres. In Den Haag hadden zich ongeveer zeshonderd bestuurders en wetenschappers verzameld om te luisteren naar inspirerende speeches van Michiel Scheltema, Alex Brenninkmeijer, Jeremy Millard en Bert Marseille. 's Middags gingen alle deelnemers aan de slag in achttien masterclasses. Tijdens het congres is de nieuwe handreiking van de ministers van Binnenlandse Zaken en Veiligheid en Justitie gepresenteerd. Van der Velden: "De praktische handvatten die deze handreiking biedt, helpt overheden meer informele interventies in te zetten."

Hulp van kenniscentrum

Het Kennis- en Informatiecentrum Prettig Contact met de Overheid ondersteunt ambtenaren bij het toepassen en verder ontwikkelen van de informele aanpak. Er is een digitaal platform waar zij kennis kunnen uitwisselen. Op de website staan ook alle pioniersprojecten en meer handige instrumenten.

Meer informatie

- De website van Prettig Contact met de Overheid: www.prettigcontactmetdeoverheid.nl
- Voorbeelden op: goedopgelost.overheid.nl
- Uitgebreid verslag van het lustrumcongres: www.prettigcontactmetdeoverheid.nl/nieuws

Terug naar boven

"Niet moeilijker maken dan het al is"

Burgemeester Wilma Delissen van de gemeente Peel en Maas is sinds 2012 regionaal ambassadeur van het programma Beter en Concreter voor de provincie Limburg. Zij neemt haar rol heel serieus. "Als oud-ondernemer weet ik dat je ontzettend kunt lijden onder regeldruk."

'In plaats van minder regels komen er gewoon vele nieuwe bij. We blijven als ambassadeurs voor minder regels strijden! 1 weg, 3 terug, pff.' Dat twitterde de burgemeester onlangs nog over de verhoging van de minimumleeftijd voor het verkopen van tabak. Het laat zien dat het Delissen menens is. "Ik worstel met de belasting die burgers en bedrijven ondervinden van alle regels en wetten. Er zit wat dat betreft een groot verschil tussen wetten maken en wáármaken."

Eigen verantwoordelijkheid

Delissen legt uit waarom ze regionaal ambassadeur is geworden: "Ik wil bijdragen aan de zoektocht naar inventieve oplossingen om de regeldruk te verminderen. Juist in deze moeilijke economische tijden is het belangrijk dat onnodige regels en procedures zoveel mogelijk worden beperkt." Als 'slecht' voorbeeld noemt ze de nieuwe Drank- en Horecawet, waarbij de leeftijdsgrens in de horeca is verhoogd van 16 naar 18 jaar. "Driekwart van de gemeenten vindt het lastig deze regels te handhaven. Ik zeg dan: geef de horeca het vertrouwen en laat ze het zelf oplossen. Er is niks mis met eigen verantwoordelijkheid."



In gesprek

Niet alleen in de horeca, maar bijvoorbeeld ook in de zorg zijn onnodige regels burgemeester Delissen een doorn in het oog. "Nu hebben nog veel organisaties te maken met zogenaamd gestapeld toezicht. Verschillende toezichthouders komen op bezoek en organisaties moeten keer op keer hetzelfde verhaal vertellen. Dat kost veel tijd en creëert bovendien schijnveiligheid. Dat moet anders." De oplossing is volgens het burgerlijk hoofd even simpel als doeltreffend. "Praten. We moeten met elkaar in gesprek. Ikzelf organiseer bijeenkomsten voor beleidsmakers- en uitvoerders. Door wisselwerking te stimuleren, hoeven we niet meer zo te laveren tussen wet en praktijk."

Ja, mits...

In haar eigen gemeente Peel en Maas ontvangt Delissen al veel enthousiaste reacties van burgers en ondernemers. "Het 'ja, mits' principe dragen wij hoog in het vaandel. We willen het onze burgers en bedrijven niet moeilijker maken dan het al is en leggen ze zo min mogelijk randvoorwaarden op. En met succes. Vorige week kregen we te horen dat we als derde zijn geëindigd in de race om MKB-vriendelijkste gemeente in Limburg. Ik ben daar best trots op."

Meer informatie

Lees meer over het programma Beter en Concreter en over de andere regeldrukambassadeurs op de website van de VNG: www.vng.nl/goederegels

[Terug naar boven](#)

Slotconferentie Subsidie Zonder Moeite

Tachtig gemeenten zijn eind 2012 begonnen met het verbeteren van hun subsidieproces binnen het programma Subsidie Zonder Moeite. Op maandag 2 december vindt in Driebergen de slotconferentie plaats van dit programma. Op deze dag komen vragen aan bod als: hoe richt je het subsidieproces LEAN in? En hoe kun je met subsidies sturen op maatschappelijke effecten? Benieuwd naar het antwoord? Kom dan ook naar de slotconferentie.



Subsidie Zonder Moeite is onderdeel van Beter en Concreter, een programma van de ministeries van BZK en EZ en de VNG voor het aanpakken van regeldruk. Gemeenten die meedoen aan Subsidie Zonder Moeite richten zich op het optimaliseren van het subsidieproces, onder meer door ervaringen uit te wisselen via werkbijeenkomsten.

Goede voorbeelden uitwisselen

Binnen het programma hebben gemeenten hun eigen ontwikkelplan voor subsidiebeleid gemaakt en uitgevoerd. Net als het programma zal de slotconferentie in het teken staan van het uitwisselen van goede voorbeelden.

Daarnaast worden de resultaten gepresenteerd van themabijeenkomsten:

- Sturen op maatschappelijke effecten
- Ketensamenwerking
- LEAN-inrichting en digitalisering subsidieproces
- Subsidiëren of aanbesteden

Meer informatie en aanmelden

Heeft u veel te maken met subsidies? En wilt u zien hoe andere gemeenten dit proces aanpakken? Kom dan naar de slotconferentie!

Datum en tijd: maandag 2 december, van 12:00- 17:00 uur

Locatie: Landgoed de Horst, Driebergen

Aanmelden: stuur een e-mail naar

l.vanoort@partnersenpropper.nl

Meer informatie: subsidiezondermoeite.pleio.nl

[Terug naar boven](#)

Verzamelbrief Regeldruk naar de Kamer

Het kabinet heeft op 12 september de 'Verzamelbrief Regeldruk' naar de Tweede Kamer gestuurd. Hierin staat onder andere op welke manier de rijksoverheid werkt aan het tegengaan van onnodige regels voor burgers, professionals en bedrijven.

In de brief geeft het kabinet een toelichting op een aantal onderdelen van het programma Regeldruk. Ook geeft het kabinet aan wat er gebeurt met adviezen van bijvoorbeeld Actal, het adviescollege toetsing regeldruk. Naast de adviezen van Actal gaat het kabinet onder meer in op het onderzoek 'lastenluwe implementatie van EU-regelgeving'. Daarnaast is er aandacht voor verbeteringen van het wetgevingsproces over regeldruk.

Meedenken en maatwerk

Een van de maatregelen die het kabinet aankondigt is dat de overheid meer gebruik gaat maken van internetconsultatie. Zo denken burgers, bedrijven en instellingen mee over beleid en kunnen zij suggesties doen voor de kwaliteit en uitvoerbaarheid van een wet of regel. Verder gaat de brief in op de maatwerkaanpak in sectoren waar de regeldruk hoog is. Daarbij pakt de overheid niet alleen informatieverplichtingen in de wet- en regelgeving aan, maar ook te veel regeldruk in de uitvoering en bij het toezicht.

Meer vertrouwen en betere dienstverlening

Het kabinet gaat bij het toezicht op bedrijven vaker de vertrouwensbenadering toepassen. Dit betekent minder toezicht op bedrijven die het proces van risicobeheersing op orde hebben. Het toezicht verschuift naar slecht presterende bedrijven.

Verder wordt de digitale dienstverlening van de overheid versterkt. Zo zijn overheidsorganisaties in de toekomst verplicht om digitale berichten te accepteren, gaan gemeenten het gebruik van elektronische formulieren bevorderen en moeten alle overheidsorganisaties voor de uitvoering van hun publieke taken gebruikmaken van gegevens uit de basisregistraties.

Europese regelgeving

Regeldruk bestaat niet alleen op nationaal, maar ook op Europees niveau. Het kabinet heeft dan ook bij de Europese Commissie aandacht gevraagd voor knellende EU-regelgeving. Ook doet het kabinet tien voorstellen om die knellende regelgeving te verminderen. De EU heeft hiervan inmiddels vier punten opgepakt. Tot slot geeft het kabinet in de brief aan door te gaan met de lastenluwe invoering van EU-regelgeving, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken.

Meer informatie

Lees de [Verzamelbrief Regeldruk](#) op de website van de rijksoverheid.

[Terug naar boven](#)



Naar een meer begrijpelijke overheid

Het kabinet heeft in een brief aan de Tweede Kamer acties aangekondigd om de relatie tussen de overheid en burgers te verbeteren. Dit in reactie op 'Mijn onbegrijpelijke overheid', het jaarverslag 2012 van de Nationale ombudsman. De ombudsman concludeert dat de overheid nog te ingewikkeld werkt, zeker voor mensen die het meest afhankelijk zijn. De acties in de brief gaan nog van start of zijn inmiddels al ingezet.

Basis voor het jaarverslag van de ombudsman was onder meer een enquête onder bijna 2.000 intermediairs die regelmatig contact hebben met de overheid, bijvoorbeeld advocaten of schuldhulpverleners. Zij vinden de wetgeving en overheidssystemen soms te complex, klagen over de bureaucratie en zien weleens een gebrek aan empathie en maatwerk bij overheidsinstanties.

Gesprekken over oorzaak



Om een goede reactie te formuleren is het ministerie van BZK in gesprek gegaan met diverse professionals die in hun dagelijks werk te maken hebben met de vraagstukken uit het jaarverslag. De gesprekken gingen onder meer over onderliggende mechanismen die leiden tot complexiteit, over de kloof tussen beleid en uitvoering en over mogelijkheden om het contact tussen overheid en burgers te verbeteren.

Acties aangekondigd

In de reactie noemt het kabinet enkele acties die het gaat uitvoeren, of die inmiddels al gestart zijn:

- Actieve openbaarmaking van formele uitvoeringstoetsen van uitvoeringsorganisaties bij nieuwe wetgeving, binnen de kaders van de Wob. Door deze transparantie worden maatregelen van de overheid begrijpelijker. Het opzetten van een overleg tussen de zogenaamde 'X-teams'. Dit zijn speciale teams met daarin verschillende uitvoeringsorganisaties die kunnen helpen wanneer burgers vastlopen binnen een organisatie.
- Maatwerk aanpak schuldhulpverlening; SZW en BZK werken aan regeldrukvermindering bij schuldhulpverlening.
- Met de pilot 'sturing op prestatie-indicatoren' van BZK en KING wordt de dienstverlening verbeterd door openbaar gemaakte servicenormen.
- De pilot 'warme frontoffice' waarbij de gemeente als regisseur optreedt bij diverse grote uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid om zo te bemiddelen tussen burgers (die vastlopen in de verschillende procedures) en overheidsdiensten.
- De pilot 'derde generatie klantonderzoek' voor het vergroten van het inlevingsvermogen van publieke organisaties in de behoeften van klanten.

De hiervoor genoemde acties en voornemens sluiten aan bij de aanbevelingen van de Nationale ombudsman en leiden tot een verdere verbetering van het openbaar bestuur en de dienstverlening naar de burger.

Meer informatie

- Kamerbrief kabinetsreactie op jaarverslag Nationale Ombudsman op rijksoverheid.nl
- Jaaverslag Nationale Ombudsman op nationaleombudsman.nl

[Terug naar boven](#)

Uitgelicht: GoedOpgelost!

Goed Opgelost! krijgt 'slimmere' indeling

De goede voorbeelden van slimmer werken worden op de website van Goed Opgelost! opnieuw en nóg logischer ingedeeld. Gemeenten hebben al veel gedaan aan betere dienstverlening. Nu moeten zij vanwege de naderende decentralisaties hun dienstverlening op zorg, welzijn, werk, inkomen en jeugd & gezin opnieuw vormgeven. Een goed moment voor een herindeling van de goede voorbeelden op Goed Opgelost!

Een korte tocht langs gemeentelijke sites leert dat alle combinaties van domeinen en leefgebieden voorkomen. Wij kiezen vooralsnog voor de indeling zoals u [hier](#) kunt vinden. De komende maanden werken we hier nog verder aan. Heeft u een voorstel voor een effectievere indeling? Mail dan naar Aty de Groot, projectleider Goed Opgelost!: aty.groot@minbzk.nl.

Slim gebruik open data

Gemeente Zoetermeer maakt slim gebruik van openbare en herbruikbare overheidsgegevens (open data). Tot voor kort besteedde de gemeente tijd en geld aan het maken van een papieren Wegwijzer Onderwijs, waarmee ouders een school voor hun kinderen konden kiezen. Dankzij het gebruik van open data van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) kunnen de inwoners van Zoetermeer via zoetermeer.nl hun schoolkeuze maken. Lees verder: goedopgelost.overheid.nl

Goed voorbeeld?



Goed!
Opgelost!

Heeft u een voorbeeld van hoe u de dienstverlening in het sociale domein heeft verbeterd? Bijvoorbeeld omdat u processen heeft veranderd, informatie deelt of het digitaal aanvragen van voorzieningen mogelijk heeft gemaakt? Stuur dan uw voorbeeld naar [Aty de Groot](#), projectleider **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.



Op [rijksoverheid.nl](#) onder de tab [documenten en publicaties](#) vindt u de nieuwsbrieven van afgelopen maanden. Heeft u nog geen abonnement? 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.