

verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie

Rapportage

*verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie*

Administratieve (over)last voor burgers

februari 2004

H.D. Albeda
A.L. Buinink
F.A.W.M. van der Meijden

Stichting Rekenschap in opdracht van Burger@Overheid



*verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie
verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie*

Administratieve (over)last voor burgers

INHOUD

Aanbevelingen	4
Inleiding	6
Administratieve overlast voor burgers	6
Overlast die burgers ondervinden	7
De overheidsadministraties	8
Regie ligt niet bij de mensen zelf	8
Digitale kluis.....	10
Lasten per levensfase	11
Jong.....	12
Geboorte	12
Naar school gaan met een handicap	12
16+	13
Studiebeurs.....	13
Studiebeurs en wonen	14
Autorijden.....	14
Auto verkopen.....	15
Paspoort.....	15
Trouwen.....	15
Geboorte en vaderschap	16
Scheiden	17
Kinderen bijschrijven op het paspoort	17
Wonen	17
Een woning verkrijgen	17
Inschrijving op woonadres	18
Huursubsidie.....	18
Bouwvergunning	19
Kapvergunning.....	19
Bezwaar maken tegen aangevraagde vergunningen.....	19
Parkeren	20
Meldingen van overlast.....	20
Verhuizen.....	21
Werk en inkomensvoorziening	21
Aan het werk helpen	21
Uitkering.....	22
Aanvraag ABW-uitkering	23
Bewijs van onvermogen (verklaring omtrent inkomen en vermogen)	25

Stadspas en pas 65+	25
Belasting	26
Gemeentelijke belasting	26
Kwijtschelding van belasting.....	27
Bijzondere Bijstand	27
Ziek zijn	27
Het persoonsgebonden budget	28
Regionale indicatie organen	28
Gehandicapten	29
Gehandicapt en parkeren	30
De aanvraag voor woningaanpassing	30
Inkomensvoorziening chronisch zieken en gehandicapten	31
Hobby's.....	31
Adoptie	32
Ouder worden.....	33
AOW	33
Overlijden.....	33
Bijzondere groepen	33
Slachtoffer van criminaliteit	33
Vreemdelingen	34
Verblijfsvergunning	35
Naturalisatie.....	35
Rampen.....	36

Aanbevelingen

Cultuuromslag

Niet alles kan opgelost worden met technische, beleidsmatige of andere ingrepen. Bij de contacten tussen ambtenaar en klant, is het van belang dat de ambtenaar zich kan inleven in de klant en met de ogen van de klant kan kijken naar zijn eigen werk. Een cultuuromslag naar klantgericht denken wordt al gemaakt. Die zal door moeten zetten.

Publiceren van de normen waar dienstverlening aan moet voldoen

Werken met servicenormen die bekend worden gemaakt bij de klant. Dit voorkomt de last van lang wachten en geeft de ambtenaar een prikkel om de norm die de gemeente stelt, ook waar te maken.

Informatietechnologie ten bate van burgers en klanten

Technische verbeteringen zoals genoemd zijn in het actieprogramma Andere Overheid:

- 1 loket voorkomt dat we van het kastje naar de muur gestuurd worden. Bij het melden van een verhuizing, wordt meteen gewezen op de noodzaak van een parkeervergunning en een eventuele bouwvergunning als we wijzigingen aan het huis willen aanbrengen.
- eenmalige gegevensverstrekking. Het voorkomt dat de burger steeds gegevens die al bij de overheid bekend zijn, opnieuw moet verzamelen of aan verschillende instanties een verhuizing of een andere wijziging moet doorgeven. Een tussenweg zou zijn dat op overheidsformulieren online eenvoudig alle gegevens met een druk op de knop in te voegen zijn. Ook kunnen op formulieren die de burger op papier ontvangt de reeds bekende gegevens ingevoerd zijn.
- elektronisch identificatie en autorisatie voorkomt dat overal een paspoort of een kopie van het paspoort of rijbewijs moet worden afgegeven. Hierdoor wordt het mogelijk om via internet diverse burgerzaken te kunnen regelen.

Digitale burgerkluis

Ook bepleiten we het idee van de digitale gegevenskluis voor de burger, zoals geopperd door de commissie Snellen¹ een uitwerking te geven. Zo krijgt de burger meer greep op de toenemende automatisering.

Statusinformatie

Natuurlijk is het van belang dat burgers snel en op tijd geholpen worden. Zij moeten weten wanneer zij een antwoord, vergunning of toestemming mogen verwachten. Voor ingewikkelde zaken kan het interessant zijn statusinformatie te kunnen krijgen. De aanvrager kan dan zelf zien waar zijn aanvraag in behandeling is, hoe het staat met de afhandeling en wat de verwachte doorlooptijd is.

Aandacht voor klachtenrapportages

Bespreken van klachtenrapportages, bijvoorbeeld van een gemeentelijke ombudsman in de gemeenteraad blijkt niet altijd gebruikelijk. Wellicht dat het burgerjaarverslag hier verandering in brengt.

Actal ook voor burgers

De opdracht van Actal, het adviescollege terugdringing administratieve lasten, verbreden naar administratieve lasten voor burgers.

¹ Adviescommissie Modernisering GBA "GBA in de toekomst" 2001, Den Haag ministerie BZK

Geschilbeslechting met een lage drempel

Wij pleiten ervoor een experiment te starten waarbij buitengerechtelijk tot een beslechting van het geschil gekomen kan worden. Bij een dergelijke aanpak kunnen mensen voor kleine claims gemakkelijker verhaal halen. Wellicht kan bij het afwikkelen van die claims, naast de keiharde bewijsopdrachten, ook gewerkt worden met de criteria “in hoge mate aannemelijk zijn” en “het voordeel van de twijfel”.

Excuses bij fouten

Het blijft van belang dat waar fouten gemaakt worden, mensen dat ook toegeven. Gelukkig hebben we geen aanleiding te zeggen dat dat niet gebeurt, maar het kan geen kwaad te bedenken dat excuses vaak belangrijker zijn dan compensatie bij kleine claims.

Inleiding

Het kabinet wil de drukkende last van administratieve regels verminderen, maar bij concrete doelstellingen zien we voornamelijk aandacht voor de druk op het bedrijfsleven. Zo meent het VNO-NCW dat *“Ministeries die er niet in slagen om de administratieve lasten voor bedrijven met een kwart terug te dringen in 2007, een korting moeten op hun budget krijgen.”* Administratieve lastendruk is vooral geplaagd in het kader van de economische groei en kosten voor het bedrijfsleven. Dat blijkt ook uit de vertaling van de doelstellingen van het kabinet. Een doelstelling van het kabinet Balkenende II is om de bureaucratie en de vele en gedetailleerde regels aan te pakken. Het kabinet wil weliswaar een kwart minder administratieve lasten voor burgers en het bedrijfsleven in 2007. Maar de meeste mensen die wij spraken, meenden dat deze doelstelling alleen voor het bedrijfsleven gold. Dat is niet vreemd. Neem als voorbeeld de website www.administratievelasten.nl Daar staat als definitie:

“Administratieve lasten zijn de kosten voor het bedrijfsleven om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving van de overheid. Het gaat om het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie.”

De website wordt gecoördineerd door het ministerie van Financiën.

Ook Actal, het adviescollege terugdringing administratieve lasten, heeft een taak die (ook blijkens het instellingsbesluit) beperkt is tot de administratieve lasten van het bedrijfsleven. Natuurlijk leiden administratieve lasten voor het bedrijfsleven tot kosten voor burgers, maar de aandacht daartoe te beperken is onvolledig.

Gelukkig verandert de houding van de overheid en komt er meer aandacht voor de overlast die burgers ondervinden. Dat is terug te vinden in het actieprogramma Andere overheid. Het kabinet pleit daarin voor een aantal maatregelen om de administratieve overlast terug te dringen.

Administratieve overlast voor burgers

De druk van administratieve lasten op burgers is groot. Er is echter niet een duidelijk aanwijsbare partij die dit inzichtelijk maakt. De Nationale Ombudsman en de Consumentenbond rekenen dit niet tot hun taakgebied. Het is bovendien lastig te calculeren welke druk er op burgers ligt. Het gaat om individuele irritaties, soms een keer per 4 jaar, soms langduriger en vaker, maar rond een zeer individueel probleem.

Bij de in 1993 gehouden telefoonactie “lokettenleed” constateerde de Consumentenbond dat overheidsinstellingen vaak lang de tijd nemen om te beslissen op aanvragen. Bijna 40% van de telefonische meldingen gingen daarover. Er was echter ook irritatie over de overheid die de burgers aan het werk zet. 17% van de klachten ging over onvolkomen informatie en uitblijven van reactie, ondanks rappels. Verder waren er klachten over zoekgeraakte dossiers, slordigheden, onhandige openingstijden en foutief geregistreerde gegevens. Sommige klagers kregen pas na maanden te horen dat zij aan het verkeerde adres waren en dat zij zich tot een andere instelling moesten wenden². Gemeenten stonden boven aan de klachtenlijst. Wij zijn inmiddels tien jaar verder. En zien de klachten nog steeds in de verslagen van ombudsliden terug.

Het besef dat de overheid een groot beroep doet op burgers is gering. Het blijft bij individueel “zuchten”. Een beeld van de lasten die op burgers drukken, ook al is het een kwalitatief beeld, kan dit besef vergroten. Er is ook een wereld te winnen. Bij de Belastingdienst zijn al verbeterlagen gemaakt door de keuze te geven om het belastingformulier op een schijfje in te vullen en te verzenden via internet. Berekeningen worden automatisch gemaakt. In Denemarken

² Consumentengids September 1993

is soms gekozen voor het verstrekken van de reeds geadministreerde gegevens aan de belastingbetaler zelf. De overheid heeft immers alle gegevens reeds in huis.

Overlast die burgers ondervinden

Wij kijken naar de “administratieve druk”. Daar bedoelen we de handelingen mee die burgers moeten verrichten om aan de verplichtingen te voldoen. Het gaat dus niet om het geld dat betaald moet worden, of de kosten die het voldoen aan de verplichtingen opleveren. Het gaat om de last die de wettelijke verplichting veroorzaakt: naar het loket gaan, in de rij staan, afhandelen, soms nabellen, formulieren invullen en documenten bewaren.

Ongetwijfeld zijn het verplichtingen die onmiskenbaar voordelen met zich meebrengen. Daar gaan we niet op in. Sommige verplichtingen zorgen er voor dat burgers veilig over straat kunnen lopen, en andere helpen voorkomen dat mensen ten onrechte een uitkering ontvangen. Wat we in deze rapportage aan de orde willen stellen zijn verplichtingen die *onnodige* overlast met zich mee brengen.

Contact met de overheid (overheden) komt niet dagelijks voor. De met geld van burgers aangelegde collectieve voorzieningen als wegen, waterkering, riolering en openbaar groen, zijn tastbaarder. Ook diensten als de reiniging, zijn herkenbaarder voor burgers dan schriftelijke of telefonische 1 op 1 contacten die het gevolg zijn van wettelijke verplichtingen.

Toch leveren deze één op één contacten veel werk en frustratie op. Dat blijkt o.a. uit de verslagen van gemeentelijke ombudsmannen en de nationale ombudsman. Klachten over de overheid gaan in veel gevallen over de bejegening. Toch valt op dat in de voorbeelden die de Ombudsmannen beschrijven, er veel zijn over lasten voor burgers in verband met:

- fouten die in het automatische systeem blijven zitten (belastingdienst, gemeentebelastingen)
- onduidelijke motivering van een WOZ (gemeentebelastingen)
- blokkering van een uitkering zonder dat duidelijk is wat nodig is om die op te heffen (sociale dienst)
- zoekraken van stukken die bij de balie afgeleverd zijn (sociale dienst)
- slechte telefonische bereikbaarheid
- lange wachttijden aan loketten.

We hebben het dan niet eens over de tijd die nodig is om naar het loket te gaan, om formulieren te lezen en te begrijpen of andere vormen van overlast waarover niet bij de Ombudsmannen geklaagd wordt.

Het kan voor burgers ook lastig zijn om recht te halen na een fout van een overheidsinstantie. Vaak is het lastig om geleden schade te verhalen. Zo meldde de ombudsman Rotterdam in het verslag over de werkzaamheden 2001/2002:

“Bij de afhandeling van diverse klachten heeft de ombudsman de burger moeten laten weten dat hij niet de bevoegdheid bezit om schadevergoeding toe te kennen: het uiteindelijke oordeel over een mogelijk recht daarop is voorbehouden aan de burgerlijke rechter. Wel kan hij de gemeente, wanneer het klip en klaar is dat de gemeente aansprakelijk is, aanbevelen de schade te vergoeden. Alhoewel bovenstaande juridisch correct is, levert dat in de praktijk problemen op. Het is namelijk gemakkelijker gezegd dan gedaan om een civiele claim in te dienen bij de rechtbank en aldaar te laten afhandelen. De procedures zijn vaak langdurig, kostbaar en hebben een niet onaanzienlijk procesrisico. De praktijk leert dat burgers nogal eens afzien van het aanklaarten van hun claim omdat de kosten die verbonden zijn aan het ten gelde maken van de claim in geen verhouding staan tot de hoogte van de uiteindelijke claim. Met name bij deze zogenaamde ‘smal’ claims is het niet acceptabel dat de burger het er maar bij laat zitten. In het bijzonder wordt hierbij aandacht gevraagd voor de zogenaamde valschades. De ombudsman pleit ervoor om een experiment te starten waarbij buitengerechtelijk tot een beslechting van het

geschil gekomen kan worden. Zeker voor mensen met een smalle beurs geeft dit de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier toch een serieuze beantwoording van hun verzoek om schadevergoeding te verkrijgen. Wellicht kan bij het afwikkelen van die claims naast de keiharde bewijsopdrachten ook gewerkt worden met de criteria "in hoge mate aannemelijk zijn" en "het voordeel van de twijfel"."

De overheidsadministraties

De administratieve lasten hebben vaak te maken met overheidsadministraties zoals die van de belastingdienst en de gemeenten. Het GBA heeft hierin een belangrijke rol.

Het berichtennetwerk - de GBA – legt van elk bekend persoon de administratieve levensloop vast. Bij verhuizing van een persoon naar een andere gemeente, legt de gemeente van oorsprong altijd een verwijzing vast naar gemeente van vestiging. Een landelijke of gemeentelijke afnemer kan automatisch de gegevens krijgen indien hij daar recht op heeft. Uitwisseling van gegevens vindt alleen plaats op grond van algemene afspraken.

De bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft bijzondere aandacht in de GBA. De mogelijkheden voor dienstverlening en het verminderen van administratieve lasten veel minder. Wel heeft iedere gemeente het recht om meer te doen op het terrein van de elektronische bevolkingsadministratie.

De gemeentelijke basisadministratie (GBA) is ontwikkeld om een goede bevolkingsboekhouding te kunnen hebben, waarbij persoonsgegevens voor de gehele (semi) overheid eenmalig verzameld en geregistreerd kunnen worden. Deze GBA is een voorbeeld van een succesvolle overheidsautomatisering. Zij maakte het mogelijk in een geïntegreerde omgeving met andere organisaties gespecialiseerde loketten te openen: samen met de IND en de Vreemdelingenpolitie. De geautomatiseerde bevolkingsadministratie heeft bijgedragen tot de optimalisering van de werkprocessen.

We zien echter nauwelijks dat deze GBA gebruikt wordt ten behoeve van de burger. Meldt deze zich bij een overheidsinstelling, dan moet hij steevast de nodige documenten aanleveren. Ook al is het bij de gemeente waar hij staat ingeschreven en die al lang over de benodigde gegevens beschikt.

Een ander goed voorbeeld is de Belastingdienst. Deze beschikt vaak al over tal van gegevens, die zijn verkregen van bijvoorbeeld banken en werkgevers. Toch moet de burger over dezelfde informatie, opnieuw alle papieren verzamelen en formulieren invullen.

Registratie zou gebruikt kunnen worden om op tijd ontwikkelingen te signaleren en de prestaties te verbeteren. Hoeveel registratiesystemen worden echter ook zo gebruikt dat de burger overlast bespaard blijft? De Gemeentelijke Ombudsman Den Haag merkt bij een klacht op: *"Toen de Ombudsman vroeg om in het registratiesysteem na te gaan hoeveel klachten er waren binnengekomen bleken dat negen klachten van meerdere omwonenden te zijn. Na metingen bleek dat de geluidsoverlast met 6dB boven de toegestane norm lag. Het terras mocht feitelijk niet geëxploiteerd worden. De dienst zei de Ombudsman vervolgens toe handhavend te zullen optreden."*

Een andere melding gaat over het ophalen van oud papier. Een klager klaagt 7 keer over het niet ophalen van oud papier. Het contactcentrum geeft de meldingen door aan de milieubeheerder van het stadsdeel. De milieubeheerder van het stadsdeel stuurt de meldingen stipt door naar Haagse Milieu Services HMS. Steeds wordt het papier alsnog verwijderd. De klachtenploeg van HMS koppelt de klachten echter niet terug aan de reguliere ophaalploeg. *"Zowel de milieubeheerder als het contactcentrum treden niet op als steeds dezelfde klacht binnenkomt. Pas na bemoeienis van de Ombudsman wordt het oud papier voortaan prima opgehaald."*

Regie ligt niet bij de mensen zelf

Verbetering van de automatisering wil echter niet zeggen dat de burger de regie op dit gebied in handen heeft. Wat optimaal is voor een organisatie hoeft niet optimaal te zijn voor de klanten.

Informatiesystemen blijven wel groeien. Mensen krijgen er geen greep op, maar de informatiesystemen worden steeds belangrijker. Sinds 1950 is de greep van ondernemingen en de overheid op de gegevens groter geworden, maar van mensen zelf minder. Steeds meer persoonlijke gegevens zijn bekend bij bedrijven en de overheid. Met een beroep op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer worden gegevens niet gekoppeld. Ook niet als de betreffende persoon dat graag zou willen. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer leidt ertoe dat mensen gegevens steeds opnieuw moeten leveren, ook al zijn die al lang bekend bij de overheid.

De werkgevers verstrekken alle gegevens aan de belastingdienst. Vanwege de bescherming van de persoonlijke levenssfeer dient de belastingbetaler dezelfde gegevens nog eens te verstrekken. Kan dat niet anders?

Het is verbazend dat zelfs bij de simpelste basisadministraties de burger nog geen regie heeft. Op verschillende terreinen vinden we basisgegevens die in verschillende toepassingsgebieden bruikbaar zijn: persoonsgegevens, vastgoedregistratie, kentekenregistratie en registratie van ondernemingsgegevens. In de meeste gevallen ontstaan dubbele registraties.

Overall wordt informatie opnieuw opgeslagen. Iemand die verhuist moet dat doorgeven aan alle kolommen: aan het bevolkingsregister, maar ook aan de belastingdienst, de bank etc. Iedereen die verhuist kent de ergernissen: sommige relaties vergeten we een nieuw adres te melden. Juist irritant reclaimedrukwerk verschijnt prompt goed geadresseerd op het nieuwe adres.

Basisadministraties zijn die van de gemeente, van het kadaster, van de rijksdienst voor het wegverkeer en bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel. Op verschillende manieren gebruiken de overheid en ondernemingen die gegevens. De burger en klant leveren trouw steeds de zelfde gegevens. Hij kan geen toestemming verlenen om de al gegeven data te gebruiken.

	Belasting	Sociale zekerheid	Banken, etc
Persoonsgegevens (GBA)	Naam, adres, woonplaats - overige belasting-gegevens	Naam, adres, woonplaats - overige sociale zekerheidsgegevens	Naam, adres, woonplaats - overige financiële en transactiegegevens
Onroerend goed gegevens (Kadaster)	Huis, waarde		Hypotheek
Kentekenregistratie (RDW)	Auto, bijtelling		Lease, lening
Ondernemingsgegevens (Kamer van Koophandel)			

Het zijn deze dagelijkse, gewone administratieve lasten waar wij vraagtekens bij zetten.

Die lasten vinden we ook terug bij de gemeente. Afdelingen vragen dezelfde gegevens en steeds weer moet de burger een kopie van zijn paspoort verstrekken. Ook merken we dat gemeentelijke diensten om uittreksels vragen die reeds in het bezit van de gemeente zijn.

Dubbel werk is daarmee onze meest aangetroffen overbodige administratieve last. Ook moeten burgers steeds opnieuw naar een gemeentelijk loket, terwijl alles wellicht in één keer geregeld had kunnen worden. De gemeente is een bedrijfsverzamelgebouw geworden, waarbij alle bedrijfjes hun eigen informatie verzamelen en onvoldoende kijken of ze de informatie van anderen kunnen gebruiken.

Gelukkig proberen gemeenten er aan te werken om deze last terug te dringen. Vaak stuit de gemeente echter op grenzen. Soms is de eigen automatisering er niet op gebouwd, soms vraagt

het samenwerking met andere overheidsinstellingen. Het is nog steeds zo dat instanties onderling bakkeleien over gegevens en slecht hun gegevens uitwisselen. Ook wanneer het in ieders belang zou zijn en er geen privacyoverwegingen spelen.

De burger die met één instantie te maken heeft wordt naar andere instanties doorgestuurd. Ook wanneer het veel logischer zou zijn indien deze overheidsinstanties onderling met elkaar contact zouden opnemen. Een voorbeeld uit het verslag 2002 van de Gemeentelijke Ombudsman Den Haag gaat over een aanvraag van huursubsidie bij het ministerie van Volkshuisvesting:

Klaagster heeft een aanvraag gedaan bij VROM, maar het ministerie deelt haar mee dat op haar adres reeds iemand anders woont die huursubsidie ontvangt. Dan begint voor haar de ellende, terwijl zij alleen met VROM te maken heeft moet zij aan de slag. *“Klaagster krijgt geen uitsluitel over een door haar in januari 2002 bij Dienst Burgerzaken verzocht adresonderzoek, alle rappels van klaagster ten spijt. Klaagster dreigt door de gang van zaken niet voor huursubsidie in aanmerking te komen. Het ministerie van VROM had haar meegedeeld dat zij geen huursubsidie kon krijgen, omdat het ministerie reeds huursubsidie voor de woning uitkeerde aan andere bewoners die op klaagsters adres stonden ingeschreven. Gelet hierop had de klaagster medio januari 2002 bij een van de loketten van de dienst Burgerzaken verzocht om een adresonderzoek in te stellen naar de verblijfplaats van de vorige bewoners. Zij had daarbij verteld dat de vorige bewoners waarschijnlijk naar een woning in de buurt waren verhuisd, omdat die woning over meer kamers beschikte. De dienst Burgerzaken draagt het over aan bureau Onderzoek zonder de aantekening dat de vorige bewoners waarschijnlijk naar een woning in de buurt waren verhuisd. (...) In mei was het nieuwe adres van de vorige bewoners bij de Projectgroep Verkiezingen van de dienst Burgerzaken bekend geworden, maar niet aan bureau Onderzoek doorgegeven. Toen klaagster in juni 2002 naar de uitkomst van het onderzoek had geïnformeerd was er bij het bureau Onderzoek inmiddels een achterstand ontstaan. Nadat klaagster had uitgelegd dat het komende huursubsidietijdvak in juli 2002 zou ingaan, werd haar uitsluitel op korte termijn toegezegd. Deze mondelinge toezegging werd nog een aantal malen herhaald.”*

In november ging klaagster naar de Ombudsman. Door diens interventie werd het onderzoek pas afgesloten. Vervolgens kon de klaagster haar subsidie veilig stellen. Je vraagt je af waarom zij bij de gemeente actie moest ondernemen nadat VROM had ontdekt dat er iets mis was met de adresgegevens bij de gemeente.

Verbeteringen die genoemd zijn in het actieprogramma Andere Overheid komen als geroepen:

- 1 loket voorkomt dat we van het kastje naar de muur gestuurd worden, Bij het melden van een verhuizing wordt meteen gewezen op de noodzaak van een parkeervergunning en een eventuele bouwvergunning als we wijzigingen aan het huis willen aanbrengen.
- eenmalige gegevensverstrekking. Het voorkomt dat de burger steeds gegevens die al bij de overheid bekend zijn opnieuw moet verzamelen of aan verschillende instanties een verhuizing of een andere wijziging moet doorgeven
- elektronisch identificatie en autorisatie voorkomt dat overal een paspoort of een kopie van het paspoort of rijbewijs moet worden afgegeven. Het maakt het mogelijk om diverse producten van burgerzaken op basis van een digitaal formulier te leveren.

Digitale kluis

Het is een gegeven dat automatisering ook problemen oplevert. We moeten niet alles verwachten van automatisering. Zeker niet zolang de regie over die gegevens volledig bij de overheidsinstantie ligt. De frustratie van een enkeling leidt soms pas tot aanpassing als de Ombudsman of een andere instelling er aan te pas komt. Dit blijkt uit de verslagen van de nationale en gemeentelijke ombudsmannen.

Het feit dat de burger geen greep en regie heeft, kan zorgen voor grote vertraging. Het leggen van de regie bij burgers zelf is geen panacee, maar zou wel helpen om burgers sterker te maken tegenover de overheid. Wij menen dat de burger zelf regie moet krijgen over zijn gegevens.

Daarom zou het goed zijn het idee van de digitale gegevenskluis voor de burger, zoals geopperd door de commissie Snellen³, een uitwerking te geven.

Principieel krijgt de burger de regie over wie, welke gegevens in zijn gegevenskluis mag raadplegen. Daarnaast heeft de overheid het recht om bepaalde wettelijk vastgelegde bevoegdheden te kunnen uitoefenen. De burger kan toestemming geven en de overheid mag alleen zonder toestemming raadplegen, als hiervoor een controleerbare juridische basis is.

Toestemming verlenen om gegevens te raadplegen zal in het begin een kwestie van wennen zijn. Maar wie een aanvraag indient, zal blij zijn dat hij toestemming kan geven aan een gemeentelijke instelling om zijn benodigde belastinggegevens, adresgegevens, kadastrale gegevens etcetera op te vragen. Er kunnen ook relevante gegevens over alimentatieregeling of verzekeringgegevens staan, waar de overheid niet zonder toestemming over mag beschikken. Dit omdat er geen wettelijke basis is. Het individu moet in dat geval toestemming verlenen om de gegevens te gebruiken en hij moet altijd kunnen zien wie de gegevens hebben geraadpleegd.

Een vergelijkbare toestemming geeft het individu nu aan TPG Post als hij verhuist. Hij verleend toestemming om zijn gegevens te verstrekken aan tal van commerciële partijen. Een eenmaal gegeven toestemming kan echter niet alsnog worden ingetrokken als men ontevreden is over bepaalde partijen.

Een digitale kluis zou kunnen werken als een zeef. De burger heeft het recht een eenmaal verstrekte toestemming weer in te trekken. Geïnteresseerde partijen - die niet over zijn adres beschikten – vinden hem niet meer, zijn *agent* heeft de toegang versperd.

Lasten per levensfase

We hebben in dit rapport voorbeelden opgenomen uit verslagen van de gemeentelijk ombudsmannen en de Nationale Ombudsman. Daarnaast hebben we gezocht naar diverse gebeurtenissen waarvan de overheid (om goede redenen) heeft besloten dat er geregistreerd en gecontroleerd dient te worden. Waar burgers niet zozeer vinden dat er onrechtmatig of onzorgvuldig is geopereerd, maar wel sprake is van (overbodige) bureaucratie, hebben we quotes opgenomen die we vonden op internet of uit gesprekken met klagers. De gemelde klachten zijn dus wel tekenend voor mogelijke lasten, maar niet kwantitatief onderbouwd.

We kunnen niet uitputtend zijn, er is meer dan wij in dit inventariserend onderzoek boven tafel kunnen brengen. We willen wel laten zien dat er veel administratieve verplichtingen zijn, soms leidend tot kleine ergernissen. Iemand die zijn paspoort vernieuwd is gewend geraakt dat hij een kwartier reist naar het loket, een kwartier wacht en een kwartier terugreist. Hij is er sinds kort aan gewend dat hij twee keer moet reizen, omdat hij het niet direct kan meenemen. Het lijken kleine ergernissen, eens in de 5 jaar. Maar alles bij elkaar opgeteld leveren de lasten veel onnodig werk op. Soms leidt de administratieve verplichting tot veel individuele overlast, soms verergerd door ondeugdelijk of onhandig werkende instellingen. De aanvrager van een voorziening belt, schrijft en wacht dan frustrerend lang.

Tegenstrijdige regels hebben we nog niet gevonden. Het zou kunnen dat die te vinden zijn in het vreemdelingenrecht of in de gezondheidszorg, dat vergt dieper onderzoek. Wel hebben we bureaucratische rompslomp en onnodig ingewikkelde regels gevonden.

We lopen de soort verplichtingen langs van jong tot oud om zo een beeld te geven.

³ Adviescommissie Modernisering GBA “GBA in de toekomst” 2001, Den Haag ministerie BZK

Jong

Geboorte

Elke geboorte moet aangegeven worden in de gemeente waar het kind geboren is. De aangifte vindt meestal plaats in een aparte ruimte bij burgerzaken. Deze verplichting kost hoe dan ook tijd. We zien zeker het nut, maar het brengt een druk met zich mee. Een aardig voorbeeld troffen we van een alleenstaande moeder, die binnen drie dagen na de geboorte aangifte moest doen. Dat bracht nogal wat onrust. In enkele gemeenten is het al mogelijk om aangifte te doen in het ziekenhuis. Het loket wordt dan verplaatst naar waar de burger is. Een goede manier om de last te verminderen!

Juist bij aangifte van een geboorte blijken mensen persoonlijke aandacht zeer op prijs te stellen. Echter:

“Ik kreeg een nummertje om te wachten en de een na de ander kwam voor mij aan de beurt. Ik leek de enige die moest wachten. Toen ik gefrustreerd vroeg waarom ik langer moest wachten dan anderen, vertelde men dat ik in een aparte ruimte terecht kon. Het was bedoeld voor mijn gemak, maar ik had het net zo lief direct aan de balie gedaan. Ik begrijp dat dat voor anderen (misschien een ongelukkige geboorte) niet geldt, maar had ik niet voor de snelle variant mogen kiezen?”

Iedereen die een kind heeft gekregen heeft recht op kinderbijslag. Toch moet kinderbijslag na de aangifte apart aangevraagd worden.

Het aanvragen van kinderbijslag is vrij eenvoudig. Er hoeft alleen aangifte te worden gedaan van de geboorte van het eerste kind bij de gemeente. De gemeente geeft de gegevens vervolgens door aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze laatste stuurt een aanvraagset op naar de ouders. Een aanvraag indienen kan vervolgens met een formulier uit de aanvraagset of via internet. Bij het tweede kind gaat het wel automatisch: zodra de aangifte heeft plaatsgevonden, gaat de rest vanzelf. Ook hier is al gedacht aan lastenvermindering. Mensen die later in Nederland komen wonen moet zelf een aanvraagformulier opvragen bij de SVB.

Naar school gaan met een handicap

Voor kinderen met een handicap is er een mogelijkheid om toch naar een reguliere school te kunnen in plaats van naar het speciaal onderwijs. Sinds de invoering van “de rugzak” hebben ouders meer keuze. Het rugzakje is een leerlinggebonden financiering die is bedoeld voor kinderen die extra middelen en voorzieningen nodig hebben om (gewoon) basis of voortgezet onderwijs te volgen.

Om er zeker van te zijn dat een kind aan de wettelijke criteria voldoet, wordt vooraf een indicatie gesteld door de Commissie van Indicatiestelling. Als deze constateert dat een kind voldoet aan de landelijke criteria, kunnen de ouders beslissen of hun kind naar speciaal of regulier onderwijs gaat. Als de keuze op regulier onderwijs valt, dan krijgt het kind een rugzak mee. Met dat geld kan de school voor speciale voorzieningen zorgen die een goede begeleiding in het reguliere onderwijs moeten waarborgen.

Om de indicering in werking te zetten, vullen de ouders een formulier in waarop algemene gegevens over het kind ingevuld moeten worden, samen met informatie over de voorgeschiedenis. Ter zake doende rapporten en onderzoeksverslagen worden ook meegestuurd. Met toestemming van de ouders kan de betreffende Cvl extra gegevens opvragen.

Tot zover lijkt alles helder. Jammer is dat nadrukkelijk is vastgesteld dat de rugzak uitsluitend bedoeld is voor onderwijsgerelateerde zaken.

Als een kind op school meer zorg nodig heeft dan zijn de ouders gedwongen dat zelf via weer andere kanalen te regelen, bijvoorbeeld via een persoongebonden budget(PGB). Dat brengt nieuwe administratie en gedoe met zich mee (zie ziek zijn).

Momenteel kan een PGB ingezet worden voor extra ondersteuning van een kind. In de praktijk blijkt echter dat beide organisaties die de regelingen uitvoeren, niet samenwerken. Dus om een PGB te combineren met een rugzak, is geen sinecure. Er zou wel naar gestreefd worden om de informatie die in het ene traject wordt gebruikt, ook voor het andere traject te gebruiken. Maar het is een klacht van ouders dat ze veel administratieve ballast ervaren.

Deze informatie kregen we van de CG-raad die een inventarisatie maakt van waar ouders tegenaan aanlopen. Echter, hoe omslachtig ook, de combinatie van de twee budgetten kan nu nog wel. Het is niet uitgesloten dat deze mogelijkheid in de toekomst wordt afgeschaft. Dat leidt tot onrust bij ouders.

Maar ook als een kind bijvoorbeeld een aangepaste computer nodig heeft, dan blijkt een aparte weg bewandeld te moeten worden. Op de website <http://www.oudersenrugzak.nl/> stellen ouders de volgende vraag en krijgen dit antwoord:

Waar kunnen wij terecht voor een computer op school voor onze dochter?

Computervoorzieningen kunnen worden bekostigd in het kader van de wet REA. De computer wordt verstrekt als voorziening voor het schrijven cq om pen en papier te vervangen. Kinderen met een visuele, motorische of cognitieve handicap komen eventueel in aanmerking voor deze voorziening. Ouders kunnen deze voorziening aanvragen bij de Uitvoeringsinstantie Werknemersverzekeringen (UWV, het vroegere GAK). Ook aangepast meubilair, communicatievoorzieningen (bv. een ringleiding) kunnen vergoed worden op basis van de Wet REA. Hulpmiddelen die door een leerling behalve op school ook thuis worden gebruikt worden in beginsel vergoed door de zorgverzekeraar. Een uitzondering zijn computers.

We kunnen vaststellen dat er niet bepaald sprake van geïntegreerde zorg. Een kind dat verschillende behoeften heeft, moet naar diverse loketten om alles apart aan te vragen.

16+

Studiebeurs

Het aanvragen van studiefinanciering is de verantwoordelijkheid van de (aankomend) student. Hij kan soms via het opleidingsinstituut of via de website van de Informatiebeheer groep aan de benodigde formulieren komen. Ook wordt van studenten verwacht dat zij wijzigingen als verhuizingen en het stoppen met de studie, zelf doorgeven aan de IB-groep. Als men als student bijvoorbeeld te veel bijverdient, dient men zelf de studiefinanciering tijdelijk te stoppen. Gegevens met betrekking tot werk, worden pas achteraf met die van de belastingdienst vergeleken.

Een buitenlander die in Nederland wil gaan studeren krijgt extra werk. De Nederlandse autoriteiten verlangen een authentiek diploma van de buitenlandse vooropleiding, zodat niet onder valse voorwendselen geprobeerd wordt toegang te krijgen tot een Nederlandse onderwijsinstelling. De onderwijsinstelling in het buitenland geeft het diploma af. Het Ministerie van Onderwijs & Wetenschappen ter plaatse legaliseert de handtekening van de afgevende onderwijsinstelling. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken ter plaatse legaliseert de handtekening van de ambtenaar van Onderwijs & Wetenschappen. De Nederlandse Ambassade ter plaatse legaliseert de handtekening van de ambtenaar van Buitenlandse Zaken.

Sinds enige tijd is men bezig met het invoeren van het zogenaamde onderwijsnummer. Dit is hetzelfde nummer als het sofinummer van de belastingdienst. Vanaf 2004 krijgt iedereen van 3,5 jaar een sofinummer. Met de invoer van het onderwijsnummer wil men meer informatie verzamelen op grond waarvan onderwijsbeleid kan worden geformuleerd. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan aantallen leerlingen, verschuivingen in die aantallen en percentage "achterstandsleerlingen". Een ander doel is om op termijn de administratieve belasting voor de scholen te verminderen. Tot slot is er door (digitale) gegevensuitwisseling tussen relevante instituten, een grotere controle op rechtmatigheid mogelijk.

De gegevens van een leerling komen uiteindelijk allemaal in een zogenaamde "elektronische postbus" terecht. Deze ontwikkeling is gaande en wordt steeds verder doorgevoerd. Is dit bedacht vanuit de wens van de student? Krijgt hij over deze gegevens zeggenschap en regie? Op de website www.onderwijsnummer.nl staat het zo:

"Wat is het onderwijsnummer?"

Het onderwijsnummer maakt het gemakkelijker voor de rijksoverheid en de gemeenten om onderwijsbeleid te ontwikkelen. Ook kan dat beleid gemakkelijker worden gecontroleerd. Zo kan informatie over bijvoorbeeld naleving van de leerplicht, het voortijdig schoolverlaten of inburgering van nieuwkomers gebaseerd worden op meer betrouwbare gegevens. Ook voor de scholen is het onderwijsnummer handig; ze hoeven minder vaak gegevens door te geven, waardoor de administratieve last afneemt. Bovendien kan het ministerie beter controleren of de scholen het overheidsgeld ontvangen waar ze recht op hebben."

Het is lastig om, zonder grondig onderzoek, te achterhalen welke gegevens goed gekoppeld zouden kunnen worden zodat de studenten minder administratieve lasten krijgen (met inachtneming van privacy). Dat lijkt echter ook geen prioriteit te hebben, misschien is het meer een handige bijkomstigheid als het zo uitpakt.

Studiebeurs en wonen

De woningnood onder studenten is een elk jaar terugkerend onderwerp. Het lukt blijkbaar niet dit probleem de wereld uit te helpen door voldoende woningvoorzieningen voor studenten te realiseren. De studenten zijn genoodzaakt creatief naar oplossingen te zoeken. Sommige jongeren gaan kraken of wonen in bij iemand. Vaak geldt voor onderhuurders dat de verhuurder geen contract of ander officieel document wil verschaffen. Voor de student wordt het dan lastig te bewijzen dat hij/zij ook echt uitwonend is en kosten maakt voor huisvesting.

De Informatie Beheer Groep, die de beurzen verstrekt aan studenten, merkte dit na koppeling van de gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie aan die van de IBG. Een groep kwam na deze koppeling, als verdacht uit de bus. Immers, niet uitwonend, dan volgt een fikse korting op de beurs. De IBG wilde huurcontracten en bankafschriften zien. Veel onderhuurders en krakers kunnen daaraan niet voldoen en komen daardoor niet meer in aanmerking voor een volledige beurs. Volgens de rechter was er geen sprake van een deugdelijke overgangsregeling.

Studente Tamira C. (21) ontving een brief van de IBG. Zij kreeg een beurs voor uitwonenden van 220 euro per maand. *"Maar ik woon in een kraakpand en ik wist van tevoren niet dat ik moest gaan aantonen dat ik uitwonend ben."* Het gevolg zou zijn dat ze terugvalt naar 70 euro studiefinanciering, de beurs voor thuiswonenden. (Volkskrant 9/12/03.)

Autorijden

Laten we het halen van een rijbewijs even niet als een administratieve last zien. Het verlengen van een rijbewijs is dat echter wel. Een keer per tien jaar moet het rijbewijs verlengd worden. Er wordt niet gekeken naar de rijvaardigheid. Het kost wel geld en lijkt vooral bedacht om te kijken of de registratie nog klopt. Waarom moeten mensen hun rijbewijs verlengen? Gaat het om het vernieuwen van de foto? Kan dat niet gemakkelijker?

Vooral wachttijden en het reizen naar het gemeentelijk loket leveren de lasten op. Het hoeft maar eens in de tien jaar, maar hier kan ook sprake zijn van dubbel werk. Het paspoort heeft de bewoner wellicht pas nog verlengd bij de gemeente. Alle gegevens zijn dus bekend en een goed gelijkende foto is pas nog geleverd.. De bewoner moet toch opnieuw naar het loket om het te regelen.

Mensen uit het buitenland (ook niet als ze afkomstig zijn uit een andere EU-lidstaat), kunnen in Nederland hun rijbewijs niet verlengen.

In enkele Europese landen is het mogelijk om op basis van een attest van de RDW, een verlopen Nederlands rijbewijs om te wisselen voor een rijbewijs van het betreffende land. Waar dit niet mogelijk is, zal de bezitter van een verlopen Nederlands rijbewijs opnieuw examen moeten doen.

Mensen van 70 jaar en ouder moeten een medische verklaring tonen. Zie de paragraaf ouder worden.

Auto verkopen

Als iemand zijn auto wil verkopen moet hij ervoor zorgen dat hij een zogenaamd vrijwaringsbewijs krijgt. Alleen dan is hij niet meer aansprakelijk. Wanneer hij de auto verkoopt aan een erkende garage kunnen de medewerkers daarvan, dit voor hem regelen.

Heel anders ligt het wanneer de auto verkocht wordt aan een particulier. Dan dient de koper de gang te maken naar een van de grotere postkantoren. Hij dient deel II en het overschrijvingsbewijs (vroeger deel III) van het kentekenbewijs van de aangeschafte auto mee te nemen, alsmede een legitimatiebewijs. Na deze administratieve rompslomp krijgt de koper een vrijwaringsbewijs dat bestemd is voor de verkoper. Ook krijgt hij het ongeldig gemaakte deel II. Als verkoper moet men erop attent zijn deel I pas aan de koper te geven nadat men van hem het vrijwaringsbewijs heeft ontvangen.

Om te zorgen dat er niets misgaat, moeten de koper en de verkoper dus eigenlijk samen de gang naar het postkantoor te maken. Hoe eenvoudiger zou dit allemaal niet kunnen als er al een elektronische handtekening bestond. De gegevens zijn namelijk allemaal bij de overheid bekend, het is dan een kwestie van controleren van de bestanden. Achter het bureau een formulier invullen en klaar is Kees. Heel wat prettiger dan de vaak lange rijen op het postkantoor.

Paspoort

De paspoortfraude heeft ervoor gezorgd dat de uitzonderingen tegenwoordig de regel bepalen. Vroeger ging men naar het stadhuis, nam twee pasfoto's mee en, na betaling, kreeg men het paspoort mee.

Nu moet je eerst naar het stadhuis om het aan te vragen en pas na een week kun je het komen ophalen. Wachttijden aan de loketten van burgerzaken kunnen oplopen. In het burgerjaarverslag 2002 van de gemeente Almere lazen we dat dit in piekperiode incidenteel tot 90 minuten kon oplopen. In het onderzoek Lokaal loket (Ministerie EZ en BZK) bleek een wachttijd van 10 a 15 minuten niet ongebruikelijk te zijn. Het meenemen van de kinderen als deze bijgeschreven moeten worden, leidt tot extra problemen, zeker bij gescheiden ouders (zie na scheiden)

Toch vinden we hierbij ook fouten die leiden tot frustraties. In een verslag van een gemeentelijke ombudsman (Utrecht):

“Door een fout van de afdeling Burgerzaken kreeg klaagsters stiefzoon, naar nu blijkt, ten onrechte een paspoort. Het paspoort moest weer worden ingeleverd. Dit brengt voor klaagsters familie extra kosten met zich mee. De gemeente weigerde die te betalen” (klaagster moest uiteindelijk een schadeclaim indienen)

Het paspoort of identiteitsbewijs blijft van de Nederlandse staat. In feite zadelt de staat hiermee mensen ook met een last op. Waarschijnlijk terecht, om te kunnen controleren of de paspoorten niet verkocht worden.

Trouwen

Wie wil gaan trouwen moet daarvan aangifte doen, de zogenaamde ondertrouw. Daarvoor moet je naar de balie van de afdeling burgerzaken. Wat moet je meebrengen? Een geldig

legitimatiebewijs, een uittreksel uit het geboorteregister, een uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie en aanvullende documenten zoals een bewijs dat een eerder huwelijk is ontbonden.

Allemaal gegevens die bij burgerzaken of de overheid bekend zijn.

Het ligt moeilijker als iemand uit het buitenland komt. Om in Nederland te kunnen verblijven moet men voldoen aan een inkomenseis. De IND formuleert het zo: "De hoofdpersoon moet in Nederland zelfstandig en duurzaam over voldoende middelen van bestaan beschikken. Het netto-inkomen is tenminste gelijk aan het bestaansminimum voor een gezin in de zin van de Algemene bijstandswet. Bij alle aanvragen arbeid in loondienst, dus ook stages of praktica, geldt een inkomenseis. Deze is gerelateerd aan de algemene bijstandsnorm." Zie paragraaf Vreemdelingen

Toch kan het inschrijven van een huwelijk in de gemeentelijke basisadministratie nog op problemen stuiten. Uit de afsluitende brief van de ombudsman Rotterdam aan de klager van Marokkaanse afkomst blijkt dat het nog wat voeten in aarde kan hebben en dat Dienst en burger elkaar niet altijd begrijpen:

"Op 29 januari 2002 beklagde u zich erover dat het zo lang duurde voordat uw huwelijk ingeschreven zou kunnen worden in de gemeentelijke basisadministratie. Toen een medewerker van de Ombudsman, op 6 februari 2002, contact opnam, liet de betrokken medewerker van de dienst hem weten dat de directeur van de dienst u op 5 februari 2002 een brief geschreven had waarin precies vermeld stond welke stappen u nog diende te zetten om te bereiken dat uw huwelijk ingeschreven zou worden in de gemeentelijke basisadministratie. Na vervolgstappen uwerzijds liet de betrokken medewerker van de dienst mij op 28 maart 2002 weten dat de dienst besloten had zelf een vertaling te laten maken van de door u aangeleverde (verbeterde) huwelijksakte. Op 25 april 2002 liet de betrokken medewerker van de dienst mij weten dat uw huwelijk ingeschreven was in de gemeentelijke basisadministratie(-) De door mij verrichte activiteiten beschouw ik als een succesvolle bemiddeling."

We verwachten dat de maatregelen om het moeilijker te maken een partner uit het buitenland te laten overkomen, nog zal leiden tot administratieve lasten voor de trouwende stellen. Nieuwe regels kunnen immers altijd onbedoelde administratieve lasten met zich meebrengen.

Geboorte en vaderschap

Alleen bij een geregistreerd partnerschap en bij gehuwden is de biologische vader automatisch de officiële vader. In andere gevallen moet het kind officieel erkend worden. Als er binnen een huwelijk een kind wordt geboren heeft de vader meteen na de geboorte het ouderlijk gezag over het kind. Ongehuwden moeten het vaderschap juridisch regelen (door de "ongeboren vrucht" te erkennen voor de geboorte). De moeder geeft toestemming voor die erkenning. Om de ouderlijke macht te krijgen moet je een procedure opstarten bij het kantongerecht. Dat kan pas na de geboorte van het kind.

Men kan zijn kind erkennen bij de burgerlijke stand van de gemeente waarin men woont. Dit kan op drie momenten.

- Voor de geboorte van het kind, tijdens de zwangerschap van de moeder. Er wordt dan een aparte akte opgesteld, waarin men wordt erkend als de officiële vader. Hierbij moet de moeder altijd aanwezig zijn.
- Bij de aangifte van de geboorte (in de geboorteakte). Betreft het het eerste kind uit een relatie, dan moet de moeder aanwezig zijn bij de aangifte (in verband met de naamskeuze.)
- Na de geboorte. Hierbij is de leeftijd van het kind niet van belang. In dit geval wordt een aparte akte opgesteld, waarin je wordt erkend als de officiële vader.
- Bij de notaris. Dit is alleen nodig wanneer je het eerste kind uit je relatie niet hebt erkend, maar wel het tweede of derde kind wilt erkennen.

Het is, zeker bij een eerste kind, verreweg het gemakkelijkste te trouwen.

Scheiden

Inschrijving echtscheidingsvonnis is het officieel ontbinden van een huwelijk door het opnemen van het vonnis van de Arrondissementsrechtbank in de registratie van de burgerlijke stand. De datum waarop de echtscheidingsbeschikking wordt ingeschreven bij de gemeente, is de datum waarop het huwelijk is ontbonden. Na uitspraak over de echtscheiding door de rechter van de Arrondissementsrechtbank, wordt de beschikking hiervan, samen met bijlagen door partij(en) (burgers) eventueel met behulp van de advocaat aan de ambtenaar burgerlijke stand van de huwelijksgemeente aangeboden, met het verzoek van die burger(s) tot het toevoegen van een 'Latere vermelding echtscheiding' op de huwelijksakte. Dat wil zeggen dat op de huwelijksakte vermeld wordt dat de partijen gescheiden zijn.

De administratieve lasten vallen mee ten opzichte van andere lasten. De al dan niet gezamenlijke zorg voor kinderen levert wel problemen op. Zo zien we onder andere bij het paspoort.

Kinderen bijschrijven op het paspoort

Wie kinderen op zijn of haar paspoort wil bijschrijven, is verplicht ze mee te nemen. Dit leidt tot extra overlast. We hebben het voorbeeld gegeven van een gescheiden vader.

"Ik ben een gescheiden vader met een lastige ex. Over alles doet ze moeilijk. Als ik met mijn kinderen op vakantie wil moet ik eerst een verklaring van haar hebben dat zij toestemming geeft dat onze kinderen in mijn paspoort komen te staan. Daar kan ik dus een paar keer om vragen. Vervolgens moeten de kinderen mee voor de aanvraag. Het liefst dus op woensdagmiddag want dan hebben zij vrij van school. Kost mij een vrije middag. En woensdag is op mijn werk een drukke dag, dus dan moet ik weer vrij van school vragen. Ik vind het maar een belachelijke regel. Bij de gemeente kunnen ze toch in hun bestanden zien dat ik de vader van die kinderen ben? Waarvoor moeten die kinderen dan mee? Als er redenen zouden zijn waarom ik mijn kinderen niet mee naar het buitenland mag nemen, is dat toch een kwestie van een aantekening in de bestanden maken? Een ex zou daarom kunnen vragen, de kindbescherming, de politie of de rechter. Dat zijn uitzonderingssituaties waaronder nu iedereen moet lijden."

Wonen

Een woning verkrijgen

Wie een huurwoning wil betrekken, krijgt niet alleen te maken met een zeer lange wachttijd, maar ook nog eens met de nodige bureaucratie. Het betreft hier het heen en weer sturen van informatie van de gemeente en belastingdienst naar de verhuurder en terug. Het zou veel simpeler kunnen.

"Na meer dan een jaar wachten had ik eindelijk een huurhuis. Jezus, wat een zootje kom je dan in terecht. Ik moest drie loonstroken inleveren, mijn belastingaangifte van vorig jaar en een uittreksel uit het bevolkingsregister. De gemeente heeft de toewijzing van huurwoningen toebedeeld aan de woningcoöperatie. Dan kunnen ze die gegevens toch ook aan hen doorgeven. Want alles waar ze om vragen, heeft de overheid al in hun bestanden zitten. Bovendien moet ik voor dat uittreksel weer betalen."

En het mooiste is dat nadat de coöperatie mij die woning had toegewezen, ik van de gemeente een vergunning kreeg om er te wonen. Dat is dus dubbelop. Maar die vergunning moest ik wel betalen: 54 euro. Daar hadden ze niets voor hoeven doen! De coöperatie had ik al eenmalige administratiekosten van 80 euro moeten betalen. Ze kloppen dus ook nog eens twee keer geld uit m'n zak. Ik moest verder een kopie van het huurcontract aan de gemeente opsturen en een kopie

van een geldig legitimatiebewijs. Dat contract hadden ze ook van de coöperatie kunnen krijgen. In hun eigen bestanden kunnen ze zien dat ik over een paspoort beschik”.

Inschrijving op woonadres

Iedereen dient zich in te schrijven op zijn woonadres. Wie zaken doet met iemand die regels overtreedt door illegaal te verhuren, krijgt daar een probleem mee. Zo zagen we bij de studiefinanciering. Maar met een scheiding komen mensen de overheid opnieuw tegen:

“Na enige tijd bij haar vader te hebben gewoond, keert het dochtertje van klaagster terug naar het huis van haar moeder. De advocate van mevrouw probeert tevergeefs de gemeente te bewegen, de inschrijving van de dochter op het adres van de vader ongedaan te maken. De gemeente deelt de zienswijze van de advocaat dat de dochter onrechtmatig op vaders adres zou zijn ingeschreven niet en verzuimt correspondentie over de zaak te beantwoorden. Na bemiddeling door de ombudsman stelt de dienst na een onderzoek vast dat de dochter daadwerkelijk bij haar moeder woont en schrijft hij de vader aan dat het college voornemens is de inschrijving op zijn adres ongedaan te maken.” (Verslag Rotterdam)

Huursubsidie

Het aanvragen van huursubsidie is redelijk eenvoudig geregeld. Het is een kwestie van een (simpel) formulier ophalen bij de gemeente, invullen en opsturen naar het ministerie van VROM. Het zou natuurlijk nog eenvoudiger zijn als men dit formulier ook via e-mail zou kunnen versturen. Ook maakt het ministerie gebruik van de gegevens van de belastingdienst om het inkomen te bepalen. Een goed voorbeeld van een overheid die gebruik maakt van de al beschikbare gegevens. Alleen wordt gebruik gemaakt van de gegevens van een jaar eerder. Op zich logisch maar er kan in een jaar natuurlijk veel veranderen in de inkomenssituatie. Het ontbreekt aan een toelichting op het formulier hoe je dan moet handelen.

Toch kan ook hier wel eens wat mis gaan. Vooral door de afhankelijkheid van diverse instanties. Het voorbeeld kwamen we tegen in het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman van Den Haag. We noemden het al eerder. Als iemand huursubsidie aanvraagt, krijgt zij een afwijzing van VROM. Reden: er wordt reeds subsidie verstrekt aan andere bewoners die op hetzelfde adres staan ingeschreven.

Herhaalde verzoeken om spoed i.v.m. de aangevraagde huursubsidie, haalden niets uit. Uiteindelijk dient de aanvrager een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman. Pas dan wordt het opgelost.

Als de Ombudsman een onderzoek instelt blijkt dat de gegevens van de oude bewoners bij een andere afdeling van de dienst Burgerzaken (projectgroep Verkiezingen), wel bekend zijn. Bovendien blijkt dat in 10% van de adresonderzoeken sprake is van nodeloze termijnoverschrijdingen, waardoor de nieuwe bewoner hinder ondervindt van het feit dat een vorige bewoner nog niet is uitgeschreven.

Na lezing van dit verhaal rijst toch de vraag waarom de aanvrager van de huursubsidie deze lange weg moest gaan. Diverse malen naar de dienst burgerzaken en uiteindelijk zelfs naar de gemeentelijke ombudsman om haar gelijk te krijgen. Was het niet veel logischer geweest dat de ene overheidsdienst (ministerie VROM), aan de andere (dienst burgerzaken Den Haag) had gevraagd om de zaak uit te zoeken? Is het niet verbijsterend dat een bureau Onderzoek van Burgerzaken geen gegevens heeft terwijl ze inmiddels bij de dienst Burgerzaken wel bekend zijn? In dit soort situaties is duidelijk dat er hoogst waarschijnlijk iets mis is met de administratie van een overheidsdienst. Het heeft geen pas om de burger op te zadelen met de last om dit weer in orde te brengen.

Bouwvergunning

Wie zijn huis wil verbouwen kan niet zomaar aan de slag. Er is toestemming van de gemeente nodig om een bouwwerk te mogen bouwen of verbouwen. Dat is begrijpelijk vanuit het oogpunt van veiligheid, de gezondheid, het informeren van burens en belanghebbenden, of andere eisen. Het is echter ook een gevolg van politieke wensen, zoals energiezuinigheid. Hierin is gelukkig vereenvoudiging aangebracht per 1 januari 2003. De Woningwet noemt een aantal bouwwerken waarvoor geen bouwvergunning nodig is. Vergunningvrije bouwwerken zijn meestal klein en het gaat in het algemeen om bouwwerken die zich aan de achterzijde van de woning bevinden. Wel moeten ze voldoen aan de technische eisen die het Bouwbesluit stelt. In deze categorie is een onderscheid gemaakt tussen de licht vergunningplichtige en regulier vergunningplichtige bouwwerken. Eerste last is om uit te zoeken of iets vergunningplichtig is.

Bouwwerken die niet vergunningvrij zijn en ook niet als licht bouwvergunningplichtig zijn aangemerkt, zijn regulier bouwvergunningplichtig. Online staat een formulier om een bouwvergunning aan te vragen. Al snel is echter duidelijk dat het meer voor professionals is weggelegd.

De gemeente Rotterdam ontwikkelt een instrument waardoor bouwaanvragen digitaal kunnen worden getoetst aan het bestemmingsplan. Dat zou een vermindering van de administratieve druk kunnen geven. Gaat elke gemeente dat opnieuw uitvinden, of kan hier een gezamenlijke oplossing gekozen worden?

Kapvergunning

Het aanvragen van een kapvergunning is relatief eenvoudig. Men dient een formulier in te vullen en een situatieschets mee te zenden. In Bussum was geen aanvraagformulier voor een vergunning te downloaden. Maar daar kost een vergunning dan ook slechts € 15,-. Terwijl men in Utrechts maar liefst € 122,65 voor een vergunning voor de eerste vijf bomen moet betalen. In Apeldoorn kan het je tussen de € 25,80 en € 46,65 per boom kosten. Voor een Amsterdammer hangen de kosten af van het stadsdeel waarin hij woont. In de Watergraafsmeer is een kapvergunning gratis terwijl men in Zeeburg € 77,14 dient te betalen voor de vergunning voor de eerste vijf bomen.

Het is verrassend dat elke gemeente zijn eigen keuzes maakt voor het online aanbieden van vergunningen. Hier zou een standaard die voor elke gemeente bruikbaar is, verwacht kunnen worden.

De administratieve last neemt vooral toe als bij combinaties meerdere vergunningen nodig zijn. Een goed initiatief van een aantal gemeenten is, om samen met de aanvrager het plan door te lopen om te zien welke verschillende vergunningen nodig zijn. Dat spaart tijd en irritatie.

Bezwaar maken tegen aangevraagde vergunningen

Wie zijn buurt als actieve buurtbewoner volgt en dus, zoals dat heet, wil "participeren", heeft het niet altijd gemakkelijk. Vergunningverlening moet gevolgd worden via een plaatselijke krant of via een mededelingbord op het stadhuis. Waarom kan iemand niet opgeven dat hij een e-mail wenst te ontvangen als er iets in zijn buurt op zijn interessegebied is aangevraagd? Het zou veel schelen. Het is weer een voorbeeld van service vanuit de burger gedacht die het laatst ontwikkeld wordt. Amsterdam.nl heeft hiervoor al een basis gelegd met www.amsterdammail.nl. We mogen er van uit gaan dat andere gemeenten dat wel niet zelf hoeven uitvinden.

Uit het bezwaar maken blijkt hoezeer de klant bij de overheid een bijzondere positie heeft, die het bedrijfsleven niet kent. De aanvrager van een vergunning of een herinrichting is klant, maar de burens die deze herinrichting *niet* willen zijn dat eveneens.

In onderstaand geval achtte de buurman zich goed behandeld. Zo vonden we in het verslag van de gemeentelijke Ombudsman van Tilburg (2000):

“Het gaat om een klacht tegen het niet plaatsen van zogenaamde anti-parkeerpaaltjes nadat aanvankelijk aan klager was toegezegd dat deze zouden worden geplaatst en daartoe ook opdracht was gegeven vanuit de dienst wijkzaken. De klacht was gericht op de volgende gedragingen:

- *Het niet beantwoorden van twee van de drie brieven die door klager waren geschreven*
- *Het intrekken van een aanvankelijk gedane toezegging door de daartoe bevoegde functionaris, dat anti-parkeerpaaltjes zouden worden geplaatst*
- *Het zonder nader onderzoek laten prevaleren van het belang van de buurman”*

Hoewel de brieven later alsnog werden beantwoord, achtte de Ombudsman de werkwijze onbehoorlijk.

Parkeren

De parkeervergunning is een terugkerend thema in grote steden. In diverse gemeenten vraagt men een parkeervergunning aan met een formulier dat van het internet te downloaden is. Men kan het ook opvragen. *Het is niet mogelijk een vergunning aan te vragen voordat de aanvrager een auto in zijn bezit heeft of verhuisd is.* Op het formulier moet o.a. het kentekennummer worden ingevuld. Bijgevoegd moeten verder worden:

- in Amsterdam: een kopie van een recent (niet ouder dan 2 maanden) uittreksel uit het Register van de gemeente, of een toestemming dat de Dienst Stadstoezicht het Register raadpleegt (men moet dus ook al in de gemeente wonen, het kan niet aangevraagd worden voor men verhuisd is).
- kopie kentekenbewijs deel II van de auto waarvoor de parkeervergunning wordt aangevraagd. Kenteken moet op naam van de aanvrager staan. Vergunning aanvragen voor een lease-auto kan wel, maar dan moetener allerlei documenten worden bijgevoegd.
- Kopie van een geldig legitimatiebewijs

Het soms langzaam werken van diensten levert de bewoners lasten op. Men moet niet alleen iets aanvragen, maar daar soms ook nog eens meerdere malen over bellen. Iemand die elke 3 maanden dezelfde handeling verricht kan toch beter geholpen worden dan in onderstaand voorbeeld?

“Ik ben 77 jaar en woon in de binnenstad. Jarenlang ging ik eens in de 3 maanden met legitimatiebewijs en giroafschrift naar de Weesperstraat voor een setje parkeerkaarten. Nu moet ik in april een vergunning aanvragen en in juni is hij er nog niet. Als ik met de dienst bel, krijg ik een medewerker die het uit zal zoeken. Vervolgens (half juni) is de dienst telefonisch niet bereikbaar”. (Verslag Ombudsman Amsterdam Almere Weesp Zaanstad 2002)

“Volgens een informatiebrief zou een parkeervergunning zes maanden geldig zijn. Omdat verzoekster er een voor 3 maanden kreeg, belt ze naar de dienst. Na achttien minuten wachten krijgt ze te horen dat het om administratieve redenen niet mogelijk is haar een vergunning voor zes maanden te geven. Dat had verzoekster graag in de brief zien staan. Ze dient een klacht in waarbij ze om vergoeding vraagt van de telefoonkosten. De dienst biedt daarop excuses aan, maar wil de telefoonkosten niet vergoeden, omdat het verzoeksters ‘eigen keus’ zou zijn om naar de telefoon te grijpen. De ombudsman brengt de dienst er toe de telefoonkosten alsnog te vergoeden.” (Verslag Ombudsman Amsterdam Almere Weesp Zaanstad 2002)

Meldingen van overlast

Minder bekend dan de administratieve lasten rondom aanvragen van paspoorten of vergunningen, is de overlast die meldingen bij de gemeenten soms opleveren. Meldingen van burgers worden niet intelligent behandeld, waardoor de overlast blijft en burgers steeds opnieuw moeten klagen. In kleine organisaties zal men zich sneller realiseren dat meerdere meldingen te maken kunnen hebben met een structureel probleem. In grote organisaties kunnen dergelijke

meldingen geregistreerd worden zonder dat iemand merkt dat er opgetreden moet worden. We melden voorbeelden uit het jaarverslag van de Gemeentelijke Ombudsman Den Haag.

In de nabijheid van een Milieuwerkplaats (waar artikelen voor hergebruik ingeleverd kunnen worden, zoals oude koelkasten) woont een oplettende burger. Deze merkt dat de openingstijden van de Milieuwerkplaats verkeerd zijn weergegeven. De beheerder is minder frequent aanwezig dan de openingstijden suggereren. Gevolg is dat burgers onverwacht voor een gesloten hek komen en de goederen achterlaten voor het hek. Telkens ontstaat zo een stapel grofvuil. Iedere keer weer meldt de burger de overlast. De meldingen van de buurtbewoner over stapels grofvuil worden keurig door het gemeentelijk contactcentrum genoteerd. Het grofvuil wordt ook met enige regelmaat verwijderd omdat het stadsdeelkantoor daartoe opdracht geeft. De oorzaak werd echter niet aangepakt. De dienst Stadsbeheer kreeg eveneens meldingen van de klagende buurtbewoner, maar kwam niet in beweging. Pas tijdens het onderzoek van de Ombudsman komt het hoofd publieksfuncties tot afspraken met de beheerders waardoor het probleem structureel wordt opgelost.

Een andere bewoner ondervindt overlast van een champignonkwekerij. Hij klaagt meerdere malen bij de bouwinspecteur, maar dit werpt geen vruchten af. In september 2000 startte de overlast en begonnen de klachten. In april 2001 worden de klachten voor het eerst ingeboekt bij de afdeling Milieu en Vergunningen van de Dienst Stadsbeheer. Medio juli 2001 gaat de bewoner naar de Ombudsman en dringt deze op een onderzoek aan. Na een aantal metingen stond pas in november 2001 vast dat de normen bij voortduring werden overschreden. De ondernemer brengt een afzuiginstallatie aan, maar in december blijkt dat niet de overlast weg te nemen. In februari 2002, anderhalf jaar na de eerste klachten, geeft de dienst de ondernemer aan dat binnen vier weken adequate maatregelen nodig waren. Er is dan echter nog een rappel van de Ombudsman nodig om de dienst te laten waarschuwen dat een sanctiebeschikking in de maak is. Pas dan trekt de ondernemer de conclusie dat hij niet in de woonbuurt thuishoort en verhuist. De buurtbewoner die de controlerende instanties op een juist spoor zet wordt niet beloond door snel optreden. Hij moet bellen, schrijven en praten. Pas de inzet van de Ombudsman lost het probleem op.

Verhuizen

Een verhuizing doorgeven is gemakkelijk bij TPG-post te doen. Daar ligt een formulier waarop men kan aangeven wie verder van de verhuizing op de hoogte gesteld moet worden. Bij de overheid werkt dat echter anders. Diverse instanties geven aan dat burgers hun rechten verliezen als zij hen geen verhuisbericht sturen. Een dreigende overheid, in plaats van een serviceverlenende. Waarom staan overheidsinstanties niet in het verhuisbericht van TPG? Of waarom kan men bij de melding van de verhuizing bij de gemeente, niet tegelijkertijd aangeven welke (semi)overheidsinstellingen daarvan op de hoogte gebracht moeten worden.

Werk en inkomensvoorziening

Aan het werk helpen

Werk zoeken is iets wat mensen zonder hulp van de overheid kunnen doen. Lastiger wordt het als iemand een bepaalde arbeidshandicap heeft. Daarvan heeft de samenleving bepaald dat zij voorzieningen kunnen krijgen. Dat levert direct administratieve druk op. Een aantal voorzieningen is sterk persoonsgebonden. Deze voorzieningen kan de werkzoekende zelf aanvragen. Het gaat om vervoersvoorzieningen, persoonlijke ondersteuning en communicatievoorzieningen voor doven. Als een voorziening meeneembaar is naar een volgende werkgever vraagt men deze zelf aan bij UWV. Bijvoorbeeld een speciaal toetsenbord of computerscherm. Een voorziening wordt alleen toegekend als er geen andere mogelijkheden zijn. Daarbij wordt de goedkoopste mogelijkheid gekozen. Het UWV moet binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing nemen. Helaas lukt dat niet altijd.

De last voor mensen bestaat uit het uitzoeken wat de gevolgen voor hun uitkering als men een baan accepteert. We zullen daar niet diep op ingaan. Wel is het interessant te zien hoe de hulp bij het verkrijgen van werk ook weer leidt tot administratieve lasten.

Met de invoering van de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) per 1 januari 2002 is de uitvoeringsstructuur van de sociale zekerheid en de arbeidsbemiddeling ingrijpend gewijzigd. Dit heeft gevolgen voor de individuele cliënt. SUWI beoogt bovendien een meer klantgerichte dienstverlening. Het Breed Platform Verzekerden en Werk heeft één jaar na de invoering van SUWI geïnventariseerd hoe individuele cliënten de nieuwe uitvoering van werk en inkomen in 2002 ervaren. Bijna 1 op de 3 bellers naar de helpdesk van het BPV&W, heeft klachten over het verkrijgen van werk, geeft aan helemaal geen ondersteuning te krijgen bij het zoeken van werk, waarbij soms financiële overwegingen bepalend zijn.

“Ik zit sinds 1984 in de WAO en ik wil graag aan het werk. Ik wil er alles aan doen maar het UWV blijft van mening dat ik volledig arbeidsongeschikt ben. Ze doen niets aan reïntegratie, ik heb daar meerdere malen om gevraagd. Toen ik een scholing voorstelde kreeg ik te horen dat dat te duur was. Ik wil heel graag werken, maar ik krijg de kans gewoon niet”

De administratieve lasten hebben ook betrekking op het kennen van de wet. Niet altijd is het gemakkelijk om aan het werk te gaan:

“Ik ben al 7 jaar volledig afgekeurd: 80-100% WAO-uitkering. Nu kan ik twee ochtenden bij een vriend in een café gaan werken. En wat zijn de consequenties voor mijn uitkering? Ik ben namelijk bezig met een reïntegratietraject en op zoek naar omscholing. Brengt zo'n klein bijbaantje, meer voor de lol, dit in gevaar?”

Vaak moeten mensen meerdere keren bellen en duurt het te lang voor de UWV reageert:

“Ik heb al anderhalf jaar geleden een gesprek aangevraagd met de UWV over eventuele stappen die ik wil ondernemen rond reïntegratie. Ik heb niets gehoord. Ik heb het diverse malen geprobeerd in deze periode, maar van toezeggingen kwam eenvoudigweg niets. Ik vind het zeer slecht dat het anderhalf jaar kan duren tot je doordringt bij een dergelijke instantie als het GAK. Op deze wijze doe je vanzelf niets meer omdat je wachten moet op een ander die vervolgens niets van zich laat horen.”

Ook troffen wij in de rapportage van de Helpdesk, een ander voorbeeld van een vorm van administratieve last. Iemand moet zijn eigen ziekte beschrijven:

“Ik word begeleid door een reïntegratiebedrijf bij het verkrijgen van werk. Ik wil graag een scholing doen (een opleiding in de makelaardij). De medewerker van het bedrijf wil echter allerlei informatie van mij over mijn ziekte. Ik heb hem info gegeven van de patiëntenvereniging en daar kon hij niet zoveel mee. Wat hij wil is dat ik een (uitgebreid) schrijven maak waarin ik uitleg wat narcolepsie is. Ik heb al aangegeven dat ik dat een grote klus vind waarbij ik mij afvraag of het zin heeft. Ik heb de indruk dat de consulent van mij uitsluitel en garanties wil hebben dat ik de opleiding zal voltooien. Ik heb al aangegeven dat ik dat niet kan net zo min als hij dat voor zich zelf zou kunnen zeggen. De consulent staat echter op zijn strepen. Wat nu, want ik wil de opleiding wel graag doen.” (BPV&W: “Staat de klant centraal?” Amsterdam 2003, BPV)

Uitkering

“De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid leverde 35% van de dossierklachten in 2001 en 42 % van de dossierklachten in 2002.” (Verslag Ombudsman Rotterdam)

Als mensen hun werk verliezen is er per definitie sprake van inkomensverlies. Waarom kan bij een eerste aanvraag voor een uitkering niet meteen met iemand doorgenomen worden waar hij wel of geen recht op heeft? De gegevens kunnen dan één keer worden verstrekt en waar mogelijk nemen de diverse instanties contact met elkaar op (of in de toekomst: met de digitale kluis van de burger) en wisselen informatie uit. Een onnodige belasting van de burger wordt daardoor voorkomen.

“Een mevrouw heeft een WAO-uitkering. Op zekere dag gaat zij gedeeltelijk weer aan het werk. Zij verdient nu een salaris en krijgt een aanvullende WAO-uitkering. Door een fout van Cadans moet zij een hoog bedrag aan hen terugbetalen dat zij vervolgens zelf bij de belastingdienst moet terugvragen. Lastig, want dat bezorgt haar een heleboel administratieve rompslomp. Doordat zij nu bekend is bij de Belastingdienst, ontdekt die dat er over een periode van anderhalf jaar niet voldoende belasting voor mevrouw is afgedragen. Dat komt omdat Cadans heeft verzuimd mevrouw erop te wijzen dat zij het feit dat zij gedeeltelijk aan het werk is gegaan aan de belasting had moeten doorgeven. Mevrouw zelf wist dat niet. Nu moet zij aan de belastingdienst een hoog bedrag terugbetalen. Zij gaat bovendien in inkomen achteruit. Gelukkig werd de fout relatief vroeg ontdekt, anders waren de financiële gevolgen niet te overzien geweest.” (Zwartboek Vastgelopen in de zorg, Consumentenbond, 2002)

De vele ingewikkelde wetten en regelingen, die moeten worden uitgevoerd in een organisatie die een grote reorganisatie ondergaat, vragen om een goede informatievoorziening. Uit de verhalen van de bellers blijkt echter dat het UWV niet altijd juiste en duidelijke informatie verstrekt. 12% van de totale klachten die bij het Breed Platform binnenkomen gaat hierover.

“Volgens de bellers komt het zelfs voor dat de medewerkers van het UWV tegenstrijdige antwoorden geven op een vraag. Vragen over bijvoorbeeld de hoogte van de uitkering worden niet altijd goed beantwoord. Andere bellers krijgen weinig duidelijkheid over welke REA-voorzieningen mogelijk zijn. Veel bellers zijn van mening dat het UWV vooral te kort schiet in hun duidelijkheid op vragen over het weer aan het werk gaan en de consequenties daarvan voor de hoogte en duur van de uitkering. Ook is het voor klanten lang niet altijd helder hoe je wijzigingen door moet geven”.

Aanvraag ABW-uitkering

Een bijstandsuitkering aanvragen levert ook veel administratie op. Er wordt veel informatie gevraagd, onder meer huurcontract, giroafschriften, sollicitatieactiviteiten enz., paspoort, enz. Dat geldt in principe ook voor de ww-aanvraag (informatie over arbeidsverleden, aantal gewerkte uren, jaaropgaven, salarisspecificaties, werkbriefjes, waarom men is gestopt bij de laatste werkgever).

Mensen die aangewezen zijn op een uitkering komen in eerste instantie terecht bij het Centrum voor Werk en inkomen (CWI).

Volgens de procedure moet men worden ingeschreven in het bestand. Er wordt daarbij gekeken naar de persoonlijke situatie, werkmogelijkheden en inkomensomstandigheden.

De volgende documenten zijn daarbij vereist:

- paspoort of geldige identiteitskaart
- officieel document met sofi-nummer of een bewijs van de belastingdienst.

Als er niet direct een baan beschikbaar is, wordt een afspraak gemaakt voor een vervolggesprek met het oog op een eventuele aanvraag voor een uitkering. Er wordt een lijst meegegeven met informatie over welke documenten meegenomen moeten worden. Als die compleet is, volgt een afspraak bij een van de uitkerende instantie. Die bepaalt of er recht is op een uitkering en welke hoogte de uitkering zal hebben.

“De heer S. beschikt niet over een woning, maar slaapt, op een (illegaal) bootje. Hij kan geen gebruik maken van de nachtopvang aangezien zijn hond hier niet welkom is. Hierdoor komt hij niet in aanmerking voor een uitkering. De heer S. meldt zich platzak bij de ombudsman. Deze verzoekt de dienst te onderzoeken of de heer S. in aanmerking komt voor een uitkering als buitenslaper. De dienst verricht dit onderzoek en kent een uitkering toe.” (Verslag ombudsman Rotterdam.)

Uit een overzicht van de verplichtingen dat we vonden op de website van de gemeente Amersfoort, blijkt dat de burger zelf moet doorgeven wat de overheid wellicht al had moeten weten. Sommige verplichtingen horen nu eenmaal bij het ontvangen van een uitkering, een recht waar plichten, zoals inspanning om werk te vinden, tegenover staan. Maar hier zien we wat

dubbele aangiften. Sommige zaken zijn bekend bij de belastingdienst of de gemeente. (Site Amersfoort.nl)

“Als u een uitkering van Sociale Zekerheid ontvangt, heeft u rechten. Maar u heeft ook plichten. Sociale Zekerheid verwacht van u, dat u al deze verplichtingen nakomt.

U bent verplicht:

- *alle door Sociale Zekerheid gevraagde informatie op tijd te verstrekken en de gevraagde bewijsstukken mee te nemen*
- *altijd uw legitimatiebewijs mee te nemen, als u naar Sociale Zekerheid komt*
- *elke maand op tijd de volledig ingevulde en ondertekende inkomstenverklaring in te leveren met zo nodig bewijsstukken van uw inkomsten*
- *bij elk heronderzoek alle door Sociale Zekerheid gevraagde informatie juist te verstrekken en de gevraagde bewijsstukken mee te nemen*
- *adreswijzigingen direct door te geven*
- *als u werk heeft gevonden dit direct door te geven*
- *alle wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden, zoals wijzigingen in de burgerlijke staat, samenwoning en de gezinssituatie, direct door te geven*
- *de ontvangst van een schenking of een erfenis direct door te geven*
- *gevolg te geven aan oproepen van het CWI, de GGD Eemland, Arbeidstoeleiding, het Activeringscentrum en Sociale Zekerheid*
- *bij ziekte, indien nodig, medische hulp in te roepen, onder behandeling te blijven en de medische voorschriften op te volgen*
- *ervoor te zorgen dat u, door uw toedoen, geen andere wettelijke uitkeringen worden geweigerd*
- *als u (in deeltijd) werkt, ervoor te zorgen, dat u die baan niet door eigen toedoen kwijtraakt*
- *ingeschreven te staan bij het CWI en deze inschrijving steeds op tijd te laten verlengen;*
- *aangeboden passend werk te aanvaarden*
- *u niet zodanig te gedragen, dat u minder kans krijgt op werk*
- *uw best te doen om werk te vinden; actief mee te werken aan een traject van de het Activeringscentrum*
- *mee te werken aan onderzoek naar uw mogelijkheden om (weer) aan het werk te komen of onderzoek naar uw geschiktheid voor het volgen van scholing of opleiding*
- *de trajectovereenkomst die met u wordt opgesteld te ondertekenen en goed mee te werken aan het slagen van dit traject*

Wanneer u bent vrijgesteld van de sollicitatieplicht gelden sommige verplichtingen niet voor u. Uw klantmanager informeert u hierover. Als u een partner heeft, dient u overal waar 'u' staat te lezen: u en/of uw partner. Als u deze verplichtingen niet nakomt, kan uw uitkering gekort, geblokkeerd of zelfs beëindigd worden. “

Ook voor andere uitkeringen zien we dat verschillende instanties niet goed samenwerken en burgers opzadelen met lasten. Een voorbeeld uit de praktijk:

“Iemand met een WAO-uitkering woont sinds kort samen. Omdat de WAO-uitkering laag is gaat de dame in kwestie samen met haar partner naar het CWI voor informatie. Daar krijgen ze te horen dat ze recht hebben op een toeslag. Ze worden verwezen naar het GAK, daar moeten ze de aanvraag indienen. De aanvragers wonen in Zaandam en moeten naar het GAK-kantoor in Alkmaar reizen. Daar vullen ze de nodige formulieren in en moeten ze gegevens verstrekken. Na twee maanden blijkt dat ze niet in aanmerking komen voor een toeslag van het GAK maar dat ze bij de Sociale Dienst in hun woonplaats moeten zijn om een aanvullende uitkering aan te vragen. Daar waren ze eerder al geweest (CWI). Ze hebben wel recht op aanvullende bijstand”.

Het gaat waarschijnlijk te diep om op alle regels en lasten rond uitkeringen in te gaan. Duidelijk is dat diverse instanties veel zouden kunnen winnen met goede samenwerking.

Ook zonder samenwerkingsproblemen, leidt slecht functioneren tot veel administratieve overlast:

“Verzoeker deelt de Sociale dienst mee dat hij per 1 januari niet meer aan de nieuwe aanvullende ziektekostenverzekering wil deelnemen. Desondanks wordt de premie wel op zijn uitkering ingehouden. Een jaar lang neemt hij iedere maand, zonder resultaat contact op met de dienst. Pas wanneer de verzoeker een klacht indient wordt de premie-inhouding beëindigd.” (Verslag Ombudsman Amsterdam 2002)

Bewijs van onvermogen (verklaring omtrent inkomen en vermogen)

Om voor vermindering van bepaalde kosten in aanmerking te komen, dient een Verklaring omtrent inkomen en vermogen (VIV) te worden overlegd. Deze kan nodig zijn voor bijvoorbeeld de toevoeging van een advocaat (rechtsbijstand), de vermindering van griffierechten, vermindering kosten naturalisatie en vermindering kosten naamswijziging.

NB: Overigens is voor een hoger beroep is een nieuwe VIV nodig.

Als het inkomen uitsluitend uit een bijstandsuitkering bestaat, is geen VIV nodig in het geval van rechtsbijstand. In dat geval volstaan een ondertekende eigen officiële verklaring en de meest recente originele uitkeringsspecificatie.

Om een VIV te krijgen moet een speciaal daarvoor bestemd formulier (opvragen bij de gemeente), worden ingevuld en getekend en dienen een aantal bewijsstukken te worden bijgevoegd:

- financiële gegevens
- naam en adres aanvrager
- alimentatiegegevens (kopie beschikking)
- WOZ-gegevens (kopie beschikking).

Dit alles moet men indienen bij de gemeente (meestal afdeling sociale zaken maar kan variëren). Soms wordt de VIV direct meegegeven (wordt althans gesuggereerd), maar het kan ook een paar dagen duren. Een aantal gegevens is bekend. Alimentatiegegevens zijn niet bekend. Met een digitale burgerkluis zou men instanties toegang kunnen geven tot dergelijke gegevens.

Stadspas en pas 65+

Voor mensen met een laag inkomen hebben veel gemeenten een stadspas ingesteld. Die pas geeft allerlei interessante kortingen. Om de pas te krijgen is geen aanvraagformulier nodig. Op de site van Amsterdam staat het zo:

Stuur een kopie van uw laatste uitkeringspecificatie van de Sociale Dienst, een bewijs van Kwijtschelding van Reinigingsrecht of gemeentebelasting, een bewijs van Toeslag volgens de Toeslagenwet, een WAJONG-beschikking of uw inburgeringscontract op. Zet op de kopie uw persoonsgegevens, en die van uw eventuele gezinsleden (partner, kinderen onder de 18 jaar), Zet er bij: 'Ik wil de Stadspas'.

Het kan in de meeste gevallen ook via internet.

Als iemand de leeftijd van 65 heeft gepasseerd, kan deze de pas 65+ halen bij Publiekszaken. De Pas-65 moet men altijd zélf aanvragen. Voor de aanvraag moet een geldig legitimatiebewijs en een recente pasfoto (zwart/wit of kleur, recht van voren genomen) worden meegenomen. Men krijgt de pas dan meteen mee. Waarom kan dat niet automatisch, als de foto digitaal in bezit is van de gemeente?

Het is toch vreemd dat mensen zelf die passen moeten aanvragen. De gemeente heeft van veel mensen de gegevens en weet van een groot aantal wie er recht op heeft. Een stadspas of pas 65+ kun je zien als een aardig cadeau van de gemeente. Het geeft mensen met een laag inkomen (en hun kinderen), echter ook een kans deel te nemen aan allerlei culturele voorzieningen en sportmogelijkheden. Het is dus tevens een instrument dat uitsluiting helpt voorkomen. Je zou veronderstellen dat, vanwege dit maatschappelijke belang, de overheid deze voorziening laagdrempelig en makkelijk verkrijgbaar zou maken.

Belasting

Voor veel mensen is het een jaarlijks terugkerende ergernis: het invullen van het belastingformulier. Ondanks alle pogingen om de aangifte te vereenvoudigen, moeten veel mensen een beroep doen op derden. De run op de adviessprekuren bij de vakbeweging, belastingsadviseurs, consumentenorganisaties e.d. spreken voor zich. Voor hen misschien een mooie bron van inkomsten, voor de burgers een schijnbaar onnodige last.

Hoe geautomatiseerde diensten goed, maar ook slecht kunnen presteren blijkt uit het aantal klachten over de storting van belastingteruggaven door de Belastingdienst op een rekening waarop de rechthebbende deze niet had willen ontvangen. De Nationale Ombudsman geeft aan dat hier relatief veel klachten over komen. Ook vonden we klachten over de behandeling van brieven. Mensen die een brief sturen omdat de belastingdienst telefonisch moeilijk bereikbaar is, krijgen niet snel een reactie op hun brief. Het past blijkbaar niet in het kwaliteitsbewakingssysteem van deze dienst.

Hoezeer ook veel mensen de Belastingdienst prijzen als een klantvriendelijke organisatie, het blijft vreemd dat er zoveel dubbel moet worden doorgegeven:

“Hoezo leuker kunnen we het niet maken? Wat ik niet begrijp is dat ik ieder jaar de overheid weer informatie moet verschaffen, die ze volgens mij al lang in huis hebben. Ik ben een gewone loonslaaf bij wie maandelijks allerlei premies en belastingen worden ingehouden. Ieder jaar stuurt mijn werkgever een overzicht naar mij en de belastingdienst. Van mijn bank krijgen ze alle gegevens over mijn spaarrekening en eventuele beleggingen e.d. Daar heb ik geen probleem mee. Wat ik wel problematisch vind is dat ik elk jaar weer al die gegevens moet verzamelen en me dan door zo'n aangifteformulier moet worstelen. Als ze bij de overheid wat bestanden aan elkaar koppelen hebben ze alle gegevens over mij en ben ik van het gezeur af. Als ze daar speciaal toestemming voor nodig hebben, geef ik ze die graag.”

Onlangs (29/12/2003) stond in de kranten een bericht over de vooraftrek hypotheekrente. Doordat de Belastingdienst een formulier veranderd had, vergaten mensen die al jaren routinematig de aanvraag invullen, een hokje aan te vinken. De computer weigert niet volledig ingevulde formulieren.

Gemeentelijke belasting

Over de gemeentelijke belastingdienst vonden we veel klachten in de rapporten van ombudslieden. De drempel om te klagen is natuurlijk ook lager als men iets moet betalen, dan als men iets krijgt.

De klachten die de ombudslieden bereiken, hangen vaak samen met de hoge automatiseringsgraad. Fouten blijven soms lang in het systeem zitten. Klagers kunnen daar zelf niets aan wijzigen. Verder zijn er klachten over de waardering door de gemeente volgens de Wet Waardering Onroerende Zaken. Deze zou duidelijker moeten zijn en de beslissing op bezwaarschriften moet duidelijker gemotiveerd worden. De behandeling van bezwaarschriften duurt in veel gevallen langer dan de wettelijke termijn. In Amsterdam ging 30% van de verzoeken aan de Ombudsman, over de behandeltermijn van bezwaarschriften, verzoeken van kwijtschelding of restitutieverzoeken. Een behandeltermijn van een jaar kwam meer dan eens voor.

“Verzoeker maakt bezwaar tegen een aanslag onroerende zaakbelasting. Hij gebruikt daarvoor het standaard bezwaarschriftformulier, bedoeld voor bezwaren tegen de waardebeschikking in plaats van tegen de aanslag. Nog voor een beslissing op het bezwaarschrift is genomen, ontvangt hij een betalingsaanmaning. Hij wendt zich tot de ombudsman die zijn bezwaar gegrond verklaart. De dienst laat invorderingskosten vervallen.” (Verslag ombudsman Amsterdam)

“De afdeling belastingen gaat onzorgvuldig om met Onroerende Zaak Belasting. Aanmaningen en zelfs dwangbevelen, ondanks betaling. Conclusie van de Ombudsman Utrecht: de afdeling belastingen heeft klager veel te lang laten tobben met een probleem dat de klager zelf niet kon

oplossen en waar hij uitzonderlijk veel overlast van ondervond. De klacht is gegrond.” (Verslag ombudsman Utrecht)

“Verzoeker vindt de vastgestelde WOZ-waarde te hoog. Hij dient een bezwaarschrift in (juni 2002). In november 2002 ontvangt hij een uitspraak. Daarin gaat de dienst niet in op zijn argument dat de oppervlakte van de woning volgens de puntentelling 82 m² is, terwijl de dienst van 94 m² uitgaat. Nadat hij zich tot de ombudsman heeft gewend, laat de dienst weten dat inderdaad verzuimd is op de oppervlaktekwestie in te gaan. Het verschil wordt veroorzaakt door een verschil in meetmethode. Dit verschil leidt echter niet tot een andere waardevaststelling en niet tot een onjuiste beslissing.” (verslag ombudsman Amsterdam)

“Ondanks vijf gegronde bezwaren tegen de WOZ-aanslag en vijf jaar tijdsverloop weigert de afdeling Gemeentebelastingen nog steeds een fout te herstellen”. (Verslag ombudsman Utrecht)

Kwijtschelding van belasting

Mensen met een laag inkomen, komen soms in aanmerking voor kwijtschelding van een aantal belastingen. Men kan aanspraak maken op een kwijtschelding van:

- Onroerend Zaakbelasting
- Hondenbelasting
- Rioolrecht
- Afvalstoffenheffing.

Om aanspraak te maken op deze regeling, wordt gevraagd een daartoe speciaal ontwikkeld formulier in te vullen en daarbij de volgende originele bewijsstukken te voegen:

- Spaartegoeden, lopende rekening, gegevens van de auto, andere vermogensbestanddelen, hypotheek eigen woning, huurspecificatie, beschikking huursubsidie, inkomsten, premie ziekenfonds, ziektekosten verzekering en afbetalingsverplichtingen. Men dient ook een opgave te doen van de verstrekte heffingskorting(en) door de Rijksbelastingdienst aan de aanvrager of zijn partner. Het gaat daarbij om:
 - combinatiekorting
 - aanvullende alleenstaande -ouderkorting
 - alleenstaande - ouderkorting
 - algemene heffingskorting minst verdienende partner

Allemaal gegevens waarvan wij vermoeden dat die bij de Belastingdienst reeds aanwezig zijn.

Bijzondere Bijstand

Er zijn veel klachten over de bijzondere bijstand. Die betreffen gebrekkige informatieverstrekking (bijvoorbeeld over wat wel en wat niet wordt vergoed), bejegening, de motivering van een beslissing en vooral de bureaucratie (Ombudsman Amsterdam Almere Weesp Zaanstad 2002). Men moet iedere keer weer formulieren invullen en gegevens verstrekken waar de dienst allang over beschikt. Veel mensen beginnen er niet eens aan of weten niet dat ze een aanvraag kunnen indienen. Er wordt weinig meegedacht met cliënten, en dat terwijl de pot voor bijzondere bijstand “onderuitputting” kent. De dienst zou zich actiever kunnen opstellen en meer met mensen moeten meedenken. Ook aan de overbodige papierwinkel zou een einde moeten komen.

Ziek zijn

Ziek zijn is een individuele gebeurtenis waar de overheid niet direct op ingrijpt. Moeilijker wordt het met de vergoeding van (gespecialiseerde) zorg. Veel kritiek vonden we op de Regionale Indicatieorganen.

Het persoonsgebonden budget

Sommige zorg is simpel en werkt prima. Het gaat om zorgverleners en een betaling door of via de eigen verzekering. Om meer op de ingewikkelde vragen van mensen in te kunnen spelen, hebben mensen een eigen budget om zorg in te kopen

Mensen die ziek zijn, ervaren hun klachten als verbonden aan die ene ziekte. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten kijkt echter naar de verschillende kokers waarin vergoedingen thuishoren. Thuiszorg, hulpmiddelen, vervoer: het zijn voor de overheid verschillende zaken met verschillende soorten aanbod. De mensen worden opgesplitst in wetten die de vergoedingen regelen. Sinds een aantal jaren bestaat het Persoons Gebonden Budget (pgb). Het principe van het pgb is dat mensen zelf een budget in handen krijgen en daarmee bepaalde voorzieningen kunnen inkopen. Meestal op gebied van zorg, onderwijs of reïntegratie. Dit principe wordt door de overheid en klantenorganisaties toegejuicht.

Uit de website van de vereniging van budgethouders (Per Saldo), blijkt echter dat een zorgvrager voor lang niet alles met het pgb uit de voeten kan. Als hij bijvoorbeeld aangewezen is op hulpmiddelen, moet hij weer een heel andere weg bewandelen. Blijkbaar is het niet vanzelfsprekend dat alles met het pgb te regelen is. Op de website (www.pgb.nl) vonden we de volgende vraag met een antwoord ter illustratie:

Vraag: *Ik krijg een persoonsgebonden budget van het zorgkantoor. Kan ik daar ook hulpmiddelen van aanschaffen?*

Antwoord: *Nee, dat kan niet. U kunt een persoonsgebonden budget van het zorgkantoor krijgen voor huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende en activerende begeleiding, en logeeropvang. Voor hulpmiddelen zult u een beroep moeten doen op uw zorgverzekering (ziekenfonds of particulier, voor medische hulpmiddelen), uitleen via de thuiszorginstelling (voor tijdelijk gebruik) of bij de gemeente (voor vervoersvoorzieningen, rolstoelen, woningaanpassingen en hulpmiddelen in de natte cel). Sommige gemeenten kennen wel een persoonsgebonden budget voor hulpmiddelen.*

Misschien zijn er plausibele redenen om het systeem van zorg op deze wijze in te richten, maar voor een gebruiker is het tamelijk gecompliceerd. De vraag is of dat nodig is. Zeker is dat het nogal klantvriendelijk overkomt. Daarnaast lijkt een apparaat van dienstverleners nodig die zich er mee bemoeien. Het wekt de indruk onnodig duur en bureaucratisch te zijn.

Wel geregeld lijkt de informatieverstrekking aan de belastingdienst. Het budget van een cliënt wordt met alle gegevens doorgespeeld aan de belastingdienst. Wel moet elk jaar een formulier voor de Belastingdienst ingevuld worden waarop staat hoeveel geld er aan welke hulpverlener is uitbetaald.

Regionale indicatie organen

De Regionale Indicatie Organen (RIO's), die de toegangspoort vormen tot zorg, werken volgens het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg bureaucraties en traag. Er wordt te weinig gebruik gemaakt van eigen dokters en zorginstellingen, zo meldde het bureau begin januari 2004. Het ontbreekt klanten aan regie in het proces, de procedure in termen van termijnen, stappen en betrokkenen is vaak onduidelijk. Afstemming met andere schakels in de keten functioneert niet goed. De termijnen die het RIO in acht hoort te nemen worden regelmatig overschreden, de wachttijd loopt soms op tot meer dan een half jaar. (Landelijk Overleg Regionale Patiënten Consumentenplatforms "Overgeleverd aan het RIO" 2004)

Naar aanleiding van dit rapport, deed de Tweede-Kamerfractie van Groen Links het voorstel om de administratieve lasten te verminderen door de afhandeling te laten aanzorginstellingen. In zo'n tachtig procent van de gevallen is eenvoudig vast te stellen welke zorg iemand nodig heeft. Zo is bij een gebroken been of na een staaroperatie geen onafhankelijke indicatiestelling nodig en hoeft er geen RIO aan te pas te komen. (Binnenlands Bestuur 23-01-2004)

Vraag: Ik heb hulp aangevraagd bij het RIO. Ik heb een hele vragenlijst ingevuld en er kwam ook iemand langs die een hele tijd met mij heeft zitten praten. Ik vond dat knap vermoeiend allemaal. Moet ik straks elk jaar zo'n gesprek gaan voeren om mijn hulp te houden?

Antwoord: Dat hangt er van af. In de brief die u krijgt van het RIO met het zogenoemde indicatiebesluit, staat hoe lang uw indicatie geldt. Die periode kan overigens verschillen per zorgfunctie. U krijgt dan bijvoorbeeld huishoudelijke verzorging voor de duur van twee jaar en activerende begeleiding voor de duur van een half jaar. Bij permanente zorg, hulp en begeleiding die goed is in te schatten, kan de indicatieperiode maximaal vijf jaar zijn. (website Per Saldo)

Gehandicapten

De Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) heeft als uitgangspunt dat ouderen en gehandicapten zo lang mogelijk zelfstandig blijven en kunnen deelnemen aan het sociale en maatschappelijke leven. Daartoe voorziet de Wvg in woon- en vervoersvoorzieningen en rolstoelen. De wet geeft gemeenten de opdracht voorzieningen te verstrekken aan chronisch zieken of gehandicapten die aantoonbare beperkingen ondervinden in hun dagelijks functioneren. Het gaat om voorzieningen die betrekking hebben op vervoer, wonen en verplaatsten.

Een aanvraag moet ingediend worden bij de gemeente. Om in aanmerking te komen voor een voorziening moet een indicatie afgegeven worden. Soms doet de gemeente dat zelf, maar meestal neemt het Regionaal Indicatieorgaan deze taak op zich. Het beleid van de gemeenten verschilt in de praktijk nogal eens. De ene gemeente voert een veel restrictiever beleid dan de andere, de ene werkt meer op maat, de andere niet. Ook zijn er soms verschillen in de hoogte van de eigen bijdrage.

Ook hier komen we het RIO tegen. Maar stel dat iemand naast zorg door het RIO geïndiceerd ook nog hulpmiddelen nodig heeft? Dat is niet zo simpel als het lijkt.

Sommige middelen worden vergoed via het ziekenfonds, andere weer via een ander potje. Een gehoorapparaat gaat via het ziekenfonds, maar een rolstoel via de gemeente. Dat betekent een ander traject met nieuwe formulieren en wellicht een toelichtend gesprek en opnieuw wachten. Als men toestemming heeft gekregen moet men opnieuw wachten, toestemming om zelf een rolstoel te kopen ontbreekt.

Indicatieorganen, zorgkantoren, ziekenfondsen, keuringsartsen, gemeentediensten, maatschappelijk werk zijn verantwoordelijke voor verschillende schakels in de zorgketen. Ze hebben eigen procedures en de beoordelingscriteria voor de toekenning zijn niet altijd even helder. (Uit: zwartwitboek "Vastgelopen in de zorg", Consumentenbond)

Een aanvraag indienen gaat met een formulier waarin de nodige informatie moet worden verstrekt. Een voorbeeld van administratieve overlast vinden we in het jaarverslag van de Gemeentelijke Ombudsman Den Haag.

Klaagster ontvangt al jaren een kilometervergoeding van de afdeling voorzieningen gehandicapten (Vg) om haar gehandicapte dochter met de eigen auto te kunnen vervoeren. In maart 2001 stopt de uitbetaling opeens, zonder enige uitleg. De klaagster doet haar beklag en wendt zich in oktober 2001 tot de Ombudsman

"Als de Ombudsman nagaat wat de klaagster zelf heeft gedaan om het probleem verholpen te krijgen, blijkt dat de klaagster ten minste viermaal met de afdeling Vg heeft gebeld, eenmaal heeft geschreven en uiteindelijk een administratiekantoor had betaald om de afdeling Vg in beweging te brengen. Alles zonder resultaat."

Een telefoontje van de Ombudsman wierp wel vruchten af, want medio oktober 2001 stond de achterstallige vergoeding op haar rekening. De kosten gemaakt door het administratiekantoor wilde de afdeling niet voldoen. Het was niet duidelijk of de kosten redelijk waren. De Ombudsman achtte een beoordeling van de Commissie Schadezaken op zijn plaats. Het bestaan van deze afdeling bleek bij Vg onbekend. Schadezaken waren dus ook nimmer verwezen naar deze commissie. Het resultaat van ingrijpen van de Ombudsman was dat de klaagster ook haar laatste

kosten vergoed zag. *“Jammer dat het zover was gekomen. Bij een goed functionerende afdeling Vg had klaagster immers nooit kosten hoeven maken”* zegt de Ombudsman. De administratieve overlast die een slecht functionerende afdeling veroorzaakt blijft op de achtergrond.

Gehandicapt en parkeren

Sinds 2002 is de Europese Gehandicaptenkaart en de Landelijke Parkeerkaart ingevoerd. Bezitters kunnen gratis parkeren. Geïnteresseerden kunnen zelf een kaart aanvragen bij de gemeente.

“De kaart is aan te vragen bij de gemeente, bijvoorbeeld bij de dienst Stadstoezicht. U moet hiervoor een aanvraagformulier invullen dat verkrijgbaar is bij het Informatiecentrum of bij een van de Parkeerkantoren en daar ook ingeleverd moet worden. Binnen twee weken na indienen van het formulier moet u Euro 11,30 overgemaakt hebben op de bankrekening van Stadstoezicht. Of contant, met pinpas of chipknip betalen. Binnen een werkdag na de betaling wordt uw aanvraag gestuurd naar de GGD. Binnen vier tot acht weken wordt u opgeroepen voor de keuring. Daarna hoort u van Stadstoezicht of u in aanmerking komt.

Als uw kaart verlopen is en u wilt een nieuwe, dan moet u weer een keuring ondergaan. Behalve wanneer is vastgesteld dat u niet zelfstandig meer dan honderd meter aan een stuk kunt lopen. (leefwijzer.nl)

Ook dan kan het echter 4 weken duren voor men de kaart heeft, zo vonden wij op internet.

Onnodige herkeuringen

Mevrouw B. belt namens haar man. Deze is blijvend invalide en krijgt al sinds 1975 een invalidenparkeerkaart die automatisch werd verlengd. Na invoering van een nieuwe richtlijn moest haar man een nieuwe aanvraag indienen bij de gemeente. Naast de vele formulieren die ingevuld moesten worden, moest haar man ook een herkeuring ondergaan die de verzekering niet wilde vergoeden. De parkeerkaart is inmiddels weer verlengd. Logisch want een blijvend invalide persoon wordt niet meer beter. Intussen wacht hij de oproep voor een herkeuring rustig af. (Uit zwartboek Consumentenbond)

De aanvraag voor woningaanpassing

Aanvragen voor aanpassing van de woning hebben soms een lange doorlooptijd. Onderstaand voorbeeld geeft aan hoe een verkeerd ingediende aanvraag leidt tot een schrijnend lange doorlooptijd. Het ligt voor de hand te kijken of hier een actievere inbreng van de gemeente mogelijk is.

“Een raadsman klaagt namens een cliënt over de gang van zaken rond de aanvraag van een traplift. Zijn cliënt heeft in januari 2000, zonder bijstand van zijn raadsman, een aanvraag voor een traplift gedaan. Aangezien zijn gezondheidstoestand snel verslechtert, tracht de raadsman vanaf maart spoed achter de aanvraag te zetten door te bellen en faxen. Hij maakt hierbij melding van de aanvraag van zijn cliënt aangezien hij ervan uitgaat dat er een deugdelijke aanvraag ligt. In april wordt de zaak mondeling afgewezen waartegen de raadsman protesteert aangezien hij bezwaar en beroep wil instellen. Hij krijgt nul op het rekest; de dienst stelt terzake dat zij slechts ‘eventueel de mogelijkheid onderzocht om klager in aanmerking te doen komen voor een traplift’ en er geen deugdelijke, namelijk een schriftelijke aanvraag, is gedaan. De raadsman dient vervolgens op 28 april een nieuwe aanvraag in. Het (afwijzende) besluit wordt vervolgens op 5 juli genomen, maar pas 2,5 maanden later verzonden. Tijdens de klachtbehandeling overlijdt de cliënt van de raadsman. “Gezien bovenstaande meen ik dat de dienst klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de status van de aanvraag c.q. het verzoek voor een traplift. De dienst had klager op z’n minst moeten informeren over het niet bestaan van een deugdelijke aanvraag en hieraan (zo nog nodig) het advies moeten koppelen hiervoor zo spoedig als mogelijk zorg te dragen. Met betrekking tot de tweede klacht: “Ik concludeer dan ook dat de beslistermijn c.q. de verzendtermijn, mede gezien de omstandigheden, onnodig lang is geweest en hierdoor als onvoldoende zorgvuldig is te kenschetsen.” Het hoofd Voorzieningen Gehandicapten laat als

reactie onder meer weten dat hij het ten zeerste betreurt dat de zaken gelopen zijn zoals ze zijn gelopen en dat hem niets anders rest dan zijn verontschuldigen hierover aan te bieden.” (Verslag ombudsman Rotterdam 2002)

Inkomensvoorziening chronisch zieken en gehandicapten

Mensen met een chronische ziekte of een handicap krijgen vaak te maken met kosten die daar uit voortvloeien. Op grond van een vrij nieuwe regeling kent de Sociale Dienst een maandelijks maximaal bedrag toe. Toelating tot de regeling is alleen mogelijk bij het indienen van een zogenaamde vervolgaanvraag bijzondere bijstand. Het alleen aanvragen van een toelating is niet mogelijk. Het initiatief kan echter ook bij de Sociale Dienst liggen, die daarvoor dan weer advies aan de GG en GD vraagt. De dienst vraagt dan of betrokkene onder de regeling valt en voor vergoeding van extra kosten in aanmerking komt. De toekenning geldt in principe voor onbepaalde tijd.

“Een verzoeker vroeg de dienst om toelating tot de regeling. De dienst wees de aanvraag af, maar vroeg wel tegelijkertijd de GG en GD om advies. Die adviseerde negatief over de toelating, maar, ongevraagd, positief over kosten die direct uit verzoekers aandoening voortvloeien. Dat positieve advies was een paar maanden later nog niet in bijzondere bijstand vertaald. Toen verzoeker hierover met de SD belde, hoorde hij dat hij geen aanvraag voor deze kosten had ingediend. Het ging immers om een ongevraagd advies door de GG en GD. Eerst moest een aanvraag worden ingediend en pas daarna kon worden toegekend op grond van het GG en GD advies.” (Ombudsman Amsterdam Almere Weesp Zaanstad 2002)

De GG en GD kan zich actiever opstellen. Zij kunnen op eigen initiatief in een advies melden dat iemand tot de doelgroep behoort. Door deze bureaucratie blijken veel mensen geld mis te lopen waar ze recht op en behoefte aan hebben.

Hobby's

Voor enkele hobby's zijn vergunningen nodig. De bedoeling is controle mogelijk te maken en overlast of storingen te voorkomen. Een voorbeeld is de wapenvergunning, waarvan duidelijk is dat de samenleving controle hierop op prijs stelt.

Met deze vergunningen komen we soms op het terrein van de administratieve lasten omdat hobby's soms uit de hand kunnen lopen en overgaan in werk dat ook bedrijfsmatig beoefend kan worden. Denk aan bierbrouwen, of zandstralen om glas te bewerken. Dan gelden milieuvergunningen en veiligheidsvoorschriften.

Sportvissen zou door 1,5 miljoen mensen als hobby beoefend worden. Voor deze hobby is echter een vergunning nodig: de sportvisakte en de visvergunning. De sportvisakte is een overheidsdocument dat verplicht is voor iedereen die 15 jaar of ouder is als hij of zij gaat vissen. Onder de 15 jaar is geen sportvisakte verplicht, maar het kind mag dan alleen vissen met één hengel met aan de haak kaas, brood, deeg, aardappel, zaden, wormen en maden. Gaat men vissen met kunstaas, dan is altijd een sportvisakte verplicht. Een sportvisakte is te koop bij het postkantoor, bij de meeste hengelsportwinkeliers en bij hengelsportverenigingen. Online bestellen is niet mogelijk.

Wie schietamateur is heeft ook een vergunning nodig. Een sportschutter die voor het eerst een aanvraag doet, kan voor een wapenverlof in aanmerking komen indien hij/zij:

- ten minste achttien jaar oud is;
- één jaar lid is van een Nederlandse schietvereniging;
- in dat jaar ten minste twaalf schietbeurten heeft verricht;
- geen gevaar voor zichzelf, de openbare orde en de veiligheid is (hiervan is bijvoorbeeld in elk geval geen sprake indien hij/zij binnen de laatste acht jaar voor het plegen van strafbare feiten is veroordeeld).

De minister van Justitie verstrekt op aanvraag en onder voorwaarden ook wapenvergunningen: de zogenaamde ontheffing.

Ook om dierenwelzijn en dierenziektes te kunnen controleren zijn soms vergunningen nodig

We hebben geen duidelijk beeld van de administratieve lasten in deze. Wel is internet een middel om de wet, die iedereen geachte wordt te kennen, ook inderdaad te kunnen vinden.

Adoptie

Wie een kind uit het buitenland wil adopteren krijgt te maken met een heleboel regels, zowel in Nederland als in het land van herkomst van het kind.

In de praktijk blijkt de aanvraag zo gecompliceerd dat er (juridische) begeleiding nodig is, deels is die zelfs wettelijk verplicht. Het kan jaren duren voordat een adoptie rond is en de kosten kunnen oplopen tot 20.000 Euro.

Een adoptieprocedure bestaat uit een aantal fases. In eerste instantie moet er een aantal zaken in Nederland zelf geregeld worden. Als alles in orde wordt bevonden dan wordt een zogenaamde beginseltoestemming verleend. Het ministerie van justitie vindt dat deze procedure niet langer zou mogen duren dan 14 maanden (!), maar het loopt meestal uit tot 2 jaar of langer. Dat zou te maken hebben met het toenemend aantal verzoeken voor adoptie. Justitie beschikt niet over de personele middelen om adequaat op de toegenomen vraag in te spelen, hoewel deze volgens De Nationale Ombudsman wel te voorzien was.

Als de vereiste beginseltoestemming is afgegeven, volgen een aantal verplichte voorlichtingssessies. De kosten hiervoor bedragen ongeveer 350 euro. Vervolgens stelt de Raad voor de Kinderbescherming een gezinsonderzoek in. De raad adviseert aan Justitie inzake het verlenen van toestemming voor de adoptie.

Documenten die door de aanvragers dienen te worden verstrekt zijn ondermeer:

- een medische verklaring (niet door de eigen huisarts)
- bewijs dat de aanvragers geen strafblad hebben
- internationaal uittreksel geboorteaktes, op te vragen bij het gemeentehuis in de betreffende geboorteplaatsen
- internationaal uittreksel huwelijksakte, op te vragen bij de gemeente waar het huwelijk heeft plaatsgevonden
- Internationaal bewijs van goed gedrag, op te vragen bij de gemeente waarin aanvragers woonachtig zijn

Om het kind uiteindelijk naar Nederland te kunnen halen, moeten opnieuw allerlei documenten worden overlegd, zoals een visum en een medische verklaring uit het land van herkomst. Voor sommige kinderen is een Machtiging Voorlopig Verblijf aan de orde en moet bij de Vreemdelingendienst een verblijfsvergunning worden aangevraagd. E.e.a. is afhankelijk van het land van herkomst.

Dat aan adoptie hoge eisen worden gesteld, daar zal geen weldenkend mens bezwaar tegen hebben. Het is tenslotte niet niets. Er is echter alom kritiek op de lange wachtlijsten en de stroperigheid van de procedures. Op welke punten kan het beter en sneller?

Een andere vraag is of overheidsinstellingen onderling niet beter kunnen samenwerken. Met toestemming van de aanvrager (met het oog op privacy), zouden allerlei verklaringen die afgegeven moeten worden door gemeenten, bijvoorbeeld direct naar Justitie kunnen worden doorgesluisd.

Een ander opmerkelijk punt is het feit dat een adoptieprocedure in principe geldt voor 1 kind. Bij de adoptie van een tweede kind lijkt het hele circus weer opnieuw te beginnen (met uitzondering van het bijwonen van de verplichte voorlichtingsbijeenkomsten). Hoe terecht is dat, maken de overheid, de Raad en het bemiddelingsbureau echt al die kosten opnieuw?

En, tot slot, zou de Nederlandse overheid op een aantal punten betere afspraken met de betreffende landen van herkomst kunnen maken om de procedure minder bureaucratisch te laten verlopen? Waar zit de bottleneck?

Ouder worden

AOW

De SVB stuurt automatisch een aanvraagformulier voor de AOW toe. Dat gebeurt 6 maanden voor de 65^e verjaardag. Enkele gegevens heeft de SVB al van de gemeente ontvangen en zijn voorgedrukt.

Wijzigingen in iemands persoonlijk leefsituatie moeten binnen vier weken worden doorgegeven aan de Sociale Verzekeringsbank. Dit op straffe van een boete bij verzuim. Hieronder valt bijvoorbeeld ook het overlijden van een partner, een verhuizing of bij een huwelijk c.q. geregistreerd partnerschap. Hoe eenvoudig zou het niet zijn als de gemeente dit rechtstreeks zou doorsturen?

Ouderen en rijbewijs

Een rijbewijs is 10 jaar geldig. Mensen tussen de 60 en 65 jaar krijgen een rijbewijs dat geldig is tot het 70^e levensjaar. Wie ouder is dan 65 krijgt een bewijs dat vijf jaar geldig is.

Men vraagt een formulier aan bij zijn gemeente, stuurt dat op, krijgt een formulier terug en gaat daarmee naar het gemeentehuis. Vanaf het 70^e jaar vindt bij elke vernieuwing een medische keuring plaats. Deze is verplicht. Vanaf het 70^e levensjaar is er altijd een Eigen Verklaring met een geneeskundig verslag vereist. Kosten bedragen ruim 18 Euro. De formulieren hiervoor zijn te koop bij de gemeente en het CBR. Soms verwijst de huisarts voor de medische keuring door naar een onafhankelijke collega. Soms moet een gratis rijtest worden afgelegd. De kosten van de medische keuring zijn voor de aanvrager. Kosten voor eventueel specialistisch onderzoek zijn voor eigen rekening.

Overlijden

Overlijdensaangifte is het melden aan een ambtenaar van de burgerlijke stand dat iemand is overleden. Hiervan wordt een overlijdensakte opgemaakt. Van ieder sterfgeval op Nederlands grondgebied, moet aangifte worden gedaan bij de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeente waar de persoon overleden is. Dit moet uiterlijk op de vijfde dag na het overlijden gebeuren. De ambtenaar van de burgerlijke stand maakt terstond een overlijdensakte op. Indien de overledene een natuurlijke dood is gestorven, mag iedereen die van het overlijden op de hoogte is aangifte doen. Vaak wordt dit gedaan door de begrafenisondernemer.

Indien de overledene niet door een natuurlijke oorzaak is gestorven, wordt het lichaam in bewaring gegeven bij de Officier van Justitie en wordt de aangifte van overlijden gedaan na overleg met de Officier van Justitie. Ook in dit geval zal vaak de begrafenisondernemer aangifte doen.

Vervolgens moeten tal van instellingen geïnformeerd worden. Kan dat niet in een keer? Hier geldt hetzelfde als bij verhuizingen, het kan echter lastiger zijn en een emotionelere invloed hebben.

Bijzondere groepen

Slachtoffer van criminaliteit

Het doen van aangifte is momenteel redelijk verwarrend. De diverse politiekorpsen kennen elk hun eigen mogelijkheden. Bij de een kan het telefonisch, bij de ander niet en bij weer een ander

korps kan het ook al elektronisch. Men is aan het experimenteren met als doel het eenvoudiger te maken, op zich een goede zaak, maar in de huidige fase is het verwarrend. Het aantal aangiften is teruglopen mede door de lange wachttijden op het politiebureau. Sinds kort kan "de burger" in een aantal gemeenten al online aangifte doen. Het idee is dat dit zowel de melder als de politie veel tijd en ergernis bespaart. Maar in de praktijk werkt het nog niet al te best.

In een database staan de namen van plaatsen waar elektronisch aangifte gedaan zou kunnen worden. Een aantal keren proberen levert niet veel op behalve de tekst dat elektronisch aangifte doen vaak nog niet kan, zoals bijvoorbeeld in Amsterdam en Zwolle. In Rotterdam lijkt het wel te werken.

In Rotterdam duurt het ongeveer 25 minuten om de aangifte via de pc te doen. Het misdrijf moet wel gepleegd zijn in de regio Rijnmond. Binnen drie dagen krijgt de melder de aangifte terug en kan die naar de verzekering sturen.

We deden een kleine praktijktest en hadden daarvoor de volgende case bedacht. We zijn gerold op het perron in Den Haag. Maar we wonen en werken in Amsterdam. Kunnen we dan in Amsterdam aangifte doen? Om antwoord te krijgen gingen we allereerst naar www.politie.nl. Daar konden we het antwoord op onze vraag niet vinden. We werden verwezen naar 0900-8844. Toen we die belden kregen we verbinding met de politie Amsterdam-Amstelland. We legden de situatie uit. Ons werd dringend verzocht terug naar Den Haag te gaan. "*We hebben het al zo druk. En wij moeten het toch doorsturen naar Den Haag en dan gaat er toch weer een paar dagen overheen.*" Als we het toch in Amsterdam (Oost) wilden doen, kon dat alleen na het maken van een afspraak.

In Amsterdam bestaat wel de mogelijkheid om telefonisch aangifte te doen (voor een aantal misdrijven), maar dan moet het feit gepleegd zijn in het werkgebied van het korps Amsterdam-Amstelland.

Dus keken we maar eens op de site van de politie Haaglanden. Konden we daar misschien elektronisch aangifte doen? Jawel, maar alleen bij diefstal van een fiets of brommer, vernieling van een goed (bij voorbeeld tuinhek of ruit) dan wel vernieling van een motorvoertuig (b.v. krasschade). In alle andere gevallen moeten we echt een politiebureau bezoeken.

Je zou haast voorstander worden van één landelijk politiekorps. Als het online doen van aangifte ergens uitgevonden is, kan het dan niet overal?

Vreemdelingen

Een buitenlander die in Nederland wil trouwen, dient een gelegaliseerd buitenlands geboortebewijs te overleggen. De Nederlandse ambtenaar van de Burgerlijke Stand moet zeker zijn dat de autoriteit die de akte heeft afgegeven, ook bevoegd was dit te doen. De gemeente in het betreffende land geeft de geboorteakte af. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken ter plaatse legaliseert de handtekening van de Ambtenaar van de Burgerlijke Stand. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken legaliseert de handtekening van de bevoegde ambtenaar van Binnenlandse Zaken. De Nederlandse Ambassade ter plaatse legaliseert de handtekening van de ambtenaar van Buitenlandse Zaken.

In sommige gevallen is de administratieve verplichting bijna niet op te brengen. Zoals bij kinderbijslag als de kinderen in het buitenland wonen of zijn geboren. In dat geval moet men informatie verschaffen die soms niet voorhanden is, zoals een geboorteakte of een officieel document met de namen en geboortedatum van de moeder. Documenten die in veel landen niet bestaan en dus ook niet afgegeven worden. DNA wordt in dit verband niet geaccepteerd als bewijs. (bij vreemdelingenzaken wel). Onderstaand een praktijkervaring:

"Vrouw woont 50 jaar in Nederland en wil trouwen. Ze komt uit China. Om te mogen trouwen heeft ze documenten nodig uit China die door zowel de Nederlandse als de Chinese ambassade zijn goedgekeurd. Documenten die in de praktijk niet te leveren zijn omdat er al 50 jaar geen

band is met het land van herkomst. Mevrouw kan nu niet trouwen omdat o.a. geen geboorteakte verkregen kan worden.”

Verblijfsvergunning

Om legaal langer dan drie maanden in Nederland te mogen verblijven, is een Machtiging voorlopig verblijf (MVV) vereist. De Immigratie en Naturalisatie Dienst bepaalt of dat mag. Zij doet dat o.a. aan de hand van informatie die de zogenaamde vreemdeling dient te verstrekken. Ook degene die de vreemdeling ontvangt moet gegevens verstrekken. Officieel duurt de afhandeling drie maanden, in de praktijk loopt dat vaak uit tot een jaar tot anderhalf jaar.

Het aanvraagformulier van de IND bestaat uit 6 pagina's, er dienen talloze documenten te worden geleverd en een heel wat vragen te worden beantwoord. De aanvraag mag pas worden ingediend als alle documenten bijgevoegd zijn. Over de kosten die gestegen zijn, hebben we wel veel klachten gehoord, maar we concentreren ons op de administratie. Ook hier zijn lange wachttijden bekende klachten.

“De werkachterstanden bij de IND vormden ook dit jaar weer de belangrijkste oorzaak voor de klachten over de IND. Het merendeel van deze klachten betrof de lange duur van de afhandeling van de aanvragen om een verblijfstitel en het gebrek aan informatie over de voortgang in de procedure. In augustus 2002 heeft de IND laten weten dat de achterstanden goeddeels waren ingelopen. Dit gold voor zaken onder zowel de oude als de nieuwe Vreemdelingenwet. Wel bestond er volgens de IND nog achterstand in de behandeling van aanvragen om een machtiging tot voorlopig verblijf, vooral als gevolg van de achterstand in de behandeling door de vreemdelingendiensten.” (Nationale Ombudsman 2002)

Naturalisatie

Sommige mensen willen zich laten naturaliseren tot Nederlander. Om te beginnen zijn hiervoor de volgende documenten nodig:

- Verblijfsvergunning;
- Gelegaliseerde geboorteakte (bij geboorte in het buitenland).
- Gelegaliseerde huwelijksakte (als u Nederlander wilt worden vanwege een huwelijk met een Nederlander, en als het huwelijk in het buitenland gesloten is).

Bij de afdeling Burgerzaken van de betreffende gemeente moet de aanvrager een verklaring invullen. De gemeente zoekt uit of men in aanraking is geweest met de politie.

Bovendien moet de aanvrager aantonen steeds in het bezit te zijn geweest van een geldige verblijfsvergunning. Wanneer hierover onduidelijkheid bestaat, kan de burgemeester een Bericht Omtrent Toelating opvragen bij de vreemdelingendienst.

Er bestaat een hele reeks voorwaarden waaraan men moet voldoen wil de naturalisatie kans van slagen hebben.

Om de aanvraag te beoordelen zijn de volgende documenten nodig:

- Geldig paspoort;
- Verblijfsvergunning;
- Geboorteakte (bij geboorte in het buitenland);
- Huwelijksakte (als men Nederlander wil worden vanwege een huwelijk met een Nederlander, en als het huwelijk in het buitenland gesloten is);
- Bewijs dat u 3 jaar of langer samenleeft met een Nederlander, als u in verband hiermee het Nederlanderschap aanvraagt;
- Bewijs naturalisatietoets of vergelijkbaar diploma.

De medewerker van de afdeling Burgerzaken vult samen met de aanvrager het aanvraagformulier in. Kinderen van 12 jaar en ouder moeten zelf tekenen en dus mee.

Na het verzamelen van alle documenten voert de gemeenteambtenaar een onderzoek uit. Hij geeft vervolgens een advies dat naar de IND toe gaat. Daar wordt de aanvraag beoordeeld. Indien akkoord wordt een voordracht aan de koningin gemaakt. Zij zet haar handtekening onder het voorstel.

Aan naturalisatie zitten de nodige haken en ogen. De duur van de naturalisatieperiode is 6 tot 12 maanden. De kosten voor niet EU-onderdanen kunnen oplopen tot 427 Euro. Soms kan dat bedrag met een Verklaring van Onvermogen (verkrijgbaar bij Sociale Dienst) worden verlaagd. Er zijn veel voorbeelden van mensen die aan vrijwel alle eisen voldeden, maar bijvoorbeeld geen geboorteakte konden overleggen of dat de geboortedatum niet kon worden aangetoond. In heel veel landen wordt dat helemaal niet geregistreerd. Afrika alleen zou al 17 miljoen ongeregistreerde kinderen hebben.

Ook bij de naturalisatie vinden we de gewoonte terug om de aanvrager alle documenten te laten meenemen. Terwijl in veel gevallen die informatie bij de overheid beschikbaar is of zou moeten zijn. De documenten uit het buitenland geven echter een bijzonder probleem.

Rampen

Wie te maken heeft met een ramp als een overstroming of een aardbeving, krijgt helaas ook te maken met nogal wat administratieve lasten. Dat begint al bij de vraag bij wie men terecht kan. De verzekeraar en overheid wijzen naar elkaar. Op zich is begrijpelijk dat men wil uitzoeken wie verantwoordelijk is. Helaas worden de slachtoffers daardoor opgezadeld met lange wachttijden en de nodige administratieve lasten.

De overheid stelt na een ramp een commissie in, die het kabinet adviseert of de Wet financiële tegemoetkoming bij rampen van toepassing is. Getroffenen hebben pas achteraf zekerheid.

“Dat is de omgekeerde wereld: een verzekering moet iemand juist vóóraf zekerheid geven. In 2002 was er bijvoorbeeld een aardbeving in Limburg met een kracht van 4,8 op de schaal van Richter. Zwaarder dan de wettelijk voorgeschreven toekenningsregeling vereist. Dat minimum is 4,5 op de schaal van Richter. Toch werd er niet uitgekeerd, omdat de schade regionaal niet groot genoeg was. Dat vind ik volksverlakkerij. De hoge waterstand van de Maas vlak voor de verkiezingen van januari 2003 bezorgde wateroverlast bij een aantal mensen in Tegelen. Die kregen direct hun schadevergoeding toegezegd. Over willekeur gesproken!” (Van Ommen, directeur van Euroloyd verzekeringen in PM den Haag maart 2002)

Stichting Rekenschap

mail@rekenschap.nl

www.rekenschap.nl

Administratieve Lasten

Het Publiekspanel

Een kwantitatief onderzoek naar administratieve lastendruk onder burgers.
Uitgevoerd door NetPanel, in opdracht van burger@overheid, januari 2004.

Administratieve Lasten

Het Publiekspanel

Auteurs:

drs. Martijn van der Veen

drs. Kjell Massen

Een kwantitatief onderzoek naar administratieve lastendruk onder burgers.
Uitgevoerd door NetPanel, in opdracht van burger@overheid, januari 2004.

Binnen Ruigrok MC verzorgt NetPanel®, opgericht in 1996, onderzoek naar en via interactieve media

INHOUD

■ INLEIDING		4.
■ HOOFDSTUK 1	ONDERZOEKSOPZET	
	1.1. Methode van onderzoek	5.
	1.2. Respondenten	5.
	1.3. Vragenlijst	5.
	1.4. Uitvoering	5.
■ HOOFDSTUK 2	RESULTATEN	
	2.1. Algemeen	6.
	2.2. Belastingaangifte	11.
	2.3. Aangifte bij de politie	14.
	2.4. Parkeren	18.
■ BIJLAGEN		20.
	■ Vragenlijst	
	■ Tabellen	
	■ Open antwoorden	

INLEIDING

■ **Achtergrond – Het Publiekspanel**

Burger@overheid daagt iedereen uit om actief mee te denken over verbetering van de digitale overheid. Meninge, wensen en ervaringen worden gerapporteerd aan overheden. De burger wordt hierdoor een belangrijke gesprekspartner bij de ontwikkeling en verbetering van de digitale overheid. Op basis van de reacties van burgers stimuleert burger@overheid overheden om hun digitale communicatie te verbeteren.

Burger@overheid is de spin in het digitale web. Interactieve beleidsvorming wordt hier gestimuleerd. Uitgangspunt daarbij is dat de burger een bijdrage levert aan de kwaliteit van de digitale overheid.

Het publiekspanel van burger@overheid is bedoeld om op een onafhankelijke manier te kunnen peilen wat burgers vinden van de digitale overheid. Op basis van de uitkomsten onderneemt burger@overheid acties richting overheden. Het Publiekspanel van Burger@overheid bestaat momenteel uit ruim 2,000 burgers.

Discussies en peilingen vinden ook plaats op de website: www.burger@overheid.nl. Gebruikers van de digitale overheid kunnen hier terecht om hun ideeën en ervaringen kenbaar te maken. Ook zijn er veel nieuwsfeiten en onderzoeken te vinden over de ontwikkeling van de digitale overheid. Het onderwerp van deze onderzoeksronde is het online brengen van bestemmingsplannen door gemeenten.

■ **Onderzoeksvraag**

Voor deze meting onder het Publiekspanel geldt de volgende onderzoeksvraag.

‘Hoe ervaren de burgers de dienstverlening van verschillende overheden en welke verbeteringen zijn er mogelijk in deze dienstverlening?’

■ **Indeling van het rapport**

Het rapport is als volgt opgebouwd. Na de inleiding bespreken we in hoofdstuk één de opzet van het onderzoek. In hoofdstuk twee worden de resultaten van het onderzoek besproken. Hierna volgen in de bijlagen de vragenlijst, de tabellen en een volledig overzicht van de open antwoorden die de respondenten hebben gegeven.

■ HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSOPZET

1.1. Methode van onderzoek

NetPanel heeft voor deze meting een vragenlijst voorgelegd aan het bestaande Publiekspanel. Tegelijkertijd heeft een uitbreiding van het Publiekspanel plaatsgevonden. De nieuwe panelleden hebben de mogelijkheid gekregen ook direct aan dit onderzoek mee te werken. Het Publiekspanel bestaat na de uitbreiding uit ruim 2,000 burgers. De panelleden zijn per e-mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Via een link in de e-mail konden zij doorklikken naar de online vragenlijst.

1.2. Respondenten

In totaal hebben 1,409 respondenten meegewerkt aan dit onderzoek.

■ N = 1,409

1.3. Vragenlijst

De online vragenlijst is opgesteld in overleg met Burger@overheid en bestaat uit 16 vragen, waarvan een aantal open vragen. De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen.

1.4. Uitvoering

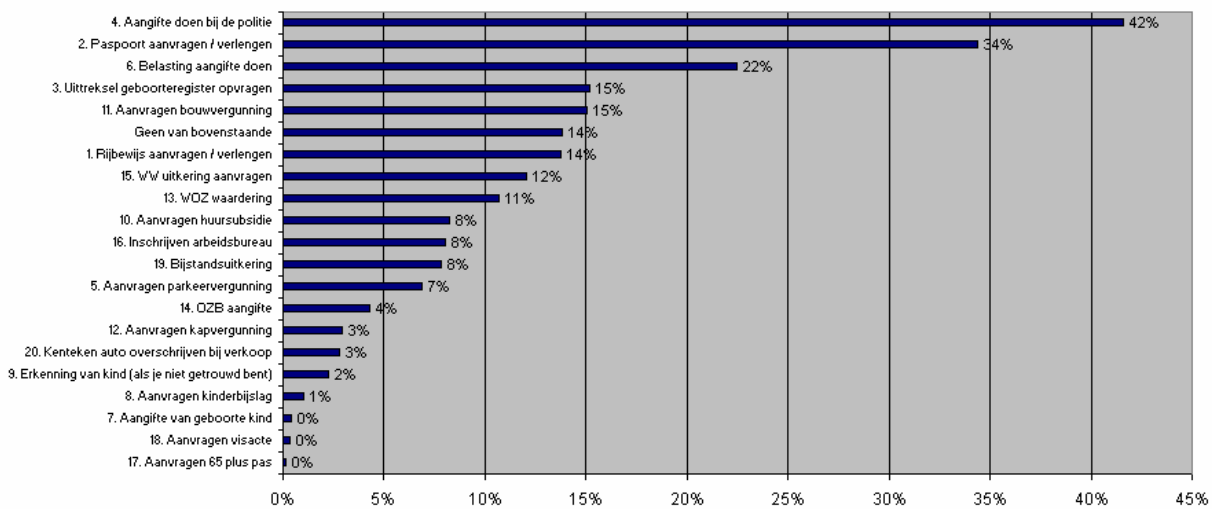
De publiekspanelleden hebben op 11 december 2003 een e-mail met de link naar de vragenlijst ontvangen. Op 16 december 2003 is een herinneringsmail verstuurd naar de panelleden die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De e-mailing voor de paneluitbreiding is op 15 december 2003 verstuurd. De vragenlijst heeft online gestaan van 11 december 2003 tot en met 5 januari 2004.

■ HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

2.1. Algemeen

Diensten die ergernis oproepen
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



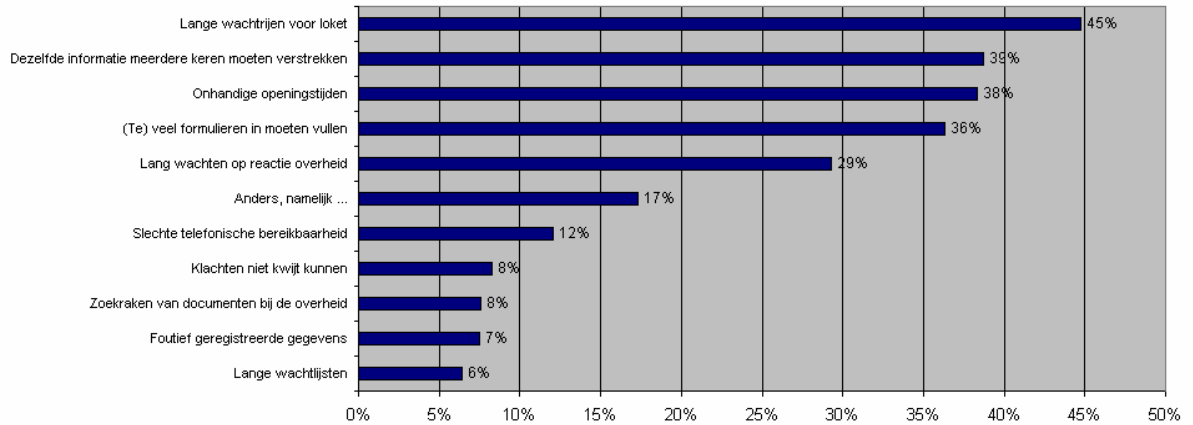
Aangifte doen bij de politie wordt door de respondenten gezien als de dienst van de overheid die het meest ergernis oproept (42%). Ongeveer eenderde van de respondenten (34%) vindt het aanvragen/verlengen van een paspoort een dienst van de overheid die ergernis oproept. Ruim een vijfde van de respondenten (22%) vindt het doen van belastingaangifte een dienst die ergernis oproept.

De suggesties voor verbetering van de drie diensten die de meeste ergernis oproepen zijn samengevat in onderstaande tabel:

Ergernis	Mogelijke oplossing(en)
aangifte doen bij politie	<ul style="list-style-type: none"> - via internet/ telefonisch/ schriftelijk en meteen(dus niet op afspraak) aangifte kunnen doen - ruimere openingstijden - aangiftes serieus nemen en inzicht geven in wat er met aangifte gebeurt - bij andere bureaus aangifte kunnen doen - meer of administratief personeel inzetten
aanvragen/verlengen paspoort	<ul style="list-style-type: none"> - ruimere openingstijden, meer personeel - via internet aanvragen/verlengen - kosten verlagen - niet meer terug hoeven te komen; meteen klaar - speciaal loket voor aanvragen/verlengen en speciaal loket om op te halen
belastingaangifte doen	<ul style="list-style-type: none"> - aangifte vereenvoudigen (niet te veel regels en formulieren) - eenvoudige taal gebruiken - klantvriendelijkere houding belastingdienst - betere telefonische bereikbaarheid - snellere reactie - gegevens die al bekend zijn niet nogmaals in moeten vullen - meer elektronische aangifte

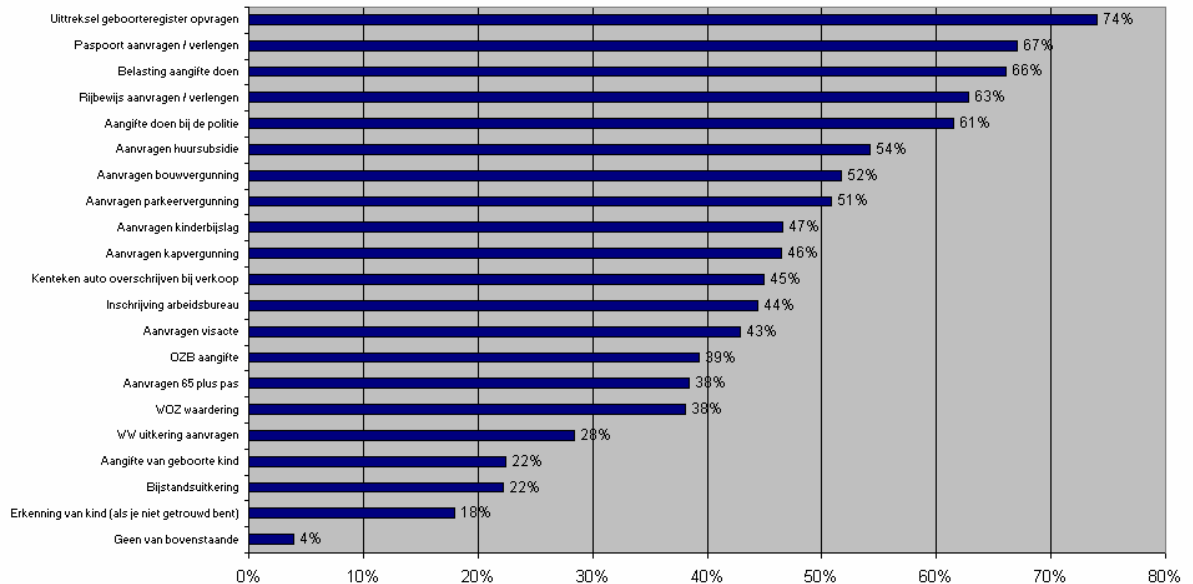
Een volledig overzicht van de door de respondenten genoemde mogelijke oplossingen voor ergernissen bij verschillende overheidsdiensten is opgenomen in de bijlagen.

Factoren die bijdragen aan ergernis
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



De belangrijkste factoren voor ergernis zijn: lange wachtrijen voor het loket (45%), dezelfde informatie meerdere keren moeten verstrekken (39%), onhandige openingstijden (38%), (te) veel formulieren moeten invullen (36%) en lang moeten wachten op een reactie van de overheid (29%). Door mensen zelf genoemde factoren die bijdragen aan ergernis zijn o.a. de houding van ambtenaren (arrogantie, onflexibel, onvriendelijk, desinteresse, niet klantvriendelijk), hoge kosten, trage afhandeling, meerdere keren langs moeten komen en onduidelijkheid van formulieren en procedures.

Via internet wenselijk
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Bijna alle respondenten zou wel 1 of meer van de genoemde diensten via internet willen regelen, slecht 4% gaf aan dat men geen van de genoemde diensten via internet zou willen regelen. Met name een uittreksel uit het geboorteregister opvragen (74%), het aanvragen/ verlengen van een paspoort (67%), belastingaangifte (66%), rijbewijs aanvragen/verlengen (63%) en aangifte doen bij de politie (61%) worden door de respondenten veel genoemd als zaken die men via internet zou willen regelen.

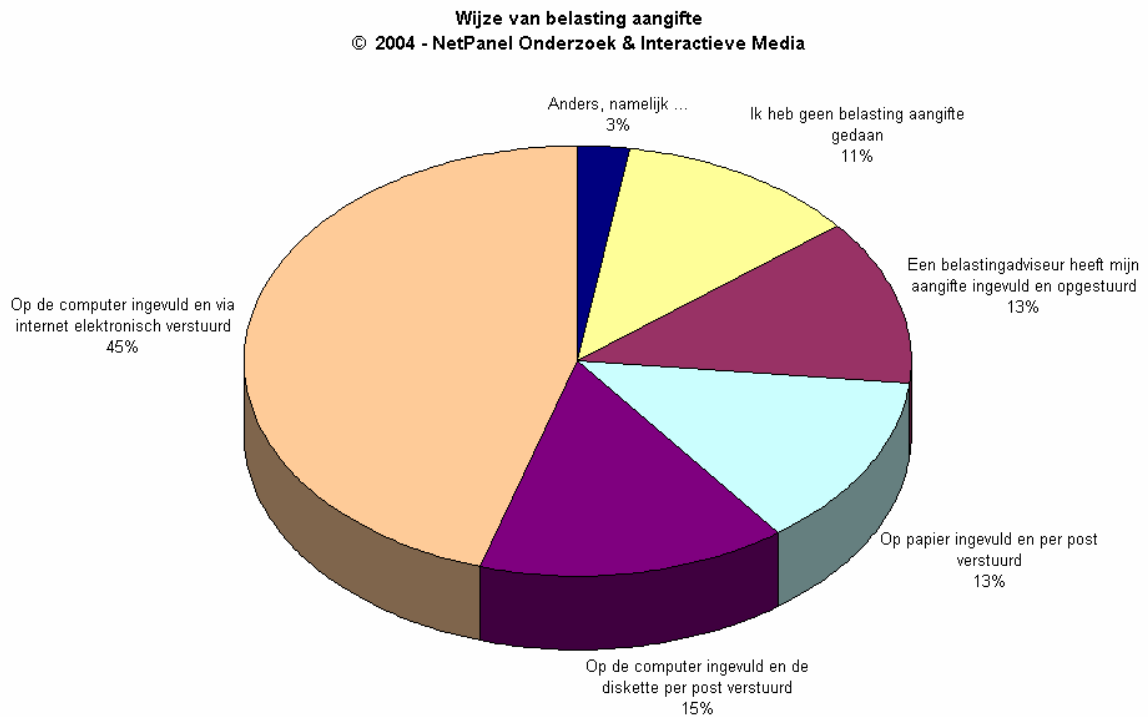
Ervaren ergernissen en eventuele oplossingen

De door de respondenten genoemde ergernissen en mogelijke oplossingen zijn samengevat in onderstaande tabel:

Ergernis	Instantie	Oplossing
lange wachttijden (aan balie en telefoon) en slechte bereikbaarheid	meerdere instanties	-meer of beter geschoold personeel in dienst nemen - mogelijkheid om zaken via internet te regelen
slecht informatie kunnen vinden op overheidssites	meerdere instanties	- uitgebreide zoekfuncties installeren - duidelijke taal
aangifte doen duurt (te) lang en moet soms op afspraak	politie	- mogelijkheid online-aangifte - meteen aangifte opnemen evt. door administratief personeel - beter registratiesysteem
houding overheids-personeel, traagheid en bureaucratie	meerdere instanties	- klantvriendelijkheids-training - minder "lange"lijnen
onduidelijke taal en regelgeving	meerdere instanties	- duidelijke taal en minder gecompliceerde procedures - koppeling van gegevens - landelijke afspraken maken over vergunningen en belasting e.d.

Een volledig overzicht van de door de respondenten genoemde mogelijke oplossingen voor ergernissen bij verschillende overheidsdiensten is opgenomen in de bijlagen.

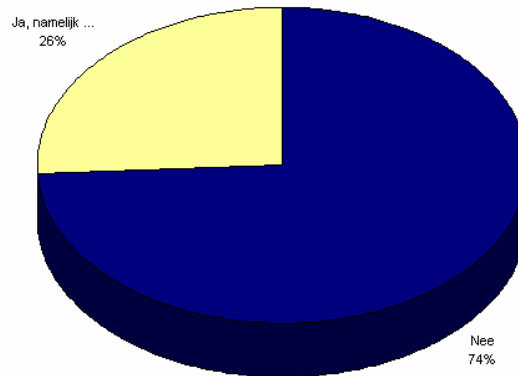
2.2. Belastingaangifte



Het merendeel van de respondenten heeft afgelopen jaar de belastingaangifte elektronisch gedaan. Hiervan hebben de meeste respondenten (45%) de aangifte op de computer ingevuld en via internet elektronisch verstuurd. De andere respondenten die elektronisch aangifte hebben gedaan (15%), hebben de aangifte op de computer ingevuld en de diskette per post gestuurd. Van de respondenten heeft 13% aangifte gedaan door op papier een belastingformulier in te vullen en op te sturen en ook 13% heeft zijn of haar aangifte door een belastingadviseur laten invullen en opsturen. 11% van de respondenten heeft geen belasting aangifte gedaan. Andere manieren van aangifte doen waren o.a. via accountant/boekhouder, op PC ingevuld en uitgeprint en opgestuurd, via de vakbond en door/met een medewerker van de belastingdienst ingevuld.

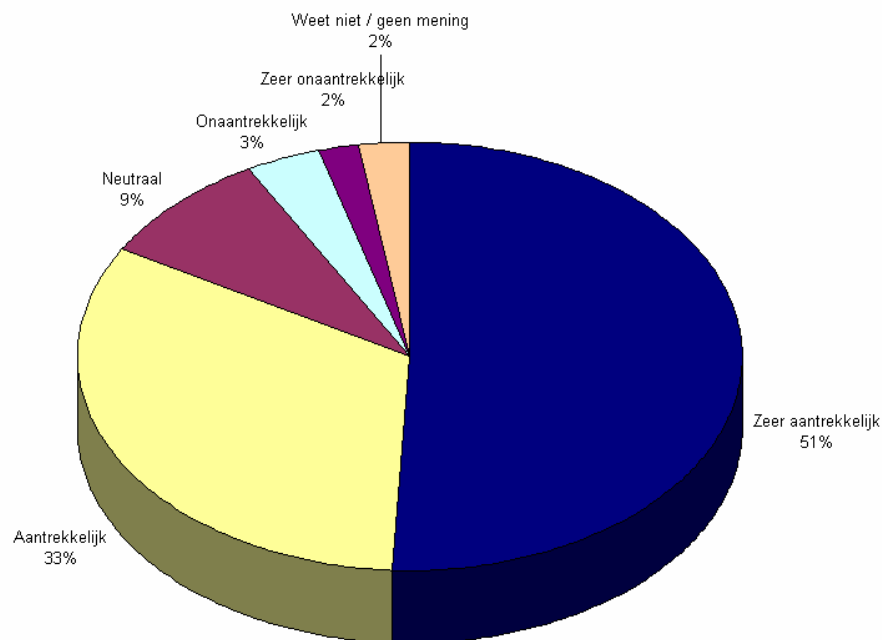
Dienstverlening belastingdienst

Problemen ondervonden bij service Belastingdienst
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Bijna driekwart (74%) van de respondenten heeft nooit problemen ondervonden bij de dienstverlening van de belastingdienst. De andere 26% van de respondenten geeft de volgende problemen aan die zij wel eens ondervonden hebben bij de dienstverlening van de belastingdienst: slechte (telefonische) bereikbaarheid, het kwijtraken van aangiftes/ gegevens/formulieren, ontbreken van of foutieve informatieverstrekking, te late of geen terugbetaling en onduidelijkheid formulieren/procedures.

Voorbedrukken reeds bekende informatie
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



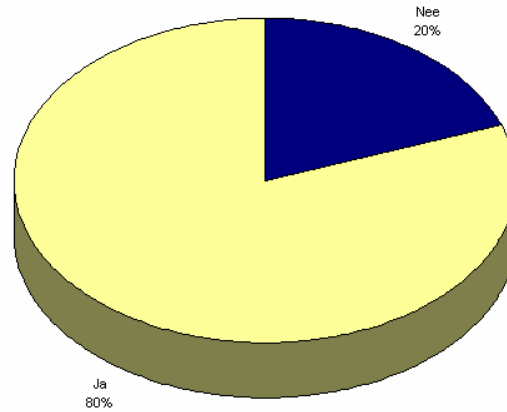
Het merendeel van de respondenten zou het aantrekkelijk (33%) tot zeer aantrekkelijk (51%) vinden als reeds bekende informatie al voorgedrukt zou zijn op het aangifteformulier. Een klein deel van de respondenten (9%) staat neutraal ten opzichte van deze service. Slecht enkele respondenten vinden deze service onaantrekkelijk (3%) of zeer onaantrekkelijk (2%).

Verbeteren of vereenvoudigen dienstverlening Belastingdienst bij aangifte

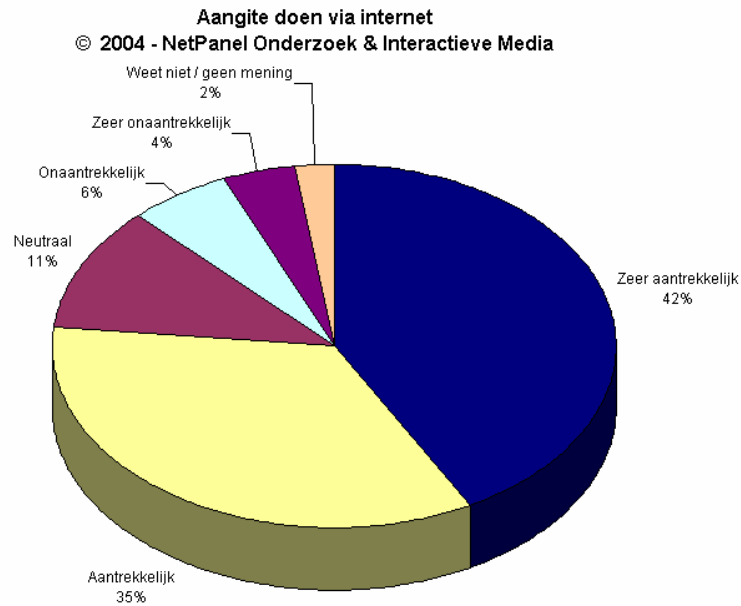
Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over de dienstverlening van de belastingdienst en kunnen ze geen verbeterpunten noemen. Om de dienstverlening van de belastingdienst te verbeteren of te vereenvoudigen geeft een deel van de respondenten de volgende suggesties: bereikbaarheid verbeteren, voordrukken van reeds bekende gegevens, eenvoudige en duidelijke taal: "gewoon" Nederlands in de vraagstelling en in de toelichtingen, snellere verwerking van de aangiftes, eenvoudiger belastingstelsel en regelgeving en via website in persoonlijke database gegevens kunnen veranderen en aangifte kunnen doen.

2.3. Aangifte bij de politie

Aangifte gedaan bij de politie
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media

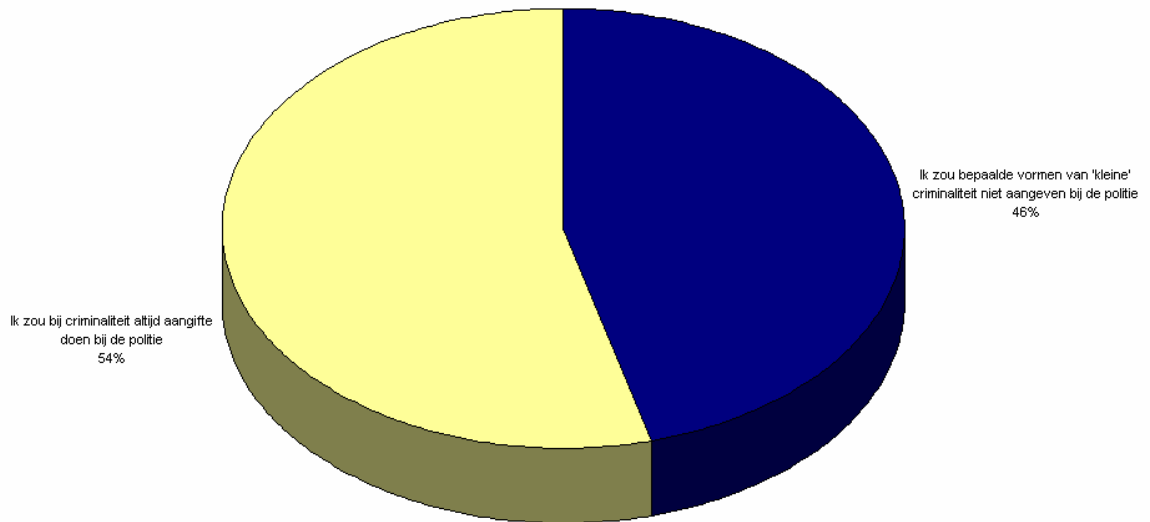


Het merendeel van de respondenten (80%) heeft wel eens aangifte gedaan bij de politie. Slechts een klein deel van de respondenten (20%) heeft nog nooit aangifte gedaan bij de politie. In de groep respondenten in de leeftijdscategorie 15-24 jaar hebben de minste respondenten wel eens aangifte gedaan bij de politie.



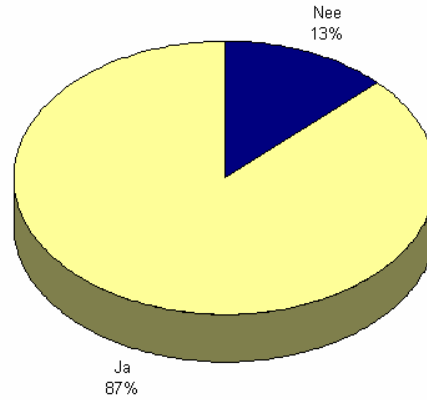
Ruim driekwart van de respondenten vindt de mogelijkheid om aangifte te doen via internet aantrekkelijk (35%) tot zeer aantrekkelijk (42%). Een klein deel van de respondenten (11%) staat neutraal ten op zichte van deze mogelijkheid. Slechts een zeer klein percentage van de respondenten vindt deze mogelijkheid onaantrekkelijk (6%) of zeer onaantrekkelijk (4%).

Aangifte van zgn. "kleine" criminaliteit
© 2003 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Sommige mensen geven bepaalde vormen van "kleine" criminaliteit niet aan bij de politie omdat dit te veel tijd kost en moeite kost en ze het gevoel hebben dat het geen zin heeft. Van de respondenten geeft echter iets meer dan de helft (54%) aan dat ze bij criminaliteit altijd aangifte zouden doen. De rest van de respondenten (46%) geeft aan dat ze bepaalde vormen van kleine criminaliteit niet altijd zouden aangeven bij de politie.

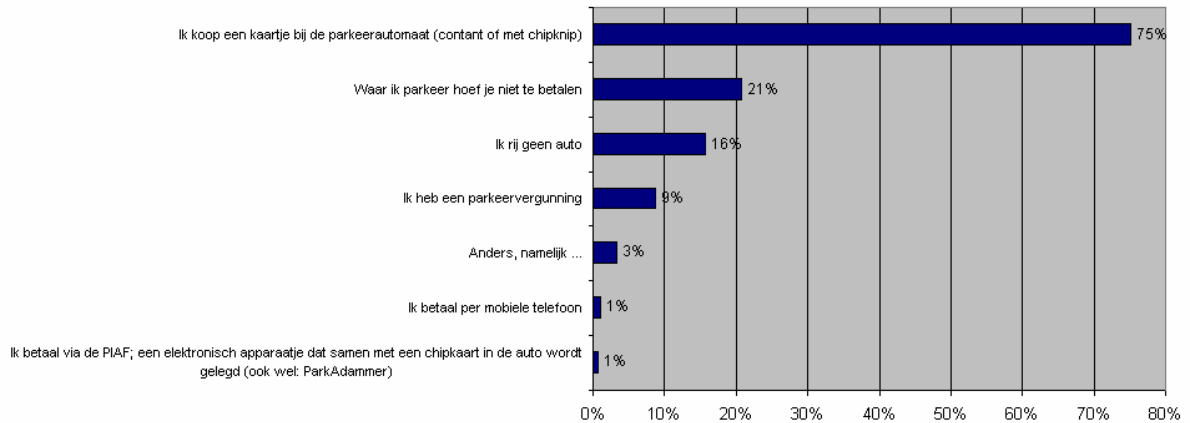
Via internet aangifte doen "kleine"criminaliteit
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Als men de mogelijkheid zou hebben om via internet aangifte te kunnen doen bij de politie, zou het merendeel van de respondenten (87%) eerder geneigd zijn om ook van "kleine" strafbare feiten aangifte te doen

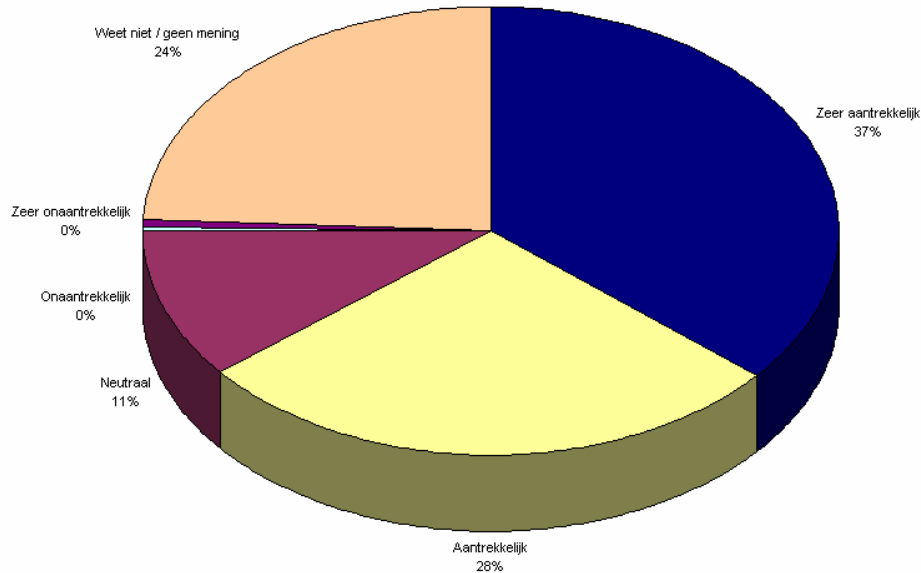
2.4. Parkeren

Betaalwijze parkeren
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Het merendeel van de respondenten (75%) koopt zijn of haar parkeerkaartje bij de parkeerautomaat. Een klein deel van de respondenten (9%) heeft een parkeervergunning. Van de mogelijkheid tot betalen per mobiele telefoon of via PIAF wordt slechts door een enkeling gebruik gemaakt (beide 1%). Andere genoemde wijze van betalen zijn o.a. creditcard, (invaliden) parkeerkaart en Q-park key. Een deel van de respondenten probeert altijd een gratis parkeerplaats te vinden.

Via internet aanvragen parkeervergunning
© 2004 - NetPanel Onderzoek & Interactieve Media



Bijna tweederde van de respondenten vindt de mogelijkheid tot het aanvragen van een parkeervergunning via internet aantrekkelijk (28%) tot zeer aantrekkelijk (36%). Een kwart van de respondenten (24%) weet het niet of heeft geen mening. Een klein deel van de respondenten (11%) staat hier neutraal tegenover. Niemand vindt deze service onaantrekkelijk of zeer onaantrekkelijk.

Verbetering aanvraag parkeervergunning

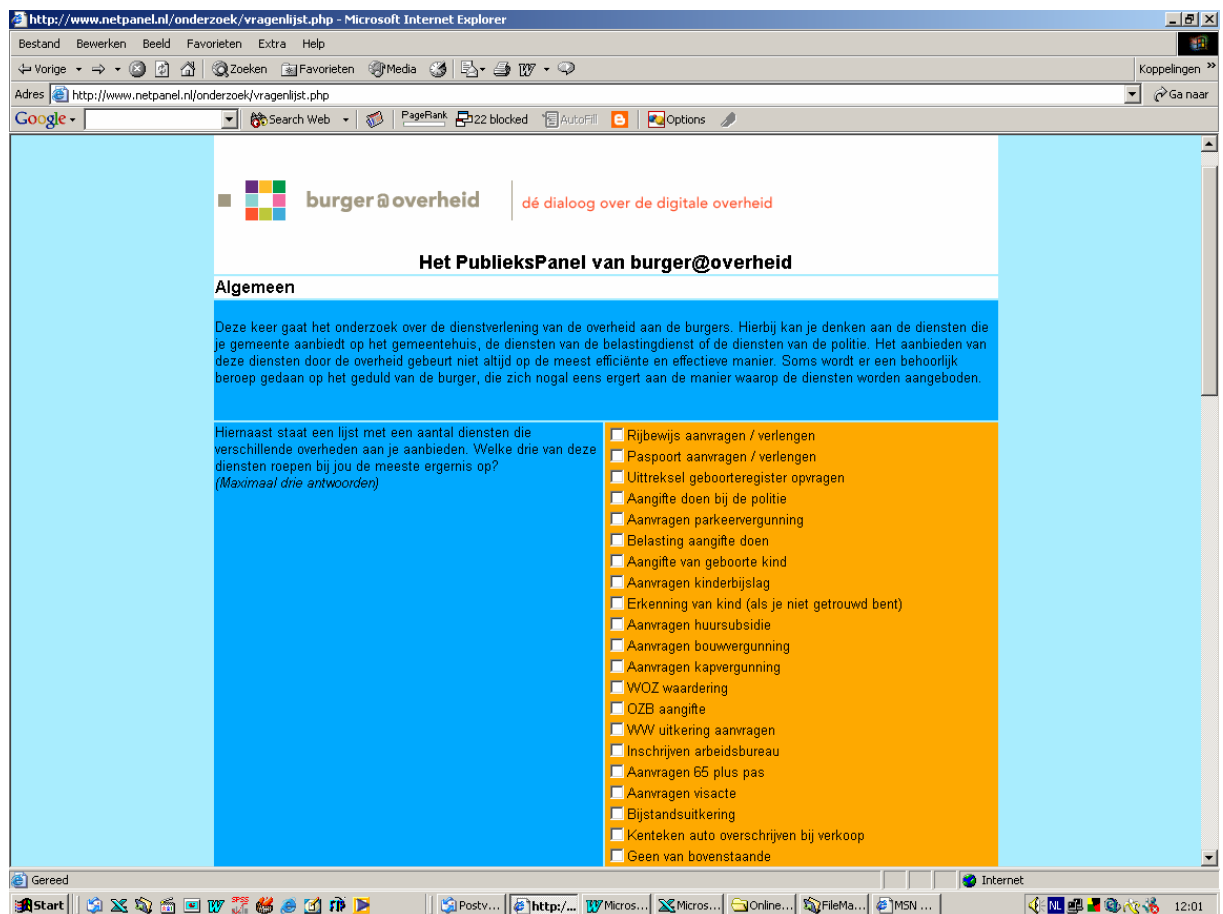
De meeste respondenten zijn van mening dat het aanvragen van een parkeervergunning via internet veel makkelijker zou zijn. Ook de mogelijkheid om schriftelijk of telefonisch een vergunning aan te vragen wordt als makkelijk gezien.

Verbetering betalen parkeergeld

De meeste respondenten zijn van mening dat je bij de parkeerautomaat met alle gangbare betaalmiddelen (contant, chipknip, pin en creditcard) zou moeten kunnen betalen. Een aantal respondenten zou het betalen via een automatische afschrijving, na registratie door een chip in de auto of kenteken een verbetering vinden en ook betalen via internet en mobiele telefonie worden als verbeteringen gezien. Ook denkt een deel van de respondenten dat betaald parkeren helemaal afgeschaft zou moeten worden. Een verhoging van de (wegen)belasting wordt eventueel als alternatief gezien.

BIJLAGEN

Online vragenlijst



http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Adres http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php

Google Search Web PageRank 22 blocked AutoFill Options

Welke factoren dragen het meest bij aan de ergernis die deze drie diensten bij jou oproepen? (Maximaal drie antwoorden)

- Lange wachtrijen voor loket
- Onhandige openingstijden
- Lange wachtlijsten
- (Te) veel formulieren in moeten vullen
- Dezelfde informatie meerdere keren moeten verstrekken
- Foutief geregistreerde gegevens
- Lang wachten op reactie overheid
- Slechte telefonische bereikbaarheid
- Zoekraken van documenten bij de overheid
- Klachten niet kwijt kunnen
- Anders, namelijk ...

Heb je zelf suggesties over hoe de overheid de drie diensten die bij jou ergernis oproepen kan verbeteren? (Noem in het antwoord vak eerst de dienst en dan jouw verbetering voor de uitvoering van de dienst)

Dienst 1

Dienst 2

Dienst 3

Welke van de onderstaande diensten zou je via internet af willen handelen? Het maakt niet uit of het nu al mogelijk is om de dienst via internet af te handelen of niet. Vink de diensten aan die jij graag via internet wilt afhandelen. (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Rijbewijs aanvragen / verlengen
- Paspoort aanvragen / verlengen
- Uittreksel geboorteregister opvragen
- Aangifte doen bij de politie
- Aanvragen parkeervergunning
- Belasting aangifte doen
- Aangifte van geboorte kind
- Aanvragen kinderbijslag

Gereed

http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Adres http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php

Google Search Web PageRank 22 blocked AutoFill Options

- Aanvragen kinderbijslag
- Erkenning van kind (als je niet getrouwd bent)
- Aanvragen huursubsidie
- Aanvragen bouwvergunning
- Aanvragen kapvergunning
- WOZ waardering
- OZB aangifte
- WWV uitkering aanvragen
- Inschrijving arbeidsbureau
- Aanvragen 65 plus pas
- Aanvragen visacte
- Bijstandsuitkering
- Kenteken auto overschrijven bij verkoop
- Geen van bovenstaande

Heb je je zelf wel eens flink geïrriteerd aan de dienstverlening van de overheid? Omschrijf dan hieronder jouw ergernis, de overheidsinstantie waar die over gaat en jouw mogelijke oplossing.

Mijn ergernis

Overheidsinstantie

Mijn mogelijke oplossing

ga door

Gereed


http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Media Koppelingen

Adres http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php Ga naar

Google Search Web PageRank 22 blocked AutoFill Options

 burger@overheid dé dialoog over de digitale overheid

Het PublieksPanel van burger@overheid

Belastingaangifte

Op welke wijze heb je het afgelopen jaar je belasting aangifte ingevuld en opgestuurd?

- Op papier ingevuld en per post verstuurd
- Op de computer ingevuld en de diskette per post verstuurd
- Op de computer ingevuld en via internet elektronisch verstuurd
- Een belastingadviseur heeft mijn aangifte ingevuld en opgestuurd
- Ik heb geen belasting aangifte gedaan
- Anders, namelijk ...

Heb je zelf wel eens problemen ondervonden bij de dienstverlening van de belastingdienst? Zo ja, welke?

- Nee
- Ja, namelijk ...

Op het belastingformulier moet je ieder jaar veel informatie invullen die al bij verschillende onderdelen van de overheid bekend zijn (zoals loon, uitkering, rente-inkomsten en beleggingsinkomsten). Het gaat hierbij om informatie waarvan de belastingdienst ook nu al gebruik kan maken.

In hoeverre zou je het aantrekkelijk vinden als deze informatie al op het aangifteformulier is voorgedrukt zodat je het zelf alleen hoeft te controleren of aan te vullen?

- Zeer aantrekkelijk
- Aantrekkelijk
- Neutraal
- Onaantrekkelijk
- Zeer onaantrekkelijk
- Weet niet / geen mening

Op welke wijze zou de belastingdienst haar dienstverlening bij de aangifte van belastingen nog verder kunnen verbeteren of vereenvoudigen?

Gereed

Start Postv... http://... Micros... Micros... Online... FileMa... MSN ... 12:20

http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Media Koppelingen

Adres http://www.netpanel.nl/onderzoek/vragenlijst.php Ga naar

Google Search Web PageRank 22 blocked AutoFill Options

 burger@overheid dé dialoog over de digitale overheid

Het PublieksPanel van burger@overheid

Aangifte doen bij de politie

Heb je wel eens aangifte gedaan bij de politie (bijvoorbeeld van diefstal, inbraak of vernieling)?

- Nee
- Ja

Aangifte doen bij de politie kan momenteel aan de balie van het politiebureau en in sommige gevallen telefonisch. In hoeverre zou je het aantrekkelijk vinden als je via internet aangifte kan doen?

- Zeer aantrekkelijk
- Aantrekkelijk
- Neutraal
- Onaantrekkelijk
- Zeer onaantrekkelijk
- Weet niet / geen mening

Sommige mensen geven bepaalde vormen van 'kleine' criminaliteit (bijvoorbeeld de diefstal van een fiets) niet aan bij de politie omdat dit te veel tijd en moeite kost en ze het gevoel hebben dat het geen zin heeft. Is dit op jou van toepassing, of zou jij altijd aangifte doen?

- Ik zou bepaalde vormen van 'kleine' criminaliteit niet aangeven bij de politie
- Ik zou bij criminaliteit altijd aangifte doen bij de politie

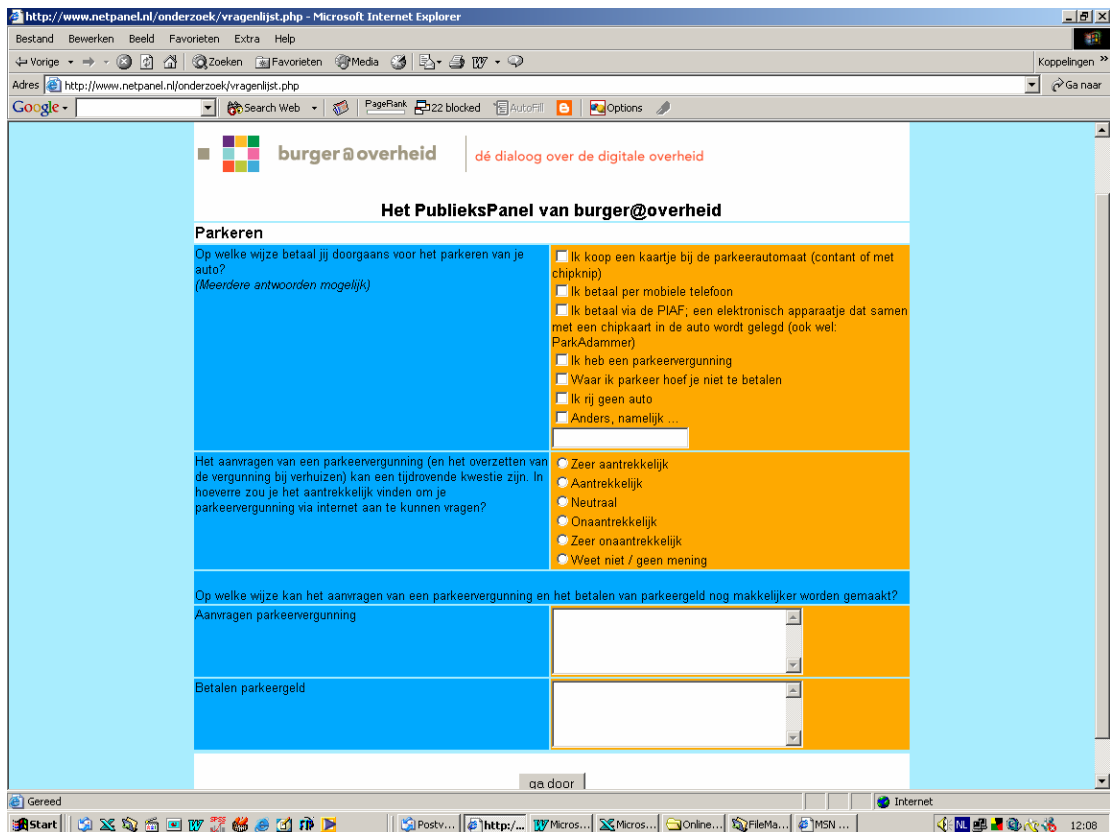
Als je via internet aangifte kan doen bij de politie, zou je dan eerder aangifte doen, ook van 'kleine' strafbare feiten?

- Nee
- Ja

ga door

Gereed

Start Postv... http://... Micros... Micros... Online... FileMa... MSN ... 12:21



Tabellen BurgerPanel - Administratieve lastendruk

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
1. Rijbewijs aanvragen / verlengen	14%	14%	13%	17%	13%	13%	13%	16%	26%	9%	10%	13%	17%	12%	13%	20%
2. Paspoort aanvragen / verlengen	34%	30%	39%	39%	40%	35%	31%	19%	33%	25%	34%	37%	38%	29%	36%	42%
3. Uittreksel geboorteregister opvragen	15%	12%	18%	32%	17%	12%	10%	7%	15%	14%	19%	15%	19%	11%	20%	18%
4. Aangifte doen bij de politie	42%	45%	39%	40%	36%	40%	48%	55%	37%	45%	43%	41%	38%	49%	29%	37%
5. Aanvragen parkeervergunning	7%	9%	5%	3%	8%	7%	6%	8%	0%	9%	3%	5%	3%	9%	2%	10%
6. Belasting aangifte doen	22%	18%	27%	21%	22%	24%	24%	19%	22%	24%	28%	22%	22%	23%	27%	20%
7. Aangifte van geboorte kind	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%
8. Aanvragen kinderbijslag	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	4%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	0%
9. Erkenning van kind (als je niet getrouwd bent)	2%	2%	3%	1%	4%	3%	2%	0%	0%	2%	5%	3%	1%	3%	3%	1%
10. Aanvragen huursubsidie	8%	6%	10%	11%	11%	7%	6%	7%	19%	13%	9%	10%	6%	5%	11%	4%
11. Aanvragen bouwvergunning	15%	18%	12%	7%	13%	18%	20%	14%	7%	17%	14%	15%	15%	17%	9%	12%
12. Aanvragen kapvergunning	3%	4%	2%	3%	2%	2%	3%	7%	7%	5%	3%	2%	2%	3%	3%	2%
13. WOZ waardering	11%	13%	8%	2%	9%	13%	14%	13%	0%	8%	4%	11%	7%	15%	8%	14%
14. OZB aangifte	4%	4%	4%	1%	4%	6%	3%	7%	0%	2%	8%	5%	3%	4%	4%	6%
15. WW uitkering aanvragen	12%	10%	14%	7%	16%	14%	11%	4%	11%	16%	13%	16%	12%	11%	3%	12%
16. Inschrijven arbeidsbureau	8%	7%	9%	4%	9%	9%	10%	2%	7%	10%	6%	7%	13%	8%	4%	8%
17. Aanvragen 65 plus pas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
18. Aanvragen visacte	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
19. Bijstandsuitkering	8%	6%	10%	4%	9%	9%	6%	7%	0%	17%	4%	9%	8%	5%	7%	6%
20. Kenteken auto overschrijven bij verkoop	3%	4%	2%	2%	2%	2%	5%	2%	4%	2%	5%	3%	2%	3%	2%	4%
Geen van bovenstaande	14%	16%	12%	17%	13%	13%	11%	24%	19%	16%	16%	13%	15%	13%	19%	11%
Totaal	224%	219%	229%	212%	227%	231%	222%	213%	211%	236%	225%	228%	222%	223%	202%	229%
N =	1.404	679	714	161	423	367	299	134	27	128	79	334	144	316	123	166
Aantal antwoorden	3.147	1.489	1.634	342	961	847	665	286	57	302	178	761	320	704	249	380

Hiernaast staat een lijst met een aantal diensten die verschillende overheden aan je aanbieden. Welke drie van deze diensten roepen bij jou de meeste ergenis op?

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding								
	-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit	
Welke factoren dragen het meest bij aan de ergernis die deze drie diensten bij jou oproepen?	Lange wachtrijen voor loket	45%	41%	48%	55%	50%	41%	40%	36%	64%	45%	52%	41%	49%	42%	54%	44%
	Onhandige openingstijden	38%	38%	38%	49%	41%	38%	34%	27%	48%	31%	25%	41%	40%	36%	40%	43%
	Lange wachtlijsten	6%	6%	7%	7%	5%	9%	6%	6%	24%	12%	16%	4%	6%	5%	3%	6%
	(Te) veel formulieren in moeten vullen	36%	36%	37%	23%	38%	37%	41%	36%	28%	42%	31%	40%	36%	39%	35%	27%
	Dezelfde informatie meerdere keren moeten verstrekken	39%	37%	41%	33%	36%	44%	40%	42%	32%	43%	43%	42%	38%	40%	28%	36%
	Foutief geregistreerde gegevens	7%	7%	8%	6%	6%	9%	7%	11%	4%	6%	1%	8%	10%	8%	4%	8%
	Lang wachten op reactie overheid	29%	31%	28%	30%	27%	28%	30%	39%	16%	29%	30%	32%	22%	31%	29%	30%
	Slechte telefonische bereikbaarheid	12%	12%	12%	7%	9%	12%	17%	18%	12%	17%	14%	11%	10%	14%	6%	9%
	Zoekraken van documenten bij de overheid	8%	6%	8%	5%	8%	8%	7%	8%	0%	11%	10%	8%	8%	6%	7%	5%
	Klachten niet kwijt kunnen	8%	9%	8%	7%	6%	7%	11%	16%	16%	14%	8%	7%	7%	9%	5%	6%
	Anders, namelijk ...	17%	17%	17%	21%	22%	17%	12%	8%	12%	3%	13%	14%	18%	18%	24%	26%
	Totaal	246%	241%	251%	243%	248%	250%	243%	247%	256%	252%	243%	247%	243%	249%	235%	241%
	N =	1.313	627	676	150	397	346	283	118	25	121	77	314	134	296	112	155
Aantal antwoorden	3.236	1.511	1.699	365	985	866	688	292	64	305	187	776	326	738	263	373	

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding								
	-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit	
Welke van de onderstaande diensten zou je via internet af willen handelen? Het maakt niet uit of het nu al mogelijk is om de dienst via internet af te handelen of niet. Vink de diensten aan die jij graag via internet wilt afhandelen.	Rijbewijs aanvragen / verlengen	63%	67%	58%	53%	60%	63%	68%	71%	41%	41%	51%	58%	68%	69%	58%	83%
	Paspoort aanvragen / verlengen	67%	70%	64%	60%	64%	68%	72%	70%	33%	54%	64%	72%	75%	69%	63%	85%
	Uittreksel geboorteregister opvragen	74%	75%	73%	77%	78%	74%	71%	67%	44%	55%	61%	71%	75%	81%	83%	88%
	Aangifte doen bij de politie	61%	68%	55%	58%	52%	62%	71%	74%	59%	57%	54%	52%	63%	71%	61%	67%
	Aanvragen parkeervergunning	51%	56%	46%	50%	56%	47%	47%	57%	22%	33%	29%	43%	42%	61%	55%	75%
	Belasting aangifte doen	66%	69%	63%	71%	66%	66%	68%	59%	48%	48%	50%	61%	72%	69%	73%	83%
	Aangifte van geboorte kind	22%	26%	19%	14%	24%	27%	22%	16%	4%	13%	16%	21%	23%	27%	17%	33%
	Aanvragen kinderbijslag	47%	47%	46%	38%	51%	51%	48%	28%	19%	35%	40%	44%	48%	53%	42%	62%
	Erkenning van kind (als je niet getrouwd bent)	18%	20%	16%	12%	19%	23%	16%	11%	4%	9%	14%	15%	17%	23%	16%	30%
	Aanvragen huursubsidie	54%	54%	55%	61%	61%	53%	47%	43%	41%	43%	44%	55%	52%	59%	64%	57%
	Aanvragen bouwvergunning	52%	55%	48%	47%	52%	55%	53%	41%	15%	35%	38%	50%	53%	62%	52%	61%
	Aanvragen kapvergunning	46%	51%	43%	48%	50%	45%	46%	40%	15%	31%	28%	44%	45%	57%	47%	59%
	WOZ waardering	38%	45%	31%	16%	39%	45%	42%	35%	7%	20%	20%	34%	34%	48%	28%	65%
	OZB aangifte	39%	46%	32%	23%	40%	43%	44%	36%	15%	22%	21%	34%	32%	50%	34%	62%
	WW uitkering aanvragen	28%	29%	27%	28%	29%	30%	30%	18%	11%	24%	24%	27%	32%	31%	18%	40%
	Inschrijving arbeidsbureau	44%	43%	46%	46%	44%	50%	45%	29%	26%	38%	50%	47%	50%	46%	35%	46%
	Aanvragen 65 plus pas	38%	44%	33%	34%	34%	36%	44%	53%	30%	21%	28%	35%	40%	44%	38%	51%
	Aanvragen visacte	43%	49%	37%	45%	43%	41%	45%	43%	7%	28%	29%	43%	44%	48%	43%	53%
	Bijstandsuitkering	22%	24%	20%	20%	22%	26%	22%	16%	7%	24%	16%	19%	28%	24%	15%	30%
	Kenteken auto overschrijven bij verkoop	45%	49%	41%	42%	37%	47%	52%	52%	37%	25%	34%	42%	46%	52%	38%	61%
	Geen van bovenstaande	4%	4%	4%	4%	5%	4%	4%	2%	4%	6%	4%	4%	4%	4%	3%	6%
	Totaal	924%	991%	859%	847%	925%	958%	955%	860%	489%	662%	713%	859%	943%	1.045%	883%	1.198%
	N =	1.386	669	708	159	419	363	296	129	27	127	80	330	142	314	120	162
Aantal antwoorden	12.808	6.628	6.082	1.346	3.877	3.478	2.827	1.110	132	841	570	2.834	1.339	3.282	1.059	1.940	

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
Op papier ingevuld en per post verstuurd	13%	10%	15%	19%	15%	13%	8%	13%	11%	14%	14%	12%	15%	13%	16%	10%
Op de computer ingevuld en de diskette per post verstuurd	15%	13%	18%	9%	17%	15%	16%	17%	26%	17%	16%	17%	12%	17%	6%	14%
Op de computer ingevuld en via internet elektronisch verstuurd	45%	53%	38%	32%	42%	48%	55%	42%	15%	32%	33%	44%	47%	49%	48%	58%
Een belastingadviseur heeft mijn aangifte ingevuld en opgestuurd	13%	12%	13%	5%	13%	13%	13%	18%	7%	13%	20%	16%	10%	13%	5%	10%
Ik heb geen belasting aangifte gedaan	11%	10%	13%	34%	10%	8%	6%	7%	41%	20%	14%	9%	13%	6%	23%	4%
Anders, namelijk ...	3%	2%	3%	1%	3%	3%	2%	4%	0%	3%	4%	2%	3%	2%	2%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N =	1.405	680	714	162	423	369	296	135	27	127	80	333	144	318	124	166

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding								
		man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit	
Heb je zelf wel eens problemen ondervonden bij de dienstverlening van de belastingdienst? Zo ja, welke?	Nee	74%	75%	74%	82%	74%	70%	79%	68%	81%	76%	84%	74%	76%	73%	78%	64%
Ja, namelijk ...	26%	25%	26%	18%	26%	30%	21%	32%	19%	24%	16%	26%	24%	27%	22%	36%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
N =	1.405	679	715	160	423	369	298	135	27	127	80	333	144	318	123	166	

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
In hoeverre zou je het aantrekkelijk vinden als deze informatie al op het aangifteformulier is voorgedrukt zodat je het zelf alleen hoeft te controleren of aan te vullen?	Zeer aantrekkelijk	51%	53%	49%	51%	48%	54%	49%	56%	56%	55%	54%	51%	50%	44%	47%
Aantrekkelijk	33%	32%	33%	36%	33%	29%	35%	31%	30%	30%	30%	33%	32%	31%	38%	36%
Neutraal	9%	7%	10%	6%	10%	9%	9%	7%	4%	9%	11%	7%	10%	8%	10%	11%
Onaantrekkelijk	3%	3%	3%	2%	5%	2%	4%	1%	0%	2%	3%	3%	2%	5%	4%	4%
Zeer onaantrekkelijk	2%	2%	2%	1%	3%	3%	1%	3%	0%	1%	0%	3%	2%	3%	2%	2%
Weet niet / geen mening	2%	2%	2%	4%	1%	4%	2%	1%	11%	3%	3%	2%	3%	2%	3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N =	1.409	682	716	162	423	370	299	135	27	128	80	334	144	319	124	166

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding								
		man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit	
Heb je wel eens aangifte gedaan bij de politie (bijvoorbeeld van diefstal, inbraak of vernieling)?	Nee	20%	19%	20%	35%	21%	14%	15%	20%	26%	21%	23%	18%	20%	19%	31%	12%
Ja	80%	81%	80%	65%	79%	86%	85%	80%	74%	79%	78%	82%	80%	81%	69%	88%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
N =	1.405	679	715	162	422	369	298	135	27	128	80	333	143	318	124	166	

		Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
Aangifte doen bij de politie kan momenteel aan de balie van het politiebureau en in sommige gevallen telefonisch. In hoeverre zou je het aantrekkelijk vinden als je via internet aangifte kan doen?	Zeer aantrekkelijk	42%	47%	37%	33%	36%	44%	47%	51%	37%	41%	36%	36%	44%	46%	38%	44%
	Aantrekkelijk	35%	34%	35%	34%	34%	35%	35%	39%	41%	34%	35%	37%	35%	33%	37%	34%
	Neutraal	11%	9%	13%	14%	14%	10%	8%	4%	7%	10%	15%	12%	10%	10%	10%	13%
	Onaantrekkelijk	6%	4%	8%	11%	7%	5%	4%	4%	7%	5%	8%	8%	6%	4%	9%	4%
	Zeer onaantrekkelijk	4%	4%	4%	5%	5%	4%	4%	1%	4%	8%	5%	5%	1%	6%	2%	2%
Weet niet / geen mening		2%	2%	2%	3%	4%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	2%	3%	1%	4%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N =		1.406	679	716	161	422	370	299	134	27	128	80	333	144	319	123	165

		Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
Sommige mensen geven bepaalde vormen van 'kleine' criminaliteit (bijvoorbeeld de diefstal van een fiets) niet aan bij de politie omdat dit te veel tijd en moeite kost en ze het gevoel hebben dat het geen zin heeft. Is dit op jou van toepassing, of zou jij altijd aangifte doen?	Ik zou bepaalde vormen van 'kleine' criminaliteit niet aangeven bij de politie	46%	50%	42%	58%	49%	46%	39%	37%	44%	38%	44%	41%	47%	46%	51%	53%
	Ik zou bij criminaliteit altijd aangifte doen bij de politie	54%	50%	58%	42%	51%	54%	61%	63%	56%	62%	56%	59%	53%	54%	49%	47%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N =		1.406	679	716	162	422	370	298	134	27	128	80	334	144	318	124	165

		Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
		-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
Als je via internet aangifte kan doen bij de politie, zou je dan eerder aangifte doen, ook van 'kleine' strafbare feiten?	Nee	13%	12%	14%	11%	16%	10%	13%	11%	11%	16%	11%	15%	7%	13%	11%	13%
	Ja	87%	88%	86%	89%	84%	90%	87%	89%	89%	84%	89%	85%	93%	87%	89%	87%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N =		1.408	681	716	162	423	370	298	135	27	128	80	334	144	319	123	166

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding							
	-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit
<i>Ik koop een kaartje bij de parkeerautomaat (contant of met chipknip)</i>	75%	78%	72%	62%	77%	78%	75%	80%	41%	70%	79%	77%	73%	82%	65%	75%
<i>Ik betaal per mobiele telefoon</i>	1%	2%	0%	0%	2%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	3%	1%	2%
<i>Ik betaal via de PIAF; een elektronisch apparaatje dat samen met een chipkaart in de auto wordt gelegd (ook wel: ParkAdammer)</i>	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	2%	0%
<i>Ik heb een parkeervergunning</i>	9%	11%	7%	5%	9%	9%	8%	13%	4%	5%	6%	5%	6%	10%	10%	16%
<i>Waar ik parkeer hoef je niet te betalen</i>	21%	20%	21%	23%	22%	22%	20%	13%	19%	20%	11%	20%	14%	24%	28%	24%
<i>Ik rij geen auto</i>	16%	13%	18%	32%	17%	13%	12%	9%	44%	20%	13%	12%	21%	11%	29%	13%
<i>Anders, namelijk ...</i>	3%	4%	3%	2%	4%	3%	3%	3%	0%	3%	5%	3%	2%	5%	2%	3%
Totaal	125%	128%	123%	123%	132%	128%	118%	119%	107%	118%	114%	119%	117%	134%	136%	135%
<i>N =</i>	1.405	680	714	162	423	369	296	135	27	128	80	333	143	318	124	165
<i>Aantal antwoorden</i>	1.763	873	876	200	558	471	350	161	29	151	91	395	168	427	169	222

	Totaal	Geslacht		Leeftijd					Opleiding								
	-	man	vrouw	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55+ jaar	onbekend	LBO	MAVO	MBO	HAVO	HBO	VWO	universiteit	
<i>Het aanvragen van een parkeervergunning (en het overzetten van de vergunning bij verhuizen) kan een tijdrovende kwestie zijn. In hoeverre zou je het aantrekkelijk vinden om je parkeervergunning via internet aan te kunnen vragen?</i>	<i>Zeer aantrekkelijk</i>	36%	40%	32%	28%	37%	39%	35%	38%	33%	23%	31%	31%	31%	44%	31%	51%
	<i>Aantrekkelijk</i>	28%	27%	29%	36%	27%	24%	30%	28%	33%	34%	25%	29%	31%	25%	31%	23%
	<i>Neutraal</i>	11%	10%	12%	10%	11%	13%	9%	10%	4%	14%	14%	13%	9%	13%	4%	
	<i>Onaantrekkelijk</i>	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	
	<i>Zeer onaantrekkelijk</i>	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	
	<i>Weet niet / geen mening</i>	24%	22%	27%	26%	25%	24%	24%	24%	30%	27%	28%	26%	26%	24%	22%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
<i>N =</i>	1.409	682	716	162	423	370	299	135	27	128	80	334	144	319	124	166	