

OPBRENGSTEN TOP 10 KNELPUNTEN

- eindrapport -

drs. L.F. Heuts
drs. P.F.H. Bont

Amsterdam, oktober 2008
Regioplan publicatienr. 1763

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Beleids-
onderzoek in opdracht van ministerie van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	1
	Achtergrond.....	1
	Onderzoeksvragen.....	2
	Opzet rapport	2
1	Snel en zeker	5
1.1	Achtergrond.....	5
1.2	Oplossingen	5
1.3	Effecten van oplossingen.....	6
2	Eenvoudige aanvraag en verantwoording bijstand.....	9
2.1	Achtergrond.....	9
2.2	Oplossingen	9
2.3	Effecten van oplossingen.....	11
3	Eén keer je gegevens verstrekken	13
3.1	Achtergrond.....	13
3.2	Oplossing: mijnoverheid.nl	13
3.3	Effecten van mijnoverheid.nl.....	14
4	Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument	19
4.1	Achtergrond.....	19
4.2	Oplossingen	19
4.3	Effecten van oplossing	20
5	Minder vergunningen.....	21
5.1	Achtergrond.....	21
5.2	Oplossingsrichtingen.....	21
5.3	Effecten van oplossingen.....	22
6	Begrijpelijke taal.....	25
6.1	Achtergrond.....	25
6.2	Oplossing: duidelijke formulieren	25
6.3	Effecten van oplossing	25
7	Meer vertrouwen	27
7.1	Achtergrond.....	27
7.2	Oplossingen	27
7.3	Effecten van oplossingen.....	28
8	Een luisterend oor.....	33
8.1	Achtergrond.....	33
8.2	Oplossing: mediationvaardigheden.....	33
8.3	Effecten van mediationvaardigheden.....	33

9	Ruimte geven aan vrijwilligers	37
9.1	Achtergrond.....	37
9.2	Oplossingen	37
8.3	Effecten van oplossingen.....	38
10	Kwaliteit voorop	41
10.1	Achtergrond.....	41
10.2	Oplossingsrichtingen.....	41
10.3	Effecten van oplossingen.....	42
11	Tot slot	43
Bijlage	Verantwoording berekeningen	45
	Lijst van geraadpleegde bronnen	47

INLEIDING

Achtergrond

Knelpunten Het kabinet werkt hard aan de vermindering van de administratieve lasten van burgers. Bij het verminderen van de administratieve lasten is de aandacht in de eerste plaats gericht op de knelpunten waar de burger het meest last van heeft.¹ Het kabinet heeft een inventarisatie gemaakt van de meest gevoelde knelpunten. Daaruit is een *top 10* voortgekomen, die is opgenomen in de bestuursakkoorden, zodat naast de rijksoverheid ook de medeoverheden hun aandeel leveren aan het verminderen van de administratieve lasten. Deze tien knelpunten zijn in samenspraak met burgers geselecteerd. De top 10 gaat overigens veel breder dan administratieve lasten alleen. Doel is dat de dienstverlening door de overheid merkbaar wordt verbeterd. In januari 2008 heeft het kabinet een Plan van Aanpak gepubliceerd hoe de top 10 knelpunten zullen worden aangepakt. Deze tien knelpunten zijn:

1. Snel en zeker
2. Eenvoudige aanvraag en verantwoording van bijstand
3. Eén keer je gegevens verstrekken
4. Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument
5. Minder vergunningen
6. Begrijpelijke taal
7. Meer vertrouwen
8. Een luisterend oor voor klachten
9. Ruimte geven aan vrijwilligers
10. Kwaliteit voorop

Het gericht aanpakken van de knelpunten moet een steentje bijdragen aan de ambitie van het kabinet om de administratieve lasten van burgers omlaag te brengen. In 2011 – aan het einde van het huidige kabinet – moeten duidelijke resultaten zijn geboekt. Welke daling van de administratieve lasten te behalen valt met de oplossingen voor de genoemde knelpunten, is op dit moment nog niet bekend. Om die reden heeft het ministerie van BZK aan RegioPlan gevraagd om in kaart te brengen wat de aanpak van de tien knelpunten oplevert voor de vermindering van administratieve lasten – maar ook de beleefde lasten – voor de burger.

Dit onderzoek brengt door middel van een quickscan in kaart wat de (potentiële) administratielastenreductie van de verschillende oplossingsrichtingen is. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het bestaande standaardkostenmodel, de bestaande nulmetingen, de beschikbare gegevens en de op basis daarvan geanalyseerde en beschreven effecten.

¹ Beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV 2007-2011, Samen Werken, Samen Leven, juni 2007.

Onderzoeksvragen

Doel	Doelstelling van dit onderzoek is het in kaart brengen van de potentiële reductie van de administratieve lasten van burgers als gevolg van de oplossingen voor de tien knelpunten. Ook moet duidelijk worden welke bijdrage deze oplossingsrichtingen leveren aan de beleefde lasten van burgers. Op basis van deze doelstelling zijn enkele onderzoeksvragen geformuleerd:
Vragen	<ol style="list-style-type: none">1. Welke oplossingen bestaan er voor de tien knelpunten?2. Wat zijn de effecten van de oplossing(en) voor burgers in tijd en kosten?3. Wat is de bijdrage van de oplossing(en) aan de beleefde lasten van burgers?
Reductie	Dit rapport geeft de potentiële reductie van de administratieve lasten op verschillende manieren weer. Allereerst komt de maximaal haalbare daling van de administratieve lasten per knelpunt aan bod. ² Ook de reductie voor de individuele burger per oplossingsrichting wordt genoemd. Tot slot komt ter sprake in welke mate de reductie betrekking heeft op gemeenten en/of het Rijk. ³
Verloop in tijd	Bij een aantal knelpunten wordt het verloop van de reductie van de administratieve lasten in de tijd aangegeven. Sommige oplossingen zijn niet meteen geheel in te voeren. Soms is er sprake van verschillende stadia van de invoering van een oplossingsrichting. In die gevallen wordt voor elk stadium aangegeven wat de maximaal haalbare daling van de administratieve lasten is.
Overlap	Bij de beantwoording van bovengenoemde vragen kan een eventuele overlap met andere knelpunten bestaan. Wanneer een oplossingsrichting (gedeeltelijk) voor twee verschillende knelpunten geldt, wordt de te behalen reductie van de administratieve lasten vanzelfsprekend niet tweemaal meegeteld.

Opzet rapport

De tien knelpunten vormen de basis voor de indeling van dit rapport. In elk hoofdstuk wordt ingegaan op één van de knelpunten. De verschillende hoofdstukken bestaan uit drie kernparagrafen.

Indeling	In de eerste paragraaf zal allereerst een korte, concrete omschrijving worden gegeven van het knelpunt, waardoor de relatie met de administratieve lasten
----------	---

² Het aantal uur en bedragen worden afgerond.

³ Onder de noemer 'Rijk' vallen Rijksregelgeving uitgevoerd door departementen en/of ZBO's en Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid. Onder de noemer 'gemeenten' vallen Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid en autonome regelgeving.

duidelijk is. Ook wordt duidelijk gemaakt op welke burgers het knelpunt betrekking heeft. In de tweede paragraaf van elk hoofdstuk wordt ingegaan op mogelijke oplossing(en) voor het knelpunt. Deze worden kort en helder omschreven. In deze paragraaf wordt ook aangegeven wanneer de oplossing moet zijn geïmplementeerd. In de derde paragraaf wordt ingegaan op de effecten van de oplossing voor de administratieve lasten voor de burger. Deze worden geanalyseerd en kwalitatief op een zodanige wijze beschreven dat ze met behulp van het standaardkostenmodel kunnen worden berekend. Er wordt beschreven welke bijdrage de oplossing voor het knelpunt levert aan de vermindering van de administratieve lasten in tijd en kosten. In deze paragraaf wordt ook ingegaan op de bijdrage van de oplossingen aan de beleefde lasten voor de burger.

1 SNEL EN ZEKER

1.1 Achtergrond

Wanneer burgers gebruik maken van producten en/of diensten van gemeenten en/of het Rijk, hebben zij in veel gevallen te maken met wachttijden. Wanneer iemand bijvoorbeeld bij zijn of haar gemeente langs gaat voor een bepaald product en/of dienst, duurt het vaak een tijdje voordat de persoon in kwestie daadwerkelijk geholpen wordt. Ook hebben burgers vaak te maken met lange doorlooptijden, bijvoorbeeld bij de aanvraag van vergunningen. Dit kan leiden tot een toename van de administratieve lasten en vooral van de beleefde lasten van burgers.

1.2 Oplossingen

1.2.1 Afspraken maken via internet of telefoon

Wachttijden van burgers kunnen worden verminderd wanneer zij vooraf via internet of telefoon een afspraak maken met een overheidsinstelling. Gemeenten kunnen gebruik maken van de applicatie 'Op afspraak' die door GovUnited als open source beschikbaar wordt gesteld. Momenteel nemen circa 70 gemeenten deel aan GovUnited.⁴ Meer dan de helft van de burgers stelt deze oplossingsrichting op prijs, zo blijkt uit onderzoek.⁵

1.2.2 Inzicht in doorlooptijden

Momenteel wordt er gewerkt aan een vergunningenvolgsysteem. Via dit systeem kunnen burgers via internet inzicht verkrijgen in de afhandeling van hun aanvraag van een vergunning. Ongeveer driekwart van de burgers wil graag de voortgang van de aanvraag volgen.⁶

Door wetgeving, zoals de Wet dwangsom en Lex Silencio, wordt overigens paal en perk gesteld aan te lange doorlooptijden (termijnoverschrijdingen) waarmee burgers te maken hebben.

1.2.3 Handige openingstijden

Bij een aantal gemeenten en provincies is in kaart gebracht welke openingstijden het beste aansluiten op de wensen van burgers. Enkele Nederlandse gemeenten zijn 'koploper' geworden en hebben de ambitie om

⁴ www.govunited.nl.

⁵ Motivation Research and Strategy, *Burgerpanels: wachttijden voor overheidsdiensten*.

⁶ Motivation Research and Strategy, *Burgerpanels: wachttijden voor overheidsdiensten*.

aan de slag te gaan met deze handige openingstijden. Naar alle waarschijnlijkheid zijn er in 2011 25 koplopers (gemeenten en twee provincies).

1.2.4 Inzet van e-overheid

Een vierde oplossingsrichting is de inzet van e-overheid. Door gebruik te maken van ict-toepassingen kan de dienstverlening van de overheid aan burgers worden verbeterd. Voorbeelden hiervan zijn DigiD, mijnoverheid.nl, Antwoord©, etc. Burgers kunnen hierdoor 24 uur per dag terecht bij overheden en hebben bovendien niet meer met wachttijden te maken. Dit zorgt tevens voor kortere wachttijden aan de balie, aangezien minder mensen langs hoeven te gaan bij overheidsinstellingen. Ook heeft dit naar verwachting een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers tot gevolg.

1.3 Effecten van oplossingen

1.3.1 Effecten in tijd en kosten

Het voordeel van afspraken maken via internet of telefoon is dat burgers geen last meer hebben van wachttijden aan een loket omdat zij meteen aan de beurt zijn. De gemiddelde wachttijd aan een loket bedraagt volgens de nulmeting 5 minuten.⁷ Aangezien er jaarlijks miljoenen burgers bij een gemeentelijke of Rijksoverheidsinstelling langsgaan voor een bepaald product en/of dienst, lijkt hier een aanzienlijke daling van de administratieve lasten in uren te bestaan. Echter, om een afspraak via internet te maken zijn burgers naar schatting ook circa 5 minuten kwijt. Dat betekent dat er sprake is van een gemiddelde reductie van de administratieve lasten van nul. Burgers die tijdens piekuren bij een overheidsinstelling langsgaan, hebben als gevolg van deze oplossingsrichting echter wel te maken met kortere wachttijden. De kans bestaat overigens ook dat burgers die géén afspraak via internet of telefoon hebben gemaakt, juist met langere wachttijden krijgen te maken omdat burgers die dat wel hebben gedaan voorrang aan een loket krijgen.

De andere twee oplossingsrichtingen – inzicht in doorlooptijden en openingstijden die beter aansluiten op de wensen van de burger – zorgen niet voor een administratievelastenvermindering.

1.3.2 Beleefde lasten van burgers

Hoewel de drie oplossingen niet leiden tot een reductie van de administratieve

⁷ Dit is gebaseerd op de handeling 'gemeente bezoeken' in Standaardhandelingen. Een bezoek aan de gemeente duurt één uur en bestaat voor 50 minuten uit reistijd. De overige 10 minuten bestaan onder meer uit het zoeken van het juiste loket en wachten tot men geholpen wordt.

lasten, zorgen zij wel voor een duidelijke daling van de beleefde lasten van burgers. Het bieden van inzicht in doorlooptijden zorgt er voor dat mensen weten hoé lang zij moeten wachten tot zij hun vergunning krijgen. Burgers zullen dit over het algemeen als prettig ervaren, omdat zij dan weten waar zij aan toe zijn. De mogelijkheid om via internet of telefoon een afspraak te maken biedt burgers veel gemak, omdat zij de afspraak thuis kunnen plannen en bij het bezoek aan het loket meteen geholpen worden. Bij het maken van een afspraak worden burgers bovendien geïnformeerd over de documenten die zij mee moeten nemen, waardoor zij goed geholpen kunnen worden. Daarnaast kan de ambtenaar achter het loket zich beter voorbereiden, waardoor burgers sneller en beter kunnen worden geholpen.

Openingstijden die aansluiten op de wensen van burgers, zorgen ervoor dat burgers geen of minder vaak vrij hoeven te nemen van hun werk. Ook zorgt dit ervoor dat mensen minder snel voor een dichte deur staan als zij langsgaan bij de gemeente of een andere overheidsinstelling. Tevens zal verzuim van werk minder vaak voorkomen.

2 EENVOUDIGE AANVRAAG EN VERANTWOORDING BIJSTAND

2.1 Achtergrond

Werkzoekende burgers die zich willen inschrijven voor werk, moeten bij CWI langs voor een werkintake. Wanneer bepaald is of iemand al dan niet een bijstandsuitkering mag ontvangen, moet die persoon bij de sociale dienst langs.⁸ In de praktijk komt het vaak voor dat burgers bij CWI en sociale dienst dezelfde gegevens moeten laten zien.⁹ Dit zorgt ervoor dat zij veel tijd en geld kwijt zijn aan dubbel papierwerk. Daarnaast hebben werkzoekende burgers te maken met veel reistijd en -kosten omdat zij zowel CWI als de sociale dienst moeten bezoeken. Ook moeten veel bijstandsgerechtigden maandelijks een formulier indienen ter beoordeling van de rechtmatigheid; dat kost hen veel tijd en leidt vaak tot ergernis.

2.2 Oplossingen

2.2.1 Gebruik van het Digitaal Klant Dossier (DKD) bij de aanvraag

Een manier om de aanvraag van sociale uitkering (hoofdzakelijk WW en bijstand) te vereenvoudigen is het Digitaal Klant Dossier (DKD). Burgers die een uitkering willen aanvragen, kunnen hun eigen gegevens sinds 2008 inzien via internet (www.werk.nl, www.uwv.nl en eventueel de gemeentelijke website). Burgers hebben voor het gebruik van het DKD in verband met de veiligheid van persoonlijke gegevens DigiD nodig. Mensen die zich inloggen op het DKD kunnen onder meer de volgende handelingen verrichten:¹⁰

- Inschrijven bij CWI als werkzoekende.
- Aanvragen uitkering bijstandsuitkering bij CWI.¹¹
- Een verzoek tot correctie van gegevens indienen.
- Het klantbeeld bekijken (o.a. persoonsgegevens en gegevens over uitkeringen).

Het DKD zal naar verwachting voor een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers zorgen. Het biedt bijstandsontvangers namelijk verschillende voordelen. Zo hoeven burgers bij de aanvraag van een uitkering niet meer – of in ieder geval in mindere mate – naar de sociale dienst. Bijstandsgerechtigden moeten voor de bemiddeling naar werk wel bij CWI langs blijven gaan.

⁸ Een bijzondere bijstandsuitkering wordt bij de gemeente aangevraagd.

⁹ Bijzondere bijstand moet worden aangevraagd bij de gemeente.

¹⁰ www.dkd.nl.

¹¹ De bijzondere bijstand kan via het DKD nog niet worden aangevraagd. Op sommige gemeentelijke sites kan dit echter wel al.

Een ander voordeel is dat burgers elektronische formulieren kunnen aanvragen en indienen, die slechts eenmaal hoeven te worden ingevuld, digitaal verstuurd kunnen worden en bovendien deels voorgevuld zijn omdat bepaalde gegevens van de burger al bekend zijn. Het DKD ondersteunt de eenmalige gegevensuitvraag binnen het SUWI-domein en brengt de verschillende gegevens van de (basis)registraties bijeen, waardoor deze gegevens in samenhang te raadplegen zijn.

Een derde voordeel is dat burgers veel minder bewijsdocumenten hoeven laten zien bij de aanvraag van een uitkering of hoeven op te sturen per post. Zo is het aantal vereiste bewijsdocumenten bij de aanvraag van een bijstandsuitkering in de gemeente Assen gedaald van maximaal 138 tot 4 documenten. Een schatting is dat er bij CWI en/of sociale diensten momenteel nog gemiddeld 40 bewijsdocumenten getoond hoeven worden door burgers.¹² Het gaat daarbij onder meer om een kopie van het identiteitsbewijs, informatie over inkomensgegevens, e.d.

2.2.2 Vervanging van maandverklaring

De verantwoording van bijstandsuitkeringen kan vereenvoudigd worden door het formulier ter beoordeling van de rechtmatigheid – de maandverklaring – af te schaffen. In veel gemeenten krijgen burgers met een bijstandsuitkering of periodieke bijzondere bijstand elke maand zo'n formulier thuisgestuurd dat voor een bepaalde datum weer moeten worden ingeleverd. Indien iemand een partner heeft, moet die persoon deze maandverklaring ook ondertekenen. Het formulier kan worden afgegeven bij de sociale dienst of worden teruggezonden per post.

Momenteel zijn sociale diensten niet meer bij wet verplicht om een maandverklaring te laten invullen door bijstandsontvangers. Toch handhaaft het merendeel van de sociale diensten in ons land dit beleid nog steeds. Voor bepaalde risicogroepen zullen gemeenten in veel gevallen de maandverklaringen handhaven, of zelfs de frequentie verhogen.

De maandverklaring kan vervangen worden door een eenvoudig mutatieformulier, vergelijkbaar met het formulier voor de Kinderbijslag. Dat betekent dat burgers niet meer elke maand hetzelfde formulier hoeven in te vullen. De verwachting is echter dat het maandformulier niet in alle gevallen vervangen wordt door een mutatieformulier.

¹² Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

2.3 Effecten van oplossingen

2.3.1 Afschaffing van maandverklaring

Om een maandverklaring in te vullen en in te dienen moeten de volgende handelingen worden verricht:

- NAW-gegevens invullen (2x).¹³
- Activiteiten/werkzaamheden invullen.
- Bewijsstukken overleggen.¹⁴
- Kopieën maken.
- Via de post indienen formulier.
- Archiveren van verworven documenten.

Elk jaar worden er 3.768.900 maandverklaringen ingevuld en opgestuurd. Dat zorgt voor 3.693.000 uur en € 3.044.000 aan administratieve lasten.¹⁵ Bij een mutatieformulier, vervanger van de maandverklaring, moeten ongeveer dezelfde handelingen worden verricht. Het grote verschil is dat een mutatieformulier naar verwachting slechts eenmaal per jaar hoeft te worden verstuurd. Alleen wanneer bepaalde persoonlijke gegevens veranderen, moet een dergelijk formulier worden ingevuld.

Om de totale vermindering van administratieve lasten als gevolg van de afschaffing van de maandverklaring te berekenen, moeten de huidige totale lasten vermenigvuldigd worden met 11/12. Dit komt neer op reductie van 3.385.500 uur en € 2.790.500. De verwachting is dat uiteindelijk 10% van de bijstandontvangers (de risicogroep) wel elke maand een maandverklaring moet indienen.¹⁶ Dat betekent dat de maximale administratieve lastenreductie neerkomt op 3.016.000 uur en € 2.486.000. Deze daling van de administratieve lasten is geheel toe te rekenen aan gemeenten.

Indien in 2008 10% van de gemeenten de maandverklaring heeft afgeschaft, leidt dat tot een administratieve lastenreductie van circa € 248.500 en 301.500 uur. Wanneer in 2010 60% van de gemeenten deze oplossingsrichting invoert, dan is een reductie van € 1.491.500 en 1.809.500 uur mogelijk. In tabel 2.1 wordt de mogelijke reductieontwikkeling in de periode 2008-2012 weergegeven.

¹³ Deze gegevens moeten tweemaal worden ingevuld: voor de bijstandontvanger zelf en voor de eventuele partner.

¹⁴ Hieronder vallen bewijsstukken van ontvangen inkomen (en indien van toepassing van partner), indien van toepassing een kopie van de loonstrook of specificatie van een andere uitkering van inwonende kinderen met een eigen inkomen, en indien van toepassing een kopie van de beschikking van de Belastingdienst (en eventueel van partner).

¹⁵ Zie nulmeting gemeenten 2008.

¹⁶ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

Tabel 2.1 Jaarlijkse reductie van de administratieve lasten als gevolg van afschaffing maandverklaring in de periode 2008-2012

	Tijdsduur	Kosten
2008 (10%)	301.500 uur	€ 248.500
2009 (35%)	1.055.500 uur	€ 870.000
2010 (60%)	1.809.500 uur	€ 1.491.500
2011 (80%)	2.413.000 uur	€ 1.989.000
2012 (100%)	3.016.000 uur	€ 2.486.000

Uitgaande van het totaal van 314.075 bijstandsonvangers¹⁷ heeft een individuele bijstandsonvanger in 2012 te maken met een maximale reductie van ruim 9,5 uur en € 8 per jaar.

2.3.2 Bijdrage beleefde lasten

Beide oplossingsrichtingen zorgen voor een daling van de beleefde lasten van burgers. Dankzij het DKD hoeven burgers niet meer continu dezelfde gegevens in te leveren, wat tot minder ergernis leidt. Ook hoeft een groot deel van uitkeringsontvangers niet meer bij de verschillende instanties langs te gaan. Dat biedt burgers een groot gemaksvoordeel.

¹⁷ Dit aantal komt overeen met het aantal maandverklaringen dat maandelijks wordt verstuurd en ingevuld (3.768.900 gedeeld door 12).

3 ÉÉN KEER JE GEGEVENS VERSTREKKEN

3.1 Achtergrond

Er bestaan in ons land veel inkomensafhankelijke regelingen die gelden voor burgers met een laag inkomen. Burgers die in aanmerking willen komen voor zo'n regeling, moeten allerlei formulieren aanvragen, invullen en indienen. In de huidige situatie moeten alle inkomensafhankelijke regelingen afzonderlijk worden aangevraagd waarbij telkens weer voor een groot deel dezelfde gegevens moeten worden ingevuld. Veel inkomensafhankelijke regelingen zijn bovendien onbekend bij de burger, als gevolg van een gebrekkige informatievoorziening hierover. Dit zorgt voor ondergebruik van deze regelingen.

3.2 Oplossing: mijnoverheid.nl

Via de website www.mijnoverheid.nl wordt het mogelijk dat burgers met een laag inkomen inzicht krijgen in de diverse inkomensafhankelijke regelingen. Zodra iemand op een persoonlijke pagina op de website zijn of haar persoonlijke gegevens heeft ingevuld, wordt meteen duidelijk voor welke regeling die persoon in aanmerking komt.¹⁸ Die kan dan vervolgens een digitale aanvraag indienen, waarbij de gegevens reeds van tevoren zijn ingevuld (op basis van reeds bij de overheid beschikbare gegevens). De verwachting is dat vanaf 2011 de eerste inkomensafhankelijke regelingen via mijnoverheid.nl kunnen worden aangevraagd.

Mijnoverheid.nl zal er voor zorgen dat de tijd van het aanvragen, invullen en indienen van formulieren drastisch wordt verminderd. Burgers hoeven slechts eenmaal een formulier in te vullen voor de verschillende regelingen. In de huidige situatie moeten ze voor de verschillende inkomensafhankelijke regelingen een apart formulier aanvragen, invullen en indienen. Daaraan zijn ook kosten verbonden aangezien een formulier in sommige gevallen ter plaatse moet worden opgehaald en vervolgens per post moet worden teruggezonden (kosten van postzegels en reiskosten).

Er kan bovendien worden aangegeven of de overheid ieder jaar een controle mag uitvoeren of het recht op de aangevraagde inkomensafhankelijke regeling nog steeds geldt. Dat betekent dat burgers niet elk jaar weer opnieuw een aanvraag hoeven in te dienen; een regeling wordt dan automatisch gecontinueerd als het recht daarop blijft bestaan.

¹⁸ Het betreft de volgende inkomensafhankelijke regelingen: WMO, eigen bijdrage AWBZ, Wet op de rechtsbijstand, TOG, hogere arbeidsongeschiktheidsuitkering, WTOS, studiefinanciering, kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, ANW, Stadspas, langdurigheidtoeslag, kwijtschelding gemeenten- en waterschapsbelasting, aanvullende en bijzondere bijstand en leerlingenvervoer.

3.3 Effecten van mijnoverheid.nl

3.3.1 Effecten in tijd en kosten

Door uit te gaan van de grootste doelgroep die gebruikmaakt van een inkomensafhankelijke regeling, kan een inschatting worden gemaakt van het potentiële maximumaantal burgers dat tegelijkertijd meerdere inkomensafhankelijke regelingen aanvraagt. De grootste doelgroep wordt gevormd door burgers die huurtoeslag (her)aanvragen; dit zijn 1.153.126 personen.¹⁹ Bij de berekening van de administratievelastenreductie als gevolg van mijnoverheid.nl wordt uitgegaan van een iets hoger aantal mensen, namelijk 1,2 miljoen.²⁰ Er zijn namelijk ook burgers die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag maar wel andere inkomensafhankelijke regelingen kunnen aanvragen. De aanvraag en heraanvraag van de huurtoeslag kosten burgers in totaal 394.000 uur en € 250.000.²¹ Om huurtoeslag aan te vragen moeten zij de volgende handelingen verrichten:

- Persoonlijk ophalen formulier bij instantie.
- Onderdeel laten invullen door verhuurder.
- Opzoeken bank-giroafschrift.
- NAW-gegevens en datum invullen.
- Ondertekenen formulier.
- Burgerservicenummer invullen.
- Via de post indienen formulier.
- Controleren beschikking.
- Archiveren van verworven documenten.

Voor de heraanvraag van de huurtoeslag hoeven burgers veel minder handelingen te verrichten, omdat de formulieren al vooringevuld zijn.

Burgers die via mijnoverheid.nl huurtoeslag of andere toeslag aanvragen, moeten vooringevulde basisgegevens controleren (dit kost hen 5 minuten²²) en vervolgens nog enige privacygevoelige gegevens invullen (5 minuten²³). Daarna wordt duidelijk voor welke andere regelingen burgers nog meer in aanmerking komen. Zij hoeven alleen de vooringevulde gegevens te checken en aan te geven welke inkomensafhankelijke regelingen zij nog meer willen aanvragen. Voor sommige inkomensafhankelijke regelingen zullen naar verwachting dan nog enige andere gegevens moeten worden ingevuld. Tot slot kan men aangeven of men wil dat de overheid ieder jaar een controle uitvoert of het recht op een inkomensafhankelijke regeling nog steeds geldt. In totaal

¹⁹ Zie nulmeting 2003-2004 VROM, tabblad huursubsidie. Het aantal van 1,2 miljoen mensen is gebaseerd op het aantal nieuwe aanvragen (195.346) en heraanvragen (957.780).

²⁰ Het daadwerkelijk aantal aanvragers van een inkomensafhankelijke regeling ligt wellicht nog hoger.

²¹ Zie nulmeting 2003-2004 VROM, tabblad huursubsidie. De schatting van de administratieve lasten van 'huursubsidie' komt overeen met de administratieve lasten van de huidige 'huurtoeslag'.

²² Zie nulmeting 2003-2004 VROM, tabblad huursubsidie.

²³ Schatting gebaseerd op soortgelijke handelingen in nulmeting gemeenten 2005 en 2008.

duren deze te verrichten handelingen 15 minuten;²⁴ dit zorgt voor een totaal van 300.000 uur aan administratieve lasten.

In tabel 3.1 staat een groot aantal inkomensafhankelijke regelingen met bijbehorende administratieve lasten. Deze vallen als gevolg van mijnoverheid.nl allemaal weg. Wel komen de bovengenoemde administratieve lasten als gevolg van de nieuw te verrichten handelingen daar weer bij. Dat betekent dat mijnoverheid.nl voor een maximale administratieve lastenvermindering van 5.525.500 uur en € 2.672.500 zorgt.

Tabel 3.1 **Jaarlijkse administratieve lasten van een aantal inkomensafhankelijke regelingen**

	Aantal	Tijd (uren)	Kosten (€)
Langdurigheidtoeslag, bestaande cliënten	136.700	131.899	75.314
Langdurigheidtoeslag, nieuwe cliënten	44.500	101.718	48.179
Gehandicaptenvoorziening WMO (rolstoel)	96.000	295.393	225.684
Gehandicaptenvoorziening WMO (vervoersvoorziening)	161.900	423.809	360.482
Gehandicaptenvoorziening WMO (woonvoorziening)	125.800	363.538	217.422
ANW	14.681	21.239	23.196
TOG	23.278	15.159	32.066
Wet op de rechtsbijstand	215.707	309.180	-
Eigen bijdrage AWBZ	237.225	711.675	303.648
Huurtoeslag	1.153.126	394.037	250.043
Stadspas	138.483	273.864	209.512
Leerlingenvervoer	39.462	54.351	46.261
WTOS ²⁵	260.000	475.000	-
Studiefinanciering HO via formulier	118.530	241.011	69.933
Studiefinanciering BVE via formulier	124.989	124.989	36.267
Studiefinanciering HO via internet	39.510	46.754	-
Studiefinanciering BVE via internet	20.490	24.247	-
Kinderopvangtoeslag	388.000 ²⁶	1.147.841	149.657
Kwijtschelding waterschapsbelasting	301.314	669.720	625.005
Totaal		5.825.424	2.672.669

Bron: nulmetingen Rijk en gemeenten (2005/2008)

Vanaf jaar 2 is een nog grotere reductie van de administratieve lasten mogelijk. Aangezien de overheid ieder jaar een controle kan uitvoeren of het recht op een inkomensafhankelijke regeling nog steeds geldt, hoeven burgers niet ieder jaar weer opnieuw een aanvraag in te dienen; dit geldt in beginsel voor 90% van de burgers.²⁷ Er wordt jaarlijks een brief per post thuisgestuurd waarin de eigen gegevens gecontroleerd moeten worden.²⁸ Indien bepaalde gegevens gewijzigd zijn, moeten deze aangepast worden via mijnoverheid.nl;

²⁴ Schatting gebaseerd op soortgelijke handelingen in nulmeting gemeenten 2005 en 2008.

²⁵ Er wordt hier uitgegaan van de situatie na aanpassing van de WTOS per 1 januari 2010.

²⁶ CBS, 2007.

²⁷ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

²⁸ Hieraan zijn mogelijk ook administratieve lasten verbonden. Deze worden echter niet meegenomen in de berekening.

dit geldt voor 10% van de burgers²⁹ (dit kost hen 10 minuten tijd³⁰). Overigens zijn er ieder jaar 195.346 burgers³¹ (ofwel 16% van het totaal aantal mensen dat een huurtoeslag aanvraagt) die een nieuwe aanvraag indienen voor een huurtoeslag. Dit betekent dat er vanaf jaar 2 een maximale reductie van de administratieve lasten van 5.778.000 uur en € 2.672.500 behaald kan worden. Het betreft hier een daling van de administratieve lasten die voor het grootste deel betrekking heeft op het Rijk, namelijk 3.698.000 uur en € 1.443.000.³²

Tabel 3.2 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van mijnoverheid.nl

	Tijdsduur	Kosten
Maximale administratieve lastenreductie jaar 1	5.525.500 uur	€ 2.672.500
Maximale administratieve lastenreductie vanaf jaar 2	5.778.000 uur	€ 2.672.500

Op dit moment bevindt de oplossingsrichting zich nog in een ontwikkelingsstadium. De verwachting is dat de website in 2011 door 50% van de potentiële doelgroep gebruikt wordt en pas in 2015 door iedereen binnen de doelgroep wordt gebruikt. Dat betekent dat de te behalen reductie (uitgaande van jaar 2) in 2011 2.889.000 uur en € 1.336.500 bedraagt. Tabel 3.2 geeft de daling van de administratieve lasten in drie stadia weer.

Tabel 3.3 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van mijnoverheid.nl in drie stadia (uitgaande van jaar 2)

	Tijdsduur	Kosten
2011: Maximale administratieve lastenreductie (50%)	2.889.000 uur	€ 1.336.500
2013: Maximale administratieve lastenreductie (75%)	4.333.500 uur	€ 2.004.500
2015: Maximale administratieve lastenreductie (100%)	5.778.000 uur	€ 2.672.500

Er moet echter een kanttekening geplaatst worden bij bovenstaande berekeningen. Omdat burgers wellicht meer inkomensafhankelijke regelingen aanvragen dan zij zonder mijnoverheid.nl hadden gedaan, kan dat tot minder ondergebruik van de diverse regelingen leiden. Dit kan zorgen voor een iets minder sterke daling van de administratieve lasten.

3.3.2 Beleefde lasten van burgers

Mijnoverheid.nl biedt burgers zeer veel gemak. Zij hoeven niet meer bij een gemeente of andere instantie langs en kunnen eenvoudig een inkomensafhankelijke regeling via internet aanvragen. Omdat veel gegevens al vooringevuld zijn, kost hen dit weinig tijd. Mijnoverheid.nl biedt burgers

²⁹ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

³⁰ Schatting gebaseerd op soortgelijke handelingen in nulmeting gemeenten 2005 en 2008.

³¹ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

³² Hierbij is uitgegaan van de verhouding Rijk-gemeenten bij de verschillende inkomensafhankelijke regelingen in tabel 3.1. Wat betreft aantal uren zorgt het Rijk voor 64% van de administratieve lasten; daarnaast ligt 54% van de totale kosten bij het Rijk.

bovendien zicht op welke inkomensafhankelijke regelingen zij allemaal recht hebben. Tevens biedt de website hen veel gemak, omdat zij eenvoudig kunnen aangeven of zij willen dat de overheid ieder jaar controleert of de regeling nog geldt.

4 PLAATSONAFHANKELIJK AANVRAGEN VAN EEN REISDOCUMENT

4.1 Achtergrond

Burgers die een reisdocument (paspoort en identiteitskaart (NIK)) willen aanvragen, moeten dit momenteel bij hun eigen gemeente aan de balie doen. In het kader van de veiligheid zijn er twee contactmomenten. De burger dient, wanneer het reisdocument na een bepaalde periode gereed is, het reisdocument op te halen aan de balie van diezelfde gemeente. Burgers die niet in de buurt van het gemeentehuis wonen maar bijvoorbeeld aan de rand van de stad of in het buitengebied, zijn meer tijd kwijt dan burgers die vlakbij het gemeentehuis wonen.

4.2 Oplossingen

4.2.1 Plaatsonafhankelijke dienstverlening in het kader van reisdocumenten

Door de introductie van plaatsonafhankelijke dienstverlening wordt het mogelijk om reisdocumenten aan te vragen bij een gemeente naar eigen keuze. Met plaatsonafhankelijke dienstverlening moet de burger even vaak naar een gemeentelijke instantie als nu, maar de tijd die hiervoor nodig is, kan worden bekort, doordat de burger kan kiezen naar welk gemeentehuis hij gaat. Er bestaan momenteel concrete plannen voor invoering van plaatsonafhankelijke dienstverlening in het kader van reisdocumenten. Het is de bedoeling dat deze oplossingsrichting in 2011 gerealiseerd is.

4.2.2 Twee proeven

Nederlanders die in het buitenland wonen, kunnen hun reisdocument aanvragen bij de consulaten en de gemeente Den Haag. Bij wijze van proef is het sinds januari 2008 ook mogelijk om bij de gemeente Enschede een aanvraag te doen; dit met het oog op de vele Nederlanders die net over de grens in Duitsland wonen. Indien de proef een succes blijkt, dan wordt dit mogelijk uitgebreid naar meer grensgemeenten.

In Zoetermeer is het sinds januari 2008 mogelijk om een paspoort, Nederlandse identiteitskaart en rijbewijs bij het postkantoor aan te vragen. Omdat nog niet besloten is over de landelijke uitrol van beide proeven, zullen deze oplossingsrichtingen niet worden meegenomen in de berekening van de reductie van de administratieve lasten.

4.3 Effecten van oplossing

4.3.1 Effecten in tijd en kosten

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 van bijna 225.000 uur per jaar. Daarbij is aangenomen dat ongeveer 12,5% van de burgers die per jaar een paspoort of NIK aanvragen, 2x15 minuten minder tijd kwijt zijn aan het bezoek van de gemeente.³³ De reductie van de administratieve lasten heeft betrekking op het Rijk.³⁴ Tabel 4.1 geeft een en ander weer.

Tabel 4.1 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van plaatsonafhankelijke uitgifte van reisdocumenten

	Tijdsduur	Kosten
Paspoort en NIK	225 000 uur	-

4.3.2 Beleefde lasten van burgers

De mogelijkheid om een reisdocument bij de gemeente naar keuze af te halen biedt burgers meer keuzemogelijkheden en gemak. Daarmee dalen de beleefde lasten van burgers.

³³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 31324 (R1844), nr. 3, p. 9.

³⁴ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid.

5 MINDER VERGUNNINGEN

5.1 Achtergrond

Burgers moeten voor allerlei soorten activiteiten vergunningen aanvragen. Niet altijd lijkt het even logisch dat men voor bepaalde activiteiten een vergunning moet hebben. De aanvraag van vergunningen stelt burgers voor aanzienlijke administratieve lasten.

5.2 Oplossingsrichtingen

5.2.1 Vereenvoudiging model APV

Een oplossingsrichting die voor een reductie van de administratieve lasten van vergunningen kan zorgen, is de doorlichting en vereenvoudiging van model APV's (Algemene Plaatselijke Verordening). De VNG heeft aan het eind van het eerste kwartaal van 2008 samen met de ministeries van BZK en van Financiën 150 modelverordeningen doorgelicht en vereenvoudigd. Het is de bedoeling dat in 2009 200 gemeenten hun APV geënt hebben op deze model APV's. In 2011 moeten 350 Nederlandse gemeenten hun APV's hebben doorgelicht en vereenvoudigd.

5.2.2 Vergunningsvrij bouwen

Een tweede oplossingsrichting is vergunningsvrij bouwen. De term 'lichte' bouwvergunning wordt afgeschaft, waardoor er geen onderscheid meer bestaat tussen lichte en zware bouwvergunningen. In de praktijk betekent dit dat een groot deel van de lichte bouwvergunningen vervalt. Ook een deel van de zware bouwvergunningen zal vervallen. Dit bespaart burgers de reistijd en -kosten om bij de gemeente een vergunning aan te vragen. Het is echter ook de bedoeling dat voor een deel van de bouwwerken in plaats van de lichte bouwvergunning voortaan weer de zware bouwvergunning nodig is, wat juist tot een lastenverzwaring voor burgers kan zorgen.

5.2.3 Afschaffing van gemeentelijke vergunningen

Een andere oplossing is de afschaffing van een aantal lokale vergunningen die burgers voor bepaalde activiteiten moeten aanvragen. In sommige gemeenten worden bijvoorbeeld de collectevergunning, de kleine evenementenvergunning en/of de vergunning om op kleine schaal koopwaar te verkopen afgeschaft. In hoofdstuk 9 van dit rapport ("Ruimte geven aan vrijwilligers") worden de effecten van deze oplossingsrichting berekend. Om die reden wordt deze oplossing in dit hoofdstuk niet meegenomen in de berekening van de

potentiële administratievelastenreductie.

5.2.4 Minder vertraging van vergunningverlening

Door wetgeving, zoals de Wet dwangsom en Lex Silencio, kan paal en perk worden gesteld aan te lange doorlooptijden van vergunningverlening (termijnoverschrijdingen) waarmee burgers te maken hebben.

5.3 Effecten van oplossingen

5.3.1 Vereenvoudiging model APV

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;³⁵ het gaat daarbij bijvoorbeeld om de parkeervergunning, de reinigingsheffing en rioolrechten. VNG heeft enkele vereenvoudigingsvoorstellen gedaan voor gemeentelijke APV's. Wanneer gemeenten hun APV op basis van deze voorstellen aanpassen, kan dit zorgen voor een aanzienlijke daling van de administratieve lasten van burgers, namelijk met 23% qua kosten.³⁶

Naar verwachting hebben in 2009 200 gemeenten (circa 45% van alle Nederlandse gemeenten) hun modelverordeningen vereenvoudigd. Een jaar later hebben 300 gemeenten (zo'n 67% van de gemeenten) hun APV vereenvoudigd. In 2011 hebben naar verwachting 350 Nederlandse gemeenten hun APV doorgelicht en vereenvoudigd.³⁷ In onderstaande tabel wordt de administratievelastenreductie als gevolg van deze oplossingsrichting in drie stadia weergegeven. De administratievelastenreductie heeft betrekking op gemeenten.³⁸

Tabel 5.1 Jaarlijkse reductie van de administratieve lasten in drie stadia

	Tijdsduur	Kosten
2009: 200 gemeenten	-	€ 900.500
2010: 300 gemeenten	-	€ 1.340.500
2011: 350 gemeenten	-	€ 1.581.000

5.3.2 Vergunningvrij bouwen

Het is onbekend hoeveel lichte en zware bouwvergunningen precies worden aangevraagd in gemeenten en hoeveel van die vergunningen momenteel al zijn afgeschaft in sommige gemeenten. Door een gebrek aan gegevens wordt

³⁵ VNG, 2008: *Regelen of niet? Dereguleren van gemeentelijke verordeningen*.

³⁶ VNG, 2008: *Regelen of niet? Dereguleren van gemeentelijke verordeningen*.

³⁷ Deze verschillende stadia zijn bepaald in overleg met het ministerie van BZK.

³⁸ Autonome regelgeving gemeente.

bij de berekening van de effecten van deze oplossingsrichting uitgegaan van de informatie die wel beschikbaar is. In de nulmeting³⁹ is bekend hoeveel lichte bouwvergunningen er jaarlijks worden aangevraagd. Bij onderstaande berekening wordt gekeken wat de afschaffing van alle lichte bouwvergunningen oplevert. In de praktijk zullen bij deze oplossingsrichting sommige lichte bouwvergunningen worden omgezet in zware vergunningen en worden sommige zware bouwvergunningen afgeschaft; we gaan er in dat scenario van uit dat de administratieve lasten voor burgers ongeveer gelijk blijven.

Jaarlijks worden er 60.400 lichte bouwvergunningen aangevraagd. Burgers die een aanvraag indienen, zijn hier 2 uur en 48 minuten en € 552 aan kwijt.⁴⁰ Wanneer de lichte bouwvergunning wordt afgeschaft, is een maximale reductie van de administratieve lasten van 169.120 uur en € 33.369.188 mogelijk. Deze reductie heeft betrekking op het Rijk.⁴¹

Wanneer de maximale reductie van de administratieve lasten als gevolg van beide oplossingsrichtingen worden getotaliseerd, is een maximale daling van circa 169.000 uur en € 34.950.000 mogelijk.

5.3.3 Beleefde lasten van burgers

De afschaffing van de lichte bouwvergunning en diverse gemeentelijke vergunningen kan tot een aanzienlijke daling van de beleefde lasten van burgers leiden. Ook minder vertraging van de vergunningverlening zorgt voor een reductie van de beleefde lasten, aangezien burgers minder lange doorlooptijden zullen ervaren.

³⁹ Zie nulmeting VROM 2003/2004.

⁴⁰ Zie nulmeting VROM 2003/2004.

⁴¹ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid.

6 BEGRIJPelijke TAAL

6.1 Achtergrond

Veel burgers hebben problemen met het invullen van overheidsformulieren. Die zijn vaak (te) ingewikkeld. Het gevolg is dat het burgers meer tijd en moeite kost om deze formulieren in te vullen. Wanneer formulieren ingewikkeld zijn, kan het er ook toe leiden dat burgers bepaalde onderdelen verkeerd invullen. Het herstellen van deze fouten kost extra tijd voor zowel de burgers als de bestuursorganen. Ook kunnen burgers geïrriteerd raken omdat het veel moeite kost om een formulier in te vullen.

6.2 Oplossing: duidelijke formulieren

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 zorgen.

Sinds september 2007 behoren alle nieuwe formulieren van het Rijk begrijpelijk te zijn. Vanaf september 2008 worden ook de nieuwe formulieren van gemeenten begrijpelijk gemaakt. Daarnaast heeft het ministerie van BZK en VNG een inventarisatie gemaakt van de 25 meest gebruikte formulieren voor burgers. Het is de bedoeling dat deze formulieren in 2009 begrijpelijk zijn gemaakt.

6.3 Effecten van oplossing

6.3.1 Effecten in tijd en kosten

Niet van alle 25 formulieren die door het ministerie van BZK en VNG zijn geïnterviewd, zijn gegevens in de nulmeting beschikbaar. In de berekening van de effecten van de verduidelijking van formulieren gaan wij uit van vijf formulieren. Het betreft formulieren die betrekking hebben op:

1. Huurtoeslag.
2. Zorgtoeslag.
3. Verblijfsvergunning.
4. Aanvraag van WMO-voorzieningen.
5. Kiespas.

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat de administratieve lasten zijn van het invullen van formulieren bij de vijf bovengenoemde onderdelen.

Tabel 6.1 Administratieve lasten van het invullen van vijf formulieren⁴²

	Aantal	Tijdsduur formulier	Totale tijdsduur
Huurtoeslag	1.200.000	5 min.	100.000 uur
Zorgtoeslag	4.500.000	20 min.	1.500.000 uur
Verblijfsvergunning	169.187	2 min.	5.640 uur
Aanvraag WMO-voorzieningen	383.700	17 min./20 min.*	115.000 uur
Kiespas	11.820	6 min.	70.920 uur
Totaal			1.791.500 uur

* Afhankelijk van type voorziening

Uit onderzoek van Sira Consulting blijkt dat de verduidelijking van formulieren kan leiden tot een gemiddelde daling van de administratieve lasten in tijd met 30%.⁴³ Wanneer ervan uit wordt gegaan dat deze daling ook voor elk van de vijf bovengenoemde formulieren geldt, dan leidt deze oplossingsrichting tot een totale daling van de administratieve lasten met 537.500 uur. Deze reductie heeft betrekking op het Rijk en gemeenten.⁴⁴ Deze potentiële tijdswinst toont aan dat de totale administratieve lastenreductie bijzonder hoog kan zijn wanneer alle overheidsformulieren begrijpelijk zijn gemaakt.

Er moet echter ook rekening worden gehouden met het gegeven dat steeds meer formulieren op een andere (digitale) wijze ingevuld kunnen worden. In sommige gevallen hoeven burgers bepaalde persoonlijke gegevens niet meer in te vullen omdat deze al bekend zijn. Zo is door de introductie van mijnoverheid.nl (zie hoofdstuk 3) in 2012 een nog veel grotere administratieve lastenreductie mogelijk.

6.3.2 Beleefde lasten van burgers

Begrijpelijke formulieren zorgen ook voor een daling van de beleefde lasten van burgers. Omdat burgers formulieren beter begrijpen, hebben zij minder problemen met het invullen daarvan en ergeren zij zich minder aan onduidelijkheden.

⁴² Gegevens komen onder meer uit de nulmeting BZK, nulmeting Justitie en nulmeting gemeenten 2008. Ook zijn sommige gegevens in overleg met het ministerie van BZK bepaald.

⁴³ www.begrijpelijkeformulieren.nl.

⁴⁴ Rijksregelgeving uitgevoerd door departementen en/of ZBO's, Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid, Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid en autonome regelgeving.

7 MEER VERTROUWEN

7.1 Achtergrond

Overheidsinstellingen controleren in veel gevallen of burgers bepaalde voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een bijstandsuitkering, wel terecht ontvangen. Dit bezorgt burgers veel administratieve lasten. Bovendien kan het tot het irritatie bij burgers leiden. Ook zorgt onvoldoende vertrouwen in burgers voor meer uitvoeringskosten voor overheidsinstellingen zelf.

7.2 Oplossingen

7.2.1 Verstrekking hulpmiddelen zonder indicatie

Om de controlelasten tegen te gaan zouden overheden burgers meer kunnen vertrouwen. Een manier is bijvoorbeeld het verstrekken van kleine aanpassingen aan woningen onder de € 2.500 zonder dat daarvoor een medische indicatie van de aanvrager nodig is. In Groningen heeft een pilotproject plaatsgevonden, waarbij deze oplossingsrichting toegepast werd.

7.2.2 Hergebruik indicaties bij verstrekking WMO-voorzieningen

Een andere manier om burgers meer te vertrouwen is het hergebruik van medische indicaties door gemeenten bij de verstrekking van WMO-voorzieningen. Dat zorgt ervoor dat burgers die voor de tweede maal een voorziening aanvragen, niet nogmaals door een arts hoeven te worden gekeurd. Bij deze oplossing wordt ervan uitgegaan dat gemeenten die gegevens hergebruiken, in 80% van de gevallen gebruik kunnen maken van bestaande gegevens.⁴⁵

7.2.3 PGB-verantwoordingsvrij

Een derde oplossing is de PGB verantwoordingsvrij te maken. Voor PGB-AWBZ hanteert het ministerie van VWS een verantwoordingsvrij bedrag van 1,5%, ofwel € 1.259 van het netto PGB. Via de AWBZ wordt de eigen bijdrage – het deel dat de burger zelf moet bijbetalen om hulp/zorg in te kopen – vooraf ingehouden op het (bruto) PGB. Over de eigen bijdrage hoeft dus geen verantwoording meer te worden afgelegd. Dit zorgt voor een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers. Gemeenten worden gestimuleerd om alleen verantwoording te vragen over het netto PGB.

In de gemeente Breda hanteert men een volledig verantwoordingsvrij PGB.

⁴⁵ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

Breda vindt namelijk dat na een medische indicatie voor huishoudelijke hulp de noodzaak daarvan voldoende is aangetoond. Er wordt om die reden geen controle achteraf uitgevoerd.

In dit hoofdstuk worden de effecten van een volledig verantwoordingsvrij PGB berekend.

7.2.4 Soepelere hantering bijstandsbeleid

Een vierde oplossingsrichting is een soepelere hantering van het bijstandsbeleid. De gemeente Tilburg wil de sociale zekerheid inrichten op basis van vertrouwen. Burgers die een uitkering aanvragen, hoeven zich minder uitgebreid te verantwoorden om een bijstandsuitkering te kunnen ontvangen. Dat leidt naar verwachting tot een daling van de administratieve en beleefde lasten van burgers. Het zorgt tegelijkertijd ook voor een stijging van de uitvoeringskosten van gemeenten. Zo is in Tilburg het aantal verstrekkingen per jaar gestegen van ruim 11.000 in 2006 naar meer dan 14.000 in 2007.⁴⁶ In dit hoofdstuk wordt geen berekening van de effecten van deze oplossingsrichting meegenomen. Er bestaat namelijk een aanzienlijke overlap met de oplossingen die in hoofdstuk 2 aan bod zijn gekomen.

7.2.5 Afschaffing maandverklaring bijstandsontvangers

Een andere oplossing is de afschaffing van de maandverklaring van bijstandsontvangers. In hoofdstuk 2 werd deze oplossingsrichting al genoemd. De maandverklaring kan vervangen worden door een eenvoudig mutatieformulier, vergelijkbaar met het formulier voor de Kinderbijslag. Dat betekent dat burgers niet meer elke maand hetzelfde formulier hoeven in te vullen. De gemeente Assen heeft deze oplossingsrichting ingevoerd. In dit hoofdstuk wordt geen berekening van de effecten van deze oplossingsrichting meegenomen, aangezien dit al in hoofdstuk 2 is gebeurd.

7.3 Effecten van oplossingen

7.3.1 Verstrekking hulpmiddelen zonder indicatie

Er zijn jaarlijks 125.800 burgers die een gehandicaptenwoonvoorziening aanvragen;⁴⁷ van dat aantal vraagt naar schatting 60% een kleine aanpassing lager dan € 2.500.⁴⁸ Wanneer deze doelgroep geen medische indicatie nodig heeft, wordt daarmee per individuele burger 1 uur en 40 minuten aan reistijd en € 2,68 aan reiskosten bespaard.⁴⁹ Indien alle Nederlandse gemeenten

⁴⁶ Dit heeft betrekking op zowel de 'reguliere' bijstand als de bijzondere bijstand.

⁴⁷ Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁴⁸ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

⁴⁹ Zie nulmeting gemeenten 2008.

deze oplossingsrichting introduceren, leidt dat tot een maximale administratievelastenreductie van 126.000 uur en € 202.500. Deze reductie heeft betrekking op gemeenten.⁵⁰ Niet alle gemeenten zullen deze oplossingsrichting echter meteen invoeren. Het is de verwachting dat in 2011 tien gemeenten hulpmiddelen zonder indicatie verstrekken. Dit leidt tot een reductie van ongeveer 2.500 uur en € 4.000. In de jaren 2009 en 2010 wordt de helft van deze administratievelastenvermindering behaald.

De mogelijkheid bestaat dat bepaalde hulpmiddelen tegelijkertijd kunnen worden aangevraagd. Dat zorgt ervoor dat de daadwerkelijke daling van de administratieve lasten lager is.

7.3.2 Hergebruik indicaties bij verstrekking WMO-voorzieningen

Mensen die een gehandicapten woon-, gehandicapten vervoers- en/of rolstoelvoorziening aanvragen, moeten de volgende handelingen verrichten:⁵¹

- Bezoek aan gemeente.
- Gesprek met deskundige van gemeente.
- Invullen formulier.
- Arts bezoeken (reis en medische indicatie).
- Opvragen offerte woonvoorziening.
- Via de post indienen formulier.
- Archiveren van verworven documenten.

Wanneer gemeenten medische indicaties hergebruiken bij het verstrekken van WMO-voorzieningen, is een aanzienlijke vermindering van de administratieve lasten mogelijk. Volgens de nulmeting zijn er jaarlijks 125.800 mensen die een woonvoorziening aanvragen, zijn er 161.900 aanvragen voor een vervoersvoorziening en 96.000 aanvragen voor een rolstoelvoorziening. Zij hebben te maken met 1 uur en 40 minuten aan reistijd en reiskosten van € 2,68.⁵² In totaal zorgt dit voor 639.500 uur en € 1.028.500 aan administratieve lasten als gevolg van de vereiste medische indicatie.

Als gevolg van het hergebruik van medische indicaties hoeft 80% minder mensen bij een arts langs. Dit zorgt voor een potentiële jaarlijkse administratievelastenreductie van 511.500 uur en € 822.500. Deze daling heeft betrekking op gemeenten.⁵³ Naar verwachting hebben in 2009 25 gemeenten deze oplossingsrichting ingevoerd; dat leidt tot een daling van de administratieve lasten van circa 28.000 uur en € 90.500. In 2010 en 2011 hebben respectievelijk 35 en 50 gemeenten deze oplossingsrichting geïntroduceerd.⁵⁴ In 2011 is een administratievelastenreductie van 56.000 uur en € 181.000 uur te behalen. Tabel 7.1 geeft een en ander weer.

⁵⁰ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid.

⁵¹ Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁵² Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁵³ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid.

⁵⁴ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

Het is mogelijk dat er een overlap bestaat tussen het aantal mensen dat een woon-, vervoers- en/of rolstoelvoorziening aanvraagt. Dat kan tot een lagere administratievelastenreductie leiden.

Tabel 7.1 Jaarlijkse reductie van de administratieve lasten als gevolg van PGB-verantwoordingsvrij in de periode 2009-2011.

	Tijdsduur	Kosten
2009: 25 gemeenten	28.000 uur	€ 90.500
2010: 35 gemeenten	41.000 uur	€ 66.000
2011: 50 gemeenten	56.000 uur	€ 181.000

7.3.3 PGB-verantwoordingsvrij

Er zijn naar schatting 90.000 PGB-houders WMO.⁵⁵ Per individu bedragen de administratieve lasten 35 minuten en € 0,39.⁵⁶ Wanneer PGB verantwoordingsvrij wordt gemaakt in alle Nederlandse gemeenten, leidt dat tot een administratievelastenreductie van 52.500 uur en € 35.000. De verwachting is dat in 2009 10 gemeenten PGB verantwoordingsvrij hebben gemaakt. In 2010 hebben in totaal 20 gemeenten deze oplossingsrichting ingevoerd. In 2011 hebben in totaal 25 gemeenten dit gedaan.⁵⁷ In tabel 7.2 wordt een overzicht gegeven van de effecten van deze oplossingsrichting in de periode 2009-2011.

Tabel 7.2 Jaarlijkse reductie van de administratieve lasten als gevolg van PGB-verantwoordingsvrij in de periode 2009-2011.

	Tijdsduur	Kosten
2009: 10 gemeenten	1.000 uur	€ 700
2010: 20 gemeenten	2.500 uur	€ 1.750
2011: 25 gemeenten	3.000 uur	€ 2.000

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat de maximale reductie van de administratieve lasten is bij bovengenoemde drie oplossingsrichtingen. De administratievelastenreductie heeft betrekking op gemeenten.⁵⁸ Tussen de eerste twee oplossingen is sprake van enige overlap. Om die reden worden alleen de reducties van oplossing 2 en 3 getotaliseerd.

⁵⁵ Dit aantal is gebaseerd op gegevens uit Ramakers en De Grauw, 2006: *Risico's van afschaffing bestedingsverantwoording PGB*. De resultaten in dit rapport hebben betrekking op 12.510 budgethouders van vier VGZ-zorgkantoren. Aangezien er in Nederland 29 VGZ-zorgkantoren zijn, ligt het totale aantal PGB-houders op circa 90.000 personen.

⁵⁶ De administratieve lasten van de verantwoording van PGB komen volgens het ministerie van BZK overeen met de administratieve lasten van administratie PGB één hulpverlener. Deze gegevens staan in de nulmeting VWS.

⁵⁷ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

⁵⁸ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid.

Tabel 7.3 Jaarlijkse reductie van de administratieve lasten als gevolg van drie oplossingsrichtingen

	Tijdsduur	Kosten
Oplossing 1: verstrekking hulpmiddelen zonder indicatie	2.500 uur	€ 4.000
Oplossing 2: hergebruik indicaties	56.000 uur	€ 181.000
Oplossing 3: PGB-verantwoordingsvrij gedeelte	3.000 uur	€ 2.000
Totaal oplossing 2 en 3	59.000 uur	€ 183.000

7.3.4 Beleefde lasten van burgers

Meer vertrouwen van overheden in burgers zorgt voor een aanzienlijke daling van de beleefde lasten van burgers. Het biedt burgers enorm veel gemak als zij geen of minder bezoeken aan de arts of gemeente hoeven af te leggen of minder formulieren moeten invullen.

8 EEN LUISTEREND OOR

8.1 Achtergrond

Elk jaar dienen burgers bijna een miljoen bezwaar- en beroepsschriften in bij overheden. Aan het schrijven en indienen hiervan zitten veel administratieve lasten voor burgers. Bovendien moeten burgers vaak lang wachten op een reactie van overheidsinstellingen; dit kan leiden tot veel ergernis.

8.2 Oplossing: mediationvaardigheden

Een manier om de administratieve lasten van bezwaar- en beroepsschriften voor burgers te verminderen, is de inzet van mediationvaardigheden door medewerkers van overheden. Dit zijn communicatieve vaardigheden zoals het luisteren, samenvatten en doorvragen vanuit een open 'horizontale' houding en specifieke conflictoplossende interventies waardoor deëscalatie en dejuridisering kan ontstaan.⁵⁹ De overheid stelt zich door middel van mediationvaardigheden klantgericht op. Deze vaardigheden worden zowel aan het eind van het primaire proces – het moment dat de overheid een besluit neemt – ingezet als aan het begin van het bezwaarproces (na binnenkomst van het bezwaarschrift bij de burger).

In 2008 en 2009 vinden er pilots plaats in gemeenten, provincies en waterschappen. Hierna vindt een evaluatie van de pilots plaats die uiterlijk begin 2010 gereed is. Vanaf 2009 moet een landelijke uitrol van het gebruik van mediationvaardigheden plaatsvinden. Het streven is dat in 2011 zo'n 75 gemeenten en enkele provincies mediationvaardigheden hanteren.

8.3 Effecten van mediationvaardigheden

8.3.1 Effecten in tijd en kosten

Jaarlijks worden er volgens de nulmeting bij bestuursorganen van de Rijksoverheid 562.000 bezwaarschriften ingediend door burgers.⁶⁰ De handelingen die burgers moeten verrichten bij het indienen en van een bezwaarschrift, kost hen in totaal 1.124.000 uur en € 1.683.000. Daarnaast dienen burgers 276.500 keer een bezwaarschrift in bij een gemeente; dit zorgt voor 862.000 uur en € 657.000 aan administratieve lasten.⁶¹

⁵⁹ Ministerie van BZK, 2008: *Een luisterend oor*.

⁶⁰ Zie nulmeting 2005 bezwaar- en beroepsschriften.

⁶¹ Zie nulmeting gemeenten 2008.

De inzet van mediationvaardigheden leidt tot een daling van de tijdsbesteding van burgers (en bedrijven) van 23% bij een reguliere bezwaarprocedure.⁶² Wij gaan ervan uit dat de inzet van mediationvaardigheden ook leidt tot een daling van de kosten met eenzelfde percentage.⁶³ Dit leidt tot een maximale daling van de administratieve lasten van 457.000 uur en € 538.000.

De verwachting is dat in 2009 en 2010 respectievelijk 25 en 50 gemeenten gebruik zullen maken van mediationvaardigheden. In 2011 maken 75 gemeenten en enkele provincies – naar schatting zo'n 20% van het totale aantal Nederlandse gemeenten – hiervan gebruik.⁶⁴ In tabel 8.1 wordt een overzicht gegeven van de reductie van de administratieve lasten in deze drie scenario's. In 2011 is een potentiële daling van de administratieve lasten van circa 91.500 uur en € 107.500 mogelijk.

Tabel 8.1 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van mediationvaardigheden in 2011

	Tijdsduur	Kosten
2009: Maximale administratievelastenreductie (ca. 5%)	23.000 uur	€ 27.000
2010: Maximale administratievelastenreductie (ca. 10%)	45.750 uur	€ 54.000
2011: Maximale administratievelastenreductie (ca. 20%)	91.500 uur	€ 107.500

Tabel 8.2 geeft op basis van de nulmeting de verhouding aan tussen de vermindering van de administratieve lasten als gevolg van mediationvaardigheden bij het Rijk⁶⁵ en bij gemeenten⁶⁶. Omdat er meer bezwaarschriften worden ingediend bij bestuursorganen van de Rijksoverheid, is het grootste deel van de potentiële administratievelastenreductie toe te schrijven aan het Rijk.

Tabel 8.2 Reductie van de administratieve lasten van Rijk en gemeenten in het maximumscenario

	Gemeenten	Rijk	Totaal
Tijdsduur	39.500 uur	52.000 uur	91.500 uur
Kosten	€ 30.000	€ 77.500	€ 107.500

Overigens kunnen mediationvaardigheden de kosten voor overheden zelf aanzienlijk verminderen. In een rapport van het ministerie van BZK komt naar voren dat de kosten voor onderzochte overheden zijn gedaald met 27%.⁶⁷ Het is de bedoeling dat men ook in andersoortige organisaties gaat werken met mediationvaardigheden. Dit kan de totale reductie van de administratieve

⁶² Ministerie van BZK, 2008: *Een luisterend oor*.

⁶³ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

⁶⁴ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

⁶⁵ Rijksregelgeving uitgevoerd door departementen en/of ZBO's en Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid.

⁶⁶ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid en autonome regelgeving.

⁶⁷ Ministerie van BZK, 2008: *Een luisterend oor*.

lasten voor burgers nog verder vergroten.

8.3.2 Beleefde lasten van burgers

Mediationvaardigheden zorgen voor een aanzienlijke vermindering van de beleefde lasten van burgers. In een rapport van het ministerie van BZK wordt gesteld dat de klanttevredenheid als gevolg van mediationvaardigheden is toegenomen met 20%.⁶⁸ De kans bestaat dat de inzet van mediationvaardigheden ook voor minder lange doorlooptijden leidt. Dit leidt tot minder irritatie bij burgers.

⁶⁸ Ministerie van BZK, 2008: *Een luisterend oor*.

9 RUIMTE GEVEN AAN VRIJWILLIGERS

9.1 Achtergrond

Vrijwilligersorganisaties worden vaak gelijkgesteld met bedrijven en hebben om die reden te maken met de nodige regeldruk. Zo moeten zij voor een groot aantal van hun activiteiten beschikken over een vergunning. Dat zorgt voor aanzienlijke administratieve lasten voor vrijwilligersorganisaties, terwijl zij daar vaak de kennis en middelen niet voor hebben.

9.2 Oplossingen

In 2007 heeft het ministerie van BZK een rapport uitgebracht waarin best practices in tien pioniergemeenten worden beschreven, die tot minder regeldruk bij vrijwilligersorganisaties leiden. Daaruit komen de volgende oplossingsrichtingen die in dit hoofdstuk centraal staan.⁶⁹

9.2.1 Afschaffing vergunningen

Een manier om vrijwilligersorganisaties te ontlasten is door een aantal vergunningen af te schaffen, zodat geen tijd en kosten meer kwijt zijn aan het aanvragen en indienen van een vergunning. In 'Passie onder (regel)druk' wordt beschreven dat een aantal gemeenten bepaalde vergunningen voor vrijwilligersorganisaties heeft afgeschaft. Het gaat om de volgende vergunningen:

- Kleine evenementenvergunning.
- Optochtvergunning.
- Ontheffing geluidhinder.
- Collectevergunning.
- Innemen van gemeentegrond.
- Horeca exploitatievergunning.

Ook kan de aanvraag van een loterijvergunning en de aanwezigheidsvergunning voor vrijwilligersorganisaties worden vereenvoudigd; deze oplossingsrichting wordt ook in 'Passie onder (regel)druk' genoemd. In dit rapport wordt deze oplossing echter niet meegenomen in de berekening van de potentiële reductie van de administratieve lasten.

9.2.2 Structurele subsidie

Een tweede oplossingsrichting is het verstrekken van structurele

⁶⁹ Ministerie van BZK, 2007: *Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk.*

gemeentelijke subsidies aan vrijwilligersorganisaties voor een langere periode dan nu het geval is. Momenteel moeten vrijwilligersorganisaties ieder jaar een aanvraag indienen. Wanneer dit verruimd wordt tot één keer in de vier jaar, bespaart dat vrijwilligers tijd en kosten.

9.3 Effecten van oplossingen

9.3.1 Afschaffing vergunningen

Uit de nulmeting blijkt dat de administratieve lasten die gemoeid zijn met de kleine evenementenvergunning (klein), optochtvergunning, ontheffing geluidhinder, collectevergunning, vergunning voor het innemen van gemeentegrond en horeca exploitatievergunning in totaal circa 52.000 uur en € 21.000 bedragen. Een afschaffing van de zes vergunningen zorgt er voor dat de genoemde lasten op nul komen te staan.

Tabel 9.1 Administratieve lasten van zes vergunningen

	Aantal	Tijdsduur	Kosten
Kleine evenementenvergunning ⁷⁰	21.800	36.500 uur	€ 14.000
Optochtvergunning ⁷¹	693	400 uur	€ 250
Ontheffing geluidhinder ⁷²	405	250 uur	€ 450
Collectevergunning ⁷³	5.700	7.000 uur	€ 5.500
Innemen van gemeentegrond ⁷⁴	3.400	3.500 uur	€ 700
Horeca exploitatievergunning ⁷⁵	1.000	4.500 uur	-
Totaal		ca. 52.000 uur	ca. € 21.000

Niet in elke gemeente zullen de genoemde vergunningen voor vrijwilligersorganisaties worden afgeschaft. Naar verwachting hebben in 2009 en 2010 respectievelijk 10 en 20 gemeenten zo'n 4 à 5 vergunningen afgeschaft. In 2011 hebben circa 30 gemeenten ditzelfde aantal vergunningen afgeschaft;⁷⁶ dat betekent dat de potentiële daling van de administratieve lasten circa 5% van de maximale reductie bedraagt, ofwel ruim 2.600 uur en € 1.000. Deze administratievelastenreductie heeft betrekking op gemeenten.⁷⁷ In tabel 9.2 wordt een overzicht gegeven van de administratievelastenreductie in drie scenario's.

⁷⁰ Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁷¹ Zie nulmeting gemeenten 2005 burgers en georganiseerde burgers.

⁷² Zie nulmeting gemeenten 2005.

⁷³ Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁷⁴ Zie nulmeting gemeenten 2008.

⁷⁵ Schatting aantal aanvragen in overleg met het ministerie van BZK. Om de tijdsduur van één aanvraag te berekenen, is uitgegaan van de berekening € 217 (P) / €50 (tarief) = 4 uur en 20 minuten; zie nulmeting grote gemeenten 2008.

⁷⁶ Dit is een schatting in overleg met het ministerie van BZK.

⁷⁷ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid en autonome regelgeving.

Tabel 9.2 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van afschaffing vergunningen in de periode 2009-2011

	Tijdsduur	Kosten
2009: 10 gemeenten	900 uur	€ 350
2010: 20 gemeenten	1.700 uur	€ 700
2011: 30 gemeenten	2.600 uur	€ 1.000

9.3.2 Structurele subsidie

Uit de nulmeting blijkt dat er 29.900 keer een structurele gemeentelijke subsidie wordt aangevraagd.⁷⁸ De totale administratieve lasten die hieraan verbonden zijn, bedragen 121.500 uur en € 167.000. Indien deze subsidies één keer in de vier jaar in plaats van ieder jaar moeten worden aangevraagd, zorgt dat dus voor een reductie van de administratieve lasten met 75%. Deze oplossingsrichting zorgt daarmee dan voor een jaarlijkse daling van de administratieve lasten met ruim 91.000 uur en € 125.000.

Niet in elke gemeente wordt deze oplossingsrichting echter geïntroduceerd. De verwachting is dat in 2009 10 gemeenten een structurele subsidie voor een periode van vier in plaats van één jaar verstrekken. In 2011 hebben 30 gemeenten – circa 7% van alle Nederlandse gemeenten – deze oplossingsrichting geïntroduceerd.⁷⁹ Dit zorgt voor een reductie van de administratieve lasten van ongeveer 6.500 uur bijna € 9.000. Deze reductie heeft geheel betrekking op gemeenten. In tabel 9.3 wordt de administratievelastenreductie in drie scenario's weergegeven.

Tabel 9.3 Reductie van de administratieve lasten als gevolg van verlenging structurele subsidie in de periode 2009-2011

	Tijdsduur	Kosten
2009: 10 gemeenten	2.000 uur	€ 3.000
2010: 20 gemeenten	4.500 uur	€ 6.000
2011: 30 gemeenten	6.500 uur	€ 9.000

De twee oplossingen voor dit knelpunt – de afschaffing van vergunningen en verlenging van de duur van structurele subsidies – leiden in het maximale scenario tot een daling van de administratieve lasten voor vrijwilligers. In totaal kan een administratievelastenreductie van ruim 9.000 uur en € 10.000 behaald worden.

9.3.3 Beleefde lasten van burgers

Zowel de afschaffing van een aantal vergunningen als de verlenging van de

⁷⁸ Zie nulmeting gemeenten 2008. Structurele subsidies zijn budgetsubsidies, niet-incidentele subsidies en exploitatiesubsidies voor burgers.

⁷⁹ Schatting in overleg met het ministerie van BZK.

duur van structurele subsidies zorgt voor een daling van de beleefde lasten van vrijwilligers. Beide oplossingsrichtingen bieden hen namelijk veel gemak.

9.3.4 Overlap met andere knelpunten

Bij sommige oplossingsrichtingen bestaat er een overlap met andere knelpunten. Zo is de afschaffing van de kleine evenementenvergunning ook onderdeel van de oplossingsrichting bij knelpunt 5 ("Minder vergunningen", zie hoofdstuk 5).

10 KWALITEIT VOOROP

10.1 Achtergrond

Burgers hebben in verschillende situaties te maken met de dienstverlening van meerdere overheidsinstellingen, bijvoorbeeld rond de geboorte van een kind, aanmelding bij gemeente, aanvraag kinderbezoek, etc. Ook in deze situaties mogen zij ervan uitgaan dat zij een goede kwaliteit van dienstverlening en klantgerichte hulp krijgen. Is dat niet het geval, dan kan dat tot ergernis bij burgers leiden.

10.2 Oplossingsrichtingen

10.2.1 Meting van de kwaliteit van dienstverlening

Om de tevredenheid van burgers over de dienstverlening van overheden te meten is een meetmethodiek ontwikkeld. Hierbij is de dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen gemeten. In 2008 waardeerden burgers de dienstverlening van de overheid in zijn geheel met een 6,4 (betreft beeldvorming). Dienstverlening waarbij meerdere overheidsinstellingen zijn betrokken, scoort iets hoger met een 6,7 (concrete ervaringen). De dienstverlening van individuele overheidsinstellingen wordt beoordeeld met het rapportcijfer 7. Het kabinet wil dat in 2011 minimaal een 7 wordt behaald voor de dienstverlening van overheidsinstellingen. De aanpak richt zich op de dienstverlening waarbij meerdere organisaties betrokken zijn.

10.2.2 Customer journey mapping

Een manier om vanuit levensgebeurtenissen de kwaliteit van de overheidsdienstverlening te verbeteren is via *customer journey mapping* (CJM). Hierbij wordt gekeken naar mogelijke knelpunten in de dienstverlening. De klanttevredenheidsmeting geldt als uitgangspunt voor de selectie van de levensgebeurtenissen, (werken met een arbeidshandicap, verandering van woning, verandering inkomen, speciaal onderwijs, langdurige ziekte). Met de CJM wordt de klantvraag nader geconcretiseerd.

Op basis van de gesignaleerde knelpunten kunnen vervolgens oplossingsrichtingen worden ontwikkeld, die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening. Mogelijke verbeteringen zitten bijvoorbeeld in de manier waarop overheidsmedewerkers en burgers met elkaar omgaan (bejegening), informatievoorziening, het afstemmen van de werkprocessen van verschillende organisaties (procesinnovatie), en het aanpakken van tegenstrijdige regelgeving.

In het najaar van 2008 wordt een pilot rond CJM gestart. De verwachting is dat medio 2009 inzicht wordt verkregen in mogelijke belemmeringen voor burgers binnen dit thema. In het voorjaar van 2009 wordt ook gestart met het in kaart brengen van knelpunten rond overige levensgebeurtenissen. Er bestaat een nauwe relatie met Antwoord© waar informatievoorziening via levensgebeurtenissen wordt verbeterd. Maar ook andere reeds bestaande verbetertrajecten kunnen een oplossing bieden van de gesignaleerde knelpunten. Daarnaast kunnen aanvullende oplossingsrichtingen nodig blijken.

10.3 Effecten van oplossingen

10.3.1 Effecten in tijd en kosten

Klanttevredenheid is een effect dat niet in tijd en geld wordt gemeten. De verwachting is dat oplossingsrichtingen die bijdragen aan vermindering van administratieve lasten die deels in voorgaande hoofdstukken zijn besproken, ook positief bijdragen aan klanttevredenheid. Zo zal de invoering van het Digitaal Klant Dossier of mijnoverheid.nl er naar alle waarschijnlijkheid voor zorgen dat het rapportcijfer voor overheidsdienstverlening hoger wordt.

Met *customer journey mapping* worden mogelijk nieuwe verbeterpunten geformuleerd die ook kunnen zorgen voor een administratievelastenreductie. Voor de geconstateerde knelpunten zullen immers oplossingsrichtingen worden ontwikkeld, die in sommige gevallen wel voor een vermindering van de administratieve lasten zorgen.

10.3.2 Beleefde lasten van burgers

Het meten van de kwaliteit van de dienstverlening van overheidsinstellingen leidt op zichzelf niet tot een daling van de beleefde lasten van burgers. De meetmethodiek is juist een middel om te achterhalen of burgers al dan niet minder lasten beleven. *Customer journey mapping* zorgt ook niet voor een daling van de beleefde lasten, maar biedt aanknopingspunten voor verbeteringen.

11 TOT SLOT

In de vorige hoofdstukken is voor tien knelpunten berekend wat de effecten in tijd en kosten van de verschillende oplossingsrichtingen is. In totaal zorgen de oplossingen voor een jaarlijkse daling van de administratieve lasten met 9.885.000 uur en € 40.318.000. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de potentiële reductie van de administratieve lasten in 2015.

Tabel 11.1 Potentiële jaarlijkse reductie van de administratieve lasten (2015)

	Tijdsduur	Kosten
Snel en zeker	-	-
Eenvoudige aanvraag en verantwoording bijstand	3.016.000 uur	€ 2.486.000
Eén keer je gegevens verstrekken	5.778.000 uur	€ 2.672.500
Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument	225.000 uur	-
Minder vergunningen	169.000 uur	€ 34.950.000
Begrijpelijke taal*	537.500 uur	-
Meer vertrouwen	59.000 uur	€ 92.000
Een luisterend oor	91.500 uur	€ 107.500
Ruimte geven aan vrijwilligers	9.000 uur	€ 10.000
Kwaliteit voorop	-	-
Totaal	9.885.000 uur	€ 40.318.000

* Het is de verwachting dat in 2015 veel overheidsformulieren in digitale vorm beschikbaar zijn. Daardoor zal de administratieve lastenreductie als gevolg van de oplossingsrichting bij dit knelpunt in 2015 lager zijn dan hier genoemd.

Het grootste deel van de te behalen reductie heeft betrekking op het Rijk, namelijk 4.412.750 uur en € 34.889.500. In tabel 11.2 wordt een overzicht gegeven van de daling van de administratieve lasten bij het Rijk en gemeenten in 2015.

Tabel 11.2 Potentiële jaarlijkse reductie van de administratieve lasten bij Rijk en gemeenten (2015)

	Rijk ⁸⁰		Gemeenten ⁸¹	
	Tijdsduur	Kosten	Tijdsduur	Kosten
Snel en zeker	-	-	-	-
Eenvoudige aanvraag en verantwoording bijstand	-	-	3.016.000 uur	€ 2.486.000
Eén keer je gegevens verstrekken	3.698.000 uur	€ 1.443.000	2.080.000 uur	€ 1.229.500
Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument	225.000 uur	-	-	-
Minder vergunningen	169.000 uur	€ 33.369.000	-	€ 1.581.000
Begrijpelijke taal*	268.750 uur	-	268.750 uur	-
Meer vertrouwen	-	-	59.000 uur	€ 92.000
Een luisterend oor	52.000 uur	€ 77.500	39.500 uur	€ 30.000
Ruimte voor vrijwilligers	-	-	9.000 uur	€ 10.000
Kwaliteit voorop	-	-	-	-
Totaal	4.412.750 uur	€ 34.889.500	5.472.250 uur	€ 5.428.500

* Het is de verwachting dat in 2015 veel overheidsformulieren in digitale vorm beschikbaar zijn.

Daardoor zal de administratieve lastenreductie als gevolg van de oplossingsrichting bij dit knelpunt in 2015 lager zijn dan hier genoemd.

⁸⁰ Rijksregelgeving uitgevoerd door departementen en/of ZBO's en Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten zonder beleidsvrijheid.

⁸¹ Rijksregelgeving uitgevoerd door gemeenten met beleidsvrijheid en autonome regelgeving.

BIJLAGE VERANTWOORDING BEREKENINGEN

In voorgaande hoofdstukken is ingegaan op de effecten van oplossingsrichtingen voor tien knelpunten op het gebied van administratieve lasten van burgers. De berekening van deze effecten heeft plaatsgevonden op basis van verschillende bronnen:

1. Nulmetingen Rijk en/of nulmeting gemeenten (2008/2005).
2. Bestaande rapporten over de reductie van administratieve lasten van burgers.
3. Gesprekken met deskundigen en/of projectleiders.
4. Schattingen in overleg met het ministerie van BZK.

De belangrijkste bron voor de berekening van de effecten van oplossingsrichtingen zijn de nulmetingen. Hierin staat aangegeven wat de administratieve lasten zijn van de verschillende te verrichten handelingen per onderwerp. Daarbij wordt duidelijk aangegeven hoe vaak een bepaalde activiteit jaarlijks plaatsvindt, hoeveel tijd dit burgers kost en welke kosten daaraan verbonden zijn. Er is steeds uitgegaan van de meest recente nulmeting.

De tweede voorname bron wordt gevormd door recente onderzoeksrapporten waarin de administratieve lasten van bepaalde onderwerpen worden vermeld of waarin de procentuele reductie als gevolg van een oplossingsrichting genoemd wordt.

Om een goed idee te krijgen van een oplossingsrichting voor een knelpunt te krijgen is gesproken met deskundigen en/of projectleiders. Zij hebben aangegeven in welke stadia een oplossingsrichting wordt ingevoerd. In het geval dat gegevens over bepaalde onderwerpen in nulmetingen of onderzoeksrapporten ontbraken, hebben zij een realistische inschatting gemaakt van de potentiële reductie van de administratieve lasten als gevolg van een oplossingsrichting.

Wanneer niet duidelijk is wat het precieze aantal te verrichten handelingen, de potentiële reductie van een oplossing en/of de invoeringsstadia van een oplossingsrichting zijn, zijn schattingen gemaakt. Deze schattingen zijn in overleg met het ministerie van BZK bepaald.

LIJST VAN GERAADPLEEGDE BRONNEN

- Ministerie van Algemene Zaken, 2007: *Samen werken, samen leven. Beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV 2007-2011*, Ministerie van AZ, Den Haag
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2007: *Passie onder (regel)druk. Over vrijwilligerswerk en regeldruk*, Ministerie van BZK, Den Haag.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2008: *Een luisterend oor*.
- Motivation Research and Strategy, *Burgerpanels: wachttijden voor overheidsdiensten*.
- Nulmetingen gemeenten 2005
- Nulmetingen gemeenten 2008.
- Nulmetingen Rijk.
- Ramakers, C. en K. de Grauw, 2006: *Risico's van afschaffing bestedingsverantwoording PGB*.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal, Vergaderjaar 2007-2008, 31324 (R1844), nr. 3, p. 9
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2008: *Regelen of niet? Dereguleren van gemeentelijke verordeningen*, VNG, Den Haag

WEBSITES

www.begrijpelijkeformulieren.nl
www.cbs.nl
www.dkd.nl
www.govunited.nl

