

in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Last van de overheid 5

Vijfde rapportage over de meldingen

H.D. Albeda

F.A.W.M. van der Meijden

"Mijn gehandicaptenparkeerkaart is onlangs verlopen. Ik bezit deze kaart (met verlengingen) sedert 1975 toen mijn linkerbeen werd geamputeerd. Inmiddels is ook mijn rechterbeen geamputeerd. Ik maak gebruik van een rolstoel. Mijn gemeente wil mijn verlopen parkeerkaart na 16 jaar alleen verlengen wanneer ik mij a 80 EURO opnieuw laat keuren door een GGD-arts."

Ver 1.0

juni 2007

Hein Albeda

Frank van der Meijden

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	4
Leeswijzer.....	5
1. Meldingen over regels en uitvoering	6
Meer aandacht voor uitvoering dan voor regels.....	6
2. Last van de overheid	9
Beschrijving van de meldingen naar soort	10
Ministeries en soorten meldingen	15
Meldingen naar doelgroep (gezin, ouderen, handicap, uitkering).....	16
3. Belastingdienst en UWV.....	20
Belastingdienst: niet aanspreekbaar bij problemen	21
UWV: werkprocessen niet op orde en zwakke schakel in de keten.....	23
4. Logica van organisatie versus logica van burgers	25
Wij maakten een fout, u lost het op	25
"U kunt zich niet inschrijven" èn "waarom heeft u zich zo laat ingeschreven"	25
U hebt wel een paspoort en wij de documenten, maar wilt u bewijzen dat u geboren bent?	25
Ja, u heeft een Nederlands paspoort, maar wilt u bewijzen dat u Nederlander bent?	26
U dient zich aan de termijnen te houden, wij niet.	26
Iedereen kan wel zeggen dat hij geen benen heeft	27
Hoe kunt u onze communicatie bij scholen gemist hebben?	27
Wie het snapt mag het zeggen	27
De logica van de organisatie achterhalen	28
5. Tips van burgers	32
Beter gebruik van geleverde gegevens, minder controles en betere communicatie	32
Niet alles te rubriceren	33
Vervolg geven aan tips en klachten	34
6. Epiloog	35
Maatwerk waar nodig, massaproductie waar mogelijk	35
Ruimte voor de actieve samenleving om regels te voorkomen	37
Burgers sterker maken	37
Bijlage 1 Meldingen over niet-administratieve lasten of bedrijven	39
Bijlage 2 Omschrijving van de gekozen trefwoorden	40
Bijlage 3 Overzicht van figuren en tabellen	41

Samenvatting

Het kabinet wil weten welke administratieve lasten bij burgers ergernis geven. Daarom is een meldpunt ingericht. Dit is de vijfde rapportage over de binnengekomen meldingen. Er kwamen in de periode augustus 2006 tot half maart 2007 537 meldingen binnen. De meeste daarvan (310) gingen over lasten voor burgers, sommige over administratieve lasten voor bedrijven en de rest over andere problemen dan administratieve lasten.

De problemen waar men over schrijft

In de meldingen is vooral ergernis over manier waarop instanties de regels uitvoeren (en niet zozeer de regels zelf. De melders vinden dat ze te lang moeten wachten, te vaak dezelfde gegevens moeten aanleveren en onduidelijke formulieren treffen. Vaak was in meldingen sprake van een combinatie van problemen. In 36% van de meldingen was naast andere ergernissen de lange wachttijd aan de orde. In 31% van de gevallen onder andere het meermalen aanleveren van gegevens. In 25% van de gevallen was er een melding over te lange of onduidelijke formulieren.

Melders schrijven het meest over problemen met de gemeente, de Belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen. Op basis van het aantal contacten dat mensen hebben met deze organisaties scoren vooral de Belastingdienst en de UWV meer meldingen dan verwacht. Bij de Belastingdienst zijn de meldingen sinds de start van lastvandeoverheid.nl in 2004 steeds verder toegenomen.

De terreinen die de meeste meldingen opleveren zijn die van de ministeries van Financiën en van Binnenlandse Zaken. Daarna volgt Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Mensen ergeren zich aan de logica van organisaties, waarin zij zich niet herkennen. Zij menen dat organisaties teveel uitgaan van hun eigen logica. Daardoor zien deze niet dat mensen zonder uitkering wel geld moeten opbrengen voor de huur, de kinderopvang en andere zaken. Ook zien de organisaties niet dat gegevens reeds bij de overheid bekend zijn, maar toch, soms jaarlijks, opnieuw gevraagd worden.

Het team van lastvandeoverheid gaf meldingen ook door aan de betreffende organisaties. In sommige gevallen werd daardoor een probleem direct opgelost. In andere gevallen is nog niet te zien of de melding heeft geleid tot verbetering. Vaker dan bij andere organisaties valt het op dat gemeenten snel een oplossing vinden. Het beeld is dat gemeenten meer doen om klachten alsnog snel op te lossen en de bureaucratie niet de overhand te laten krijgen.

Koppeling van bestanden, minder controles en betere communicatie zijn oplossingen

Een kwart van de melders geeft aan hoe de overheid het beter kan doen. Mensen menen dat controle minder vaak nodig is dan de overheid denkt. Daarover gaat 20% van de tips. Ook willen mensen dat de overheid de gegevens waarover zij beschikt beter gebruikt. Door koppeling van gegevensbestanden kan bureaucratie voorkomen worden. 12% van de tips ligt in deze richting. Verder geeft 11% de tip om met betere communicatie ergernis te voorkomen.

Inleiding

Er is meer en meer ergernis over de bureaucratie: een overheid die soms langzaam werkt, mensen vraagt om informatie die zij al denken te hebben geleverd, of instellingen die langs elkaar werken. De site lastvandeoverheid.nl verzamelt meldingen met als doel het beleid om de administratieve lasten te verminderen te kunnen bijstellen of versterken.

Hein Albeda Advies maakte deze inventarisatie op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De rapportage is een onderdeel van een serie van rapportages over meldingen over administratieve overlast van burgers. De rapportages zijn te vinden op de site www.lastvandeoverheid.nl.

Definitie Administratieve lasten voor burgers

Onder administratieve lasten voor burgers verstaat het Plan van Aanpak Administratieve lasten voor burgers¹: de hoeveelheid tijd die het burgers kost om informatie te verzamelen, te bewaren en aan de overheid te verstrekken.

Officiëler gezegd: *“de uren voor burgers om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving van de overheid. Het gaat daarbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten. De administratieve lasten hebben betrekking op het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie.”* (minister De Graaf (BZK) in de brief van 1 juni 2004 aan de Tweede Kamer).

Thema's die buiten de definitie van administratieve lasten vallen zijn:

1. Kwaliteit van dienstverlening door de overheid in de zin van doorlooptijden, bereikbaarheid, transparantie en bejegening.
2. Lasten voor de uitvoering; kosten aan de kant van de overheid met betrekking tot het behandelen van aangeleverde informatie door burgers.
3. Niet verplichte contactmomenten; contacten tussen burgers en de overheid waar geen wettelijke informatieverplichting aan ten grondslag ligt.

Opvallend is dat de in deze serie meldingen meest genoemde klacht, de lange doorlooptijd om een beslissing te nemen, officieel geen administratieve last is. Het duurt veel mensen allemaal te lang. Overigens is dit een last die wel serieus genomen wordt door de overheid en de politiek.

Administratieve pijn

Omdat de pijn van burgers wat anders kan liggen of net buiten de definitie kan vallen, proberen we de term administratieve lasten breed op te pakken. Het zou anders bureaucratisch overkomen om burgers eerst op te roepen lasten te melden en dan te zeggen dat de burger zich niet aan de definitie houdt. Daarom geven we ook meldingen weer over lange wachttijden. Burgers interpreteren dat als een vorm van bureaucratie, als een administratieve last. Klachten over bureaucratie voor bedrijven zijn overgedragen aan het team dat over administratieve lasten voor ondernemers gaat. Ze zijn verder niet in deze rapportage opgenomen. Klachten over politieke besluiten vallen buiten de rapportage.

¹ Onder burgers verstaat de minister in dit plan van aanpak: “Alle natuurlijke personen met een inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie (GBA), alsmede EU- of EER-onderdanen die in Nederland verblijven”.

Leeswijzer

In deze publicatie gaan we eerst in hoofdstuk 1 in op de soort meldingen en de terreinen die in de meldingen genoemd zijn. In hoofdstuk 2 beschrijven we het soort meldingen preciezer en geven we voorbeelden. Daarbij gebruiken we zoveel mogelijk de tekst zoals de melders deze leverden. In hoofdstuk 3 gaan we in op de problemen die mensen ondervinden met de Belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV). In hoofdstuk 4 geven we iets weer van de confrontatie tussen de logica van de organisatie en die van het individu. Hoofdstuk 5 beschrijft de tips die de melders gaven. In een laatste hoofdstuk geven we een aantal gedachten mee om de administratieve lasten verder terug te dringen. Dit betreft niet concrete tips, maar een meer algemene inzet om de burger centraal te stellen in plaats van de regels.

Last en profijt van de overheid

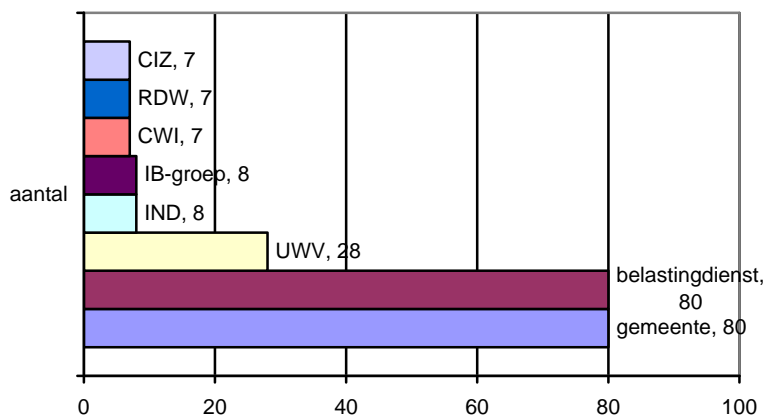
Deze publicatie gaat in op meldingen over administratieve lasten. Dit wil niet zeggen dat de voorzieningen die de overheid wil bieden niet gewaardeerd worden. Integendeel. Er zijn mensen die expliciet melden dat ze diverse voorzieningen van de overheid juist zeer waarderen. Het is echter niet de focus van deze publicatie.

1. Meldingen over regels en uitvoering

In de periode van augustus 2006 tot half maart 2007 kwamen 537 meldingen binnen. 310 van deze meldingen betroffen administratieve lasten van burgers. Van de 537 meldingen waren er ook die gingen over administratieve lasten van bedrijven, zorgen over de democratie en de moeilijke positie van mensen met een uitkering. Dit waren 229 meldingen. In bijlage 1 geven we een beeld van deze meldingen.

Meer aandacht voor uitvoering dan voor regels

Lang wachten, teveel gegevens aanleveren en te onduidelijke formulieren zijn de klachten die uit de meldingen naar voren komen. Het gaat echter lang niet altijd over de regels die vastgelegd zijn in wetten en maatregelen van bestuur. Vaak gaat het om een manier van uitvoering, die veel burgers verbaast en ergert. Zij melden dat de organisatie helemaal niet zo bureaucratisch zou hoeven werken in hun ogen. De organisaties die genoemd worden zijn vooral gemeenten, de belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV). In onderstaande figuur geven we weer welke organisaties genoemd worden. Lang niet altijd is duidelijk om welke organisatie het precies gaat, maar meestal is de organisatie wel te traceren.



Figuur 1: Meldingen naar organisatie

In het onderzoek van Ecorys/NEI² naar de regeldruk voor burgers komt naar voren dat de gemeente 42,5% van de contactmomenten van de overheid met burgers voor haar rekening neemt. Gemeenten nemen in dit onderzoek 26% van de meldingen voor hun rekening. Gemeenten zijn dus veel genoemd, maar minder vaak dan verwacht mocht worden op basis van het aantal contacten. Dat betreft overigens zeer verschillende contacten: de verstrekking van het paspoort, het afgeven van een bouwvergunning, inspraakprocedures en bijstandsuitkeringen.

² F van Zutphen e.a. "Regeldruk voor burgers" Ecorys-NEI Rotterdam 2005 p28
De regeldruk wordt inzichtelijk gemaakt door te kijken naar het aantal contactmomenten tussen burger en overheid.

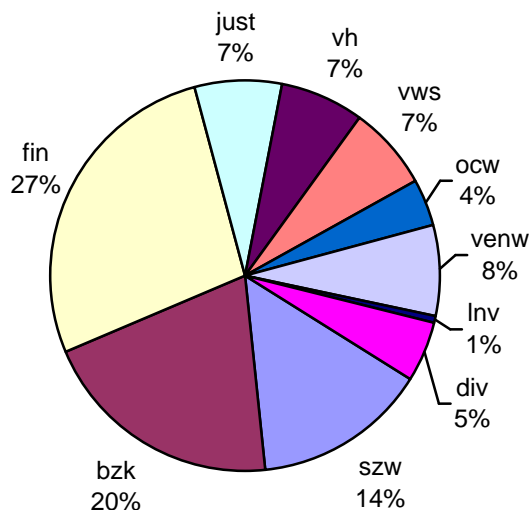
In deze serie meldingen is vooral de Belastingdienst de organisatie die veel meldingen veroorzaakt. Van de meldingen ging 26% over de Belastingdienst. Kijken we naar het aandeel dat de belastingdienst inneemt onder uitvoeringsorganisaties, dan komt het percentage op 46%.

De Belastingdienst is slechter gaan presteren in de tijd dat het meldpunt actief is. In de eerste twee rapportages scoorde de Belastingdienst beter dan verwacht mocht worden op basis van het aantal contacten, in de vorige twee scoorde de Belastingdienst slechter. Ook de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV) veroorzaakt veel meldingen. Er zijn meer meldingen (9,1%) dan verwacht mocht worden op basis van het aantal contacten (7,5%). Dit percentage fluctueert.

Naast de gemeenten zijn vooral de Informatiebeheergroep (IB-groep) en de Sociale Verzekeringsbank ondervertegenwoordigd in de meldingen. Verwacht mocht worden dat 7,2% van de meldingen over de IB-groep ging, dat was slechts 2,6%. De Sociale Verzekeringsbank heeft 2,9% van de contacten, maar veroorzaakte 0,3% van de meldingen. Zij zitten dus op de goede weg.

Beleidssterrein Financiën oververtegenwoordigd

Het gebied financiën is oververtegenwoordigd. Dit komt vooral door klachten over de uitvoering door de belastingdienst. Deze zouden deels op het terrein van andere departementen geplaatst kunnen worden: de zorgtoeslag en de kinderopvangtoeslag bij VWS, de huurtoeslag bij Volkshuisvesting. Het betreft echter zo duidelijk de uitvoering door de Belastingdienst, dat we de klachten aan het beleidssterrein Financiën hebben toegerekend. Dit met de kanttekening dat VWS en VROM wel verantwoordelijk zijn voor de ingewikkeldheid van de regelgeving voor de toeslagen.



Figuur 2: Verdeling van meldingen naar beleidssterrein

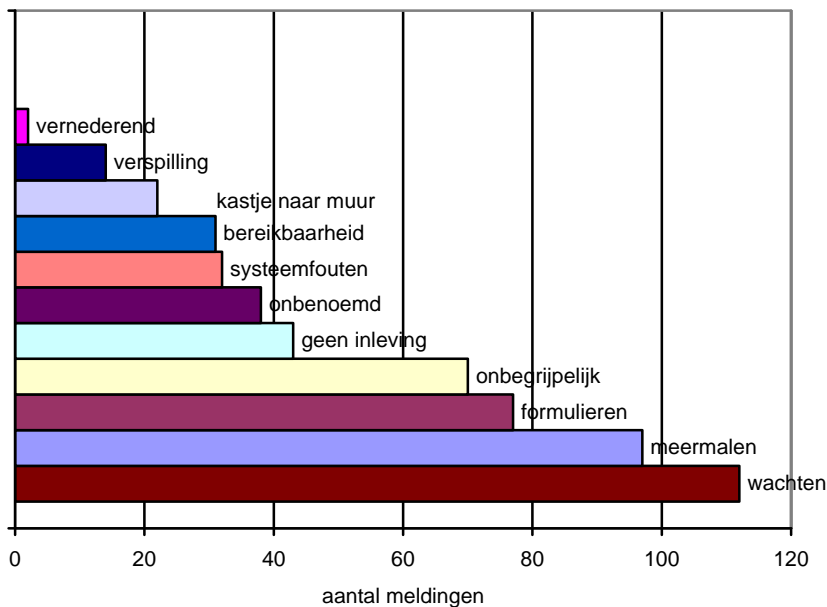
Ook het terrein Sociale Zaken en Werkgelegenheid is ruim vertegenwoordigd. De ruime vertegenwoordiging van BZK komt doordat we meldingen over gemeenten aan het terrein van BZK hebben gerekend, met uitzondering van de bouwvergunningen (Volkshuisvesting). De gemeenten hebben wel veel gemeentelijke beleidsvrijheid, ook bij bouwvergunningen.

2. Last van de overheid

Het begrip administratieve lasten is een begrip uit de professionele wereld. Mensen zullen zelf eerder zeggen dat ze last hebben van de traagheid van de overheid of de stroperigheid of de bureaucratie. Elke klacht is anders en toch hebben veel klachten gemeenschappelijke noemers. Om greep te krijgen op de meldingen hebben we ze ingedeeld in categorieën, dezelfde als in de eerdere rapportages:

- Meermalen dezelfde gegevens aanleveren (door de invuller) en dubbel werk
- Wachten (aan de telefoon, op nadere informatie, op een uitspraak)
- Formulieren invullen (deze exercitie kost tijd en roept soms ergernis op)
- Onbegrijpelijke teksten en formulieren
- Slechte bereikbaarheid (telefonisch en fysiek)
- Registratiefouten in het systeem die moeilijk te herstellen zijn
- Van het kastje naar de muur gestuurd worden
- Gebrek aan inleving
- Verspilling (door overbodige handelingen)

In onderstaande grafiek staan de aspecten weergegeven. Voor het lezen van de grafiek is van belang dat een melding in meerdere categorieën tegelijk kon komen. Iemand die klaagde over (1) onbegrijpelijke teksten bij (2) irritante formulieren die (3) traag behandeld werden scoorde met een melding in drie categorieën.



Figuur 3: Aard van de meldingen

Beschrijving van de meldingen naar soort

Hieronder beschrijven we de aard van de meldingen die bij de diverse categorieën binnenkwamen. De meeste meldingen kwamen over wachten, meermalen gegevens inleveren en formulieren.

Wachten (112)

We kennen het uit eerdere rapportages burgers die zich beklagen over het moeten wachten op of bij de overheid. Bekende verhalen over fysieke wachttijd in wachtkamers, maar ook het traag beantwoorden van brieven, het overschrijden van termijnen enz.

“Op 26 januari 2006 heb ik bij de Dienst Belastingen van de gemeente Amsterdam bezwaar aangetekend tegen de waardebeschikking van mijn woning. Op 20 oktober heb ik een bericht ontvangen dat het bezwaarschrift niet binnen de termijn van 6 maanden is afgehandeld. Er wordt naar gestreefd op korte termijn de afhandeling af te ronden. Tot op heden geen enkel bericht.”

Opvallend in de nu onderzochte meldingen waren die over het wachten op geld. Mensen hebben recht op een uitkering (WW, bijstand enz.) De overheid lijkt nogal eens de tijd te nemen om de rechtmatigheid te onderzoeken. Ondertussen krijgt de aanvrager een eenmalig voorschot dat veelal onvoldoende is om de huur van één maand te betalen. De aanvrager moet maar zien hoe hij die periode financieel weet te overbruggen. Vreemd gedrag van een overheid die zich aan de andere kant zoveel zorgen maakt om de schuldenproblematiek. Ruim een kwart van de meldingen betrof de klacht dat men in de financiële problemen kwam door de traagheid.

“Ik heb over de eerste maand waarin ik werkloos werd (per 1 september 2006) geen WW-uitkering van het UUV ontvangen, niettegenstaande ik mijn aanstaand ontslag ruim tevoren bij het CWI had gemeld. Nadat ik mijn zaak bij de Ombudsman aanhangig heb gemaakt, kreeg ik van meneer H. op 11 oktober een voorschot van 197 euro overgemaakt. Intussen heb ik van vrienden geld geleend om de vaste lasten (huur, energiekosten, ziektekosten, verzekering) van september te kunnen betalen.”

“In de gemeente B. wordt er bij een aanvraag voor een daklozenuitkering (90 in de week) eerst een intake gesprek gehouden. Op het moment dat men een aanvraag in wil dienen krijgt men een formulier mee. Daarbij wordt aangegeven dat de dakloze dat mee moet nemen naar het gesprek dat een week tot 10 dagen later plaats vindt. Men kan niet ter plekke het formulier invullen en indienen. Het wordt systematisch bij alle loketten geweigerd. Daar de uitkering pas ingaat vanaf datum aanvraag wordt op deze manier iedere aanvrager voor een daklozenuitkering minimaal een hele week uitkering 'gekort'. Dit daar de datum van het (latere) intake gesprek de datum van aanvraag is.”

De Nationale Ombudsman heeft meerdere keren gewezen op deze praktijk.

Van een geheel andere orde zijn de problemen waarin burgers kunnen komen als zij geld aan de overheid moeten terugbetalen. Vaak hebben burgers het gevoel dat het dan aan inleving ontbreekt. Voor ons als rapporteurs is het onmogelijk om de feitelijke situatie te beoordelen. Daar gaat het in dit kader ook niet om. Waar het om draait is de communicatie met de burger.

De volgende melder kreeg een brief dat hij 1 jaar huursubsidie moet terug betalen terwijl hij daar, naar eigen zeggen, wel recht op had. Hij zat in een schuldsaneringstraject. *“Toen bleek plotseling het hoofd Maatschappelijk werk, dhr Richard V..., spoorloos bleek. Ook de GSD wist niet waar en wat er was gebeurd. Alleen kon mij meedelen dat dhr. V... was vertrokken met een aantal dossiers, waaronder helaas de mijne. We hebben toen zo goed als mogelijk de schade proberen te verhelpen. Maar toch word ik nu achtervolgd met oude problemen waarvan geen papier meer*

*is terug te vinden bij het de nu geheten DWI. Ik kom geen stap verder en mag nu een betalingsregeling treffen. Ik wil en hoeft niet te betalen maar er is niets meer te achterhalen."*³

De overheid heeft zo zijn regels en kan natuurlijk fouten maken. De burger die daarvan het slachtoffer wordt, moet maar zien hoe hij het oplost. Zo kregen wij ook klachten van mensen die teveel uitbetaald kregen en dat later moesten terugbetalen. Dat bedrag loopt op als de overheid laat reageert:

"Nu wil de belastingdienst dat ik 500,- per maand terugbetaal. Ik zit nu in acute geldnood. Ik heb wederom om een gesprek moeten vragen om dit alles te kunnen veranderen. "

Meermalen gegevens aanleveren en dubbel werk (97)

Het blijft een belangrijke bron van ergernis: het meermalen aanleveren van (al bekende) gegevens. De overheid zou de burger enorm helpen wanneer ze wat beter gebruik zou maken van haar eigen bestanden en onderling wat meer zou uitwisselen. De meldingen komen over diverse organisaties: gemeenten, uitvoeringsorganisatie werknemersverzekeringen, zorgverzekeraars, belastingdienst. Of zoals een van de melders schreef: *"Twee keer dezelfde informatie aan de overheid: dat kan anders!"*

De eerste melder heeft COPD (een chronische aandoening van de longen en luchtwegen) en woont op een woonboot op een eiland. In een noodsituatie kon het personeel van de ambulance het moeilijk bereikbare adres niet vinden. Het duurde twee uur voordat de man in het ziekenhuis was. Op advies van de medisch specialist moet hij dus verhuizen. Dan zijn ambtelijke molens nou niet waar je op zit te wachten. Het CWI in Aalsmeer mag de al jaren bekende gegevens over de melder echter niet doorgeven aan het CWI in Amstelveen.

"Dit alles is gewoon te idioot voor woorden. De papieren vliegen je om de oren en even zoveel kopieën moeten gemaakt. Dat is heel fijn als je aan het verhuizen bent (althans mijn vrouw want inmiddels was ik weer opgenomen in het ziekenhuis) en alle papieren in de verhuisdozen zitten. En dan nog de vele bezoeken aan het gemeentehuis. En dat alles voor twee maanden uitkering want op 30 juni ging de AOW in!!"

O ja, natuurlijk moet in Amstelveen alles opnieuw beoordeeld worden. Dus moeten melder en zijn vrouw twee maanden wachten op hun uitkering.

De volgende melder woont sinds zijn vijfde in Nederland. Hij heeft Nederlandse ouders en grootouders. Hij heeft alleen de pech dat hij in het toenmalige British Guyana is geboren. Althans dat blijkt als hij wil gaan trouwen. Dan blijkt plots dat zijn geboortebewijs niet geldig is. Natuurlijk heeft hij al die jaren gewoon een paspoort en een rijbewijs gekregen met de vermelding dat Georgetown zijn geboorteplaats is, maar een huwelijk is dus iets bijzonders.

"De letter van de wet zegt (volgens de Heemstedse ambtenaar) dat ik een acte moet overleggen die recent is gecertificeerd door het ministerie van buitenlandse zaken van het huidige Guyana en door de Nederlandse consul gevestigd in Frans Guyana."

Omdat Guyana niet is aangesloten bij enig legalisatieverdrag "wordt ik door de gemeenteambtenaar het bos ingestuurd met de mededeling dat het wel een half jaar kan duren en misschien ook wel niet lukt. Ik moet alle correspondentie met het buitenland bijhouden om aan te kunnen tonen dat ik het wel geprobeerd heb. Waar gaat dit allemaal om? Het is blijkbaar de letter van de wet om te kunnen trouwen. Maar wat is de geest van de wet? Aan te kunnen tonen

³ Navraag door het team van het Meldpunt lastvandeoverheid leverde overigens op dat de gemeente ermee aan de slag is en dat het dossier niet verdwenen is.

dat ik besta? Dat ik niet met iemand anders getrouwd ben? Dat kan ik toch ook onder ede verklaren? Help!"⁴

Meneer X is genaturaliseerd tot Nederlander, hij heeft zijn twee zoons laten overkomen om een HBO-opleiding te laten volgen. *"Ieder jaar moeten wij dezelfde stapel formulieren aanleveren voor beide zoons. Dat wil zeggen:*

- werkgeversverklaring
- arbeidsovereenkomst
- een verklaring dat de werkgever bij de Belastingdienst bekend is met een BTW nummer
- de laatste drie loonstroken
- soms een uittreksel bevolkingsregister
- soms een kopie van een paspoort

Dat is dus dubbel, voor iedere zoon en ieder jaar. De werkgever weigert thans nog aan deze verzoeken te voldoen."

Deze melder is blijkbaar bekend met de overheid. *"De betreffende gegevens zijn bekend bij de overheid. Ik wijs daarbij op de Polisadministratie van de BD/UWV en de GBA. Beide bronnen zou de IND via Suwinet Inkijk (BKWI) kunnen betrekken."*

De volgende melder is een liefhebber van oldtimers. Hij heeft zes van dergelijke auto's, waarvan er drie stilstaan omdat hij ze nog moet opknappen. De oudste staat al negen jaar stil. *"Ieder jaar moet ik al mijn papieren weer bij elkaar zoeken en naar het postkantoor gaan om de kentekens te schorsen. Ze zijn echter op verschillende momenten geschorst, dus moet ik ook op verschillende datums naar het postkantoor. En natuurlijk kost het ook nog zo'n 22 euro per schorsing. Ik kan begrijpen dat het schorsen nuttig kan zijn voor moderne auto's, maar voor liefhebbers is het een grote ergernis!."* De melder heeft de overheid ook nog een tip: maak een langdurige schorsing - bijvoorbeeld 5 jaar - mogelijk voor auto's ouder dan 15 jaar.

We komen ze niet vaak tegen, klachten over een waterschap, maar deze is toch wel bijzonder. De indiener wil graag digitaal diensten kunnen afnemen, juist om niet meerdere keren dezelfde gegevens te hoeven invullen dat lukt niet. Zijn klacht daarover moet hij tweemaal invullen:

"Sterker nog: ik zie via hun website een mogelijkheid om een klachtenformulier in te vullen. Dat doe ik vervolgens en moet daar gegevens invullen die ik niet uit mijn hoofd weet, maar die zij wel al kunnen weten (bv: perceelcode) en dus opnieuw gegevens die ze al kunnen weten en stuur dat formulier op. Vervolgens krijg ik een mailtje terug: 'wij accepteren geen klachten of vragen via e-mail. U moet dat op het papieren formulier doen'. Geen idee waar ik dat formulier vandaan moet halen en waarom ik net alles in heb zitten vullen."

Dan de melder die parttime chauffeur is van een taxi, een bus en een vrachtwagen. *"Nu moet ik voor iedere discipline een medische keuring ondergaan. Dat is dus 3 x kosten. Ik moet 3 x een bewijs van goed gedrag aanvragen enz. Alles dus 3 x."*

"Ik moet de uitgaven van mijn PGB iedere maand⁵ aan het zorgkantoor in mijn gemeente verantwoorden. Op dat formulier staat precies aan wie (naam + sofa) ik welk bedrag betaald heb. Aan het eind van het jaar moet ik per hulpverlener nogmaals opschrijven wat ik dat jaar aan hem/haar betaald heb. Het zorgkantoor geeft dat door aan de belastingdienst. Dezelfde informatie waarover het Zorgkantoor al beschikt, maar nu anders geordend."

⁴ Na actie van het team Meldpunt lastvandeoverheid is het probleem voor de melder opgelost. Een algemene oplossing wordt momenteel onderzocht.

⁵ Inmiddels is de verantwoordingstermijn in het kader van de lastenvermindering gesteld op twee keer per jaar voor een persoonsgebonden budget boven 5000 euro.

Op de site meldde zich ook een vrijwilliger van Vluchtelingenwerk. Hij wist te melden: *"Asielzoekers en (uiteindelijk) erkende vluchtelingen moeten vaak meerdere keren dezelfde informatie aan de overheid leveren. Elke asielzoeker doet bij de IND zijn verhaal. Dit wordt vastgelegd in een eerste en nader gehoor. Hierin wordt ALTIJD vastgelegd welke familieleden met elkaar zijn meegereisd en wat de relaties zijn. In het GBA worden vaak de familierelaties niet vastgelegd. Als er kinderbijslag wordt aangevraagd doet de SVB onderzoek en zal na enige tijd vaststellen dat er geen familieband is. De familie moet die band zelf aantonen bij de gemeente door het tonen van het eerste en nader gehoor en het afleggen van een verklaring onder ede. In feite wordt dan dus voor de tweede keer hetzelfde vastgelegd."*

Formulieren invullen (77)

Over formulieren blijven burgers klagen. Het zijn er teveel en ze zijn onbegrijpelijk. Het beeld is niet anders dan in vorige rapportages. De ene overheidsinstantie heeft beter op orde dan de andere.

" Voor mijn ouders van ouder dan 80 jaar vraag ik al een paar jaar kwijtschelding aan voor de aanlag van het waterschap Rivierenland. Het formulier wordt elk jaar langer en moeilijker. Onlangs viel weer een brief binnen of we weer kwijtschelding wilden, zo ja, konden we het formulier opvragen. (waarom komt dat formulier niet gelijk mee???) Het formulier is in vergelijking met vorig jaar weer met een aantal vragen uitgebreid. Bijvoorbeeld met de vraag 'hebt u dingen die geld waard zijn?' Nu zijn mijn ouders al jaren ouder dan 65 en krijgen dus al jaren enkel AOW. Die situatie verandert echt niet, ze worden niet opeens jonger dan 65. Het is elk jaar vragen naar de bekende weg. Dat het elk jaar meer en lastiger wordt is de reden om nu te klagen."

Onbegrijpelijk (70)

Soms is het beleid of de handelwijze van de overheid voor de burger volstrekt onbegrijpelijk. Een kritische kijk naar de regelgeving of de standaard antwoordbrief, kan geen kwaad.

Enkele voorbeelden:

"In de gemeente Steenwijkerland moet je voor een vlaggenmast, met koord aan de buitenkant, een milieuvergunning aanvragen!"

Het bewonersoverleg Spoorlijn/Delft wil graag weten wat het Directoraat Generaal Milieubeheer heeft besloten met betrekking de ten hoogste toelaatbare waarde van de geluidsbelasting en omtrent de maatregelen voor het project Delft, Spoorzone Delft. Op 19 maart sturen ze daarom een brief aan het Directoraat. Op 7 november (!!) krijgen ze als antwoord dat dit bekend is gemaakt in de Staatscourant en in het blad "Delft op zondag".

Terecht schrijft de melder in een nieuwe brief aan het Directoraat: *"Het zou zoveel handiger zijn geweest als u een kopie van de bekendmaking en/of een kopie van het besluit had toegevoegd aan uw brief, dan wel een internetadres had vermeld waar deze informatie kan worden verzonden."* Natuurlijk vragen ze een afschrift te sturen van de bekendmaking en het besluit. Wat hen betreft mag het ook per mail.

Geen inleving (43)

Volgens de gehanteerde definitie valt deze categorie meldingen niet onder de administratieve lasten. We nemen ze toch in onze rapportage op omdat een lerende overheid kan zien hoe door regels of gedrag mensen onnodig in problemen komen of gekwetst kunnen worden.

Een vrouw is gescheiden, ze heeft twee kinderen. Bij de scheiding heeft ze met haar ex-partner afgesproken dat de kinderen in wederzijds overleg bij de ene of de andere ouder mogen wonen. Haar dochter woont bij de vader, het zoontje al ruim drie jaar bij haar. Hij heeft nu besloten ook bij de vader te gaan wonen. Dit is gebeurd voor 1 juli. Met als gevolg dat de vrouw de ontvangen kinderkorting en het bedrag voor alleenstaande terug moet betalen. *"Het bedrag dat ik nu terug moet betalen kan ik niet betalen van mijn salaris. Ik heb de belastingdienst al e.e.a. verteld maar zij blijven bij hun standpunt dat in artikel 8.15 van de wet inkomstenbelasting staat vermeld dat gedurende het kalenderjaar meer dan zes maanden een kind bij je moet hebben gewoond. Wat er de voorgaande jaren is geweest is hierbij niet van toepassing. Het wordt tijd dat binnen de Nederlandse wetgeving hier is naar wordt gekeken. Er zijn meerdere gescheiden ouders die hier last van hebben, ik niet alleen."*

Van de volgende melder is de moeder in april overleden. Zij ontving een zorgtoeslag van 34 euro per maand. Er is reeds 10 keer telefonisch contact geweest met de belastingdienst, ook zijn er al 5 schriftelijke reacties gestuurd en heeft de belastingdienst een F-biljet ontvangen. *"Ondanks vele toezeggingen dat er geen zorgtoeslag meer wordt uitbetaald krijgen wij nog steeds maandelijks het verzoeken of de erven van mevr. K...-M., wederom het banknummer willen doorgeven om te toeslag over te maken. Wij voelen ons zeer gekrenkt door het steeds maar weer geconfronteerd moeten worden met post van de belastingdienst."*

Systemfouten (32)

Een aparte categorie meldingen is die over fouten in het systeem. Iemand die verkeerd geregistreerd is moet moeite doen om het weer in orde te krijgen. Dat kost tijd, moeite en geeft ergernis.

"Doordat de aanvraag voor de zorgtoeslag gescand wordt ingelezen is er een foutief bedrag geregistreerd als verzamelinkomen. De medewerker ziet duidelijk het juiste ingevulde bedrag, maar de scanner geeft een ander resultaat. Fout wordt toegegeven, maar niet hersteld. Nu is inmiddels door belastingaangifte het belastbare inkomen inmiddels definitief vastgesteld, op het juiste bedrag. Waarom vindt hier geen koppeling plaats met de inkomensgegevens voor de zorgtoeslag? Wordt uitgezocht .. Nooit antwoord ontvangen, ondanks 4-tal telefonische contacten."

De volgende melder moest teveel ontvangen huursubsidie terugbetalen. Er werd overeengekomen (in 2000) dat hij gedurende drie jaar maandelijks 100 gulden zou terugbetalen. De laatste betaling is gedaan in juni 2003 met een bedrag van 48 euro. Ondanks dat krijgt melder *"tientallen brieven, incasso's, dreigementen met deurwaarders omdat ik 200 euro niet betaald zou hebben (hoe komen ze aan zo'n mooi euro getal?) Ondanks alle brieven van mij, die onbeantwoord blijven, stort de computer met de regelmaat van 5 a 6 dagen een herinnering, aanmaning, dwangverhoging etc. Als ik opbel komt er een juffrouw die letterlijk zegt: de computer kan geen fouten maken. U moet gewoon betalen, dan bent u overal vanaf."*

Van geheel andere aard is de last die burgers ondervinden wanneer het systeem gewoon fout is. Wij kwamen twee aardige voorbeelden tegen.

De eerste melder ging emigreren en wou om die reden de ziektekostenverzekering opzeggen. Dat kan slechts met een uittreksel van de uitschrijving uit het bevolkingsregister. *"Dat uittreksel is pas te verkrijgen na de datum dat je jezelf uitschrijft. Dat betekent dat je op dat moment in het buitenland zit en dus niet meer dat uittreksel op kunt halen. Wat je wel kunt doen: jezelf van te voren uitschrijven maar dan ben met terugwerkende kracht onverzekerd gedurende een aantal dagen."*

Een andere melder wijst er op dat bij het aanvragen van een visum voor de VS je je paspoort achter moet laten. "Dat paspoort wordt de volgende dag aangetekend toegestuurd, maar in de tussentijd ben je je paspoort kwijt. Tegelijkertijd moet je je te allen tijde kunnen legitimeren op straat." Volgens de melder rest slechts het aanschaffen van een identiteitskaart voor die korte periode. De tip die de melder geeft: "Misschien kunnen ze op het consulaat een bewijsje uitschrijven zodat je niet beboet wordt bij een controle."

Slecht bereikbaar (31)

Nog steeds wordt er veel geklaagd over de bereikbaarheid van de overheid.

"Ik probeer de belastingdienst telefonisch te bereiken (OMDAT ZE NIET PER E-MAIL TE BEREIKEN ZIJN ANNO 2006!!!) maar nummer 0800-0543 blijft steken in: 'een ogenblik alstublieft' of 'onze medewerkers zijn allemaal in gesprek, enz.' waarna het GESPREK dat dus nooit heeft plaatsgevonden doodleuk wordt afgebroken na de tekst: 'het GESPREK zal nu worden beëindigd!' Dan bel ik ten einde raad met Postbus 51 en krijg een vrouw aan de lijn die volgens mij als enige taak heeft, het niet serieus nemen van mijn klacht over de onbereikbaarheid van de belastingdienst. Ze zegt, u moet maar een klacht indienen bij de belastingdienst. Wat schiet ik daarmee op?"

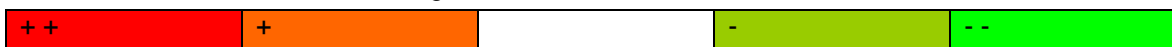
"Afgelopen vrijdag, 8 september 2006, heb ik de IND gebeld om 9.30 uur. Daar stond een antwoordapparaat aan met de mededeling dat door een computerstoring de IND tot 25 april!!! telefonisch onbereikbaar is. Later is dit bandje vervangen met de mededeling tot 11/9. Toen de betreffende werkgever vandaag (12/9) belde, was er geen doorkomen aan."

Ministeries en soorten meldingen

We hebben gekeken naar de aard van de meldingen en het soort fouten. Worden op bepaalde terreinen meer meldingen gedaan over meermalen gegevens opleveren of over wachten? Daarom hebben we de verdeling over het geheel vergeleken met die over de terreinen waarover de meeste meldingen kwamen: Sociale Zaken en Werkgelegenheid (sociale zekerheid), gemeenten (diverse) en Financiën (mn belastingen). Daarbij hebben we deze afgezet tegen het algemene beeld. We hebben ons tot deze terreinen beperkt. Het aantal meldingen op de andere terreinen was geringer, waardoor er sneller vertekening optreedt. Bovendien tekenen deze drie terreinen voor ruim 60% van de meldingen.

In onderstaande tabel geven we het in kleur weer:

Rood geeft aan dat een bepaald soort melding vaker genoemd is, groen dat het betreffende soort melding juist minder vaak voorkomt. De meldingen op een bepaald terrein gaan vaker dan bij de rest van de terreinen over de rood gekleurde onderdelen.



(Veel) meer meldingen dan verwacht < ----- > minder meldingen dan verwacht

	SZW	gemeenten	FIN
Meermalen	-		+
Wachten	+		+++
Formulieren	+		++
Onbegrijpelijk			-
Dubbel werk		--	

	SZW	gemeenten	FIN
Slechte bereikbaarheid	+	-	+++
Systeemfouten		-	++
Van het kastje naar de muur			++
Gebrek aan inleving	++		
Overbodig			++

Figuur 4: Verdeling van meldingen vergeleken

Het is opvallend dat Financiën eerder goed scoorde op de items wachten, formulieren en onbegrijpelijk. In de rapportage van mei 2005 bleek Financiën weinig klachten rond wachten, meermalen gegevens aanleveren en formulieren te geven. De klachten gingen vooral over systeemfouten, slechte bereikbaarheid en van het kastje naar de muur sturen. Nu is het vooral de slechte bereikbaarheid en wachten die er uit springen. De klachten over systeemfouten en van het kastje naar de muur gestuurd worden zijn gebleven. De Belastingdienst is de belangrijkste veroorzaker. Ook de wet identificatie bij financiële dienstverlening leverde klachten op. Dit leverde veel klachten op over overbodige regels.

De gemeenten leveren wel veel meldingen op, maar zoals eerder gezegd zijn het er minder dan op grond van het aantal burgercontacten verwacht mocht worden. De klachten wijken niet noemenswaardig af van de andere klachten. Relatief leveren de gemeenten weinig klachten over dubbel werken, slechte bereikbaarheid en systeemfouten. De gemeente leverde relatief veel klachten op waarbij niet duidelijk werd wat precies het probleem was (onbenoemd). Gesteld kan worden dat het gemeenteloket gewoon goed scoort, ook al heeft de gemeente een zeer diverse hoeveelheid taken.

Op het terrein van Sociale Zaken, met name het UWV, valt op dat er weinig inleving gevoeld wordt. De bereikbaarheid en de lange wachttijd leveren ook veel klachten op.

Meldingen naar doelgroep (gezin, ouderen, handicap, uitkering)

We hebben geen goede indeling kunnen maken van de klachten per doelgroep. De formulieren registreren het niet en uit de klachten is niet altijd duidelijk wat de achtergrond is van de klager. Eigenlijk komt het er vaak op neer dat een regel logisch lijkt, maar bezien vanuit de speciale doelgroep vreemd overkomt. Inleving in wat individuen overkomt zou veel overlast schelen. We keken of er uit de meldingen een specifiek beeld opkwam voor bepaalde doelgroepen. De onderscheiden doelgroepen betreffen:

- Ouderen (met een leeftijd van 65 jaar of ouder)
- Gezin
- Chronisch zieken en gehandicapten
- Uitkeringsgerechtigden: (burgers met recht op een uitkering in het kader van de bijstand, de WAO, de WAZ, de Wajong en/of de WW).
- Georganiseerde burgers (instellingen zonder winstoogmerk als stichtingen en verenigingen)

Ouderen: inleving zou helpen

Veel ouderen doen niet zelf hun administratie meer. Kinderen van deze ouderen of vrijwilligers merken dat vernieuwingen hun werk er niet gemakkelijker op maken. Zij klagen over het aanvragen van meerdere DiGID's op één e-mailadres. Ook de komst van de WMO maakt hen

niet vrolijk. Er lijkt niet goed nagedacht over verplichtingen die mensen van tachtig, negentig jaar opgelegd worden:

“Mijn vader van negentig, halfzijdig verlamd, beschikt over een PGB/AWBZ dat per 1 januari gaat bestaan uit een PGB / WMO voor huishoudelijke verzorging en een PGB / AWBZ voor de overige vormen van AWBZ zorg. (...) Door de politieke besluitvorming krijgt hij in de nieuwe situatie te maken met 2 toekenningsbeschikkingen en 2 verantwoordingsprocedures. Er kan niet geschoven worden tussen de verschillende vormen van zorg. Hij moet zorgverleners voorzover deze huishoudelijke taken verrichten ontslaan en daarvoor afzonderlijke contracten sluiten. Over de wijze waarop gemeenten de werkgeversfunctie ondersteunen is nog niets in gevuld. Kent het huidige PGB als nadeel dat er sprake is van een administratieve rompslomp. De recente politieke besluitvorming om een element van de AWBZ zorg er uit te lichten en over te dragen aan gemeenten leidt tot een onuitvoerbare administratieve rompslomp en het einde van het PGB!”

Nog steeds komen er bovendien klachten binnen over de identificatieplicht.

“Mijn moeder van 86 jaar komt al een aantal jaren haar huis niet meer uit. Ze heeft geen identiteitsbewijs, want daarvoor moet ze naar een fotograaf en naar het gemeentehuis. Omdat ze toch nergens kwam, geen openbaar vervoer gebruikt, niet bij relletjes in de buurt komt, maakte ik me daar geen zorgen om. Langzamerhand moet ze echter voor steeds meer zaken toch een identiteitsbewijs hebben. Voor het kunnen gebruiken van haar eigen gespaarde geld, voor het gebruik van gezondheidszorgvoorzieningen, straks ook nog voor de eigen huisarts. Hoewel de man haar prima kent. (...) Straks zit ik met de situatie dat ik hulp/verblijf voor haar nodig ga krijgen, maar dat ik geen hulp kan krijgen omdat ze niet zelf naar het gemeentehuis kan. Is dit niet een beetje schieten met een kanon op een mug. Die wet was toch bedoeld ter bestrijding van terrorisme en zo?”

Gezin: behoefte aan praktische snelle oplossingen

Het gezin komt met een zeer divers soort administratieve lasten in aanraking. De meldingen die vanuit gezinnen kwamen, betroffen diverse terreinen. Trouwen, tegemoetkoming kinderopvang, huurtoeslag, studiekosten, bouwvergunning, problemen voortvloeiend uit scheidingen in een gezin met kinderen tot aan de administratieve lasten die adoptie met zich mee brengt. We treffen hier niet klachten over gebrek aan inleving of respect. Vooral de procedures rond adoptie vragen volgens de adoptieouders teveel tijd.

“Wij hebben een kindje uit China geadopteerd. Daar zijn strenge regels voor en dat is heel goed. Maar de bureaucratie is extreem stroperig. Eerst volgt er een goede cursus, maar de wachttijd is twee jaar. Daarna een onderzoek door de Raad van de Kinderbescherming, wachttijd een half jaar. Daarna op de wachtlijst van een vergunninghouder, wachttijd 1-2 jaar, in verband met personeelsgebrek (subsidie stopgezet). De wachttijd voor het verwerken van de papieren in China (waar het echte werk gebeurt) is maar 7 maanden. Daarna Nederlands paspoort verkrijgen. Wachttijd in China 3 kwartier (Het kan dus wel !!!), wachttijd in Nederland 1,5 jaar. Bespottelijk!!!”

Gescheiden mensen met kinderen zouden een aparte aandachtsgroep kunnen worden. Hier spelen zaken als de alimentatie, een paspoort voor de kinderen verkrijgen of de kinderen bijschrijven. Opvallend was onderstaande klacht over het Landelijk bureau dat bijdragen int van een partner. Dat voor ons toch wel onbegrijpelijk over kwam.

“Ik heb last van het LBIO (landelijks inningsbureau onderhoudsbijdragen). Mijn ex-partner betaalt elke maand de alimentatie niet waar ik volgens uitspraak van de rechtbank recht op heb. Ik heb er last van dat ik elke maand een formulier van het LBIO moet invullen met elke maand dezelfde

gegevens en elke maand het originele vonnis moet meesturen. Dat er dan elke maand een nieuw dossier +zaaknummer wordt aangemaakt bij het LBIO. Dat na een aanschrijving naar mijn ex door het LBIO de alimentatie aan mij betaald wordt en hierna het dossier vervolgens onmiddellijk wordt gesloten, ik het vonnis weer teruggestuurd krijg en ik afwacht tot er de volgende maand weer een achterstand in betaling blijkt van mijn ex en de hele procedure weer opnieuw begint. M.a.w. het LBIO heeft geen middelen en maatregelen tot beschikking om "structurele gevallen" aan te pakken. Opent en sluit dossiers onmiddellijk waardoor iedere keer een andere zaakbehandelaar. En heb ik zo heel veel papieren rompslomp om maandelijks mijn recht binnen te moeten halen en waar medewerkers bij het LBIO mee aan het werk worden gehouden. Overigens overal (behalve bij het LBIO) wordt gewoon een kopie van een vonnis geaccepteerd (banken, hypotheekverstrekkers, notarissen, etc.). Waarom zo ingewikkeld en energieverslindend te werk gaan??"

Chronisch ziek of gehandicapt: bij regels te weinig nagedacht over het chronische karakter

Er zijn steeds meer chronische patiënten. De regels die organisaties opstellen lijken hier niet goed op ingericht. Chronische patiënten zullen daardoor steeds handelingen moeten herhalen. Mensen die een been missen moeten herkeurd worden, blijkbaar om te zien of de handicap nog bestaat.

Diabetes is tegenwoordig een vrij veel voorkomende chronische ziekte. Zo merkt een diabeticus op:

"Ik heb er last van dat ik als diabetespatiënt 3 medische keuringen moet ondergaan als ik mijn C rijbewijs wil verlengen. En dat het CBR er 1 maand voor nodig heeft om na de 1e keuring mede te delen dat ik, doordat ik diabetes heb, 2 andere keuringen moet ondergaan. Deze keuringen moet ik zelf betalen. Bij elkaar 196 euro."

Ook de regels rond parkeren geven problemen:

"Mijn moeder is houder van een Europese gehandicaptenparkeerkaart. Vanaf 1 juli kan zij, wanneer zij Amsterdam wil bezoeken (zij woont daar niet), niet meer overal gratis kunnen parkeren met haar gehandicapte parkeerkaart (parkeren in speciale gehandicaptenparkeerplaatsen blijft wel mogelijk). Zij zal, tenminste tot het einde van 2007 (daarna kan mogelijk dit mogelijk via internet aangevraagd worden), bij een servicepunt van de Dienst Stadstoezicht een gratis aparte parkeer dagkaart moeten ophalen.

Dit vind ik niet te volgen! De gemeente Amsterdam laat gehandicapten die al moeilijk ter been zijn apart naar servicepunten van de Dienst Stadstoezicht komen om een dagkaart te halen (dus bij elk bezoek opnieuw!)?!? In de folder van Amsterdam staat "Parkeren mag geen handicap zijn". Kun u mij uitleggen waarom dan deze aparte dagkaart?"

Uitkering: respect en inleving

De regels voor mensen met een uitkering zijn streng. Het idee is dat mensen voor hun uitkering zich best mogen inzetten om aan werk te komen. Maar onderstaande melder vond dat hij wel recht mag houden op zijn privacy.

"Ik ben een keer midden in de hal van het gemeentehuis aangesproken op mijn privésituatie, en wel op zeer luide toon in niet mis te verstane woorden. Niet gemeld omdat je bang bent dat je dan helemaal naar je geld kunt fluiten. Er is namelijk altijd wel iets te vinden om iemand dwars te zitten."

Een veel gehoorde klacht is dat de uitkeringsorganisatie niet lijkt te beseffen dat iemand snel geld nodig heeft. We kunnen verwijzen naar de klachten over de lange wachttijd die we eerder beschreven. De ambtenaar wil uiteraard zorgvuldig zijn en een gefundeerd oordeel geven. Maar ondertussen heeft de uitkeringsgerechtigde wel geld nodig.

Vrijwilligers: hadden steun verwacht

Vrijwilligers zetten zich voor anderen in. Zij hopen dat de overheid hen daarin steunt, maar de overheid maakt het hen niet gemakkelijk. Een aardig voorbeeld is dat van een organisatie die een kinderkamp wil organiseren.

“We organiseren kinderkamp voor kinderen in groep 1 t/m 4. We willen graag gebruik maken van voetbalvelden in het dorp. We moeten echter zoveel geld betalen dat we subsidie moeten aanvragen. Dit moet door de organisatie Landstede. Dan moet dit door de gemeente. Ondertussen al 3 x druk mee geweest. Dan uiteindelijk krijgen we geld van de gemeente, zodat we hiermee de gemeente kunnen betalen voor huur voetbal velden. Die 80 euro wordt zo wel heel veel en zijn er velen onnodig druk mee.”

De organisator heeft de indruk dat de afhandeling van de subsidieaanvraag meer kost dan de huur van het voetbalveld opbrengt. *“Geen huur vragen voor voetbalvelden zou veel gedoe voorkomen. Ook zou het kosten voorkomen.”* De beheerder van het sportpark is echter bang voor precedentwerking.

3. Belastingdienst en UWV

Twee organisaties willen we er uitlichten in deze rapportage. Het betreft de Belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV). Wanneer organisaties over geld gaan zijn mensen eerder in de problemen als de doorlooptijd lang is. De andere kant is dat een betaling die ten onrechte door de Belastingdienst of de UWV is gedaan ook problemen geeft. Mensen moeten dan geld gaan terugbetalen. Veel mensen hebben te maken met de Belastingdienst en de UWV. De Ombudsman spreekt in het jaarverslag over 2006 over 'beschikkingsfabrieken'. Het zijn grote, complexe bureaucratische organisaties die zeer veel beslissingen moeten nemen. Zo neemt dat de Belastingdienst circa 50 miljoen beslissingen in een jaar. Op 3,5% van die beslissingen komt een bezwaarschrift. De UWV neemt ruim een miljoen beslissingen. Op 11% van die beslissingen komt een bezwaarschrift.⁶

Is er een zwakke afdeling of presteert een onderdeel niet zo goed als verwacht, dan hebben al snel zeer veel mensen hier mee te maken. Bij de Belastingdienst zorgde de invoering van de zorg- en huurtoeslag voor een grote toename van de klachten ten opzichte van 2005. Bij de Nationale Ombudsman kwamen tweeëneuhalf keer zoveel klachten binnen als in 2005.⁷ De Nationale Ombudsman concludeert dat de *"Belastingdienst met het opzetten van de uitvoering van de toeslagwetten weliswaar een prestatie van formaat heeft geleverd. Maar de Belastingdienst heeft daarbij niet voldoende zorg besteed aan het opvangen van de problemen die het onvermijdelijke gevolg waren van deze complexe en omvangrijke operatie en kon daardoor niet snel genoeg een oplossing bieden aan de toeslaggerechtigden die daarvan het slachtoffer werden."*

Het grote aantal klachten over de Belastingdienst duidt op kinderziektes rond deze toeslagen. De constatering dat de Belastingdienst vooral moeite heeft met het opvangen van problemen die door een haperend bedrijfsproces ontstaan lijkt veel breder te gelden.

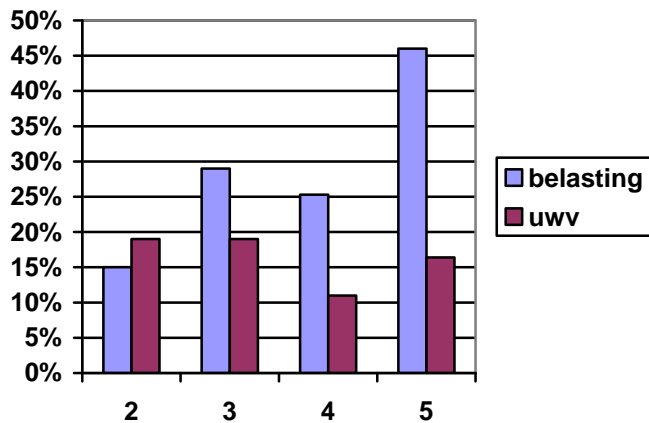
Het gaat dan ook niet *alleen* om kinderziektes. Niet bij de Belastingdienst en niet bij de UWV. Niet zelden voelen mensen zich in een volstrekt afhankelijke positie waarbij mensen problemen ervaren die voorkomen kunnen worden. De Ombudsman geeft aan dat de klachten over de Belastingdienst en de UWV duidelijke stijging vertonen, terwijl die over andere grote beschikkingsfabrieken (IB-groep, Sociale Verzekeringsbank en IND) niet diezelfde trend vertonen, maar dalen of gelijk blijven.

Kijken we naar de meldingen bij last van de overheid, dan zien we dat vooral de Belastingdienst meer meldingen laat zien. Waar het om uitvoeringsorganisaties gaat en niet om gemeenten of regels van het ministerie, neemt de Belastingdienst nu bijna de helft van de meldingen voor zijn rekening. In onderstaande grafiek geven we de ontwikkeling door sinds de 2^e rapportage⁸. Ging in de tweede rapportage nog 15% van de meldingen over uitvoerende instanties over de Belastingdienst. In deze vijfde rapportage gaat 46% daarover. De meldingen over de Belastingdienst vertoont ongeveer de zelfde trend die de Ombudsman signaleert. Bij de UWV is dat niet het geval. In de eerste rapportages werd de UWV vaker genoemd.

⁶ Gegevens overgenomen uit Jaarverslag Nationale Ombudsman 2006, Ombudsman, Den Haag 2007 blz 29

⁷ Idem blz 26

⁸ Bij de eerste rapportage was geen onderscheid gemaakt tussen uitvoeringsorganisaties, ministerie en gemeente.



Figuur 5: Percentage van de meldingen die over uitvoeringsinstanties gaan

Belastingdienst: niet aanspreekbaar bij problemen

We beginnen met mensen die de Belastingdienst bezoeken. Dat zijn er gelukkig relatief weinig. Zij belanden in een bureaucratische film met alle clichés. Neem de klager die de website gebruikte om informatie te vinden over de zorgtoeslag. Hij beklagt zich dat hij geen contact kan opnemen per e-mail. Als hij naar het kantoor zelf toegaat, ziet hij dat hij een afspraak had moeten maken. Dat stond niet op de website.

“Vandaag besluit ik dan maar naar het kantoor zelf toe te gaan om opheldering te vragen. Ik tref een bord waarop staat dat er een afspraak gemaakt dient te worden omtrent vragen m.b.t. de zorgtoeslag. (Waarom wordt deze informatie niet via de website bekend gemaakt? Het tijd vrij maken voor een bezoek wordt zo niet erg "gemakkelijk" gemaakt.) Bij navraag om geholpen te worden bij de (ingangs)baliemedewerker krijg ik botweg te horen dat ik maar een afspraak moet maken. Toen ik een tweede keer vroeg hoe ik dan een afspraak voor vandaag moest maken, werd een intern telefoontje gepleegd. Dit telefoontje was alles behalve "professioneel" (uit de hoogte, toonaard) te noemen. Enige andere manier is niet mogelijk, en ook in eerste instantie weigert hij mij door te sturen naar een balie om mijn vraag omtrent het openstaand bedrag te beantwoorden. Na enig aandringen van mijn kant dat dit mogelijk geen vraag betreft m.b.t. toeslagen krijg ik toch een "nummer". Ik tref aan een medewerker die mij weet te vertellen dat "alles" uit Heerlen komt, en dat hij niets kan inzien. Alle post die zij krijgen wordt doorgestuurd naar Heerlen en ... wederom krijg ik te horen dat ik een afspraak kan maken over mijn vraag. Helaas kan dat niet op de dag van bezoeken zelf; een afspraak is voor een andere dag.”

Een andere bezoeker had misschien wel een mogelijkheid om zijn zaak via de website af te handelen, maar deed dat niet. Ook hier raakt de bezoeker oververhit:

“Kom persoonlijk om een adreswijziging door te geven. De mevr. achter balie 1 hoort mij aan en verwijst mij door naar, U raadt het al, balie 2. Hier wordt je na een kwartier wachten gezegd dat dat niet kan. Dit kan alleen schriftelijk aan afdeling COE, spreek uit als koe, ik vraag hoe, zij zegt koe...gevestigd op het adres waar ik op dat moment ben! Hierop vraag ik haar blocnote en pen en begin mijn gegevens al redelijk heet op te schrijven helemaal compleet, 1 prive + 2 zakelijke

adressen moet 1 nieuw worden. Redelijk woest (2 man beveiliging op 2 bezoekers van mijn belastinggeld stonden al te kijken) heb ik de gegevens met die gecontroleerd en achtergelaten met het vriendelijke verzoek dit intern op die afdeling coe... te bezorgen. Verder vroeg ik nog waarom ze dat scherm en toetsenbord voor zich had staan? Ik heb gezegd de Belastingdienst leuker... Blabla doe gerust eens iets aan je automatisering..."

Het grootste probleem is het corrigeren van de Belastingdienst. Dan blijkt de Belastingdienst een anonieme organisatie waar men geen greep op krijgt. Onderstaande klager maakt fouten mee en verwijt de Belastingdienst vooral dat niemand aanspreekbaar is.

"Ik heb nogal wat problemen ondervonden met de belastinggeld met betrekking tot de verstrekking van de kindertoeslag. Door onduidelijkheid van het eerste aanmeldingsformulier en daarna de wijzigingen veel te veel belastinggeld ontvangen. Maar door de onduidelijkheid van hun uitbetaling (ik kreeg op een gegeven moment 4 verschillende uitbetalingen per maand) was ik het overzicht kwijt.

Na meerdere malen telefonisch contact te hebben gehad met de belastingdienst werd ik keer op keer van het kastje naar de muur gestuurd. Uiteindelijk moest ik het teveel betaalde geld terugbetalen, waar ik nu mee ben begonnen. Ook dit verliep zeer onduidelijk.

Mijn bezwaarschrift is nog steeds niet afgehandeld. Ik diende dit 5 maanden geleden in. Daarnaast kreeg ik aanmaning na aanmaning en na weer contact te hebben gehad met de belastingdienst moest ik dat maar negeren. Maar uiteindelijk kreeg ik zelfs een dwangbevel, wat ik met spoed heb moeten stopzetten op het belastingkantoor zelf.

Het meest irritante vind ik dat er niemand aanspreekbaar is persoonlijk en dat zij mede schuldig zijn aan mijn ontstane situatie maar mij nergens in tegemoet komen. Ik heb inmiddels wel 20 verschillende personen gesproken bij de belastingdienst, omdat ik geen direct contactpersoon heb."

Het is verleidelijk alle klachten weer te geven. Voor de sfeer van machteloosheid vermelden we hier nog een typische klacht. Mensen die te weinig verdienen ontvangen geen belastingformulier. Maar wie eenmaal in het systeem zit, komt er niet meer uit:

"In 1999 heb ik een oude dame diensten verleend waarvoor ik betaald werd via het PGB (persoonsgebonden budget). Ik vond dat bedrag zo hoog dat ik dacht dat op te moeten geven aan de belasting. Via het internet heb ik een inkomstenbelastingformulier ingevuld. Ik heb belasting daarover betaald. Het jaar daarop heb ik dat niet meer gedaan. Toch kreeg ik weer een inkomstenbelastingformulier toegestuurd. Ik vond het niet nodig dat in te vullen, want ik haat dat gedoe. Ik werd toch aangeslagen voor een goede 1000 euro dat van mijn AOW is ingehouden. Ik wil geen belasting betalen waarop geen recht is. Toch is mij nu beloofd dat ik meer dan 2000 euro moet gaan betalen als ik weer dat belastingformulier niet invul.

Ik heb zelf een belastingformulier aangevraagd en ik wil er zelf mee op kunnen houden. Help.⁹"

Gesignaleerde problemen kregen al erkenning

De Staatssecretaris van Financiën heeft overigens reeds aangekondigd dat hij de problemen bij de Belastingdienst gaat aanpakken. De klachten van de melders, de opmerkingen van de Nationale Ombudsman en de reactie daarop van de politiek hebben gewerkt.

⁹ Door bemiddeling van het team Lastvandeoverheid is het probleem van de melder opgelost.

De Staatssecretaris geeft toe dat er problemen zijn ontstaan bij de Belastingdienst door uitbreiding van het takenpakket met de toeslagen.

Op korte termijn zet de Staatssecretaris extra mensen in om de problemen bij het afhandelen van de zorg- en huurtoeslagen te verhelpen. Belastingkantoren zullen 's avonds en op zaterdagen open gaan. Verder moeten de computersystemen vervangen worden. Dit zal nog vijf tot tien jaar duren. De staatssecretaris gaf aan dat de problemen met de kinderopvangtoeslag bijna zijn verholpen.

Aan burgers de taak om de voortgang kritisch te blijven volgen.

UWV: werkprocessen niet op orde en zwakke schakel in de keten

Over de UWV zijn relatief veel meldingen binnengekomen. De UWV werkt zo precies dat de mensen lang zonder geld zitten. Zo meldt een klager dat hij een week heeft gewerkt. Over het restant van de 4 weken-periode krijgt hij geen WW uitbetaald voordat hij een precieze opgave kan doen van zijn verdiensten in die week. Hij meldt ook de dupe te zijn van fouten bij de UWV:

“Fictieve opzegtermijn verkeerd berekend (9 i.p.v. 4 maanden), correctie kost 13 weken, dus eerst 13 weken geen uitkering! Misverstand over genoeg solliciteren: strafkorting, duurt ook 13 weken om te corrigeren. Vakantie opnemen: hiervoor in 4 zendingen 12 (twaalf!) formulieren ontvangen.”

Vernieuwingen gaan ondertussen door. Maar ook de invoering van nieuwe automatisering geeft problemen bij de melder die we hierboven ook al introduceerden:

“Ik had op het werkbriefje vakjes aangekruist, zoals altijd. Dat gaat vervolgens verkeerd. Ik had de vakjes massief zwart moeten maken, anders kan de computer deze niet lezen. Niemand had mij van deze nieuwigheid op de hoogte gebracht, was natuurlijk toch mijn fout. “

Bij deze organisatie zien we vaker dat er sprake is van een keten waarin de UWV volgens de melder de zwakste schakel is. Neem de onderstaande klachten:

“Ik heb over de eerste maand waarin ik werkloos werd (per 01 september 2006) geen WW-uitkering (plus Bovenwettelijke uitkering) van het UWV Groningen ontvangen, niettegenstaande ik mijn aanstaand ontslag ruim tevoren bij het CWI-Leiden had gemeld.”

“Middels ongelukkige omstandigheden ben ik werkloos geraakt. Nu heb ik eindelijk via CWI de formulieren opgestuurd, waarmee ik al een maand bezig was. Eindelijk hebben wij het rond en de UWV zal een beoordeling geven of ik in aanmerking kom voor een uitkering. Helaas door het niet nauwkeurig lezen van de stukken en het contract zijn ze een discussie begonnen met mijn ex-werkgever. Ondertussen laten ze een gezin zonder inkomen zitten. Noodgedwongen heb ik mijn hobby en liefhebberij moeten verkopen, mijn motor.”

Maar ook binnen de UWV werken afdelingen niet helemaal gelijk. In dit geval lijkt het dat mensen met een Individuele Reïntegratie Overeenkomst geen uitzondering krijgen wat betreft de sollicitatieplicht:

“Als werknemer in de taxibranche was de instroom vanuit de WW naar werk vroeger groot. Tegenwoordig echter met alle regelgeving in de taxibranche kan iemand pas een maand of drie na de sollicitatie gaan werken. In deze tijd moet het taxi-certificaat gehaald worden. Intussen loopt de uitkering en de sollicitatieplicht door, het werk wacht en de sollicitant loopt inkomen mis, een drie keer verliessituatie. Velen zien af van de sollicitatie vanwege deze rompslomp en als werkgever wil je liever geen kosten maken als je niet redelijk zeker bent dat iemand langdurig

blijft werken. Je wilt niet het risico lopen dat iemand tijdens de opleiding voor het taxi-certificaat door UWV verplicht wordt een andere baan aan te nemen.”

We legden de UWV en de Belastingdienst een melding voor om te horen of er misschien iets is wat het probleem minder simpel maakt dan het verhaal van de klager suggereert. Het is immers gemakkelijk te klagen zonder de misschien ingewikkelde kant van de ander te zien. Daarover meer in het volgende hoofdstuk over logica van de klager van de burger versus die van organisaties.

4. Logica van organisatie versus logica van burgers

Sommige meldingen schetsen vreemde taferelen. Vaak blijkt de logica van de organisatie geheel anders te zijn dan die van de burger. Of staat het strikt hanteren van de regels een menselijke uitvoering in de weg. Soms heeft het de schijn dat de angst voor het scheppen van een precedent een menselijke uitvoering van de regels in de weg staat.

De 'regels zijn regels' - mentaliteit levert voor mensen soms een enorme last op. We geven de voorbeelden en laten het oordeel graag aan u over. Dat het iets is om over na te denken, lijkt ons evident. We verzamelden enkele voorbeelden van meldingen waarbij de logica van de organisatie totaal anders is dan de logica van de burger.

Wij maakten een fout, u lost het op

"Bij de belastingdienst staat mijn vrouw onder de naam Frankowski-Frankowski. na gebeld te hebben met de Belastingdienst vertelde ze mij dat ze ieder jaar de gegevens overnemen van de gemeente. Na gebeld te hebben met de gemeente vertelde deze mij dat ze al meer dan 20 jaar geregistreerd staat als Frankowski-Prekop. Na de belastingdienst weer te hebben gebeld vertelde ze mij dat ik een verzoek in moest dienen om de naam te laten veranderen. Ik vertelde ze dat de fout bij hun lag en zij dus foutieve gegevens overnemen van de gemeente en dat zij dit zelf moesten herstellen. Betreffende heer verbond mij door met mevrouw K. Tot mijn verbazing vertelde zij ook dat het MIJN probleem was en dat ik dat maar schriftelijk op moest lossen. "

"U kunt zich niet inschrijven" èn "waarom heeft u zich zo laat ingeschreven"

Een Nederlandse vrouw is in Duitsland geboren en heeft daar ook altijd gewoond. Nu is ze verhuisd naar Nederland en vraagt bij het CWI een WW-uitkering aan. Omdat haar paspoort is afgegeven door het Nederlandse consulaat in Hamburg, staat er geen sofinummer in. Nu wilde zij zich graag inschrijven bij het CWI om een uitkering te krijgen en wat wordt haar verteld? Dat ze een bewijs moet hebben waar haar sofinummer op staat! Deze moest ze weer bij een of ander bureau halen *"waar je eerst heen moet bellen! dat duurde meer als 2 MAANDEN voor we daar een afspraak kregen!"* Uiteindelijk lukt het haar toch om zich bij het CWI in te schrijven. *"een paar dagen later krijgen we een brief van het UWV waarom mijn vrouw zich dan wel niet zo LAAT heeft ingeschreven bij het CWI! toen plofte het bij mij langzaam allemaal! we zijn sinds 1 juni bezig met een uitkering aan te vragen en hebben tot nu toe nog steeds niets ontvangen!"*

U hebt wel een paspoort en wij de documenten, maar wilt u bewijzen dat u geboren bent?

Een Nederlandse man wil trouwen met een Nederlandse vrouw. *"Alleen de Nederlandse bureaucratie gooit roet in het eten. Mijn vriendin is namelijk geboren in Equador! Maar ze is wel Nederlandse. Overal ter wereld kan zij met behulp van haar paspoort aantonen dat zij Nederlandse is. Om te trouwen heeft ze een recente geboorteakte uit dat Equador nodig. Voorzien van apostilles. En dat moet dan ook nog vertaald worden. Een dergelijke aanvraag duurt maanden en kost een hoop geld voor de aanvraag en het vertalen van het document. En waarom? De overheid beschikt immers al over deze informatie! Mijn a.s. vrouw is namelijk eerder*

getrouwd geweest en moest deze documenten toen ook overleggen. We beschikken nog steeds over deze documenten. Maar die zijn niet goed, lees recent, genoeg."

Ja, u heeft een Nederlands paspoort, maar wilt u bewijzen dat u Nederlander bent?

"In augustus 2004 ben ik apart gaan leven van mijn vrouw. In december 2004 ben ik vertrokken naar Australië. Ik ben Nederlander, altijd geweest en heb een geldig Nederlands paspoort. Dan start ik de echtscheidingsprocedure, bij de rechtbank in Den Haag. En dan heb je een probleem. Omdat ik niet meer in Nederland woon (niet ingeschreven in GBA) moet ik bewijzen dat ik Nederlander ben voor de rechtbank om te bepalen of zij mijn scheiding mogen behandelen. Hoe bewijs je dat dan? De rechtbank neemt geen genoegen met mijn paspoort! Da's toch waanzin? Ze eisen dat ik naar een ambassade of consulaat ga om daar in persoon te verschijnen. Alsof de consul aan mijn neus kan zien dat ik Nederlander ben? Dit slaat ergens op. 50 Euro verder en 10 minuten later sta ik weer buiten. Voor een vodge papier wat nergens op slaat. Maar nu komt de crux: ik woon in Australië in Cairns en het dichtstbijzijnde consulaat is in Brisbane, 1700 km verderop. Dus 3400 km reizen, giga veel kosten maken om te bewijzen dat ik Nederlander ben?"

De melder had nog een andere klacht:

"Mijn rijbewijs moet verlengd/vervangen worden. Dus ik zoek op de RDW website, vind een telefoonnummer en bel vanuit Duitsland wat ik moet doen. Er zou een formulier 'vervanging /verlenging rijbewijs voor niet EU ingezetenen' naar mijn contactadres in Duitsland gestuurd worden. Dit is niet gebeurd. Ik heb een tijd gewacht en verschillende keren naar Duitsland gebeld. Formulier is nooit aangekomen. Daarom maar weer (vanuit Australië) een mail gestuurd naar de RDW. Het antwoord: excuses voor niet sturen, maar 'beleid en veiligheidsprocedures' zijn gewijzigd (per 1-11-2006) en nu sturen we helemaal niet meer naar het buitenland. Je moet eerst het aanvraagformulier naar een correspondentieadres in Nederland laten sturen, die moet het doorsturen naar Australië en dan moet ik het terugsturen. Dan wordt mijn nieuwe rijbewijs naar dat correspondentieadres gestuurd en die mensen daar moeten het weer doorsturen naar Australië. Vier keer dingen opsturen via personen die er niets mee te maken hebben is 'veiliger' dan rechtstreeks naar de betrokkene? Lijkt mij niet."

De melder doet ook nog een aardige suggestie: "Aanvraagformulieren gewoon via internet laten downloaden. Dan maakt het niet uit waar je woont. En gewoon rechtstreeks corresponderen met betrokkenen en niet via 'correspondentieadressen' in een land waar ik niet eens woon!"

U dient zich aan de termijnen te houden, wij niet.

"Dik 2,5 jaar geleden is een onderzoek ingesteld door de Huurcommissie naar een juiste huurprijs voor mijn appartement. Dit naar aanleiding van Huursubsidie die ik destijds heb ontvangen. Al met al duurt het nu dik 2,5 jaar en een uitspraak is nog niet in zicht. Ik moet me houden aan termijnen (indienen bezwaarschrift en betalen leges), terwijl de Huurcommissie alle tijd neemt."

Wilt u op tijd betalen, wij zien wel wanneer wij het doen

"Ik stoor mij bijzonder aan de onduidelijke communicatie van het CJIB. als de burger moet betalen staat er wel duidelijk een vervaldatum. maar als het CJIB terug moet betalen schrijven ze "over enige tijd". Daar baal ik als burger dus behoorlijk van."

Iedereen kan wel zeggen dat hij geen benen heeft

"Mijn gehandicaptenparkeerkaart is onlangs verlopen. Ik bezit deze kaart (met verlengingen) sedert 1975 toen mijn linkerbeen werd geamputeerd. Inmiddels is ook mijn rechterbeen geamputeerd. Ik maak gebruik van een rolstoel. Mijn gemeente wil mijn verlopen parkeerkaart na 16 jaar alleen verlengen wanneer ik mij a 80 EURO opnieuw laat keuren door een GGD-arts. Ik acht deze last (in het kader van het beleid tot vermindering van administratieve lasten) onacceptabel."

Hoe kunt u onze communicatie bij scholen gemist hebben?

Bromfietsen moeten sinds kort voorzien zijn van kentekenplaten. Dit brengt voor de bezitters de nodige extra kosten met zich mee. Zoals het laten schouwen van de bromfiets en het aanvragen van de kentekenplaat. Verschillende melders beklagen zich erover.

Maar er is ook wat misgegaan met de communicatie. Zowel de schouwing als het aanvragen van het kenteken moest voor 1 november gebeuren. Op het formulier dat deze melder kreeg uitgereikt stond die informatie niet. Zijn brommer had hij wel voor 1 november laten schouwen. Door de te late aanvraag van het kenteken is die schouwing ongeldig geworden. Melder moet nu naar een keuringsstation en deze extra keuring kost hem 100 euro. Hij vraagt zich af hoe hij daar moet komen want zonder kenteken mag hij niet op zijn brommer rijden. Hij dient een klacht in bij de RDW. Die laat weten er alles aan gedaan te hebben om te laten weten hoe het zit. Er zijn folders verspreid op de scholen. Men is met een vrachtwagen de scholen langs geweest en er zijn spotjes uitgezonden op radio 538.

Helaas is meneer 35 jaar oud.

Wie het snapt mag het zeggen

"Ik ben Touringcarchauffeur, ik mag op een bus rijden van 15 meter lang, waar ik bijna 90 personen mee vervoer, maar wanneer ik op een vrachtwagen stap die nog geen 6m lang is heb ik daar geen rijbewijs voor. Ik snap dat wanneer ik met gevaarlijke stoffen ga rijden, er andere diploma's nodig zijn, maar op een simpel bakwagentje met pallets is toch geen probleem? Ik snap dat voor een truck-trailer combinatie wel het een en ander bijgeleerd moet worden, maar dan zou het makkelijker zijn om eraan te beginnen!"

Een lening als inkomen

"Vanwege een laag inkomen als student zijnde kon ik niet rondkomen van mijn bijbaan en moest ik van IB-groep geld lenen. Dit was geen probleem maar ik had geen recht meer op studiefinanciering dus moest ik het bedrag wel geheel terugbetalen. Nu blijkt dat dit geleende bedrag door de gemeente Hengelo wordt gezien als inkomen en ik daarmee geen recht heb op kwijtschelding van afvalstoffenheffing. De gemeente geeft aan dat dit een vreemde regel is, maar kan niets anders doen dan zich te conformeren aan de regels van de overheid. Enige wat ik kan doen is een brief sturen naar het ministerie."¹⁰

¹⁰ Na tussenkomst van het team Meldpunt Lastvandeoverheid opgelost

Een flexibele visie op inkomen

Melder krijgt voor twee kinderen studiefinanciering, voor twee andere kinderen een tegemoetkoming studiekosten. Als hij dan ook nog eens te maken krijgt met een behoorlijke inkomstendaling komt hij in een enorme administratieve rompslomp terecht. De formulieren vliegen hem om de oren. Wat hem het meest bevreemdt is dat de afdeling studiefinanciering uitgaat van een andere inkomstenberekening dan de afdeling tegemoetkoming studiekosten. Het doet hem verzuchten: *"Aangezien we vijf kinderen hebben verwacht ik hier nog heel wat gedoe van en zit ik geduldig te wachten tot ik groep met een knop op de computer voor een gezin direct alle gegevens beschikbaar heeft. Dit zal toch niet zo heel moeilijk zijn of wel?"*

Wel geslaagd, geen rijbewijs

*"Vorige week geslaagd voor mijn rijexamen. Krijg nu geen rijbewijs omdat ik het afgelopen jaar stage heb gelopen voor een Nederlandse school in Duitsland en daarmee, als geboren en getogen Nederlander, niet voldoe aan de 185 dagen regeling, waarvan ook mijn rij-instructeur nog nooit had gehoord. Bovendien nu extra 4 maanden wachten op rijbewijs komt de verkeersveiligheid niet ten goede, net examen gedaan en dan na 4 maanden niet oefenen wel gerechtigd om de weg op te gaan."*¹¹

De logica van de organisatie achterhalen

In al de voorbeelden tonen we de zijde van de klant. Wat hij of zij ziet is het resultaat. Soms gaat het om vreemde uitwassen die met enige inleving in de klanten voorkomen konden worden. Of organisaties leggen zich er bij neer dat een enkeling komt vast te zitten tussen gebrekkig samenwerkende organisaties.

Het bedrijfsleven gebruikt als slogans "de klant heeft altijd gelijk" en "iedere klacht is een gratis advies". Wie de klant beter helpt kan klanten winnen. Tegelijk zorgt het bedrijfsleven soms beter voor zichzelf. Een veelgeroemde supermarkt als Albert Heijn legt de goedkope merkloze producten vaak in het onderste schap. Op ooghoogte liggen de producten waar de winstmarge het grootst is. Het bedrijfsleven kijkt naar de klant, leert van de klant, maar doet niet per se wat de klant zegt of wil.

De overheid doet ook niet per sé wat de klant wil, soms uit gemakzucht, maar soms terecht. Het kan gaan het om het vasthouden aan regels, waarbij de uitvoerende instantie aan handen en voeten gebonden is. Het is gevaarlijk om eenzijdig te wijzen naar falende ambtenaren. De vice-president van de Raad van State gaf onlangs in de Volkskrant (27 april 2007) wat tegenwicht aan kritiek op de ambtenarij. De waarde van een bureaucratie moet niet worden miskend. *In een democratische rechtsstaat is die bureaucratie zorgvuldig, integer, niet vooringenomen, loyaal en inhoudelijk deskundig.* Zo wijst hij er op dat zorgvuldigheid tijd kost, onpartijdigheid tot controle noopt. Klanten willen geen lastige controle, maar willen ook niet dan andere klanten kunnen frauderen. De organisatie moet dan kiezen met een logica die in eerste instantie niet duidelijk is. Wij kozen er niet voor om alle klachten te onderzoeken. Dat is ook niet nodig. Lang niet altijd zijn klachten veroorzaakt doordat de bureaucratie nu eenmaal zorgvuldig, integer, niet-vooringenomen werkt. Geen enkele organisatie kan een bezoek aan een GGD arts voor iemand die geen benen heeft verdedigen met het argument dat er nu eenmaal een expert aan te pas moet komen. Toch kan een oplossing om goede redenen minder gemakkelijk zijn dan het lijkt.

¹¹ Na tussenkomst van het team Meldpunt Lastvandeoverheid opgelost

Enkele klachten hebben we daarom voorgelegd. We kunnen ons voorstellen dat er een logische verklaring voor een bepaalde houding is. Bovendien is het goed om te zien of organisaties leren van de voorgelegde klachten. We legden vijf meldingen voor. Al snel bleek dat organisaties heel verschillend omgaan met zo'n verzoek.

Leren van klachten

1. De UWV reageerde snel op ons verzoek. We legden twee klachten voor van mensen die lang moesten wachten op hun uitkering. In de reactie geeft de UWV aan dat de organisatie niet alleen vindt dat de prestatie op het behalen van de wettelijke termijn te gering is (5% is niet gehaald), maar ook dat zij meent dat zij sneller moet reageren dan de wettelijke termijn. We hadden gedacht dat de UWV zou uitleggen waarom zorgvuldigheid meer tijd kost. Niets van dat alles. De UWV trekt zich de klachten aan en belooft verbetering:

“UWV neemt het afhandelen en voorkomen van klachten serieus. De klachten(...) zijn een belangrijke bron voor verbeteringen in de beoordeling en betaling van uitkeringen en in de benadering van klanten. Deze werkwijze heeft al veel initiatieven en daadwerkelijke verbeteringen opgeleverd, die de bereikbaarheid, de tijdigheid en de klantgerichtheid van de organisatie ten goede zijn gekomen.

Een groot gedeelte van de klachten die bij UWV binnenkomen, gaat over te late betalingen. UWV steekt daarom veel energie in het verbeteren van de tijdigheid, zonder dat de zorgvuldigheid daarbij in het gedrang komt.

Zo is de wettelijke termijn voor de eerste betaling van een WW-uitkering acht weken na het indienen van de uitkeringsaanvraag. Hoewel UWV deze termijn in de meeste gevallen (95%) haalt, beseft de organisatie dat een periode van acht weken tussen uitkeringsaanvraag en eerste betaling te lang is. Om die reden heeft UWV een eigen termijn ingesteld van vier weken. Door verbeteringen in de automatisering, het verkorten van procedures en een goede samenwerking met de ketenpartners werd in 2006 voor 86% van de uitkeringen deze termijn gehaald.”

Diverse organisatie samen verantwoordelijk, ook sociale partners

2. Een ander soort reactie kwam van het Centraal Bureau Rijbewijzen. Uit deze reactie blijkt dat we wel gespitst zijn op de overheid, maar dat het moeilijk is terug te vinden waar het probleem precies ligt.

Het CBR gaf aan dat het probleem buiten haar invloedssfeer lag. Maar waar precies? We hadden voorgelegd een melding van iemand die partime werkzaam is als chauffeur op taxi/bus/vrachtwagen.” *Nu moet ik voor iedere discipline een medische keuring ondergaan, dat is dus 3x kosten. ik moet 3x een bewijs van goedgegedrag aanvragen enz alles dus 3x. Waarom kan ik niet gewoon 1 chauffeurspas voor alle disciplines ihkv de wetpersonenvervoer en de wegenverkeerswet krijgen?”* Het blijkt ingewikkelder.

Het is niet zo eenvoudig om even het CBR te vragen de toestemming te regelen. Het CBR wees op de regels die vastleggen dat een chauffeur een C of D rijbewijs nodig heeft. Die komen voort uit EU-regelgeving en zijn vastgelegd in Nederlandse wetgeving. Verder zijn er eisen die de sociale partners stellen voor sommige beroepen, zoals het drie keer vragen om een verklaring van gedrag. Ook daar zitten regels bij die de administratieve lasten vergroten. In het woud van EU-regels, sociale partners en Nederlandse wetgeving durven de verschillende betrokkenen misschien niets te doen. In elk geval het CBR heeft daar geen bevoegdheid.

Gelukkig heeft het team van Lastvandeoverheid.nl de melding doorgegeven aan een apart team van mensen die kijken naar klachten, de Kafka-brigade. Deze gaat met de zaak verder aan de

slag. De sociale partners zullen hier in elk geval ook een taak hebben. Het gaat niet alleen om last van de overheid.

Angst voor het geven van een reactie of geen prioriteit

Bij andere organisaties bleek het wat moeilijker om een reactie te krijgen. We merkten direct hoe overheidsorganisaties vaak bang zijn om geen fouten te maken. Liever geeft men geen antwoord dan een risico te lopen. Dan laat men de kans liggen de logica van de organisatie te tonen.

3. We merkten het vooral bij een Belastingkantoor. We vroegen het kantoor in Breda om reactie op een melding van iemand die gepoogd had zijn adreswijziging door te geven. Hij staat in de rij voor balie 1, dan voor balie 2 om vervolgens te horen dat hij zijn adreswijziging schriftelijk moet doorgeven. *"Dit kan alleen schriftelijk aan afdeling COE, gevestigd op het adres waar ik op dat moment ben!"* De eerste reactie kwam wel snel, maar was een verzoek om zekerheid te krijgen dat de vraag om commentaar wel een legitieme vraag was.

Nadat we dat hadden gedaan bleef het ook na telefonisch contact helaas stil. Zes weken na de eerste brief kwam er antwoord: "Beantwoording van uw brief zal centraal plaatsvinden". We hebben de termijn van 8 weken (die ook voor brieven conform de AWB geldt) afgewacht. Tot op heden blijft het gissen wat er gebeurd is en waarom een adreswijziging niet ter plekke doorgegeven kan worden, ook niet door het op te schrijven en af te geven. Was het gewoon een inschattingfout van een medewerker die de escalatie niet meer wist te keren? We weten het niet. Zou de centrale organisatie beter in staat zijn te vertellen wat er plaats had gevonden? We denken van niet. Blijft staan een beeld van grote voorzichtigheid.

Toch kunnen we ons voorstellen dat een reactie op ons verzoek niet de eerste prioriteit heeft. Het is een bekend gegeven dat diensten die achterop raken, nog meer werk krijgen doordat mensen gaan bellen met de vraag hoe het nu staat met hun verzoek. Dat kost weer extra tijd waardoor men verder achterop raakt. De ambtenaren zullen sinds de Staatssecretaris toezegde¹² betere resultaten te behalen gespist zijn op directe resultaten.

Het is te hopen dat alleen verzoeken zoals de onze geen prioriteit hebben. Sommige bedrijven zijn opvallend klantgericht geworden door steeds de vraag achter de klacht te zoeken en te pogen een oplossing te vinden. In overheidsorganisaties is dat nog niet overal gebruikelijk.

Ambtenaar dient onpartijdig, integer en zorgvuldig te handelen

4. Het Landelijk Bureau Inning Ouderbijdrage had er moeite mee om op de melding in te gaan. Er was, zo bleek later, hen al eerder door Justitie om informatie verzocht. We legden een melding voor van iemand die zei elke maand stukken te moeten sturen om de inning van de ouderbijdrage. Haar ex-partner betaalde niet de alimentatie waar zij volgens uitspraak van de rechtbank recht op had. *"Ik heb er last van dat ik elke maand een formulier van het LBIO moet invullen met elke maand dezelfde gegevens en elke maand het originele vonnis moet meesturen"*.

Na contact per brief, mail en telefoon kregen wij een naam van de persoon die onze vraag in beheer had. In een eerste korte reactie gaf deze aan het verhaal schromelijk overdreven te achten. Hij wilde liever niet reageren, maar hier speelde een rol dat men liever geen tijd stak in het formuleren van een reactie, men vond vooral dat de klagster overdreef. Het ministerie van Justitie was overigens na onderzoek tot dezelfde conclusie gekomen, zo stelde onze contactpersoon. (In feite stelden wij een vraag waarop het antwoord bij de overheid reeds bekend

¹² In Algemeen Overleg met de Vaste Kamercommissie voor Financiën op 19 april 2007

was. De onderzoeker was hier dus de veroorzaker van een administratieve last.) In een schriftelijke reactie gaf hij aan hoe het in elkaar zat.

“Het LBIO heeft als een van zijn taken om betaling van kinderalimentatie bij problemen op gang te brengen. Eerst benadert het de betalingsplichtige. In ruim eenderde van de gevallen lukt het niet de betaling binnen enkele weken op gang te brengen. Dan neemt het LBIO de inning over. In de wet is opgenomen dat het LBIO deze bevoegdheid alleen uit mag oefenen als het de originele beschikking heeft”. Hier speelt dus een rol dat de ambtenaar onpartijdig, niet vooringenomen en zorgvuldig dient te handelen. Als banken of incassokantoren genoeg nemen met een kopie, dan komt dat doordat zij anders dan het LBIO niet bevoegd zijn tot het doen van incasso en gerechtelijke executie.

Wat is er nu in dit geval gebeurd volgens het LBIO? De eerste aanschrijving door het LBIO werkte. De ex had de achterstand prompt binnen de termijn betaald, *“op grond waarvan het LBIO het dossier diende te sluiten”.* De ex stopte er echter later mee. Bij een nieuw verzoek van de klaagster diende (op basis van de wet) het vonnis opnieuw opgestuurd te worden. *“Voor zover ik heb kunnen nagaan zijn er niet meer contacten geweest tussen klaagster en LBIO, dus van het elke maand maar heen en weer zenden van correspondentie is geen sprake geweest”.*

Het vonnis is blijkbaar twee keer gestuurd. Of dat voorkomen had kunnen of moeten worden zijn we niet nagegaan. De klaagster gaf blijkbaar aan dat zij vreesde dat het elke keer zo zou gaan. Het LBIO gaat hier verder niet op in. Het ministerie van Justitie zag er geen reden in het LBIO verder aan te spreken.

Logica achter de ingreep weergeven en probleem oplossen

5. De dienst parkeren in Amsterdam was adequater. Wij legden de klacht voor over gehandicapten van buiten Amsterdam *“die tot het einde van 2007 (daarna kan mogelijk dit mogelijk via internet aangevraagd worden), bij een servicepunt van de Dienst Stadtoezicht een gratis aparte parkeer dagkaart moeten ophalen om op bezoek te komen”.* Ik kreeg vrij snel een brief met daarin een telefoonnummer van de behandelend ambtenaar.

Deze kon direct melden dat het probleem niet alleen zijn aandacht had, maar dat hij bezig was met de oplossing. Informeel had deze reeds de toestemming van de wethouder. Het was reeds besproken met belanghebbenden, deze waren akkoord met de procedure.

Waren was het dan allemaal nodig? Logica achter de verandering was dat er gestolen en/of vervalste Europese Gehandicapten Parkeerkaarten (GPK) in omloop waren. De maatregel was nodig om de gestolen en vervalste passen onbruikbaar te maken en de diefstal van Europese GPK's een halt toe te roepen.

In het volgende hoofdstuk waarin we de tips beschrijven zien we dat het geen uitzondering is dat een gemeente de klacht probeert op te pakken en op te lossen.

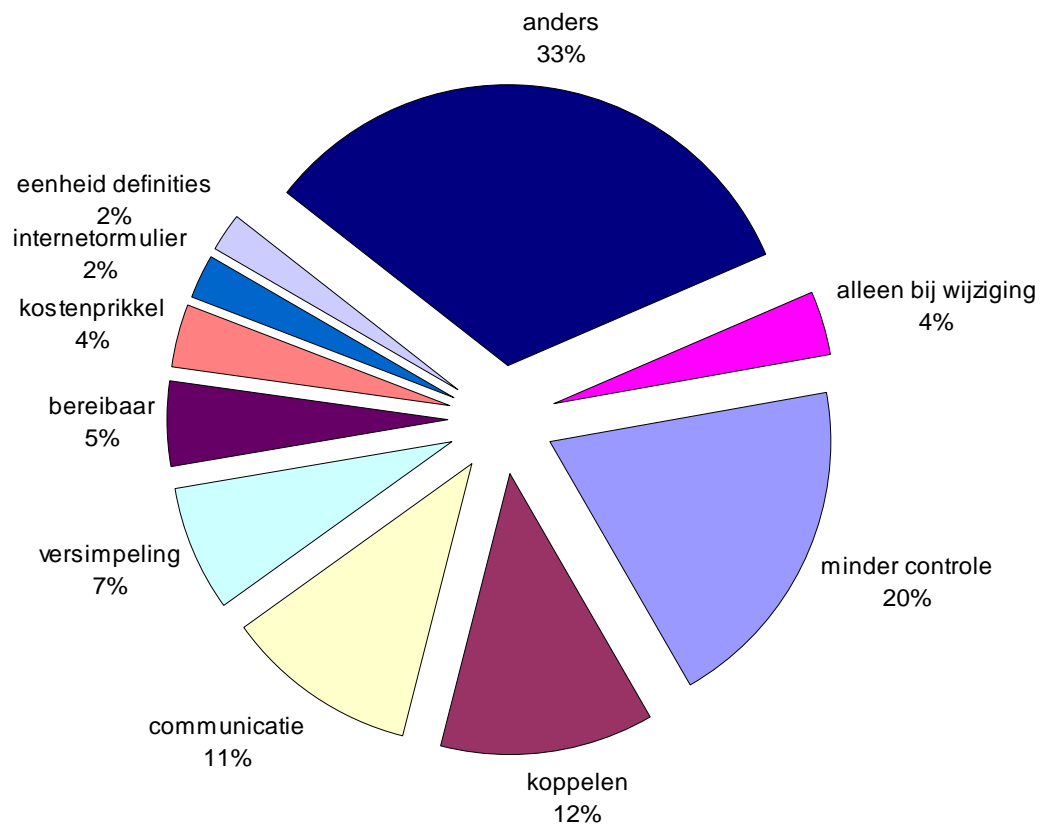
5. Tips van burgers

Grote verbeteringen en kleine verbeteringen: mensen geven veel tips waar de overheid haar voordeel mee kan doen. 81 mensen voegden een tip toe om de dienstverlening verder te verbeteren.

Beter gebruik van geleverde gegevens, minder controles en betere communicatie

Ruwweg komen de meeste tips neer op minder controle dan wel soepelere normen hanteren, koppelen van bestanden, betere communicatie of maatregelen om de communicatie te vergemakkelijken door de bereikbaarheid te verbeteren.

Soms zijn het zaken waar al aan gewerkt wordt. Zo stellen mensen voor dat de Belastingdienst de gegevens die ze van banken ontvangt over het vermogen en van de werkgever over loon vast invult op het aangifteformulier. Deze verbetering zit er reeds aan te komen. Drie tipgevers suggereerden deze verbetering. Ook stellen mensen vaak voor om gegevensbestanden te koppelen, al dan niet door de mensen daar zelf toestemming voor te laten geven (12% van de tips).



Iemand vraagt hoe het mogelijk is dat de overheid wel gemakkelijk koppelt als er controle gedaan moet worden (zoals de gegevens van banksaldi en de belastingaangifte). Hij heeft de indruk dat dit niet gebeurt als het in het voordeel is van mensen. *“Mijn last is dat mensen achter hun recht aan moeten om het te krijgen. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn ALLE kortingen, tegemoetkomingen enzovoorts automatisch te krijgen. De belastingdienst weet toch al haast alles en zijn er al diverse instanties die een koppeling hebben. Waarom moet je alles zelf doen als er toch gecontroleerd en eventueel aangepast wordt nadien?”*

Twee mensen suggereren binnen de overheid dezelfde definities te hanteren. Zoals een gemeente die een lening van de IB-groep als inkomen hanteerde wat andere instanties niet doen. Of een definitie voor een keuring voor een chauffeurspas. De eerste tip is overigens inmiddels overgenomen, de tweede blijkt iets minder eenvoudig dan gedacht.

Tips over minder controle wijzen vooral op controles die hun doel voorbij schieten, zoals de controle of iemand wel solliciteert, terwijl hij zijn pensioen nadert of reeds een baan in het vooruitzicht heeft. Enkele mensen stellen voor de identificatieplicht voor ouderen boven de 80 af te schaffen. Ook zou het volgens veel mensen goed zijn als professionals de bevoegdheid hebben om zonder tussenkomst van het zorgkantoor recht op zorg toe te wijzen. Het zorgkantoor kan dan steekproefsgewijs controleren of het vertrouwen in die professionals terecht is. Beschaamt een professional het vertrouwen dan verliest de betreffende professional uiteindelijk het recht zelf zorg toe te wijzen.

Drie mensen geven aan dat de overheid te weinig geprikkeld wordt om fouten te voorkomen. De overheid moet zelf de kosten gaan dragen en zo geprikkeld worden tot betere dienstverlening. Twee mensen dat de Belastingdienst en het UWV moeten betalen voor de moeite die mensen nemen om fouten te herstellen. Een derde stelt voor de kosten voor overbodige keuringen bij de overheid te leggen als deze de gegevens gewoon bij een huisarts kan opvragen.

Iemand stelt voor de inschrijving bij CWI en UWV langer te bewaren voor mensen die onregelmatig werk hebben. Zij hoeven zich dan niet steeds opnieuw in te schrijven.

Niet alles te rubriceren

Er is een veelheid aan tips gegeven die we niet konden rubriceren. We noemen hier enkele tips:

- Bij boetes een afbetalingsregeling kunnen treffen. De boetes bij het CJIB worden verhoogd als iemand deze niet direct kan betalen of te laat betaalt.
- Op het formulier voor kinderopvangtoeslag aan kunnen geven wanneer een kind zal starten op de crèche of de naschoolse opvang, om niet het geld pas achteraf te krijgen.
- De bank waar men een hypotheek heeft een bericht aan het Kadaster laten sturen, zodat de notaris niet ingeschakeld hoeft te worden om een hypotheek door te halen.
- De Belastingdienst een rekening bij een andere bank laten openen, zodat niet-Postbankklanten sneller geld kunnen overmaken.
- Bij het sturen van een ontvangstbevestiging altijd een dossiernummer, contactpersoon en doorkiesnummer vermelden.
- Een mogelijkheid bieden om een paspoortfoto vooraf te laten controleren via internet door een ambtenaar zonder dat men naar het loket hoeft.
- Bij een vraag van een invalidenparkeerkaart meteen aangeven of bij verlenging een medische keuring nodig is of niet.
- Bij moeilijke gevallen binnen de Belastingdienst een vast contactpersoon toewijzen.

- Besluiten tot wijziging van het bestemmingsplan niet alleen in het huis-aan-huisblad, maar per mail doorgeven aan alle belanghebbenden (dus ook eigenaren) die betrokken zijn/zich daarvoor op hebben gegeven.
- Een klacht over zwerfafval ook op nemen zonder de naam/adres/woonplaats gegevens te hoeven geven.

En een laatste tip, meer algemene tip was:

- Een apart orgaan instellen dat opkomt voor de belangen van burgers als klant van overheidsorganisaties. In andere landen zijn al dergelijke organen, zoals de National Consumers Council in het Verenigd Koninkrijk.

Vervolg geven aan tips en klachten

In veel gevallen is overigens reeds contact opgenomen met de betreffende instantie. In het voorlaatste geval over het zwerfafval wilde de gemeente echter graag overgaan tot vervolging wegens een milieudelict. Daarvoor dient aangifte gedaan te worden, naam, adres en woonplaatsgegevens waren om die reden gevraagd. Na deze uitleg werkte de melder mee. Zo blijkt bij navraag door het team van lastvandeoverheid.nl soms dat de melding opgelost kan worden of dat de tip net niet ingaat op het probleem. Ook het probleem van een melder die zich beklaagde dat zijn lening als inkomen werd gezien is voorgelegd aan de betreffende gemeente en opgelost.

Gemeenten nemen burgers serieus

Waar het gaat om tips die politieke besluiten vragen of investeringen in informatietechnologie zal er tijd nodig zijn om te komen tot verbetering. Gemeenten lijken meer te doen of sneller te reageren op klachten en meldingen. Dat bleek uit het overzicht dat het team lastvandeoverheid.nl gaf over de vervolgacties. Vaker dan andere organisaties wordt er een oplossing gevonden voor incidenten. Dit compliment willen we de gemeenten niet onthouden.

In de meeste gevallen ontbreekt echter het zicht op verdere afhandeling door gemeente, ministerie of uitvoeringsorganisatie. Dat wil niet zeggen dat er ook op de lange termijn niets mee gebeurt. Maar een snel inzicht in de reactie op een melding weten de organisaties meestal niet te geven. Blijkbaar zien ze het geven van een reactie op dergelijke meldingen als een eigen administratieve last.

Het projectteam administratieve lasten voor burgers is bezig om de overheid te prikkelen door te gaan met het schrappen van onnodige regels. Ook zijn er programma's om formulieren te versimpelen of af te schaffen. Of het burgers ook snel genoeg gaat is de vraag, dat er iets verandert is wel zeker.

6. Epiloog

We hebben veel tips gekregen van melders om de administratieve lasten te verminderen. Bovendien is er al veel werk verricht om procedures te vereenvoudigen. We noemen een paar in het oog springende veranderingen die recent zijn ingevoerd:

- De Belastingdienst vult voortaan op de belastingaangifte de reeds bekende gegevens in.
- Houders van een persoonsgebonden budget hoeven minder vaak verantwoording af te leggen en de eerste 2500 euro per jaar is verantwoordingsvrij.
- Vanaf 2003 wordt nadat de eerste aanvraag voor huurtoeslag is verleend, deze de volgende jaren automatisch verlengd. De huursubsidieontvanger krijgt dan een vooraf ingevuld formulier thuis dat hij moet controleren.
- Het is gemakkelijker gemaakt om kleine verbouwingen te doen. Voor sommige bouwwerken is geen vergunning meer nodig en voor kleine bouwprojecten kan nu gebruik gemaakt worden van een lichte bouwvergunning.

Meer verbeteringen zijn te vinden op de site van www.lastvandeoverheid.nl.

Toch blijven er ergernissen. Zoals we zagen namen de meldingen over Belastingdienst en UWV zelfs toe. Regels worden niet afgeschaft en controle blijft noodzakelijk. We sluiten deze rapportage daarom af met een epiloog over het op maat bedienen van burgers en het vereenvoudigen en standaardiseren van processen.

Maatwerk waar nodig, massaproductie waar mogelijk

Grote organisaties houden moeite om voor iedereen de juiste werkwijze te vinden. Het klinkt als een open deur: bij organisaties als de Belastingdienst met 50 miljoen beslissingen is natuurlijk geen maatwerk mogelijk. Toch is het minder vanzelfsprekend dan het lijkt. En acceptabel is het ook niet. Als bij 0,1 % van de beslissingen iets fout gaat, staan de kranten vol berichten. Het gaat dan om 50.000 beslissingen.

Er is mogelijk al wat uitzicht op verbetering. Voor zaken met een lange doorlooptijd kan de initiatiefwet Wolfsen Luchtenveld burgers sterker maken. Het betreft het voorstel om een boete bij overschrijden van wettelijke termijnen in te voeren. Nu is de verhouding in ogen van veel melders scheef: overschrijdt een burger een wettelijke termijn, dan heeft hij daar last van. Overschrijdt de overheid de termijn, dan heeft dat ook alleen voor de burger consequenties. De oplossing van de Kamerleden is simpel: een bestuursorgaan dat te laat is moet een bescheiden boete van € 20 per dag aan de getroffen burger betalen, tot een maximum van € 1.000. Of een ander orgaan de fout heeft veroorzaakt doet er dan niet toe.

Dit doet niets af aan de regels zelf, maar brengt meer evenwicht in de verhouding tussen burgers en de overheid, daar waar veel klachten over zijn: de trage overheid. Door dit wetje doet het overschrijden van een wettelijke termijn niet alleen de burger, maar ook de organisatie pijn. Er is een prikkel voor organisaties om "moeilijke gevallen" niet voor zich uit te schuiven maar er extra aandacht aan te geven om ook deze mensen op tijd te bedienen.

Dat wil niet zeggen dat de Belastingdienst altijd maatwerk moet bieden. In de meeste gevallen is dat niet nodig. De situatie van een belastingplichtige of toeslaggerechtigde lijkt erg op die van veel anderen. Automatisering kan dan startproblemen geven, maar uiteindelijk gaat het beter.

In een beperkt aantal gevallen gaat het met automatisering juist niet beter. Daar gaat het er niet om een grote hoeveelheid van dezelfde gevallen geroutineerd en gestandaardiseerd aan te pakken. Daar is geen confectie, maar maatwerk nodig. Deze rapportage geeft aan dat in

sommige gevallen de organisatie de bijzondere situatie waarin een burger zich bevindt niet herkent. De burger ziet zich dan geplaatst tegenover een machtige monopolist. Hij moet zich flexibel opstellen, terwijl de organisatie dat blijkbaar niet hoeft te doen. Neem de eigenaardige omstandigheid dat de Belastingdienst niet gemaïld kan worden, maar wel van alles via internet vraagt van de burger. Natuurlijk is - als het goed is - meestal helemaal geen communicatie met de Belastingdienst nodig. Maar in bijzondere gevallen juist wel.

We zouden daarom prikkels willen introduceren om die mensen die maatwerk verdienen ook maatwerk te bieden. De uitdaging voor organisaties is immers om sneller te onderkennen dat er maatwerk nodig is. Dat kan door mensen rechten te geven, zoals het recht op behandeling binnen een bepaalde termijn of het recht op compensatie bij verkeerde registratie van gegevens. Precies die mensen die nu te maken hebben met een te lange wachttijd of de dupe worden van een verkeerde registratie worden hiermee geholpen, terwijl organisaties die zich al netjes aan termijnen houden er geen last van ondervinden.

Het onderstaand plaatje laat zien dat het om relatief weinig mensen gaat. De meeste hebben geen afwijkende situatie. Die horen bij de 'bulk', vragen geen bijzondere afwijking. Hier gaat het om snelheid maken, pro-actief werken en processen te stroomlijnen. Enkelen hebben dat wel en zijn van goede wil (die vragen een vraaggestuurde aanpak) of zijn van kwade wil (en vragen een probleemgestuurde aanpak).



Figuur 6: Maatwerk en massaproductie

Vergelijk het probleem met iemand die geen confectiemaat heeft en daar toch in geduwd wordt. Juist voor deze afwijkende gevallen is het goed om een manier te hebben "bijzondere gevallen" uit het systeem te lichten. Dan staan niet de regels centraal, maar de mensen.

Bij gemeenten zien we meer mensenwerk: het valt op dat iemand zich in een bijzondere situatie bevindt. Bij gemeenten zou het wel eens zo kunnen zijn dat te weinig situaties als massaproductie herkend worden. Daar zou geld bespaard kunnen worden door juist geen maatwerk te leveren, confectie kan daar ook passend zijn. Natuurlijk moet nog steeds kritisch naar de regels gekeken worden. Maar in gemeenten staan in elk geval vaker dan elders de regels niet centraal.

Ruimte voor de actieve samenleving om regels te voorkomen

Misschien is het goed om bij bepaalde bijzondere problemen een bijzondere aanpak te volgen. Dat vraagt ruimte voor de samenleving om te zoeken naar oplossingen in plaats van tegen regels aan te lopen. Een voorbeeld is dat van de Stadsmariniers in Rotterdam. Stadsmariniers in Rotterdam krijgen de ruimte om in niet-routinematige situaties te handelen dwars door organisatorische hokjes heen. De beleidsverantwoordelijken zorgen voor een passende mix van regels, prestatie-eisen en vooral ook sturing op persoonlijke kwaliteiten. Directe contact met de werkvloer geeft vanzelf nauwe samenwerkingsrelaties met vrijwilligers, maatschappelijke organisaties, winkeliers en instellingen.

Dit sluit aan bij de gedachte dat er bijzondere situaties zijn die niet in nieuwe regels gevangen kunnen en moeten worden. Er zijn andere oplossingen nodig, die juist vragen om ruimte voor organisaties. Het gevaar is anders dat er voor nieuwe situaties weer nieuwe regels gezocht worden.

Een ander idee om vaste regels ter discussie te stellen is voor elke wetgevende maatregel een horizon-artikel dient te bevatten met criteria inzake kwaliteit en innovatie. Deze gedachte leefde bijvoorbeeld bij de Nationale Conventie die adviseerde over de relatie tussen burgers en politiek¹³. Elke maatregel heeft dan in principe een eindtermijn. Deze maatregel is gebaseerd op het idee dat regels en uitzonderingen daarop nieuwe regels oproepen, terwijl het bestaansrecht niet meer ter discussie staat. Een horizonartikel zorgt ervoor dat regels ter discussie blijven staan.

Overigens lijkt het in deze rapportage meestal niet te gaan over de regels, maar meer over de uitvoering. Betere uitvoering lijkt bij burgers meer prioriteit te hebben dan het aanpakken van de regels zelf.

Burgers sterker maken

De vraag is of de overheid en uitvoeringsorganisatie genoeg geprikkeld worden om de burger centraal te stellen en ook naar afwijkende klachten te luisteren. De meldingen gaven ons aanleiding de overheid voor te stellen om de diverse overheidsorganisaties meer te prikkelen door klanten sterker te maken. We denken aan de volgende rechten die de klant minder machteloos maken tegenover de overheidsmoloch:

- burger kiest zelf op welke manier hij met de overheid communiceert!
- burger kan weten wat de overheid van hem weet
- burgers krijgen inzicht in hun individuele rechten door middel van een burgerpolis

¹³ Nationale Conventie Rapport "Parlement en regering: rijp voor een nieuwe politieke levenscyclus?" 2006 blz 50

- burgers kunnen vragen om pro-actieve dienstverlening of vragen daarvan gespeend te blijven
- burgers hebben recht op statusinformatie voor langere vergunningstrajecten of correspondentietrajecten
- burgers hebben recht op compensatie bij fouten
- burgers krijgen recht om toestemming te geven voor informatie-uitwisseling

Deze ideeën sluiten aan bij het forum Burger@overheid. Burger@overheid is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Als teken dat de overheid is geïnteresseerd in de mening van de (digitale) burger. Burger@overheid heeft daarvoor een "burgerservicecode"¹⁴ ontwikkeld. Wellicht dat dit voorstel een prikkel is om de normen te halen en burgers beter te bedienen.

Belangrijkste tip blijft overigens om door te gaan. Er blijkt duidelijke steun voor maatregelen om administratieve lasten verder te verminderen. Opdracht aan alle overheidsorganisaties is dan ook: "Toon dat het zin heeft om meldingen te blijven doorgeven".

¹⁴ Te vinden op de site van Burger@overheid: "*Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid verbeteren en een andere rolverdeling tussen overheid en samenleving tot stand brengen. Het wil dit bereiken door meer aan burgers over te laten. Als het aan het kabinet ligt, wordt een grotere zelfredzaamheid onder andere bereikt met de inzet van ICT. Bij die nieuwe rolverdeling kan de burger wel een steuntje in de rug gebruiken. Daarom heeft burger@overheid een instrument laten ontwikkelen dat de burger kan helpen: de BurgerServiceCode*". Meer hierover op www.burger.overheid.nl.

Bijlage 1 Meldingen over niet-administratieve lasten of bedrijven

Van de 537 mensen die de moeite namen om een melding te doen, hadden 229 mensen een melding die buiten de sfeer van de administratieve lasten voor burgers viel of een reactie was op de site van Lastvandeoverheid.nl zelf.

Het betreft zeer verschillende meldingen, globaal in te delen in de volgende categorieën.

- Administratieve Lasten voor bedrijven
- Hoogte van belastingen / leges
- Onplezierig contact met medewerkers
- Zorgen met betrekking tot de democratie
- Ambtelijke willekeur
- Overheidsbemoeyenis in het algemeen
- Gebrekkige transparantie
- Koopkrachtverlaging

De meldingen over administratieve lasten voor bedrijven zijn onder de aandacht gebracht van het steunpunt administratieve lasten voor bedrijven.

Voor de overige kwesties hebben we in deze rapportage geen oplossing. Het gaat te ver hun meldingen en klachten gedetailleerd te beschrijven. De moeite die mensen nemen om ambtenaren en de politiek scherp te houden is te prijzen. Niet altijd zijn de klachten nieuw. De frustratie die er achter zit vraagt wel om voortdurende alertheid van politiek en ambtelijk apparaat.

Wij hopen (en weten) dat hun klachten bij andere podia opgemerkt worden. Of het altijd lukt een oplossing te vinden valt te betwijfelen. Dat is waardoor het werken aan de publieke zaak altijd een grote uitdaging zal blijven.

Bijlage 2 Omschrijving van de gekozen trefwoorden

Formulieren invullen

De melder moet gegevens invullen in een formulier en noemt dat ook. Het kan zijn dat het formulier overbodig is, de invulling tijd kost of de gegevens elders beschikbaar zijn.

Dubbel werk (van de invuller zelf of van diverse instanties)

De melder schrijft dat hij dubbel werk moet doen. Niet altijd is zeker dat de melder zichzelf voor ogen heeft. Het kan ook gaan om instanties die dubbel werk doen. Soms beide. Bij de kinderopvang is het soms niet duidelijk op wie de melder doelt: de invuller-zelf, de invuller en de werkgever van de invuller of overheidsinstanties.

Meermalen dezelfde gegevens aanleveren (door de invuller)

Het betreft hier het leveren van gegevens die naar de mening van de melder al aangeleverd zijn. Dat kan zijn aan de zelfde instantie of aan een andere (overheids)instantie. Het kan ook gaan om gegevens die nog actueel zijn, maar waarbij de instantie de gegevens opnieuw laat invullen.

Wachten (aan de telefoon, op nadere informatie, op een uitspraak)

Melders gebruiken hier teksten als "het duurt te lang, ik moet wachten". Overal waar men meldt dat het lang duurt, of dat men moet wachten scoren we dat. Sommige meldingen passen bij administratieve lasten (wachten aan het loket kost tijd) andere niet (wachten op een uitspraak kost de burger geen tijd, maar kan wel ergernis opleveren).

Onbegrijpelijke teksten en formulieren

Melder gebruikt termen als onbegrijpelijk, moeilijk te begrijpen, onleesbaar, tegenstrijdige informatie. In enkele gevallen slaat het onbegrijpelijk echter meer op de achtergronden van een verplichting.

Verspilling (door overbodige handelingen)

Het gaat hier om de termen weggegooid geld en verspilling. Melders vinden handelingen overbodig en voegen daar aan toe dat het verspilling is van overheidsgeld. Handelingen kunnen om verschillende redenen als overbodig gezien worden: het kan zijn dat er dubbel werk wordt verricht, het kan ook dat een verantwoordingsplicht door de melder als overbodig gezien wordt en daarmee verspillend.

Van het kastje naar de muur gestuurd worden

Het gaat in deze categorie om doorverwijzingen waarbij de ambtenaar niet zeker is van de juistheid van de doorverwijzing of waarbij achteraf blijkt dat de ambtenaar zich vergiste.

Gebrek aan inleving

Deze categorie betreft niet een administratieve last die in tijd te vangen is. Het lijkt echter relevant er aandacht aan te geven. Gebrekkige inleving kan tot ergernis leiden.

Registratiefouten in het systeem die moeilijk te herstellen zijn

Het gaat hier om registratie van individuele gegevens waarin naar de mening van de melder een gegeven verkeerd is ingevuld.

Slechte bereikbaarheid (telefonisch en fysiek)

Mensen noemen slechte bereikbaarheid soms als onderdeel van een melding. Het reizen naar een loket of bellen met een dienst kost mensen tijd en is daarmee een onderdeel van de tijd die zij besteden aan het verstrekken van gegevens.

Bijlage 3 Overzicht van figuren en tabellen

Figuur 1: Meldingen naar organisatie	6
Figuur 2: Verdeling van meldingen naar beleidsterrein	7
Figuur 3: Aard van de meldingen.....	9
Figuur 4: Verdeling van meldingen vergeleken	16
Figuur 5: Percentage van de meldingen die over uitvoeringsinstanties gaan	21
Figuur 6: Maatwerk en massaproductie.....	36