

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

**Onderwerp**

Voortgang verbetering dienstverlening en  
vermindering regeldruk burgers, professionals en  
medeoverheden

De dienstverlening van de overheid in Nederland moet op een hoger niveau met minder regeldruk. Het Kabinet heeft zich ten doel gesteld dat de overheidsdienstverlening naar het oordeel van de burgers tenminste een 7 moet scoren. Uit de eerste meting blijkt we op de goede weg zijn en dat de dienstverlening waarbij burgers afhankelijk zijn van een keten van verschillende overheidsorganisaties, de overheidsdienstverlening beter kan en moet.

Ook met het terugdringen van de regeldruk zijn we op de goede weg. Voor vitale ouderen is per 1 januari 2009 sprake van 50 procent administratieve lastenvermindering ten opzichte van de situatie van 1 januari 2007 en voor uitkeringsgerechtigden zo'n 30 procent. Dat betekent dat ouderen jaarlijks 20 uur en 15 euro minder kwijt zijn aan de overheid en uitkeringsgerechtigden 24 uur en 15 euro minder. Chronisch zieken en gehandicapten gaan er weliswaar wel op vooruit in vergelijking met 2002, namelijk zo'n 15 procent vermindering administratieve lasten, maar er wordt nog te weinig gebruik gemaakt van bestaande mogelijkheden. Het Kabinet wil dan ook nadere afspraken maken met gemeenten over de regeldruk bij de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het Kabinet wil daarnaast verder gaan met het verminderen van herindicaties, zoals dit jaar bij de gehandicaptenparkeerkaart is gebeurd. Een voorbeeld is het eenvoudiger maken van de aanvraag van een OV begeleiderpas voor deze groep. Verder draagt de aanpak van de top 10 knelpunten merkbaar bij aan het verminderen van de regeldruk voor alle burgers.

Om de overheidsdienstverlening te verbeteren, wordt ingezet op twee hoofdlijnen: het verminderen van regeldruk en het verbeteren en versterken van informatiebeleid. Voor beide lijnen geldt, dat zij tot merkbare verbeteringen moeten leiden. Hier wordt ingegaan op de wijze waarop hieraan gewerkt wordt en welke verbeteringen de afgelopen tijd zijn gerealiseerd.

**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Inlichtingen**  
Milan Jansen  
T 070 426 81 71  
F 070 426 76 00

**Uw kenmerk**

**Blad**  
1 van 27

**Aantal bijlagen**  
3

**Bezoekadres**  
Schedeldoekshaven 200  
2511 EZ Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Internetadres**  
[www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
2 van 27

## 1. Merkbare verbeteringen langs de knelpunten van burgers

In 2007 is, samen met burgers, een top 10 van aan te pakken knelpunten opgesteld. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van het uitzetten van onderzoek en het ontwikkelen van beleid om de top 10 voor burgers op te kunnen lossen.

### *1.1 Verkorten van, en inzicht geven in de wacht- en doorlooptijden*

Uit de monitor Publiekszaken blijkt dat de wachttijden bij de gemeentebalie zijn afgenomen. Bij kleine gemeenten worden de meeste mensen binnen 5 minuten geholpen. De ondervraagden ervaren dit alleen niet direct als een verbetering. Burgers vinden bovendien de tijd tussen de aanvraag en de uiteindelijke beslissing (doorlooptijden) te lang en het proces te onduidelijk. Om de wacht- en doorlooptijden te verkorten en om burgers inzicht te geven in de verschillende processen worden diverse acties ondernomen.

#### *Openingstijden*

Ik wil dat de overheid voor burgers goed toegankelijk is via verschillende kanalen. Zo wil ik handige openingstijden van de balie. Zeker in die gevallen dat producten niet aan te vragen zijn via internet of telefoon. In het project 'tijdbeleid'<sup>1</sup> is afgelopen jaar bij 24 gemeenten grof in kaart gebracht hoe de openingstijden van de balies van verschillende dienstverleners in de gemeente handig afgestemd kunnen worden op de wensen en behoeftes van burgers. Het komend jaar wordt de Fleximeter, een instrument waarmee gemeenten in kaart kunnen brengen hoe zij hun openingstijden het beste kunnen afstemmen op de wensen en behoeftes van burgers, voor alle gemeenten beschikbaar gesteld via de website van de benchmark publieke dienstverlening. Er zijn 14 koplopers ambitieus aan de slag gegaan om de openingstijden van allerlei soorten dienstverlening af te stemmen op de wensen van de burger.

#### *Verkorting wachttijden*

Een andere manier om de wachttijden te verkorten is de inzet van e-overheid. Burgers kunnen hiermee 24 uur per dag terecht bij overheden. Basisvoorzieningen als mijnoverheid.nl en DigiD, die door 7 miljoen burgers het afgelopen jaar 13 miljoen keer gebruikt zijn, dragen hier nadrukkelijk aan bij. Het project Antwoord<sup>®</sup> speelt daarnaast een belangrijke rol in het verkorten van de wachttijden. Het project Antwoord<sup>®</sup> ondersteunt gemeenten bij de realisatie van Antwoord<sup>®</sup>, dat vanaf 2015 gemeenten de ingang van de overheid is voor burgers, bedrijven en instellingen. Voor nagenoeg alle vragen en transacties kunnen burgers en ondernemers dan terecht aan de balie van een

---

<sup>1</sup> Het project "tijdbeleid" is een samenwerking tussen het ministerie van OCW en het ministerie van BZK en richt zich op een breed veld van dienstverleners in de gemeente, waaronder publieke dienstverlening, gezondheidszorg, kinderopvang en detailhandel.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
3 van 27

gemeentehuis, op internet of door te bellen met het Antwoord<sup>®</sup> klantcontactcentrum in hun gemeente.

De doelstellingen zijn:

- eind 2009 hebben 5 miljoen burgers toegang tot een 14+netnummer Antwoord<sup>®</sup>
- eind 2011 zijn alle gemeenten in Nederland aangesloten op 14+netnummer Antwoord<sup>®</sup>
- eind 2011 zijn tenminste 25 gemeenten/samenwerkingsverbanden met meer dan 100.000 inwoners aangesloten op de Antwoord<sup>®</sup> Contentcollectie.

Inmiddels hebben ruim 2 miljoen burgers toegang tot hun gemeente via het herkenbare 14+netnummer Antwoord<sup>®</sup>. In aanvulling hierop werkt het project Samenwerkende Catalogi aan de samenwerking van de verschillende online overheidsloketten. Met het aansluiten van het digitale loket van de Gemeente Epe in juli 2008 zijn exact 250 digitale overheidsloketten gekoppeld via de standaard Samenwerkende Catalogi. Daarmee is de mijlpaal bereikt dat de helft van alle decentrale overheidsorganisaties informatie over producten en diensten via het internet op elkaar heeft aangesloten. Hiermee is een flinke stap gezet in het beter vindbaar maken van overheidsinformatie voor burgers en ondernemers.

#### *Doorlooptijden verkorten*

Om de doorlooptijden te verminderen werkt het Kabinet aan de vermindering van vergunningen, de invoering van Lex Silencio, is de Wet Dwangsom opgesteld en worden mediationvaardigheden ingezet. Om burgers en bedrijven inzicht te verschaffen in de wacht- en doorlooptijden van producten en diensten wordt samengewerkt met gemeenten. In het samenwerkingsverband GovUnited werken inmiddels 75 gemeenten samen om hun digitale dienstverlening te verbeteren. GovUnited laat e-governmentdiensten ontwikkelen die dit jaar bij vijf en volgend jaar bij ongeveer twintig, gemeenten worden geïmplementeerd. Dankzij deze diensten – de midofficesuite - kan bijvoorbeeld de aanvraag van een vergunning gemakkelijk gevolgd worden. Ook kunnen burgers en bedrijven een afspraak maken met de gemeente. Hierbij wordt automatisch aangegeven of en welke informatie zij daarvoor mee moeten nemen en met welke gemeenteonderdelen zij nog meer een afspraak moeten maken. Bij de gemeente Rotterdam en Den Haag draait de afsprakenmodule als e-dienst al.

Dankzij de samenwerking tussen gemeenten, zoals in GovUnited, worden standaardisatie, schaalvergroting en beheervoordelen bereikt voor inkoop en (door)ontwikkeling. Dit resulteert in aanzienlijke besparingen en een versnelde realisatie van de elektronische overheid. De gemeente hoeft zich daardoor niet te richten op ICT, maar op haar taak: de dienstverlening aan burgers en ondernemers.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
4 van 27

In december wordt het onderzoek naar de wacht- en doorlooptijden van de 20 meest gevraagde producten afgerond. Het doel van dit onderzoek is onder meer de burger inzicht te geven in hoe lang zij moeten wachten op deze producten of diensten.

Via het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) werd duidelijk dat werknemers en studenten die worden aangetrokken door bedrijven en universiteiten van buiten Nederland grote problemen hadden met het begrijpen van de plichten en de dienstverlening van de Nederlandse overheid. Om de administratieve lasten voor deze personen te verminderen en hen snel wegwijs te maken in de Nederlandse dienstverlening heb ik samen met betrokken partijen de immigratieportal [www.newtoholland.nl](http://www.newtoholland.nl) ingericht. Via deze website kunnen buitenlanders die zich kortere of langere tijd in Nederland willen vestigen alle benodigde informatie vinden over sociale zekerheid, werk, zorg, belastingen, etc. Een aantal grote steden waar veel expatriates wonen hebben ook een expatcenter opgezet. Deze centers werken als een 'one-stop-shop' waarbij de meeste aanvragen al worden ingezet nog voor dat de expatriate naar Nederland is gekomen. De wachttijden en doorlooptijden van deze groep mensen worden hierdoor sterk verkort.

### *1.2 Eenvoudiger aanvragen en verantwoorden van de bijstand*

De Wet eenmalige gegevensuitvraag is op 1 januari 2008 in werking getreden. Het Digitaal Klantdossier ondersteunt de uitvoering daarvan in de praktijk en is daarbij een instrument dat bijdraagt aan een betere, integrale en snellere dienstverlening binnen de sector werk en inkomen. Hierdoor hoeven burgers minder gegevens aan te leveren. De afgelopen jaren is gewerkt aan het digitale klantdossier voor werk en inkomen. Het DKD zal voor een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers zorgen.

Daarnaast is met een viertal gemeenten geëxperimenteerd met een vereenvoudigde aanvraag van de (bijzondere) bijstand en een vereenvoudiging van de verantwoording van de bijstand (afschaffing van de maandverklaring)<sup>2</sup>. Voor de burger betekent dit een snellere afhandeling met minder gegevensuitvraag en een duidelijke vermindering van het aantal in te vullen formulieren. De ervaringen van deze gemeenten zijn gebundeld en worden ter beschikking gesteld aan andere gemeenten om de aanvraag en verantwoording van de bijstand verder te vereenvoudigen. Met de VNG worden afspraken gemaakt hoe deze aanpak ook in modelverordeningen verder kan worden vastgelegd. Wanneer alle gemeenten de maandverklaring afschaffen en deze vervangen voor themaonderzoeken dan kunnen de administratieve lasten dalen met maximaal 3 miljoen uur en 2,5 miljoen euro.

---

<sup>2</sup> De gemeenten Duiven, Zevenaar, Westervoort en Rijnwaarden zijn door InAxis ondersteund in het experiment 'Vereenvoudigde afhandeling Plus'.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
5 van 27

### *1.3 Alle inkomensafhankelijke regelingen in de Persoonlijke Internetpagina (Mijnoverheid.nl)*

Door de inrichting van een gepersonaliseerde internetpagina ([www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl)) kunnen mensen op elk moment en op elke plek zaken regelen en informatie uitwisselen met de overheid. Bijvoorbeeld om een bouwvergunning aan te vragen, om belastingaangifte te doen of een uitkering aan te vragen, om afspraken te maken of om gerichte bekendmakingen te zien op basis van de eigen postcode. De Persoonlijke Internetpagina dient echter verder te gaan. Het is ook de bedoeling dat mensen een goed overzicht kunnen krijgen voor welke inkomensregelingen zij in aanmerking komen. Uit onderzoek is gebleken dat veel mensen niet goed weten of en waar zij voor in aanmerking komen. In april 2008 is mijnoverheid.nl in een eerste versie live gegaan. Het overzicht van Nibud [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl) is bereikbaar via mijnoverheid.nl.

De ministeries van VWS en SZW zijn na de succesvolle proef "Regelhulp" (aanvragen voorzieningen Gehandicapten, Ouderen en Zieken) landelijk aan het invoeren. Via de website [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) kunnen burgers nagaan voor welke zorgvoorzieningen (o.a. WMO, AWBZ, ZVW, WIA) ze in aanmerking komen en deze tegelijkertijd elektronisch aanvragen. De komende twee jaar zullen de gemeenten op "Regelhulp" worden aangesloten. Regelhulp is bereikbaar via mijnoverheid.nl.

De bijdrage aan de verbetering van de dienstverlening van mijnoverheid.nl kan aanzienlijk zijn. Daarbij is een geleidelijk proces van uitbreiden van mijnoverheid.nl met overheidsdiensten de ambitie. Het komende jaar is ook gericht op het uitbouwen van het aantal gebruikers van de site.

### *1.4 Plaatsonafhankelijke dienstverlening*

Burgers die een reisdocument (paspoort en identiteitskaart (NIK)) willen aanvragen, moeten dit momenteel bij hun eigen gemeente aan de balie doen. Door de introductie van plaatsonafhankelijke dienstverlening wordt het mogelijk om reisdocumenten aan te vragen bij de gemeente naar eigen keuze. De tijd die hiervoor nodig is, kan worden bekort, doordat de burger kan kiezen naar welk gemeentehuis hij gaat. Uit onderzoek blijkt dat de introductie van plaatsonafhankelijke uitgifte van reisdocumenten – paspoort en NIK – geschat wordt op een daling van de administratieve lasten voor burgers met bijna 225.000 uur per jaar.

Er wordt op dit moment gewerkt aan het mogelijk maken van het plaatsonafhankelijk verstrekken van een reisdocument. Met het Wetsvoorstel tot wijziging van de Paspoortwet wordt hiervoor de wettelijke basis gelegd. Dit wetsvoorstel ligt bij de Tweede Kamer. Belangrijke andere randvoorwaarden zijn de modernisering van de GBA en de ontwikkeling van een nieuwe online reisdocumentenadministratie (ORRA). De nieuwe



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
6 van 27

reisdocumentenadministratie is nodig om onterechte verstrekking van meerdere reisdocumenten te voorkomen. De verwachting is dat de plaatsonafhankelijke dienstverlening voor reisdocumenten in 2011 mogelijk wordt.

### *1.5 Minder vergunningen*

Het Kabinet en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten werken nauw samen met het terugdringen van de vergunninglast. Zo zijn vrijwel alle modelverordeningen van de VNG het afgelopen jaar vereenvoudigd en gedereguleerd; dit najaar zullen er nog een tiental worden besproken. De producten voor burgers die genoemd worden in de oude VNG-modelverordeningen, zorgen voor 1.800.000 uur en € 8.700.000 aan administratieve lasten. Als alle gemeenten de reguliere basisaanpassingen doorvoeren, levert dat een lastenvermindering 23 procent in kosten op<sup>3</sup>. Denk hierbij aan het afschaffen van de kapvergunning, het invoeren van de *lex silencio* of het beperken van de welstandstoets. Daarnaast hebben 15 gemeenten zich aangemeld om als 'pioniergemeente' een extra reductieslag te realiseren op het aantal en de vorm van hun vergunningen voor burgers. Het Kabinet zal deze pioniergemeenten ondersteunen en de geleerde lessen verwerken in een praktische handreiking over het verminderen, en beperkt houden, van de vergunninglast.

Zo'n 350 gemeenten vroegen een speciale voucher aan om de lokale regelgeving verder door te lichten op vermindering van de regeldruk, vermindering en vereenvoudiging van de vergunningen. Uit de eerste resultaten kunnen we afleiden dat ook op lokaal niveau een forse slag wordt gemaakt in het verminderen van de regeldruk.

De Regio Twente ziet kansen in het reduceren van regeldruk voor Hengelo, Haaksbergen en Dinkelland. Van de 90 onderzochte regels en vergunningen, kunnen er 34 worden afgeschaft of worden omgezet in algemene regels. Een winst van 38 procent voor regionale bedrijven. 43 procent winst is er te boeken op de vergunningaanvragen en 54 procent kostenbesparing op administratieve lasten. Verder is berekend dat op jaarbasis 17.000 weken minder hoeft gewacht te worden op behandeling van aanvragen vergunning en/of ontheffing.

In de afgelopen maanden is geïnventariseerd welke rijksvergunningen in aanmerking kunnen komen voor *Lex Silencio Positivo*, afschaffing of het laten omzetten in algemene regels of een meldingsplicht. *Lex Silencio* is één van de middelen waarmee tijdige vergunningverlening wordt bevorderd omdat een niet tijdig besluit door het bevoegde bestuursorgaan, dan automatisch leidt tot een positieve beslissing op de vergunningaanvraag. Eind dit jaar wordt de Tweede Kamer hier verder over geïnformeerd.

<sup>3</sup> De definitieve cijfers over de administratieve lastenverminderingen zijn later dit jaar bekend.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
7 van 27

### *1.6 Meer begrijpelijke taal*

Een manier om overheidsformulieren voor burgers te vereenvoudigen is door gebruik te maken van een duidelijke vormgeving, logica, vraagopbouw en helder taalgebruik. Begrijpelijke formulieren kunnen naar verwachting voor een aanzienlijke daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers en bedrijven zorgen. Uit onderzoek blijkt dat de verduidelijking van formulieren kan leiden tot een gemiddelde daling van de administratieve lasten in tijd met 30 procent.<sup>4</sup> Zoals met de Tweede Kamer afgesproken, zijn ministeries en hun uitvoeringsorganisaties druk bezig om eind 2008 25 veelgebruikte formulieren voor burgers begrijpelijk te maken. De 25 formulieren die getoetst worden op begrijpelijkheid en/of reeds begrijpelijk zijn gemaakt zijn opgenomen in bijlage 2.

Voorjaar 2009 volgen 25 formulieren voor bedrijven. Daarnaast wordt het project '1 logo voor de rijksdienst' benut om twee vliegen in één klap te slaan: bekeken zal worden of formulieren die een nieuw logo krijgen en daarom opnieuw moeten worden ontworpen, meteen kunnen worden getoetst op begrijpelijkheid. Het toetsen op begrijpelijkheid betekent overigens niet dat alle formulieren van de rijksoverheid nu onbegrijpelijk zouden zijn. Organisaties als de Belastingdienst, het UWV en de IB-groep zijn continu bezig om hun dienstverlening naar burger en bedrijf te verbeteren en daarbij is uiteraard veel aandacht voor de opbouw, structuur en begrijpelijkheid van hun formulieren.

Ik heb een aantal instrumenten laten ontwikkelen die ministeries, provincies en gemeenten desgewenst kunnen gebruiken om hun formulieren begrijpelijk te maken. Per 1 oktober is de site [www.formulierenwaaier.nl](http://www.formulierenwaaier.nl) actief waarop een handleiding te vinden is hoe formulieren begrijpelijk kunnen worden gemaakt. Verder is er een helpdesk ingericht, worden er cursussen voor formulierenmakers gegeven en financieer ik een team van experts dat kan helpen met het begrijpelijk maken van formulieren. Ook staan testpanels gereed om de formulieren te toetsen op begrijpelijkheid voor burger en bedrijf.

Met de VNG is afgesproken dat gemeenten vanaf 1 september 2008 hun nieuwe formulieren begrijpelijk maken. Om gemeenten hierin te stimuleren zijn inmiddels samen met 12 pioniergemeenten formulieren van die gemeenten begrijpelijk gemaakt. Andere gemeenten kunnen deze voorbeelden overnemen. EGEM werkt samen met het ministerie van BZK aan normen voor begrijpelijkheid van elektronische formulieren.

Via het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) worden meldingen die betrekking hebben op onduidelijk taalgebruik actief opgepakt. Met de betreffende instantie wordt direct gekeken hoe het taalgebruik kan worden verbeterd. Dat heeft tot aanpassingen geleid bij gemeenten, de RACM en enkele uitvoeringsorganisaties,

---

<sup>4</sup> [www.begrijpelijkeformulieren.nl](http://www.begrijpelijkeformulieren.nl).



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
8 van 27

zoals ook bijvoorbeeld de IB-groep. De IB-groep heeft al haar externe retourformulieren herzien; zowel in vormgeving als begrijpelijkheid. Uit testreacties kwam naar voren dat gebruikers de formulieren goed gestructureerd vonden, minder tijd kwijt waren met het invullen en vooral begrepen wat er gevraagd werd.

*Uit: het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl)*

Een melder wil haar dak gedeeltelijk vervangen. De constructie en het uiterlijk blijven gelijk maar ze voegt isolatie toe. Het is, ook voor de gemeente, onduidelijk of er een vergunning nodig is. VROM geeft aan dat de melder hiervoor geen vergunning hoeft te hebben en zegt toe de regelgeving duidelijker te omschrijven. Een burger meldt dat hij zonder vooraf gewaarschuwd te zijn een brief ontving waarin de RACM meedeelt dat zijn pand voorgedragen is als rijksmonument. Vanaf dat moment valt hij al onder het regime van de monumentenwet. Hij is verbolgen over de gang van zaken en wacht al meer dan een jaar op de definitieve toe- of afwijzing. Met het RACM is contact opgenomen over de werkwijze. Voorgesteld is om gebruik te maken van de methode 'een luisterend oor' (mediation-vaardigheden) en het taalgebruik in de brief te verhelderen. Dat is toegezegd. Ook is er haast gemaakt met de betreffende casus en kon de melding naar tevredenheid worden afgehandeld.

### *1.7 Meer vertrouwen o.a. door minder verantwoording in de zorg en sociale zekerheid*

Het afgelopen jaar zijn twee onderzoeken naar vertrouwen afgerond. Het eerste onderzoek betrof een panel onder burgers waaruit bleek dat 93 procent van de burgers vindt dat de overheid meer van vertrouwen uit moet gaan. De maatregelen die in dat kader werden voorgesteld werden wisselend beoordeeld. Zo vindt 76 procent van het panel dat huiseigenaren voor kleine aanpassingen geen vergunningen zouden moeten hoeven aanvragen. Hier zou volgens burgers dus meer vertrouwen mogen worden toegepast. Echter slechts 26 procent van het panel vindt dat mensen met een werkloosheidsuitkering meer zouden moeten worden vertrouwd, minder gecontroleerd, op hun sollicitatieactiviteiten. Het tweede onderzoek betrof een inventarisatie van goede voorbeelden uit de praktijk waarbij vertrouwen een belangrijk uitgangspunt is geweest. De resultaten van beide onderzoeken worden nu samen met de VNG doorvertaald in de 14 modelverordeningen die eind 2008 worden aangepast. De belangrijkste modelverordening is daarbij die voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Op basis van oplossingen, zoals minder indicaties en de vermindering van herkeuringen bij chronisch zieken, is er de komende jaren een flinke slag te maken.

Ook in de bijstand heb is een belangrijke stap gezet door in het kader van de voucherregeling het zogenaamde maandelijkse rechtmatigheidsformulier met gemeenten te bespreken (zie ook paragraaf 1.2). Uit deze gesprekken is het voorstel naar voren gekomen het aantal rechtmatigheidsformulieren te beperken en die vooral nog toe te passen in die gevallen waarbij daar gegronde redenen





**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
9 van 27

voor zijn. Het Kabinet zal de komende periode samen met de VNG en Divosa gemeenten stimuleren om de structurele (maandelijkse) heronderzoeken te vervangen voor themaonderzoeken gebaseerd op klant en/of risico-profiel. Met deze verbetering zullen zo'n 3,7 miljoen rechtmatigheidsformulieren kunnen verdwijnen, hetgeen een administratieve lastenbesparing van 3 miljoen uur kan opleveren.

*Uit: het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl)*

Met behulp van een aantal meldingen uit het meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) kon een aantal verbeteringen worden doorgevoerd waarbij 'vertrouwen' het uitgangspunt is. Zo is het aantal medische herkeuringen verlaagd bij de aanvraag van de gehandicaptenparkeerkaart, werd in de modelverordening leerlingenvervoer het mogelijk gemaakt een langdurige vergunning af te geven, schrapte Zorgverzekeraar Menzis 50 procent van de machtigingen en gaat de NS voor de afgifte van de OV-begeleiderspas uit van de indicaties die gemeenten opstellen.

### *1.8 Een luisterend oor; de inzet van mediationvaardigheden*

Met behulp van het inzetten van 'het luisterende oor' (mediationvaardigheden) kan de dienstverlening merkbaar verbeterd worden en worden problemen in contacten met de overheid opgelost in plaats van juridisering in bezwaar- en klachtprocedures. Tussen september 2007 en maart 2008 heb ik in samenwerking met de Ministeries van Financiën en EZ onderzoek laten uitvoeren naar de effecten van het werken met mediationvaardigheden bij diverse bestuursorganen. De resultaten van dit onderzoek zijn veelbelovend. Het toepassen van mediationvaardigheden bij de overheid levert betrokken burgers en bedrijven een tijdsbesparing op van 23 procent. De klanttevredenheid en de arbeidstevredenheid van het overheids personeel stijgt met 20 procent. Tot slot nemen de kosten voor de overheid met 27 procent af. Om het inzetten van mediationvaardigheden verder te stimuleren en de mogelijkheden, effecten en verschillen van het inzetten van mediationvaardigheden binnen verschillende domeinen in kaart te brengen ben ik een pioniertraject gestart. Met 26 pioniers (21 gemeenten, 3 provincies en 2 uitvoeringsorganisaties) wordt het komende jaar gewerkt aan het inzetten van mediationvaardigheden binnen verschillende domeinen (WMO, WRO, vergunningen, belastingen etc.) in zowel de primaire fase als na ontvangst van bezwaar.

### *1.9 Meer ruimte voor vrijwilligers*

Om de regeldruk voor vrijwilligers te verminderen zijn de belangrijkste knelpunten in kaart gebracht. Op [www.zwolshandboek.nl](http://www.zwolshandboek.nl) is in samenwerking met de gemeente Zwolle de lokale wet- en regelgeving (digitaal) inzichtelijk en toegankelijkheid gemaakt. Deze toepassing kan door andere gemeenten eenvoudig op maat gemaakt worden. Concrete knelpunten zijn aangepakt zoals het voor de Belastingdienst opstellen van een urenadministratie voor de onderbouwing van de vrijwilligersvergoeding. Daarnaast



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
10 van 27

biedt de vereenvoudiging van de modelverordeningen een oplossing voor een aantal ergernissen. Zo zijn in de herziene modelverordeningen bijvoorbeeld kleine evenementen vergunningvrij geworden. Er is een vrijwilligerstoets voor gemeenten ontwikkeld waarmee voorkomen kan worden dat nieuwe lokale regelgeving ongewenste effecten heeft voor vrijwilligers(organisaties). Er is een handreiking voor gemeenten en vrijwilligers ontwikkeld met best practices die voor de tien door vrijwilligers meest gebruikte producten tot een lastenvermindering van 75 procent leiden. Deze handleiding is aan alle gemeenten toegezonden.

Dit najaar ondersteun ik de implementatie van zowel de best practices als de overig ontwikkelde producten bij 15 pioniergemeenten. Daarnaast heb ik in samenwerking met de landelijke vrijwilligersorganisatie Movisie en het Landelijk Contact Gemeentelijk Welzijnwerk (LCGW) vier regionale bijeenkomsten georganiseerd. Per regio worden buiten de pioniers ook andere gemeenten uitgenodigd zodat goede voorbeelden gedeeld worden en de implementatie van maatregelen voor de lastenverlichting onder vrijwilligers ook bij andere gemeenten bevorderd wordt.

#### *1.10 Een 7 voor overheidsdienstverlening*

De overheid wil minimaal een 7 scoren voor haar dienstverleningskwaliteit. Op dit moment scoort de overheid deze 7 gemiddeld al voor individuele organisaties. Duidelijk is geworden dat de waardering voor de dienstverlening daalt (6,7) als er meerdere overheidsinstanties betrokken zijn bij één levensgebeurtenis.

Door het gebruik van een gemeenschappelijke infrastructuur en hergebruik van elkaars gegevens zal een positieve bijdrage geleverd worden aan de klanttevredenheid. Hierbij kan worden gedacht aan de voorbeeldprojecten uit het uitvoeringsprogramma, zoals Regelhulp en Digitaal Klantdossier, maar ook aan een project als mijnoverheid.nl. Tevens is er een nauwe relatie met Antwoord<sup>®</sup> waar informatievoorziening aan burgers via levensgebeurtenissen (bijvoorbeeld geboorte, werkloos worden, etc.) wordt verbeterd.

Op basis van de nulmetingen naar de omvang van de administratieve lasten worden 5 levensgebeurtenissen geselecteerd waarbij burgers worden gevolgd bij het afnemen van de dienstverlening rond deze levensgebeurtenissen en hun ervaringen worden opgetekend. Hieruit worden knelpunten geformuleerd, die vervolgens met de betrokken partijen worden besproken. Op basis hiervan worden verbeteracties geformuleerd en wordt gezamenlijk actie ondernomen.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
11 van 27

### *Kwaliteitshandvesten en servicenormen*

In mijn opdracht wordt door het programma Burgerlink het gebruik van de BurgerServiceCode en Kwaliteitshandvesten gestimuleerd, zodat de burger weet wat hij kan verwachten van de overheid. Recent onderzoek laat zien dat de BurgerServiceCode bekend is bij 88 procent van de ondervraagde gemeenten en dat 50 procent van de gemeenten beleid heeft gemaakt omtrent deze code. Op dit moment hebben 115 organisaties in de publieke sector een kwaliteitshandvest.

## **2. De administratieve lasten van de professional**

In de aanpak van de administratieve lasten van professionals in de openbare sector staan de professionals in de domeinen veiligheid, sociale zekerheid, zorg en onderwijs centraal. Door de administratieve lasten te verminderen van de professionals komen zij meer toe aan hun eigen werk. Per domein wordt een top 5 met belangrijkste knelpunten voor de professionals samengesteld. Deze worden nog deze Kabinetperiode merkbaar aangepakt.

### *2.1 De professional in het veiligheidsdomein*

In nauwe samenwerking met het politieveld is een top 5 van verbeterpunten voor de politieprofessionals samengesteld. De top 5 is als volgt:

1. Gebruiksvriendelijkheid automatiseringssystemen (BPS/X-Pol)
2. Ingewikkelde formulieren
3. Informatieverstrekking aan het OM
4. Wildgroei partnerinformatie (informatieverzoeken verschillende instanties en overheden, die deels dezelfde informatie opvragen m.b.v. specifieke formulieren)
5. Ongerichte adressering van beleid

In overleg en in samenwerking met verschillende korpsen, het Nederlands Politie-instituut, de minister van Justitie en het Openbaar Ministerie zet ik mij in voor concrete acties om deze top 5 aan te pakken.

### *Meldingen*

Vanaf de start van het meldpunt [www.mijnechtewerk.nl](http://www.mijnechtewerk.nl) op 1 mei 2008 zijn er tot 1 oktober 100 meldingen van veiligheidsprofessionals binnengekomen. Ongeveer 80 procent van deze meldingen heeft betrekking op een administratieve last. Er is een analyse gemaakt van deze meldingen. De meeste meldingen komen overeen met de top 5 politie. Ongeveer de helft van de meldingen gaat over de omslachtigheid van de gebruikte IT systemen. Er wordt veel geklaagd over de dubbele invoer van gegevens. Een kwart van de meldingen heeft betrekking op het invullen van formulieren. Het Landelijk Overdrachtsformulier (LOF) wordt het meest genoemd, er wordt inmiddels gewerkt aan een verbetering. De overige meldingen hebben vooral betrekking op invoeren van een mini proces-verbaal



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
12 van 27

voor eenvoudige delicten, het aannemen van administratieve krachten om agenten te ontlasten en de veelheid aan formulieren rondom DNA onderzoek. Momenteel wordt gewerkt aan een vereenvoudiging van de procedure rondom DNA-onderzoek. Dit betekent dat het aantal formulieren wordt teruggedrongen.

#### *Gebruiksvriendelijkheid systemen*

Er worden op dit moment grote nieuwe systemen uitgerold (BVH, BVO, BVCM<sup>5</sup>) die gericht zijn op uniformering van de informatiehuishouding van de politie. Bij 2 korpsen is dit al gebeurd. Het streven is om voor het eind van 2008 de nieuwe systemen bij 10 korpsen uitgerold te hebben. In 2009 zal een panel van politieprofessionals beoordelen of gebruiksvriendelijkheid is gerealiseerd.

#### *Ingewikkelde formulieren*

In samenwerking met het BZK-project 'Begrijpelijke formulieren' worden in het najaar 2008 bij verschillende korpsen intensieve workshops georganiseerd met stakeholders om een aantal formulieren voor politieprofessionals te vereenvoudigen. Er wordt allereerst ingezet op vereenvoudiging van formulieren behorend bij winkeldiefstal, huiselijk geweld, aanrijding zonder letsel en rijden onder invloed. Met het landelijk programma Jeugdtaak Politie en het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) wordt vereenvoudiging van het Landelijk Overdrachtsformulier (LOF) respectievelijk DNA formulieren bewerkstelligd.

#### *Informatieverstrekking aan het Openbaar Ministerie*

Dit najaar wordt met verschillende korpsen gesproken over de organisatie van de informatieverstrekking naar het Openbaar Ministerie. Goede voorbeelden hierover worden verzameld en verspreid. Te denken valt bijvoorbeeld aan de goede samenwerking tussen korps Noord Holland Noord en Limburg-Noord met het lokale Openbaar Ministerie. Ik organiseer deze gesprekken samen met het ministerie van Justitie en het Openbaar Ministerie.

#### *Wildgroei partnerinformatie*

Dit knelpunt wordt meegenomen in het haalbaarheidsonderzoek naar de vaste verandermomenten (zie onder 'ongerichte adressering beleid').

#### *Ongerichte adressering beleid*

Dit najaar wordt met enkele korpsen de medewerking besproken aan een onderzoek naar de mogelijkheid tot vaste verandermomenten (start najaar 2008). In dit onderzoek wordt een inventarisatie gemaakt van de volledige stukkenstroom die op de politieorganisatie afkomt en de vorm en stijl waarin de stukken verschijnen. Ook volgen er aanbevelingen voor stroomlijning van informatie en een advies over het invoeren van vaste verandermomenten.

---

<sup>5</sup> BVH is Basisvoorziening Handhaving, BVO is Basisvoorziening Opsporing, BVCM is Basisvoorziening Capaciteitsmanagement.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
13 van 27

## *2.2 De professional in de zorg*

Professionals in de zorg ervaren een grote regeldruk en onnodige bureaucratie. Werken in de zorg moet weer leuker worden. Professionals in de zorg moeten zich voornamelijk bezighouden met het verlenen van zorg en zo min mogelijk met administratie. VWS stelde daartoe een top 4 op van aan te pakken knelpunten<sup>6</sup>:

1. Een grote irritatie zijn de indicaties. Door zorgverleners een grotere rol in de indicatiestelling te geven, vermindert voor hen de last;
2. De hygiëncode voor voedsel binnen instellingen wordt aangepast, waardoor er beter mee te werken is;
3. Vermindering regeldruk op de werkvloer;
4. Helder taalgebruik en klantgerichtheid in de AWBZ.

### *Indiceren*

Professionals ervaren de administratieve lasten rondom indicatiestelling en zorgtoewijzing als last. De informatie uit indicaties van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) sluit vaak onvoldoende aan bij de informatiebehoefte van de zorgaanbieder, die ervaart dat hij de indicatie moet overdoen. Ook klagen burgers over de omslachtigheid van indicatieprocessen. De zorgverlener kan een grotere rol krijgen in de indicatie, omdat het CIZ vaker via een standaard indicatieprotocol zorgverlening kan toewijzen. Met het oog op het voorkomen van belangenverstrengeling en het bevorderen van eenduidige toepassing van AWBZ instroom, is een onafhankelijke indicatiestelling in het leven geroepen. Bij de operationalisering daarvan zal - met het oog op administratieve lasten - meer gebruik gemaakt moeten worden van informatie die al door professionals is verzameld. Ook moet voor eenvoudige indicaties het voortouw bij de professional blijven met toetsing achteraf door het CIZ.

### *Stroomlijning indicatieprocessen*

Veel mensen moeten stapels formulieren invullen en zijn veel tijd kwijt met het aanvragen van voorzieningen uit de zorg en de sociale zekerheid. Dossiers worden niet gedeeld. Daarom moeten mensen dezelfde gegevens bij verschillende overheidsinstanties aanleveren. Om die reden is VWS samen met het ministerie van SZW gestart met het Programma Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid. In dat programma is één aanvraagformulier per cliënt ontwikkeld, waar alle betrokken instanties (UWV, CWI en CIZ) gebruik van maken. Dit is toegankelijk gemaakt via de webvoorziening Regelhulp ([www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)), waar informatie over de indicatieprocessen in zorg en sociale zekerheid en de mogelijkheid om voorzieningen digitaal aan te vragen, samen komt. Regelhulp heeft in het voorjaar een innovatieprijs gewonnen. UWV, CIZ en CWI zijn op Regelhulp aangesloten. Sinds enkele maanden vindt de aansluiting van gemeenten op Regelhulp plaats. Regelhulp maakt tevens deel uit van het Nationaal

<sup>6</sup> Tweede Kamer, 2007–2008, 30 597, nr. 15.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
14 van 27

uitvoeringsprogramma voor de e-overheid (NUP). Het voornemen is om per 2010 ook alle gemeenten aangesloten te hebben.

Het programma is daarnaast gericht op verbetering van de samenwerking in de uitvoeringspraktijk van de indicatiestelling. Het project Gezamenlijke beoordeling zal leiden tot verbetering van de samenwerking tussen instanties en daarmee tot grotere efficiency en een lagere administratieve lastendruk voor de burger. Tot slot wordt onderzocht of het mogelijk is een centraal, digitaal indicatiedossier te ontwikkelen waar alle instanties gebruik van kunnen maken.

#### *Omgaan met voedsel*

Een veel genoemde last is de hygiëncode voor het klaarmaken en serveren van maaltijden. Het Voedingscentrum beheert de code voor zorginstellingen. Voor kleinschalige woonvormen is al een vereenvoudigde code ontwikkeld. De onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en onuitvoerbare regels zijn uit de code verwijderd. Het Voedingscentrum zal de code voor zorginstellingen ook vereenvoudigen om de administratieve druk te verlichten. Zo komt de uitgebreide registratie van het dagelijkse schoonmaakwerk waarschijnlijk te vervallen.

#### *Regeldruk op de werkvloer*

VWS heeft onderzoek laten uitvoeren naar de registratieverplichtingen in de zorg. In het onderzoek is gekeken naar de registratieverplichtingen van teamleiders, verzorgenden, verpleeghuisartsen en eerst verantwoordelijk verzorgenden. Het volgende beeld kwam naar voren.

- Professionals hebben te maken met veel verschillende registratieverplichtingen. Iedere verplichting op zich kost niet veel tijd, maar het aantal verplichtingen is groot;
- Professionals in de zorg zien wel nut en noodzaak van registratieverplichtingen;
- De meeste tijd zit in alle registraties die samenhangen met het (vaak papieren) bewonersdossier;
- Verschillende eenmalige registratieverplichtingen hebben veel tijd gekost. Bijvoorbeeld de invoering van het zorgzwaartepakket.
- Registratiedruk op de werkvloer wordt niet alleen veroorzaakt door het beleid van VWS. Ook instellingen zelf zorgen ervoor. Die registratiedruk kan sterk verminderd worden door het gebruik van ICT, zoals bijvoorbeeld het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

#### *Helder taalgebruik en klantgerichtheid in de AWBZ*

In 2007 is gestart met een traject gericht op helder taalgebruik en klantgerichtheid in de communicatie naar de (AWBZ)cliënt. Hiertoe hebben het CIZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ), het Univé Zorgkantoor Noord-Holland Noord, de VGZ/Trias Zorgkantoren en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een intentieverklaring ondertekend, waarin verbeteringen zijn afgesproken.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
15 van 27

Het CIZ heeft de voorbije periode al een voorschot op de uitwerking van de gezamenlijke aanpak genomen. In de aanvraagformulieren, besluitbrieven, folders en overige communicatie-uitingen (zoals internet en intranet, nieuwsbrieven, folders, beslisboom, etcetera) passen zij al eenvoudig, helder taalgebruik (B1) toe. Dat is het resultaat van doorgevoerde vereenvoudigingen, die onder meer tot stand kwamen nadat de oorspronkelijke uitingen voorgelegd zijn aan cliënten en cliëntenorganisaties. In de zomer van 2008 zijn de formulieren aangepast, waarna ze ook weer ter beoordeling aan cliënten en cliëntenorganisaties worden voorgelegd.

Ook bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) is de nodige aandacht voor formulieren in de zorg. De NZa heeft daartoe een meldpunt ingericht, waarop melding gemaakt kan worden over onduidelijke, ingewikkelde, overbodige formulieren of formulieren waarbij dubbele gegevensaanvraag aan de orde is. Ik ondersteun de aanpak van VWS op de volgende manieren:

- Ik stel e-overheidsbouwstenen ter beschikking voor verbeteringen die direct merkbaar zijn in zorg. Zo worden het burgerservicenummer, de basisregistratie personen, het Nieuw Handelsregister en de DigiD ingezet<sup>7</sup>.
- Ik werk samen met VWS aan het oplossen van meldingen van bureaucratie die binnen komen op de meldpunten.
- Ik ben binnen de top 10 van de aanpak voor burgers een zestal pilots gestart voor het toepassen van 'een luisterend oor' (mediationvaardigheden) binnen de WMO.

### *2.3 De professional in het onderwijs*

Het Ministerie van OCW werkt ook in 2009 aan administratieve lastenvermindering voor de onderwijssector. Voor de komende jaren heeft OCW de volgende knelpuntenaanpak vastgesteld:

1. Lastenvermindering voor scholen via het verminderen van toezichtslasten, door het samenvoegen van toezichthouders,
2. Het invoeren van risicogericht toezicht, de invoering van het onderwijsnummer in het Primair Onderwijs,
3. Het vereenvoudigen van de melding en registratie van verzuim.

Gebleken is dat leraren nog te weinig merken van de inspanningen op het gebied van deregulering, daarom wordt in opdracht van OCW onderzocht welke regels 'neerslaan' op leraren en welke regels zij onnodig als belastend ervaren. Ook wordt onderzoek gedaan naar reductie van subsidieregelingen. Met dit onderzoek wordt nagegaan of het aantal subsidieregels en regels over aanvullende bekostiging kan worden verminderd. Daarnaast wordt onderzocht

---

<sup>7</sup> Ook de Overheidsservicebus (OSB) en de Gemeenschappelijke Machtigingsvoorziening dragen vanuit de e-overheid bij aan het verminderen van de knelpunten. Zie [www.e-overheid.nl](http://www.e-overheid.nl) voor meer informatie over de e-overheid.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
16 van 27

hoe de overgebleven regels kunnen worden vereenvoudigd, geharmoniseerd of praktischer en met minder uitvoeringslasten kunnen worden ingericht. Verder zal bij de totstandkoming van nieuwe wet- en regelgeving voor instellingen getoetst worden of de lastenconsequenties van wijzigingen in wet- en regelgeving zijn aangegeven.

Ik ondersteun deze activiteiten op de volgende wijze:

- Ik stel e-overheidsbouwstenen ter beschikking voor verbeteringen die direct merkbaar zijn in het onderwijs. Zo worden het burgerservicenummer en de basisregistratie personen ingezet bij 1 loket voor verzuim- en voortijdig schoolverlaten. Inmiddels is het landelijk digitaal loket gereed voor aansluiting door alle gemeenten. Het Kabinet heeft als uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik ingesteld op 1 september 2009.
- In samenwerking met OCW heb ik profielen laten opstellen van een directeur basisonderwijs, een leraar basisonderwijs, een mbo docent zorg en een vmbo docent theoretische leerweg. Voor deze profielen is het belevings- en tijdbestedingsonderzoek bijna gereed. Hiermee wordt duidelijk wat de knelpunten op de werkvloer verder nog zijn.
- Dit jaar wordt bovenop de inspanningen die OCW nu al levert een top 5 van knelpunten opgeleverd voor de sector onderwijs en wordt begonnen met de aanpak daarvan. Daarmee verwacht ik een substantiële bijdrage te kunnen leveren aan de vermindering van de administratieve lasten in het onderwijs.
- Ik werk samen met OCW aan het oplossen van meldingen van bureaucratie die binnen komen op de meldpunten.

#### *2.4 De professional in de sociale zekerheid*

De professionals in het domein van de sociale zekerheid zijn voornamelijk werkzaam bij ZBO's als de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en Centra voor Werk en Inkomen (CWI) en bij gemeenten.

Op diverse wijzen voert SZW beleid dat het werk van de professionals binnen deze organisaties direct en indirect raakt.

Voornamelijk de volgende trajecten zijn in dit verband relevant:

1. Locaties voor Werk en Inkomen (LWI's);
2. Informatiebeleid;
3. Deregulering.

#### *LWI-vorming*

Dit jaar is een fusieproces van UWV en CWI in gang gezet. CWI gaat daarbij als Werkbedrijf een geïntegreerd onderdeel van het UWV vormen. Een en ander komt tot uiting in de vorming van Locaties voor Werk en Inkomen (de LWI's). Op deze locaties wordt de klant geïntegreerde dienstverlening van gemeenten en UWV (inclusief de huidige CWI-taken) aangeboden waarbij maatwerk en klantgerichtheid voorop staat. Naast een sterke impuls voor de verbetering van





**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
17 van 27

de dienstverlening zal deze ontwikkeling ook effect hebben op het werk van de professionals. Het realiseren van meer maatwerk en klantgerichtheid binnen het concept van geïntegreerde dienstverlening is alleen mogelijk indien de professional ruimte krijgt de werkwijze hierop in te richten. Met de zogenaamde Toonkamermethodiek zijn met deze verruiming, zowel voor de klanten als voor de professionals, de afgelopen jaren binnen proeftuinen positieve ervaringen opgedaan. Met de komst van de LWI's kan deze methodiek landelijk worden uitgerold.

#### *Informatiebeleid*

Met onder meer het Digitaal Klantdossier richt het informatiebeleid van SZW zich op het realiseren van het beginsel van eenmalige uitvraag en meermalig gebruik van klantinformatie. Dit beleid, dat stapsgewijs wordt ingevoerd, levert in de eerste plaats minder administratieve lasten voor de burger op. Daarnaast resulteert de verminderde vraag van klantinformatie ook in een reductie van administratieve handelingen bij professionals werkzaam bij gemeenten, CWI en UWV. Dit geeft de professional meer tijd en ruimte voor dienstverlening in het kader van zaken als re-integratie en zorg.

#### *Deregulering*

In de relatie met ZBO's en gemeenten streeft SZW naar een verregaande mate van decentralisatie en deregulering. Ten aanzien van gemeenten is bijvoorbeeld met de WWB de uitvoering van de bijstand sterk gedecentraliseerd en zijn de verantwoordingsverplichtingen in het kader van Single Informatie Single Audit (SISA) aanzienlijk verminderd. Hierdoor is het mogelijk de regelruimte van professionals in de uitvoering te vergroten.

In de aansturingsrelatie van SZW met de ZBO's staat deregulering voorop. Met het recente voorgenomen wetvoorstel tot wijziging van de Wet SUWI zal een aantal verplichtingen voor de uitvoering worden geschrapt. Dit zal indirect ook doorwerken op de dagelijkse werkzaamheden van de professionals.

Om een goed beeld te krijgen van de administratieve lasten die de professionals ondervinden of ervaren, en van de administratieve handelingen die zij moeten verrichten, worden ook in het domein van de sociale zekerheid profielen opgesteld<sup>8</sup>.

In samenwerking met de SVB en SZW wordt een profiel opgesteld voor de medewerkers van de SVB-serviceteams. In samenspraak met de gemeenten gebeurt hetzelfde voor de medewerker van de Gemeentelijke Sociale Dienst. Het belevings- en tijdsbestedingonderzoek voor de SVB-medewerker is nagenoeg afgerond. Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van de serviceteams nauwelijks administratieve lasten ondervinden. Hierdoor ligt een

---

<sup>8</sup> De knelpunten voor de professionals in het domein van de sociale zekerheid zullen in kaart gebracht worden naar aanleiding van verschillende onderzoeken.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
18 van 27

kwantitatief vervolgonderzoek niet zozeer voor de hand maar is de SVB een des te interessantere casus waar anderen mogelijk van kunnen leren. De SVB heeft zich in ieder geval bereid verklaard om hun ervaringen met hun verbetertrajecten te delen met andere publieke organisaties waarin professionals werken.

Het belevings- en tijdbestedingsonderzoek voor de medewerker Gemeentelijke Sociale Dienst is bijna afgerond. Dit jaar wordt voor dit profiel, in samenwerking met Divosa en VNG, een top 5 verbeterpunten opgeleverd en wordt begonnen met de aanpak daarvan.

Tevens wordt naar verwachting nog dit jaar gestart met het opstellen van profielen voor medewerker UWV en medewerker CWI. Het is de bedoeling dat alle profielen van het domein sociale zekerheid begin 2009 worden opgeleverd. Indien de afzonderlijke profielen zich daartoe lenen wordt ook een algemeen profiel sociale zekerheid samengesteld.

### **3. De vermindering van de interbestuurlijke lasten**

Om de interbestuurlijke lasten te verminderen worden de volgende bronnen van deze lasten aangepakt:

1. De financiële stromen tussen rijk en medeoverheden, in het bijzonder de specifieke uitkeringen;
2. Verantwoordings- en beleidsinformatie vanuit het rijk
3. Interbestuurlijk toezicht;
4. Overige bronnen (in de nulmeting te identificeren) van overbodige interbestuurlijke administratieve lasten.

Sinds de voortgangsrapportage van mei zijn belangrijke stappen gezet om de interbestuurlijke lasten aan het einde van de kabinetsperiode met 25 procent te reduceren.

De gewijzigde Financiële-verhoudingswet is op 31 juli in het Staatsblad gepubliceerd. Hiermee heeft het Kabinet essentiële instrumenten in handen om de beleids- en bestedingsvrijheid voor medeoverheden te vergroten en daarmee het aantal specifieke uitkeringen af te laten nemen. De dagelijkse inzet op de afname van het aantal specifieke uitkeringen zorgt gestaag voor succes. De afgelopen maanden zijn enkele specifieke uitkeringen op het gebied van huisvesting van VROM afgekocht en zijn sommige specifieke uitkeringen afgelopen, dan wel overgeheveld naar het gemeente/provinciefonds. Voorbeelden van overgehevelde specifieke uitkeringen zijn de stimulering van lokale klimaatinitiatieven (SLOK voorheen BANS) en Cultuurparticipatie. Eenmaal per jaar wordt over de afname van het aantal specifieke uitkeringen via het Overzicht specifieke uitkeringen in mei aan de Tweede Kamer gerapporteerd.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
19 van 27

De gewijzigde Financiële-verhoudingswet is niet alleen een essentieel instrument om de specifieke uitkeringen te laten afnemen, het is ook een instrument voor een simpele verantwoording en sobere accountantscontrole (single information en single audit) voor alle specifieke uitkeringen. De interbestuurlijke lasten nemen door single information en single audit sterk af, omdat de afzonderlijke – veelal uitgebreide - verantwoording en accountantsverklaring per specifieke uitkering zijn vervallen. Op 15 juli is het tweede jaar van single information en single audit succesvol afgerond. 93 procent van de gemeenten en provincies hebben op tijd de verantwoordingsinformatie over specifieke uitkeringen aangeleverd. Een flinke toename ten opzichte van vorig jaar; slechts 45 procent had in dat jaar tijdig en volledige informatie aangeleverd.

Verder wordt met alle relevante partijen een visie op interbestuurlijke beleidsinformatie geformuleerd. De rijksoverheid heeft informatie nodig om beleid te kunnen evalueren en bij te stellen, maar ook om succesvolle trajecten te kunnen toepassen op andere beleidsterreinen. Hierbij past echter zoveel mogelijk terughoudendheid ten aanzien van het vragen om informatie en een toename van meervoudig gebruik van deze informatie. Een uitgangspunt dat in lijn is met decentralisatie, de vermindering van de interbestuurlijke lasten en een afname van het aantal beleidsmonitoren. De visie inclusief het implementatieplan zijn naar verwachting voor de zomer van 2009 gereed.

Tenslotte is gestart met de implementatie van het Kabinetsstandpunt naar aanleiding van het rapport van Oosting over toezicht, waarover u in april bent geïnformeerd (TK 2007-2008, 31200 VII, nr. 61). Het jaar 2008 wordt benut voor de doorlichting van de resterende wet- en regelgeving, de start van het wetgevingstraject (saneren van het specifieke toezicht en herijking van het generieke instrumentarium) en om de ondersteuning van de decentrale overheden door de inspecties in gang te zetten. Ook zal in overleg met de VNG in 2008 worden begonnen aan de versterking van de horizontale verantwoording.

Momenteel wordt een nulmeting naar de interbestuurlijke lasten uitgevoerd. Deze nulmeting bestaat onder meer uit het bespreken met gemeenten van de producten die zorgen voor overbodige interbestuurlijke lasten of die als zodanig worden ervaren. Ook worden de lasten voor deze producten globaal gemeten. Het moment van de start van deze Kabinetsperiode is bij de nulmeting het uitgangspunt. Uit deze nulmeting zal meer duidelijk worden of de hierboven reeds ingezette maatregelen voldoende zijn om de interbestuurlijke lastenvermindering van 25 procent en de afname van het aantal beleidsmonitoren met 25 procent te realiseren. Over de uitkomsten van de nulmeting wordt rond de jaarwisseling aan de Tweede Kamer verslag uitgebracht.



Datum  
4 november 2008

Ons kenmerk  
2008-0000510975

Onderdeel  
DRI/REAL

Blad  
20 van 27

#### 4. Meten van de voortgang

Het Kabinet wil de administratieve lasten merkbaar terugdringen en heeft zich hierbij ten doel gesteld om de administratieve lasten met 25 procent te verminderen. Er zijn drie verschillende kwantitatieve doelstellingen:

1. vermindering administratieve lasten voor burgers met 25 procent (rijksdoelstelling)
2. vermindering van de administratieve lasten voor burgers bij de medeoverheden met 25 procent
3. vermindering van de interbestuurlijke lasten met 25 procent.

##### *Vermindering administratieve lasten met 25 procent*

De administratieve lasten van de burgers met betrekking tot de rijksregelgeving moet worden teruggedrongen met 25 procent ten opzichte van 2002. Op 1 januari 2009 zijn de administratieve lasten teruggedrongen met 22 procent in tijd en 22 procent in kosten. Met de in de vorige paragraaf genoemde maatregelen zullen de administratieve lasten in 2011 zijn teruggedrongen met zo'n 29 procent in tijd en 25 procent in kosten. Met name de opbrengsten van de top 10 en het voorinvullen van de aangifte inkomstenbelasting dragen bij aan deze extra reductie. Zowel in de beleefde lastenvermindering als in de feitelijke administratieve lastenvermindering zijn de opbrengsten omvangrijk. Met de gekozen aanpak zullen de administratieve lasten met zo'n 10 miljoen uur en 41 miljoen euro afnemen tussen 2007 en 2011<sup>9</sup>. Deze reductie wordt voornamelijk gerealiseerd door de aanvraag en verantwoording van de bijstand te vereenvoudigen, formulieren begrijpelijk te maken, meer uit te gaan van vertrouwen en het opnemen van de inkomensafhankelijke regelingen in mijnoverheid.nl.

##### *Vrijwilliger*

Jan is een vrijwilliger bij de scouting. Als voorzitter is hij nauw betrokken bij de organisatie van allerhande activiteiten. Jaarlijks organiseert de scouting verschillende evenementen zoals een braderie met een tap. Of samen met jeugdwerkzorg een kinder-doe-week.

Jan zou in 2002 met het invullen van de nodige formulieren voor de scouting bijna 92 uur kwijt zijn. Aan het begin van 2007 was dit teruggelopen naar 87 uur en 44 minuten. Op 1 januari 2009 is deze tijdbesteding nog verder teruggelopen naar 79 uur per jaar, een reductie van 15 procent ten opzichte van 2002. De gemeente waar de scouting werkzaam is heeft veel werk gemaakt van het verminderen van de regeldruk voor vrijwilligers. De subsidie voor de evenementen hoeft niet langer jaarlijks aangevraagd te worden, maar wordt nu afgegeven voor een periode van vier jaar. De ontheffing voor de geluidshinder wordt nu meegenomen in de overige vergunningaanvragen waardoor Jan minder tijd kwijt is aan het invullen van formulieren.

*Bron: Nederland Regelland*

<sup>9</sup> De administratieve lastenvermindering door het oplossen van de top 10 zal groter zijn omdat de oplossingen ook zijn doorwerking heeft na 2011. Met name de uitrol van goede voorbeelden bij gemeenten zal door blijven gaan na 2011.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
21 van 27

Niet alleen de administratieve lasten nemen in cijfers af. Doel van het oplossen van de top 10 is dat de knelpunten merkbaar worden opgelost. Burgers zullen ondervraagd worden over de merkbaarheid van de oplossingen. Veel van de top 10 punten leiden tot een verbetering van de dienstverlening. Voorbeelden zijn: inzicht in wacht- en doorlooptijden, inzet van de fleximeter bij het optimaliseren van de openingstijden, de inzet van mediationvaardigheden, het gebruik van de e-overheid om de dienstverlening te verbeteren en éénmalige gegevensverstrekking mogelijk te maken en plaatsafhankelijke dienstverlening bij het verkrijgen van een reisdocument. De verwachting is ook dat het begrijpelijk maken van formulieren, minder vergunningen, meer vertrouwen en meer ruimte voor vrijwilligers leiden tot een merkbare verbetering van de beleefde administratieve lasten.

Om zorg te dragen dat deze reducties ook daadwerkelijk worden gerealiseerd zijn de administratieve lastenplafonds geactualiseerd. De plafonds per departement zijn opgenomen in bijlage 3. Elk departement is gehouden aan dit plafond. Wanneer zij een voorstel indienen waardoor de administratieve lasten van het betreffende departement uitkomt boven het plafond dan zal het departement nieuwe reductievoorstellen moeten maken om zodoende binnen het administratieve lastenplafond te blijven (compensatieplicht).

#### *25 procent minder administratieve lasten voor burgers bij gemeenten*

De administratieve lasten uit lokale regelgeving bij gemeenten moeten met 25 procent zijn teruggedrongen ten opzichte van 2007. Hiervoor heeft het Kabinet een bestuursakkoord afgesloten met de VNG. De VNG monitort de voortgang van de reductie.

De nulmeting van de lokale administratieve lasten is deze zomer afgerond. De administratieve lasten voor burgers uit lokale regelgeving bedragen zo'n 10 miljoen uur en 23 miljoen euro. De administratieve lasten worden met name veroorzaakt door de aanvraag en verantwoording van de bijstand, de aanvragen uit de WMO, vergunningen, wijzigingen van bestemmingsplannen, gemeentelijke belastingen en bezwaarschriften. De VNG zal dit najaar een verbeterplan opstellen om de administratieve lasten te verminderen. Het Kabinet zal daarbij met het oplossen van de top 10 knelpunten voor burgers aan bijdragen. Denk hierbij aan de vereenvoudiging van de aanvraag en verantwoording van de bijstand, de inzet van mediationvaardigheden om bezwaarprocedures te voorkomen, meer vertrouwen bij de WMO en minder vergunningen. Daarnaast leveren Regelhulp en de Omgevingsvergunning een bijdrage aan de vermindering van de belangrijkste lokale administratieve lasten. De 25 procent reductie op lokaal niveau lijkt dan ook binnen handbereik.



Datum  
4 november 2008

Ons kenmerk  
2008-0000510975

Onderdeel  
DRI/REAL

Blad  
22 van 27

*Alleenstaande moeder met een bijstandsuitkering*

Agnieszka is een alleenstaande bijstandsmoeder van 22 jaar. Ze woont met haar 3-jarige zoon Igor in een flat. Agnieszka's ex-man weigert alimentatie te betalen en is teruggegaan naar Oekraïne. Hij heeft haar met een enorme schuld achter gelaten. Gelukkig hebben haar huisarts, de GGZ en de gemeente haar op weggeholpen.

In 2002 zou Agnieszka 100 uur aan administratieve handelingen hebben moeten verrichten. Aan het begin van 2007 was dit teruggelopen naar 95 uur en 52 minuten. Op 1 januari 2009 is deze tijdbesteding nog verder teruggelopen naar 71 uur per jaar, een reductie van 30 procent ten opzichte van 2002. Vooral het verantwoorden van haar bijstandsuitkering kost minder tijd. Niet langer elke maand moet zij een maandverklaring invullen, maar kan zij volstaan met een mutatieformulier. Hierdoor heeft zij meer tijd om haar voor te bereiden voor werk en het zoeken naar een geschikte baan. Ook het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kost minder tijd omdat deze automatisch wordt verlengd door de gemeente. Daarnaast is de administratieve rompslomp omtrent de schuldsanering afgenomen en is de stress om haar financiële situatie afgenomen.

*Bron: Nederland Regelland*

*Vermindering interbestuurlijke lasten*

Ieder jaar in mei wordt de Tweede Kamer via het Overzicht specifieke uitkeringen geïnformeerd over - de voortgang van - het ingezette beleid over specifieke uitkeringen. Hiertoe behoort onder meer de afname van het aantal specifieke uitkeringen, welke specifieke uitkeringen per departement resteren, de invoering van Single Information Single Audit en de visie op beleidsinformatie. Daarnaast ontvangt de Tweede Kamer, een rapportage over de uitkomsten van de nulmeting (welke in november 2008 wordt afgerond) rond de jaarwisseling. In 2009 worden de wetsvoorstellen n.a.v. het Kabinetstandpunt Oosting aan de Tweede kamer ter behandeling aangeboden, wordt gestart met het wetgevingstraject voor de afschaffing van het resterende specifieke toezicht, de concrete versterking van de horizontale verantwoordingsmechanismen (VNG) en het opstellen van een beleidskader voor de generieke instrumenten en bijbehorende informatiearrangementen (IPO).

**5. Tot slot**

Het afgelopen jaar is veel in gang gezet. Er zijn nieuwe oplossingen gevonden en aanvullende onderzoeken verricht. Alles staat nu klaar om de in gang gezette verbeteringen en maatregelen uit te voeren en permanent te verankeren in beleid, met als resultaat blijvende merkbare verbeteringen. Het komende jaar zal dan ook ingezet worden op het implementeren van deze reductiemaatregelen alsook het voorkomen van nieuwe administratieve lasten.

De afgelopen maanden zijn voor medeoverheden, uitvoeringsorganisaties en departementen verschillende instrumenten ontwikkeld om de dienstverlening te verbeteren en de regeldruk te verminderen. Denk hierbij aan de mogelijkheid om mediationvaardigheden in te zetten, formulieren begrijpelijk te maken en de aanvraag van de bijstand te vereenvoudigen. Deze maatregelen worden niet



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
23 van 27

vanzelf door alle overheidsorganisaties overgenomen. Het komende jaar zal dan ook in het teken staan om er voor te zorgen dat de instrumenten geïmplementeerd worden bij organisaties.

Om nieuwe regeldruk te voorkomen werkt het Kabinet aan het integraal afwegingskader (IAK). Hierover zal het Kabinet u later nader informeren. Ook met behulp van Actal wordt nieuwe regeldruk voorkomen. Zij hebben net als het Kabinet het doel een cultuuromslag te bewerkstelligen bij ambtenaren en politiek, waarin een verbetering van dienstverlening en het voorkomen van regeldruk voor burgers, ondernemers, professionals en medeoverheden voorop staat. Ik heb ook bij de Europese Commissie er op aangedrongen dat zij bij het opstellen van nieuwe regelgeving de effecten voor burgers in kaart brengen zodat ook daar onnodige nieuwe regeldruk wordt voorkomen.

Al met al moeten deze maatregelen een goede bijdrage leveren aan het streven om de overheidsdienstverlening tenminste een 7 te laten scoren.

DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN  
KONINKRIJKSRELATIES,

drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten



Datum  
4 november 2008

Ons kenmerk  
2008-0000510975

Onderdeel  
DRI/REAL

Blad  
24 van 27

## Bijlage 1: stand van zaken knelpuntenaanpak

### Top 10 knelpunten burgers\*

Knelpunt / oplossing	realisatie	gerealiseerd
<b>1. Snel en zeker: inzicht in wachttijden</b>		
– applicatie 'op afspraak' wordt door GovUnited als open source beschikbaar gesteld zodat burgers met gemeenten een afspraak kan maken voor bepaalde diensten	2008	✓
– Toepassen van de 'fleximeter' bij gemeenten om de openingstijden te optimaliseren aan de wensen van de klanten	2008	✓
– inzicht in doorlooptijden bij de 20 belangrijkste producten	2008	
– ontwikkeling vergunningenvolgsysteem door GovUnited voor gemeenten	2009	
– ontwikkeling volgsysteem voor burgerbrieven (eerste pilot bij postbus 51)	2009 - 2010	
– Met pioniergemeenten best practices ontwikkelen	2009	
– Inzet van de e-overheid om de wacht- en doorlooptijden te verminderen	continu	
<b>2. Eenvoudige aanvraag en verantwoording van de bijstand</b>		
– Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU)	1-1-2008	✓
– Met pioniergemeenten vereenvoudiging aanvraag (bijzondere) bijstand en verantwoording bijstand	2008	✓
– Het aantal structurele rechtmatigheidonderzoeken (maandoverzichten) terugdringen	2009 - 2012	
– Digitalisering aanvraag bijstand	2009 - 2012	
<b>3. Eén keer je gegevens verstrekken: alle inkomensafhankelijke regelingen in <a href="http://www.mijnoverheid.nl">www.mijnoverheid.nl</a></b>		
– <a href="http://www.berekenuwrecht.nl">www.berekenuwrecht.nl</a> (informatiewebsite waar nagegaan kan worden of er recht is op inkomensafhankelijke regelingen) opnemen in <a href="http://www.mijnoverheid.nl">www.mijnoverheid.nl</a>	2008	✓
– Inzicht van inkomensafhankelijke regelingen aansluiten op basisregistraties	2010 - 2012	
– Inzicht van inkomensafhankelijke regelingen in <a href="http://www.mijnoverheid.nl">www.mijnoverheid.nl</a>	2010 - 2012	
– Toeslagen aanvragen via <a href="http://www.mijnoverheid.nl">www.mijnoverheid.nl</a>	2010 - 2012	
– Aansluiten gemeentelijke inkomensafhankelijke regelingen	2010 - 2015	
<b>4. Plaatsonafhankelijke dienstverlening</b>		
– Proef met aanvragen van een reisdocument via het postkantoor (Zoetermeer)	2008	✓
– Proef met verstrekken paspoort in Enschede aan Nederlanders die in Duitsland wonen	2008	✓





Datum  
4 november 2008

Ons kenmerk  
2008-0000510975

Onderdeel  
DRI/REAL

Knelpunt / oplossing	realisatie	gerealiseerd
– Plaatsonafhankelijk dienstverlening bij reisdocumenten	2011	
<b>5. Minder vergunningen</b>		
– Vereenvoudiging VNG-modelverordeningen	2008	✓
– Publicatie (omgevings)vergunning op internet	2010	
– Onderzoek naar de mogelijkheden om lex silencio in te voeren	2008	✓
– Met pioniergemeenten vereenvoudiging van vergunningen verkennen	2009	
<b>6. Begrijpelijke taal</b>		
– Alle nieuwe Rijksformulieren worden begrijpelijk gemaakt	1-9-2007	✓
– Alle nieuwe gemeentelijke formulieren worden begrijpelijk gemaakt	1-9-2008	✓
– Inrichting helpdesk voor formulierenmakers	2008	✓
– Cursussen en formulierenwaaier voor formulierenmakers	2008	✓
– Pioniergemeenten ontwikkelen begrijpelijke formulieren	2008	✓
– 50 formulieren voor burgers en bedrijven toetsen op begrijpelijkheid aan de hand van de formulierenwaaier en zonodig de begrijpelijkheid verbeteren'	2008 – 2009	
<b>7. Meer vertrouwen</b>		
– Onderzoek naar meer vertrouwen bij de overheid	2008	✓
– Handreiking 'Verantwoord vertrouwen' voor gemeenten	2008	✓
– Met pioniergemeenten mogelijkheden voor meer vertrouwen verkennen	2009	
<b>8. Een luisterend oor: inzet van mediationvaardigheden bij bestuursorganen</b>		
– Onderzoek naar de inzet van mediationvaardigheden in de openbare sector	2007 - 2008	✓
– Hanreiking "Een luisterend oor" voor bestuursorganen over de inzet van mediationvaardigheden	2008	✓
– 25 pioniers werken met mediationvaardigheden	2008 – 2009	
<b>9. Ruimte geven aan vrijwilligers</b>		
– Hanreiking "Passie onder (regel)druk" voor gemeenten om de regeldruk voor vrijwilligers te verminderen	2007	✓
– Pionier gemeenten werken aan meer ruimte voor vrijwilligers	2008	✓
<b>10. Kwaliteit voorop: 7 voor de dienstverleningskwaliteit</b>		
– Vijf customer journey mappings naar de kwaliteit van de dienstverlening	2009	
– Concreet plan van aanpak voor verbeteringen binnen de keten	2009	

\* Zie [www.minbzk.nl/real](http://www.minbzk.nl/real) voor het plan van aanpak top 10



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
26 van 27

## Bijlage 2: Begrijpelijke formulieren

### Overzicht formulieren\*

<b>Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanvraag DigiD</li><li>- AIVD veiligheidsonderzoeken</li><li>- Integriteitmelding BZK</li><li>- Contact formulier klachten BZK</li><li>- Kiespas</li></ul>
<b>Ministerie van Financiën / Belastingdienst</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kinderopvangtoeslag (OCW)</li><li>- Huurtoeslag (VROM)</li><li>- Zorgtoeslag (VWS)</li><li>- Kindertoeslag (kindergeboden budget)</li></ul>
<b>Ministerie van Justitie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verblijfsvergunning</li><li>- Aangifte huwelijk</li><li>- Aangifte geboorte kind</li><li>- Aanvraag rechtsbijstand</li><li>- Gratieformulier</li><li>- Verklaring Omtrent Gedrag</li></ul>
<b>Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap / IB-Groep</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanvraag studiefinanciering Hoger Onderwijs</li><li>- Wijzigen studiefinanciering</li><li>- Aanvraag tegemoetkoming scholieren</li></ul>
<b>Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanvraag AOW (SVB)</li><li>- Aanvraag WW (UWV)</li><li>- Werkintake CWI (CWI)</li></ul>
<b>Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aanvraag Zorg (CIZ)</li><li>- Aanvraag Orgaandonatie</li></ul>
<b>Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Landelijke Voorziening Omgevingsloket</li><li>- Huurverlaging</li></ul>

\* hier is het overzicht weergegeven per departement en uitvoeringsorganisatie welke het formulier beheert.



**Datum**  
4 november 2008

**Ons kenmerk**  
2008-0000510975

**Onderdeel**  
DRI/REAL

**Blad**  
27 van 27

**Bijlage 3: administratieve lastenplafonds**

<b>Departement</b>	<b>uren</b>	<b>euro's</b>
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	14.400.000	16.090.000
Financiën	14.990.000	145.270.000
Justitie	5.080.000	597.030.000
Onderwijs, Wetenschappen en Cultuur	2.910.000	4.860.000
Sociale Zaken en Werkgelegenheid	10.100.000	3.980.000
Volksgesondheid, Welzijn en Sport	12.670.000	560.000
Verkeer en Waterstaat	12.290.000	113.960.000
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu	1.730.000	77.310.000

