

Last van de overheid 2

Tweede rapportage over de meldingen

H.D. Albeda

“Ik ontvang een bouwsubsidie (premie A regeling 1994) Eens in de zoveel tijd wordt mijn inkomen getoetst. Bij de eerste toets heb ik heel veel kopieën gestuurd van alle aktes etc. etc. Bij de 2e toets moest dat ook, de zelfde kopieën opgestuurd. Bij de laatste toets, afgelopen jaar heb ik het weer allemaal moeten opsturen.”

Ver 1.1

mei 2005

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	4
Definitie.....	4
Leeswijzer.....	4
1. Meldingen over regels en uitvoering	6
Meer aandacht voor uitvoering dan voor regels.....	6
2. Last van de overheid	10
Meermalen gegevens aanleveren en wachten op reactie	10
Ministeries en soorten meldingen	15
3. Logica van organisatie versus logica van burgers	17
Wij maakten een foutje? Dient u maar een bezwaarschrift in!.....	17
Deze diskette waar u recht op heeft, kunt u niet meenemen.....	17
Geef ook de bouwtekening van het plat te gooien huis	18
Wilt u ons vertellen waar u woont?	18
Het kan best praktischer.....	18
4. Betere samenwerking nodig.....	20
Verbetering op komst?	21
5. Klachten naar doelgroep.....	22
Ouderen: meer inleving.....	22
Gezin: praktisch en snel.....	23
Chronisch zieken en gehandicapten: geen overbodige belasting	23
Uitkeringsgerechtigden: zekerheid en respect.....	24
Georganiseerde vrijwilligers: praktisch en pro-actief	25
6. Gesuggereerde verbeteringen.....	26
7. Aan de klachten en tips wordt gewerkt	29
8. Niet de inspanning, maar resultaten!.....	33
Burgers sterker maken.....	33
Leren van fouten	33
Bijlage 1 Meldingen over niet-administratieve lasten	35
Bijlage 2 Omschrijving van de gekozen trefwoorden	36

Samenvatting

Het kabinet wil weten welke administratieve lasten bij burgers ergernis geven. Daarom is een meldpunt ingericht. Dit is de tweede rapportage over de binnengekomen meldingen.

Uitvoering is het probleem waar men over schrijft

De meldingen gaan vooral over de uitvoering. Onhandige of slechte uitvoering geven mensen reden te reageren. De organisaties waar de meldingen over gaan zijn gemeenten, de uitvoeringsorganisatie werknemersverzekeringen (UWV), de Belastingdienst, de Immigratie- en Naturalisatiedienst. Van deze is vooral de UWV veel vaker genoemd dan op grond van het aantal contacten met burgers te verwachten was. Kijken we naar de ministeries, dan is er een oververtegenwoordiging van meldingen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en (in mindere mate) van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Meermalen gegevens aanleveren, wachten en formulieren leveren ergernis

Meermalen gegevens leveren, wachten en het invullen van formulieren zijn de meest voorkomende meldingen. Vooral op het beleidsterrein SZW vinden we veel meldingen die in deze categorie vallen. De Belastingdienst en het beleidsterrein Financiën leveren minder meldingen op dan op basis van het aantal contacten met burgers verwacht mocht worden. Slechte bereikbaarheid, fouten in het systeem en van het kastje naar de muur gestuurd worden, zijn veel meer dan op andere beleidsterrein voorkomende meldingen bij Financiën.

Naar doelgroep zou men kunnen zeggen dat ouderen meer inleving vragen, gezinnen een praktische en snelle werkwijze, chronisch zieken geen overbodige belasting en uitkeringsgerechtigden zekerheid en respect. Georganiseerde vrijwilligers vragen vooral praktisch en pro-actief werken. Niet elke melder past echter in een vaste doelgroep.

Mensen willen een klantgerichte cultuur en praktische verbeteringen

Veel melders willen vooral dat ambtenaren zien hoe de dienstverlening overkomt, hoe onlogisch het is in hun ogen. Andere aanbevelingen die melders doen zijn vooral praktisch. Laat de geldigheidsduur van vergunningen beter aansluiten op wat echt nodig is. Kopieën die reeds opgestuurd zijn hoeven niet opnieuw opgestuurd te worden. Werk pro-actief, neem actie voordat de burger iets moet doen. Werk praktischer door een blik vanuit de burgers mee te nemen. Controleer simpeler en niet dubbel. In de eerste rapportage waren ook dergelijke suggesties te vinden.

De overheid is bezig om de dienstverlening en uitvoering te verbeteren. Veel initiatieven gaan uit van goede inzet van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Elektronische loketten maken het mogelijk klanten via een vragentrechter duidelijk, makkelijk en efficiënt naar de juiste behandelende instantie te leiden. Dat geeft tevens minder administratieve lasten. Men hoeft niet meer naar het gemeentehuis (minder wacht- en reistijd). Er kunnen automatisch (elektronische) formulieren gebruikt worden die makkelijker en vooral ook sneller verstuurd kunnen worden. Een overzicht van acties laat zien dat er veel gebeurt. Er zijn initiatieven op de gebieden waar melders de vorige keer over klaagden.

Er is veel in beweging en verwacht mag worden dat de overheid beter zal presteren. Om die beweging er in te houden adviseren wij als stichting Rekenschap om burgers sterker te maken door hen rechten te geven en te laten zien dat het nut heeft meldingen te doen en dat de lasten daadwerkelijk verminderen. Fouten kunnen voorkomen. Het is de kunst er lering uit te kunnen trekken.

Inleiding

Administratieve lasten voor burgers

Om in kaart te brengen welke lasten ergeren, waar de mensen last van hebben is de site www.lastvandeoverheid.nl ingericht voor het programma Administratieve Lastenreductie Burgers. Dit meldpunt heeft niet de pretentie om een beeld te krijgen van alle administratieve lasten van burgers. Het gaat er om waar de pijn zit, zodanig dat mensen de behoefte voelen om er over te klagen. Daarnaast is de site bedoeld om verbeteringsuggesties te verzamelen. Deze rapportage is gebaseerd op wat er aan meldingen op de site lastvandeoverheid.nl binnenkwam in de periode januari tot mei 2005. Een eerdere rapportage ging over de meldingen van oktober tot en met december 2004¹. Daarin leest u meer over de achtergrond van het meldpunt en de administratieve lasten. Deze is te downloaden op www.lastvandeoverheid.nl. Dit keer vertellen we ook iets over de initiatieven om de lasten te verminderen.

Wij (stichting Rekenschap) maakten deze inventarisatie op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Definitie

Onder administratieve lasten voor burgers verstaat het Plan van Aanpak Administratieve lasten voor burgers²: de hoeveelheid tijd die het burgers kost om informatie te verzamelen, te bewaren en aan de overheid te verstrekken.

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

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

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

Administratieve pijn

Omdat de pijn van burgers wat anders kan liggen of net buiten de definitie kan vallen, proberen we de term administratieve lasten breed op te pakken. Het zou anders bureaucratisch overkomen om burgers eerst op te roepen lasten weer te geven en dan te zeggen dat de burger zich niet aan de definitie houdt. Daarom geven we ook meldingen weer over lange wachttijden. Burgers interpreteren dat als een vorm van bureaucratie, als een administratieve last.

Leeswijzer

In deze publicatie gaan we eerst in hoofdstuk 1 op de soort meldingen en de terreinen die in de meldingen genoemd zijn. In hoofdstuk 2 beschrijven we het soort meldingen preciezer en geven

¹ H.D. Albeda “Last van de overheid, rapportage over de eerste meldingen” stichting Rekenschap Amsterdam 2005

² Onder burgers verstaat de minister in dit plan van aanpak: “Alle natuurlijke personen met een inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie (GBA), alsmede EU- of EER-onderdanen die in Nederland verblijven”.

we voorbeelden. Daarbij gebruiken we zoveel mogelijk de tekst zoals de melders deze leverden. In hoofdstuk 3 geven we iets weer van de confrontatie tussen de logica van de organisatie en die van het individu.

Omdat we merken dat er veel te winnen is met samenwerking tussen organisaties hebben we in hoofdstuk 4 geschreven over samenwerking en de winst die daarmee te maken valt.

In hoofdstuk 5 bekijken we de soort klachten naar doelgroep om te komen tot een kernwoord waarin de wens van de doelgroep verwoord is.

In het laatste deel gaan we in op de verbeteringen die mogelijk zijn en waar reeds aan gewerkt wordt. In hoofdstuk 6 geven we de suggesties weer die we ontvingen. In hoofdstuk 7 schetsen we hoe overheden op door melders aangegeven punten aan de slag zijn om de administratieve lasten te verminderen. Hoofdstuk 8 is een oproep van ons als stichting Rekenschap naar aanleiding van de meldingen.

Last en profijt van de overheid

Deze publicatie gaat in op meldingen over administratieve lasten. Deze willen niet zeggen dat de voorzieningen die de overheid wil bieden niet gewaardeerd worden. Integendeel. Het is echter niet de focus van deze publicatie.

1. Meldingen over regels en uitvoering

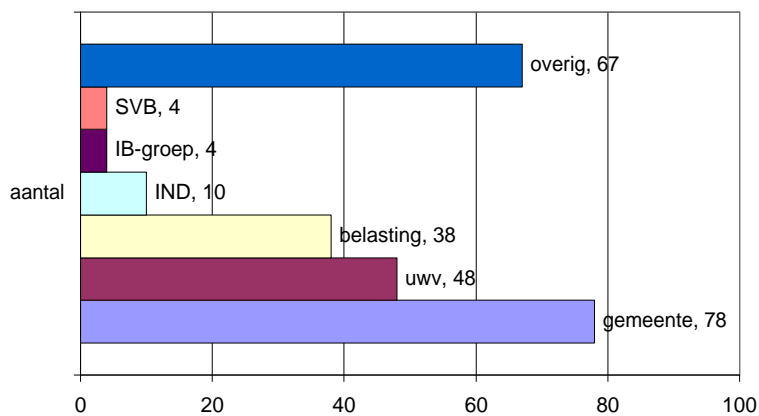
Er kwamen in de periode van januari tot mei meer meldingen binnen dan in de periode daarvoor, 436 meldingen, bijna 4 meldingen per dag. Dat heeft naar onze mening vooral te maken met de bekendheid van de website. De bekendheid van het meldpunt is groter geworden door artikelen in dagbladen en tijdschriften.

De teneur blijft dat mensen zich ergeren aan bureaucratie en dat de ergernis zwaarder weegt dan de tijd die het kost om formulieren in te vullen, aanvragen te doen of gegevens op te sturen.

Van de 436 meldingen vielen er 187 af. In bijlage 1 geven we een globale beschrijving. Deze meldingen lagen op het terrein van de administratieve lasten voor bedrijven of betroffen meer algemene zorgen over de democratie. Ook kwamen er tips binnen over de site zelf en beklagden mensen zich erover dat ze niets vernomen hadden over wat er met hun eerdere opmerkingen gebeurde. Om dat laatste te verhelpen zullen we in deze rapportage (hoofdstuk 7) ook voorbeelden geven van initiatieven die genomen zijn om nieuwe klachten te voorkomen.

Meer aandacht voor uitvoering dan voor regels

De regels zelf zijn niet zozeer de aanleiding te reageren. Het gaat meer om de uitvoering. Het meerdere malen aanleveren van gegevens die al bekend zouden moeten zijn, of ingewikkelde formulieren, of lange wachttijden: dat zijn de klachten die we te zien krijgen. De melders schrijven dus vooral over organisaties die te maken hebben met *uitvoering* van wetten. In onderstaande grafiek staan de organisaties weergegeven waar meldingen over komen. Niet altijd maakt de melder precies duidelijk over welke organisatie de melding gaat. Soms geeft hij aan “de overheid”, soms “een uitvoeringsorganisatie” voor ogen te hebben.



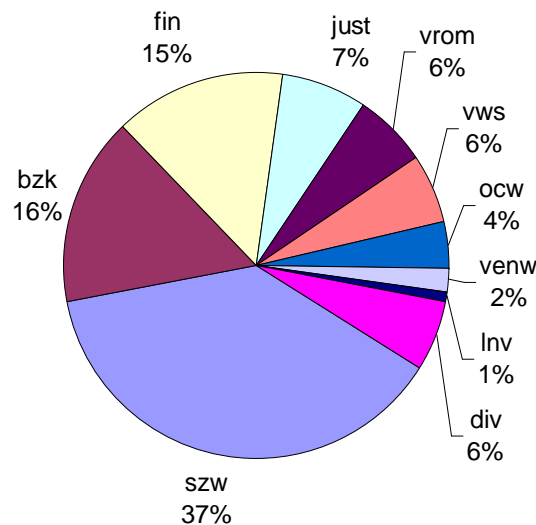
Figuur 1: Meldingen naar uitvoeringsorganisatie

Burgers hebben niet veel te maken met de administratieve lasten van de overheid. Het aantal keren dat een burger direct contact heeft met een overheidsorganisatie is niet groot. Mensen hebben te maken met de Wet inkomstenbelasting, de Wegenverkeerswet, de Woningwet, de Paspoortwet, de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens. Dat zijn in elk geval de wetten waardoor mensen het meest door in contact komen met de overheid: het belastingformulier, paspoort, rijbewijs, de bouwvergunning etcetera. Dat is anders voor specifieke groepen. Iemand met een uitkering op basis van de Werkloosheidswet of de Wet werk en bijstand heeft vaker contact met een overheidsinstantie. We gaan dit keer daarom apart in op een aantal specifieke groepen (in hoofdstuk 5).

In het onderzoek van Ecorys/NEI³ naar de regeldruk voor burgers komt naar voren dat de gemeente 42,5% van de contactmomenten van de overheid met burgers voor haar rekening neemt. Gemeenten nemen in dit onderzoek 31% van de meldingen voor hun rekening. Gemeenten zijn dus veel genoemd, maar minder vaak dan verwacht mocht worden op basis van het aantal contacten. Dat betreft overigens zeer verschillende contacten: de verstrekking van het paspoort, het afgeven van een bouwvergunning, inspraakprocedures en bijstandsuitkeringen. In deze meldingen is vooral de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen (UWV) oververtegenwoordigd. Er zijn meer meldingen (19%) dan verwacht mocht worden op basis van het aantal contacten (7,5%).

Beleidssterrein Sociale Zaken oververtegenwoordigd

De verdeling over de beleidssterreinen weerspiegelt opnieuw dat mensen veel meldingen geven rondom uitkeringen. Dat kan betekenen dat er veel te verbeteren is, ook dat er meer irritatie is, omdat men financieel afhankelijk is.



Figuur 2: Verdeling van meldingen naar beleidssterrein

Ter vergelijking hebben we de feitelijke regeldruk zoals die in het onderzoek van Ecorys-NEI in het aantal contactmomenten is gemeten hieronder weergegeven. Als er een hoger percentage staat bij meldingen dan daaronder roept een contact blijkbaar meer meldingen op. Het ene contact geeft meer reden iets te melden dan het andere.

	SZW	BZK	FIN	JUST	VROM	VWS	OCW	VenW	LNV	div
Meldingen	38%	16%	15%	7%	6%	6%	4%	2%	0%	6%
Contacten	15%	12%	19%	13%	16%	5%	12%	6%	2%	0%

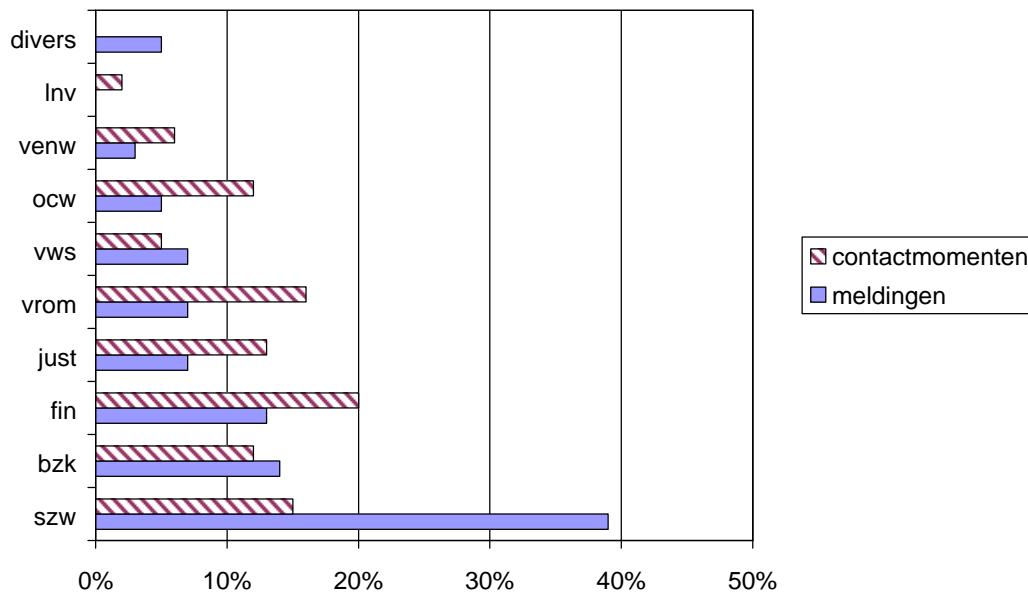
³ F van Zutphen e.a. "Regeldruk voor burgers" Ecorys-NEI Rotterdam 2005 p28
De regeldruk wordt inzichtelijk gemaakt door te kijken naar het aantal contactmomenten tussen burger en overheid.

We zien oververtegenwoordiging van meldingen over het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 38% van de meldingen gaat over het terrein SZW, terwijl op basis van het aantal contactmomenten 15%⁴ verwacht zou zijn. Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is licht oververtegenwoordigd.

We zien ook een lichte oververtegenwoordiging van het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze is echter verklaarbaar uit het feit dat er veel meldingen over gemeenten zijn en deze niet altijd onder een (rijks)regeling te vangen zijn. Deze meldingen die of spreken over het loket van een gemeente of contacten met gemeenteambtenaren zijn door ons onder BZK geordend. Het kan echter zijn dat deze gebaseerd zijn op regelingen van VROM, VWS of Verkeer en Waterstaat.

De ministeries van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, Justitie en Onderwijs Cultuur en Wetenschappen geven minder meldingen dan verwacht op grond van het aantal contactmomenten. Een strikte interpretatie van de definitie van administratieve lasten zou op het terrein van Justitie nog minder meldingen opleveren. Het betreft namelijk ook meldingen over de Vreemdelingenwet. Deze vallen echter voor het grootste deel formeel niet onder de door de overheid gehanteerde definitie van administratieve lasten voor burgers. Onder burgers verstaat de minister: "Alle natuurlijke personen met een inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie (GBA), alsmede EU- of EER-onderdanen die in Nederland verblijven".

Tellen we de klachten binnengekomen van deze en de vorige periode op dan zien we dat het terrein Sociale Zaken en Werkgelegenheid er uitspringt. Er zijn meer meldingen dan op grond van het aantal contactmomenten verwacht kon worden. Vergeleken met de door Ecorys/NEI berekende contactmomenten ziet de verdeling van de meldingen naar beleidsterrein er als volgt uit:



Figuur 3 Totaal meldingen sinds oktober versus contactmomenten

Een voorbehoud is wel nodig. Niets zegt ons dat de melders een afspiegeling van de bevolking zijn. Staat de website lastvandeoverheid.nl vooral vermeld in tijdschriften die uitkerings-

⁴ F van Zutphen e.a. "Regeldruk voor burgers" Ecorys-NEI Rotterdam 2005 p28

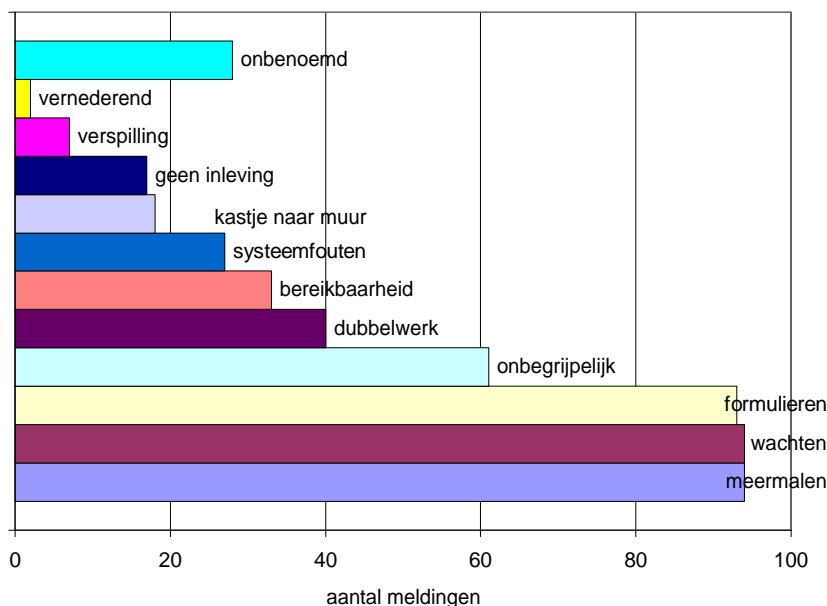
gerechtigden lezen, dan zijn uitkeringsgerechtigden snel oververtegenwoordigd in de meldingen. De melders over administratieve lasten zijn in elk geval qua leeftijd geen afspiegeling van de bevolking. Vier procent van de melders was 65 jaar of ouder, daarmee waren 65-plussers ondervertegenwoordigd (14% van de bevolking, 18% van de bevolking van 20 jaar en ouder). De meerderheid (63%) van de melders had een leeftijd tussen 40 en 65 jaar (34% van de bevolking, 45% van de bevolking van 20 jaar en ouder). Rekenen we jongeren tot 20 jaar niet mee, dan mochten we dus verwachten dat 45% van de melders in die leeftijdsgroep zou vallen. De leeftijdscategorie tussen 20 en 40 jaar was ongeveer goed vertegenwoordigd (32% van de melders tegen 27,4% van de bevolking). Jongeren hebben niet gereageerd. De jongste meldster was 19, één meldster was 20, de rest was ouder.

2. Last van de overheid

Algemeen krijgen we uit de meldingen de indruk dat vergeten is dat de regels bedacht zijn voor mensen. Ambtenaren volgen de regels. De professionalisering heeft grote voordelen in de zin van snelle verwerking, maar de mensen staan niet centraal. Het begrip administratieve lasten is een begrip uit die professionele wereld. De meldingen daartegenover zijn soms ongrijpbaar. Om toch greep te krijgen op de meldingen hebben we ze ingedeeld in categorieën, dezelfde als in de eerste rapportage:

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

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



Figuur 4: Aard van de meldingen

Meermalen gegevens aanleveren en wachten op reactie

Mensen hebben vooral irritaties over het meermalen aanleveren van gegevens en het wachten. Bij wachten moet wel aangetekend dat dat niet alleen wachten aan de telefoon of aan het loket is. Het gaat ook (en vooral) om wachten op een uitspraak. Deze melding valt formeel niet onder de

definitie van administratieve lasten, maar hebben we wel meegenomen. Duidelijk is dat de overheid hier winst kan behalen. Hieronder beschrijven we de aard van de meldingen die bij de diverse categorieën binnenkwamen.

Meermalen gegevens aanleveren (94)

Veel mensen vinden het onbegrijpelijk dat zij meermalen gegevens dienen te verstrekken waarover de overheid zelf beschikt of die zij al eerder gegeven hebben. Ook plaatsen zij vraagtekens bij de noodzaak om over die gegevens te beschikken.

Men meent dat uit een automatisme burgers om gegevens wordt gevraagd. Ergernis zou kunnen worden voorkomen wanneer eerst wordt nagegaan over welke gegevens de overheid al beschikt. Een melder betitelt het als "strafwerk".

"De aanvraag van de jachtakte is een soort strafwerk waarbij ik jaar in jaar uit mijn persoonlijke gegevens en de gegevens van mijn wapens moet invullen, terwijl de politieambtenaar dat maar 1 x in de zes jaar hoeft en de rest van de tijd alleen een zegeltje plakt. Omdat de wet voorschrijft dat de duur van jachtpacht niet korter en niet langer kan zijn dan 6 jaar, begrijp ik (afgezien van de leges) niet welk belang er gediend is bij het jaarlijks afgeven van een jachtakte. Het lijkt mij logischer, makkelijker en goedkoper in de uitvoering om aan te sluiten bij de duur van de jachtpachtovereenkomst. Hetzelfde geldt min of meer voor de aanvraag ex artikel 36 lid 2, die ik elk jaar voor mijn vader moet indienen. Waarom kan ik die niet gewoon 6 jaar geldig maken (ik heb in 2005 een nieuw pachtcontract dat loopt tot en met 2010)"

"Ik ontvang een bouwsubsidie (premie A regeling 1994) Eens in de zoveel tijd wordt mijn inkomen getoetst. Bij de eerste toets heb ik heel veel kopieën gestuurd van alle aktes etc. etc. Bij de 2e toets moest dat ook, de zelfde kopieën opgestuurd. Bij de laatste toets, afgelopen jaar heb ik het weer allemaal moeten opsturen."

Dit brengt extra werk, maar ook kosten met zich mee:

"Als parttime leerkracht (vaste invalster), uiteraard zonder vaste dienstbetrekking, krijg ik per "inval" een aanstelling. Elke 6 maanden word ik door het onderwijsbureau A. gesommeerd een nieuwe verklaring omtrent gedrag bij de Gemeente aan te vragen. Daarvoor moet je naar het gemeentehuis en kost het 29,50 euro! Deze overregulering werkt zeer anti-stimulerend op het mij ter beschikking stellen als invalster!!"

De meldingen komen over diverse organisaties: gemeenten, uitvoeringsorganisatie werknemersverzekeringen, zorgverzekeraars, belastingdienst.

Wachten (94)

Er zijn veel meldingen over wachten, in vrijwel alle gevallen betreft dit trage afhandeling. Een enkeling wacht te lang aan de telefoon of aan het loket, maar in de meeste gevallen wacht men op een uitspraak. Het eerste valt wel, het tweede valt in strikte zin niet onder de definitie van administratieve lasten. Soms loopt het wachten op de uitspraak en op het contact met de medewerker door elkaar:

"Op de dag zelf was ik keurig op tijd in het kantoor van het UWV te Breda. De desbetreffende meneer was uiteraard te laat (waarom keek ik hier niet eens meer van op?). Uiteindelijk kon de hoorzitting beginnen. Het was een gesprek waarin ik de mogelijkheid had om aan te tonen dat ik weldegelijk voldoende arbeid had verricht in de afgelopen jaren om een loongerelateerde WW te krijgen van 9 maanden. De meneer kon me eigenlijk alleen maar gelijk geven. Gek dat ik nu helemaal naar Breda moet komen om dit in slechts een kwartier tijd glashelder te krijgen. Uiteraard moest ik nog wel even wachten op de officiële uitspraak, maar die zou er binnen 2 weken zijn. Dit benadrukte de meneer nog eens, want ik zat al zoouou lang te wachten, dat het eigenlijk belachelijk was." (eind oktober kwam de uitspraak, maar daar zat een foutje in, weer wachten)

“De UWV reageert niet op verzonden brieven, heeft m.b.t. tot mijn verhuizingen dit jaar te laat mijn dossier doorgestuurd en werkbriefjes opgestuurd, zodat ik twee keer zonder inkomsten zat.”

“Mijn partner heeft in december 2003 bezwaar gemaakt. In januari 2004 kreeg ze een betalingsherinnering, terwijl bij een bezwaarprocedure uitstel van betaling wordt verleend voor het bestreden gedeelte (in ons geval het hele bedrag). Er was een telefoontje met de Dienst Belastingen van de gemeente A. nodig om in ieder geval dat uit de wereld te helpen. In juni 2004 kregen we een brief waarin de directeur meedeelde dat het bezwaarschrift helaas niet binnen de daarvoor geldende termijn van zes maanden zou zijn afgehandeld. Op 16 augustus werd meegedeeld dat het bezwaarschrift ontvankelijk was, omdat het binnen de wettelijke termijn was ontvangen.”

Vaak doet men een melding omdat het gaat om teruggave van geld of uitbetaling van een uitkering. Soms is het een gebrekkige samenwerking waardoor iemand zelf een financieel gat moet vullen. Heeft men geen reserves, dan is dat een groot probleem:

“Mijn zoon heeft in juli 2004 een WW uitkering aangevraagd bij het UWV. Niets verkeers mee zou je zeggen, maar inmiddels zijn we nu bijna in maart 2005 beland, en nog steeds heeft hij nog geen uitkering ontvangen.”

“Je moet elke keer weer kwietscheldingen aanvragen voor gemeentelijke belastingen, enz. Die moet je wel eerst voorschieten voor je geld terug krijgt of je kwietschelding toegewezen wordt.”

Formulieren invullen (93)

Over formulieren heeft men zeer verschillende meldingen. In veel gevallen verbaast men zich over het grote aantal gegevens dat men in moet vullen. Tot aan gegevens die de invuller moeilijk terug kan vinden, terwijl de organisatie die zelf heeft.

“Bij het aanvragen van kinderbijslag kreeg ik een formulier met daarop een vraag wat het inschrijvingsnummer van mijn ex-partner is. Ik zou het echt niet weten. Als het goed is, kunnen ze dit zelf in hun administratie terug vinden.”

Uit de in te vullen formulieren spreekt een gebrek aan vertrouwen, dat op de overheid terug kan slaan.

“Er moeten zoveel gegevens aangeleverd worden, men wantrouwt iedereen.”

Het lastigst te accepteren is het als de medewerker kan zien hoe het formulier ingevuld had moeten worden, maar de computer het niet accepteert.

“Bij het invullen van de tegemoetkoming Kinderopvang heb ik het gironummer buiten de vakjes ingevuld. Vervolgens kreeg ik een onbegrijpelijk formulier uit Apeldoorn, waarvan ik niet begreep waarom ik het kreeg (geen uitleg) of wat ik moest invullen. Kortom slechte informatie en onduidelijk formulier. Bovendien bleek dat de Belastingtelefoon het nummer gewoon kon uitlezen. Kreeg een onbegrijpelijke uitleg. Verwerking kon alleen met computer en niet handmatig, terwijl de medewerker van de belastingtelefoon wel het gironummer kon aflezen uit de scan in het systeem.”

Als mensen bij het invullen fouten maken, krijgen zij van de instelling de indruk dat dat door henzelf komt. In plaats van te zeggen: onze formulieren zijn blijkbaar niet duidelijk, legt de instantie de fout bij de klant, aldus deze melder.

“Ik doe mijn uiterste best, stuur overbodig tig keer kopieën op van zaken die ze moeten hebben gehad, solliciteer minimaal 1 keer per week, houd alles bij en dan dit! Ik ben tijdens het telefoontje van 24 december over die brief ook al beticht van het feit, "dan zal U de achterkant wel vergeten hebben te kopiëren". Ik heb nota bene HBO, en dan krijg je stevast de schuld van wat dan ook.”

Onbegrijpelijk (61)

Het gaat niet alleen om formulieren die onbegrijpelijk zijn. Minstens even interessant zijn de meldingen over de handelwijze van de overheid die men maar niet kan begrijpen. De melder acht de handelwijze zo merkwaardig dat hij het bij "lastvandeoverheid.nl" meldt:

"Eerst aanslag van 6000. Daarvan krijg ik 4300 terug. Voordat ik dit binnen heb volgt er een nieuwe voorlopige aanslag van.....u raadt het al. 6000 euro. Kan er dan niemand logisch nadenken daar?"

"Sedert 1 januari 2003 heeft VROM het bouwen van bijv. tuinhuisjes versoepeld. bijv. onder bepaalde voorwaarden is 70m³ toegestaan. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat hanteert een norm van 50m³. Hoe kan dat?"

Een enkele melder past niet in het vanuit de overheid logische systeem, maar valt tussen wal en schip:

"Mijn WAO is gestopt. Mijn aanvraag voor WW is afgewezen. Bijstand kan ik niet krijgen, omdat ik een kamer huur maar niet ingeschreven kan zijn op dit adres. Een daklozenuitkering krijg ik ook niet want ik leef niet echt op straat. Werken kan ik niet want ik ben ziek. Mijn inkomen is en blijft dus euro 0. Hoe moet ik overleven? Nota bene, Ik ben een van de vele thuislozen zonder inkomen. Wie doet hier iets aan?"

Mensen missen een actieve houding van de overheid om de mensen zelf op hun rechten te wijzen of deze ongevraagd in te vullen. Zij zijn verbaasd dat dit niet gebeurt:

"Heel veel formulieren ingevuld. Helaas was niet duidelijk aangegeven dat ik, als ik recht had op gemeentelijke bijdrage, ik dat zelf aan moest vragen. Kom er 2,5 maand later achter, hierdoor krijg ik geen gemeentebijdrage met terugwerkende kracht."

Dubbel werk (40)

Meldingen over dubbel werk geven aan dat organisaties onvoldoende samenwerken. Of melders begrijpen niet dat de ene organisatie (van de overheid) uitbetaalt en de andere (als overheidsorganisatie betiteld) het geld weer incasseert.

"Voorlopige teruggave moet worden aangepast vanwege hogere WOZ-beschikking. Voorlopige teruggave wordt jaarlijks gecontinueerd en moet nu worden aangepast. Enige onderlinge afstemming zou misschien mogelijk zijn? Of afschaffing OZB zoals toegezegd?"

"Ik heb er last van dat de SVB kinderbijslag uitbetaalt (met alle formulieren van dien), dat de IBG schoolgeld vraagt en tegelijkertijd tegemoetkoming in de schoolkosten verstrekt (ook met de nodige formulieren), terwijl ik bij de belastingdienst op zeer gemakkelijke manier de kosten kan aftrekken/ opgeven."

Mensen worden soms tot handelingen verplicht. Het kost hen tijd, het is moeilijk en de ambtenarij doet het nog eens over. Dat blijkt uit onderstaande melding:

"Belastingdienst - middeling Inkomens over drie achtereenvolgende belastingjaren kunnen worden gemiddeld. Hiertoe moet men niet alleen een verzoek indienen, maar zelf ook een berekening overleggen. Hiervoor heeft men eerst de tarieven inkomstenbelasting van deze drie jaren nodig, die nergens op de website van de Belastingdienst zijn te vinden. Daarna moet een ingewikkelde berekening worden gemaakt, die voor vermoedelijk velen niet is te doen. Dit zijn overbodige exercities. De belastingdienst beschikt over alle nodige gegevens. De berekening neemt de dienst bovendien niet voor zoete koek aan; men controleert deze toch. Bovendien heeft de dienst voor eigen gebruik een rekenprogrammaatje. Beter zou het zijn dit op de website te plaatsen, zodat de belastingplichtige er ook gebruik van kan maken. Nog beter zou het zijn dat hij kan volstaan met het simpele verzoek de inkomens over drie jaren te middelen. En nog veel beter zou het zijn dat de belastingdienst de belastingplichtige spontaan op deze mogelijkheid wijst. De Belastingdienst wekt op zijn minst de schijn het gebruik van de middeling te ontmoedigen."

De klant krijgt soms de schuld als organisaties elkaar gegevens moeten leveren en daar treedt een fout op:

“Het CWI levert mijn gegevens aan het UWV, waarin staat dat ik me niet op tijd heb laten (her) inschrijven. Gegevens die vervolgens niet blijken te kloppen. Daarop krijg IK een brief van het UWV waarin vermeld staat dat het door het CWI aangeleverde gegevens niet kloppen en dat daardoor IK mij niet aan de regels van de WW heb gehouden. Dat heeft invloed op mijn uitkering. Die werd maar even stopgezet. Ik naar het CWI toe. Daar hebben ze niks opgestuurd naar het UWV en mijn inschrijving is keurig op tijd gedaan. Maar, zegt de CWI medewerker, het UWV heeft aansluiting op het fusienet, daarin kunnen ze onderaan mijn gegevens zien dat ik wel netjes ingeschreven sta.”

We gaan in hoofdstuk 4 dieper op gebrekkige samenwerking in.

Slecht bereikbaar (33)

De belastingtelefoon, de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen, de gemeente: het ergert als organisaties niet bereikbaar zijn.

“Probeer eens iemand van de belastingdienst aan de telefoon te krijgen. Het lukt gewoon niet, eerst via een bandje 3 keuzes doorgeven, en vervolgens de vriendelijke mededeling dat alle medewerkers in gesprek zijn. En prompt wordt de verbinding verbroken. Maar goed dat een dergelijke organisatie geen concurrentie heeft. Dit kan je je toch niet veroorloven?”

Terugbellen is er niet bij, is een vaker gehoorde klacht:

“Klantenservice kan/wil geen antwoord geven kan niet doorverbinden/terugbellen. Ik word ook niet teruggebeld door behandelaar. Telefoonkosten zijn inmiddels groot. Ergenis dito.”

Een bijzondere melding kwam van iemand die in het buitenland woont:

“Ik ben woonachtig in het buitenland en probeer de belastingdienst Buitenland per telefoon te bereiken. Het enige telefoon nummer dat hiervoor beschikbaar is, is: 0800-0543 En wat denkt u? Dit telefoonnummer is niet vanuit het buitenland te bellen!”

Systeemfouten (27)

Een aparte categorie meldingen is die over fouten in het systeem. Iemand die verkeerd geregistreerd is moet moeite doen om het weer in orde te krijgen. Dat kost tijd, moeite en geeft ergernis. Een melder meent dat het lijkt alsof de burger geen fouten mag maken zonder deze heel snel recht te zetten, terwijl de overheid rustig de tijd kan nemen:

“Alles wordt zeer traag afgehandeld. Als van mij iets wordt verwacht, wordt meteen bedreigd met sancties, maar het UWV neemt alle tijd. Vandaag kreeg ik een zembrief dat ik al bijna een jaar niet had gewerkt en of ik wel op de goede weg was. Ik ben nota bene vanwege een operatie maar 6 weken ziek geweest en werk inmiddels al 7 maanden hetzelfde aantal uren als voor het ongeluk, waarbij ik een verbrijzelde knie heb opgelopen. Razend word ik hiervan.”

Het duurt niet alleen lang, het is ook lastig om fouten recht te zetten, getuige deze meldingen:

“Door een fout is mijn buurman als medebewoner op mijn adres beland met als resultaat veel gedoe met belastingen en huursubsidie. Eén kleine tikfout van een ambtenaar heeft mij op dit moment al 3 ochtenden gemeentehuis gekost en voor ruim 10 euro aan telefoonkosten met de diverse instanties. De gemeente maakt een fout, en ik moet hemel en aarde bewegen om dit alles weer recht te zetten. Veelal word ik hierbij ook nog tegengewerkt door de bestaande regelgeving.”

Soms gaat het om een verkeerde registratie. In onderstaand geval heeft de aanvrager iets gedaan waar de systeembouwer niet aan dacht:

Ik wilde een brochure aanvragen over curatele en die laten bezorgen bij een ander (omdat hij geen internet heeft) Hij heeft dus ook geen emailadres dus ik heb het mijne maar opgegeven want het was verplicht!!! Waarom is dat verplicht?? Als je niets invult kom je niet verder: dit is niet

handig want daarna kon ik NIET meer bij mezelf iets laten bezorgen omdat het programma dan denkt -door hetzelfde emailadres- dat mijn NAW gegevens de zijne zijn!! Er bestaan nog steeds mensen die geen email (willen) hebben hoor! Bovendien kunnen die emailadressen makkelijk wijzigen dus het lijkt me beter te registreren via Naam Adres Woonplaats

Geen inleving (17)

Volgens de gehanteerde definitie valt deze categorie meldingen niet onder de administratieve lasten. Toch is het een regelmatig terugkerende melding.

Soms beklagen burgers zich erover dat in de wet of regelgeving te weinig rekening wordt gehouden met bijzondere omstandigheden. Dat kan zijn dat mensen steeds opnieuw moeten aangeven dat hun kind autistisch is. Een bijzondere aandacht vergt de wet op de identificatieplicht. Mensen vinden het onbegrijpelijk dat deze ook van toepassing is op ouderen die nauwelijks mobiel zijn.

“In het verpleegtehuis kreeg ik van mijn moeder, 94 jaar oud lichamelijk wrak, een brief geschreven door het verpleegtehuis, waarin stond dat de familie moest zorgen voor een geldig legitimatiebewijs. Zorgen voor een ambtenaar en fotograaf aan huis was klaarblijkelijk te veel gevraagd! Elk soort vervoer is voor mijn moeder een kwelling! Zij is dus niet in staat een legitimatiebewijs aan te vragen. Waarom mensen in een verpleegtehuis lastig vallen met deze onzin, daar zij bijna allemaal over een oud legitimatiebewijs beschikken!?”

Even nadenken kan ook ingewikkelde controles voorkomen:

“Overigens doet zich de vraag voor of de gemeente deze controle vanaf een zekere leeftijd niet beter kan afschaffen. De kans dat iemand van bijv. 85 zwart bij klust is minimaal.”

Ook is men van mening dat te weinig rekening wordt gehouden met werktijden en calamiteiten. Het is allemaal klantvriendelijk.

“In het centrum is een parkeervergunningstelsel. E.e.a. zou eenvoudig kunnen worden geregeld met automatische incasso, waarna vergunning en pasje voor de garage verzonden zouden kunnen worden. De praktijk in de gemeente Leiden is anders. Daar krijg je elke drie maanden een acceptgiro. Als je niet op tijd betaalt wordt de vergunning ingetrokken en kom je op de wachtlijst. Voor het pasje van de garage moet je ook weer elke drie maanden met vergunning in de hand (en risico van bekeuring van 47 euro) naar het hokje van de parkeergarage om contant te betalen. (ook dat zou simpeler kunnen via automatische incasso). Als de auto voor een grote reparatie naar de garage moet (dat gebeurt helaas wel eens en meestal onverwacht) wordt er een nog klantvriendelijker systeem opgelegd. Je moet terug naar de garage om daaruit je vergunning op te halen, om deze tijdens kantooruren (ik werk tijdens kantooruren en op een uur reizen van Leiden.) in te leveren, waarna je een tijdelijke vervangautovergunning kan krijgen. Als je die komt verlengen (weer tijdens kantooruren waarop je ver weg op je werk hoort te zitten) omdat de reparatie langer duurt, word je nogmaals en nog meer behandeld als voorwaardelijk gestrafte crimineel (terwijl je slechts pechvogel bent).”

En wat als iemand van 86 tot haar verrassing plots ondernemer is geworden?

“Mijn moeder van 86 met alleen AOW en pensioen heeft al 4 jaar een klein aandeel in een scheeps CV. Ze wordt nu tot ondernemer verklaard en ik kan geen elektronische aangifte meer voor haar doen, maar moet ca 270 pagina's met de hand in gaan vullen. Bel zelf maar even naar de belastingdienst met deze vraag!”

Ministeries en soorten meldingen

We hebben gekeken naar de aard van de meldingen en het soort fouten. Worden op bepaalde terreinen meer meldingen gemaakt over meermalen gegevens opleveren of over wachten? Daarom hebben we de verdeling over het geheel vergeleken met die over de terreinen waarover de meeste meldingen kwamen: Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Binnenlandse Zaken en

Koninkrijksrelaties en Financiën. Daarbij hebben we deze afgezet tegen het algemene beeld. We hebben ons tot deze terreinen beperkt. Het aantal meldingen op de andere terreinen was geringer, waardoor er sneller vertekening optreedt. Bovendien tekenen deze drie terreinen voor 66% van de meldingen.

Hieruit blijkt dat bij het terrein van Binnenlandse Zaken (vooral gemeentelijke taken en gemeenschappelijke basisadministratie) meer dan bij de rest meldingen komen over formulieren, fouten die in het systeem blijven zitten en onbegrijpelijke werkwijze. Daarentegen zijn er minder meldingen over gebrek aan inleving en van het kastje naar de muur gestuurd worden. Een verklaring kan zijn dat gemeenten meer dan andere overheidsorganisaties inleving tonen.

Bij Financiën (vooral inkomstenbelasting) zien we meer dan bij de rest meldingen komen over slechte bereikbaarheid, systeemfouten en van het kastje naar de muur gestuurd worden. Meermalen gegevens aanleveren, wachten, formulieren en onbegrijpelijke werkwijze treffen we hier juist minder vaak dan verwacht.

Bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid (vooral sociale zekerheidsmeldingen) zien we het meermalen gegevens aanleveren, wachten en ergernissen over formulieren naar voren komen. Fouten die in het systeem blijven zitten spelen hier *relatief* minder. Van het kastje naar de muur gestuurd worden en onbegrijpelijke werkwijze speelt hier ook *relatief* minder. Over het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid komen meer meldingen dan op grond van het aantal contacten dat het publiek heeft op deze terreinen verwacht mocht worden, ruim twee keer zoveel. Nemen we deze vertekening mee, dan scoort SZW op systeemfouten net zo als de rest van de terreinen, maar op het meermalen gegevens aanleveren, wachten en ergernissen rond formulieren beduidend hoger. Voor Financiën en Binnenlandse Zaken geldt deze vertekening niet.

In onderstaande tabel geven we het in kleur weer:

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

	++	+	-	--
	(Veel) meer meldingen dan verwacht		< ----- >	minder meldingen dan verwacht
	SZW	BZK	FIN	
- Meermalen	++		--	
- Wachten	++		-	
- Formulieren	++	+	-	
- Onbegrijpelijk		+	-	
- Dubbel werk	+			
- Slechte bereikbaarheid	+		++	
- Systeemfouten		+	++	
- Van het kastje naar de muur		--	++	
- Gebrek aan inleving	+	--	-	

Figuur 5 Verdeling van meldingen vergeleken

Het is opvallend dat het beeld van het terrein Financiën zo afwijkt van de rest. Een verklaring kan zijn dat de Belastingdienst verder is met automatisering dan andere organisaties. Dat is dan tevens een waarschuwing voor gebieden waar men verbetering zoekt door verdergaande automatisering. Fouten in het geautomatiseerd systeem, bereikbaarheid bij ondersteunende telefonische en schriftelijke contacten en het aanspreekbaar zijn van medewerkers kunnen er onder lijden. Wie verdergaand automatiseert, moet op deze punten extra alert zijn.

3. Logica van organisatie versus logica van burgers

Sommige meldingen schetsen vreemde taferelen. Eerder schreven we al dat de belastingdienst Buitenland niet vanuit het buitenland te bereiken is. We vonden meer eigenaardigheden. Hierbij moeten we wel aangeven dat het gaat om individuele meldingen. Tegenover deze soms hilarische meldingen, staan misschien wel heel veel gevallen waarbij de burger zich goed behandeld en begrepen voelt. 90% van de burgers geeft immers aan zich niet te ergeren aan administratieve lasten⁵.

Voor ambtenaren die vooral in de logica van hun eigen organisatie denken is het toch goed eens van de klachten kennis te nemen en de verwondering van de buitenstaander opnieuw te lezen. Wordt de melder wel serieus genomen? Leeft men zich nog in in de wereld van de buitenstaander, of is de wereld van formulieren en administratieve systemen een eigen leven gaan leiden?

Wij maakten een foutje? Dient u maar een bezwaarschrift in!

Neem de melding over een gemeente die de klager opzadelt met veel werk. Een fout van de gemeente wordt bijna niet voor mogelijk gehouden. Uiteindelijk krijgt hij weinig waardering voor zijn foutmelding:

“Ik wijs de gemeente op een kennelijke overduidelijke fout. Gemeente zegt mij dat ik hiervoor echter een officieel bezwaarschrift moet indienen, hetgeen ik vervolgens doe. Nadat de termijn vestreken is, waarbinnen bezwaarschrift zou moeten zijn afgehandeld - hetgeen niet is gebeurd - bel ik op om te informeren naar de stand van zaken. Krijg te horen dat bezwaarschrift niet nodig was geweest omdat ze zelf de fout zelf al hadden opgemerkt, maar krijg het verwijt dat het oplossen van het probleem door het indienen van mijn bezwaarschrift nu langer duurt”

Ook in onderstaande melding is een fout van de organisatie zelf bijna niet voor te stellen:

“De aan mijn vrouw opgelegde aanslag was aan de verkeerde gericht en bovendien te laag omdat een 2-persoonshuishouden meer moet betalen. Ik meld de verkeerde aanslag. Het meisje dat ik aan de telefoon krijg zegt dat ik maar gewoon moet betalen omdat de aanslag gebaseerd is op de gegevens uit de GBA (dus juist!). Ik vraag naar de manager. Die zegt hetzelfde. Voorts zegt hij dat als ik vind dat de gegevens van de GBA onjuist zijn ik dat zelf maar met de gemeente moet opnemen. Ik ga naar de gemeente. Volgens de GBA blij ik weldegelijk op het aangegeven adres samen met mijn echtgenote te wonen. Ik krijg gratis een uittreksel mee. Dit alles kostte mij 1,5 uur. Ik schrijf een klacht aan de dijkgraaf, verzoek om een verbeterde aanslag en vraag ook een vergoeding voor de 1,5 werk. Na enige tijd krijgt mijn vrouw het bericht dat de klacht in behandeling is. Ik protesteer omdat men wederom mijn bestaan ontkent. Ik schrijf weer een klacht. Dan krijg ik antwoord dat de klacht in behandeling is genomen. Vervolgens krijg ik een bericht dat er in de GBA een C achter mijn naam staat en dat betekent correspondentieadres. Maar het HHS erkent dat de eerdere aanslag fout is en dat mij een verbeterde aanslag zal worden toegezonden. De door mij gemaakte kosten worden niet vergoed. En men excuseert zich voor de slechte telefonische bereikbaarheid. Daarover had ik niet geklaagd. Verder geen enkel excuus voor de "het HHS heeft altijd gelijk" houding waarmee een eerlijke burger het bos wordt ingestuurd.”

Deze diskette waar u recht op heeft, kunt u niet meenemen

Op televisie is deze tijd een reclame te zien over een paarse krokodil. Een moeder geeft aan dat haar dochter een paarse krokodil in het zwembad heeft laten liggen. “Kijk, daar staat die”, maar

⁵ F van Zutphen e.a. “Regeldruk voor burgers” Ecorys-NEI Rotterdam 2005.

de man achter het loket is onverstoorbaar en verwijst de moeder naar in te vullen formulieren en te bezoeken loketten. Eenzelfde gebeurtenis troffen we onder de meldingen aan:

“Ik doe altijd de belastingaangifte voor mijn moeder (83) en heb daarvoor een diskette nodig. Ik vervoegde mij ruim op tijd bij het belastingkantoor in Zoetermeer, alwaar een flinke stapel diskettes goed zichtbaar onder handbereik van de ambtenaar lag. Wat was er simpeler geweest dan mij meteen een diskette mee te geven? Maar nee, dat kon niet. Ik moest mijn NAW-gegevens opgeven en dan zou de diskette opgestuurd worden. Toen deze na 6 dagen nog niet aangekomen was, ben ik, na enige woedende telefoontjes, uiteindelijk naar de Belastingdienst in Den Haag gestuurd alwaar mij uiteindelijk na veel gezeur een diskette ter hand gesteld werd. Alles bij elkaar heb ik er drie uur vrij voor moeten nemen om in het bezit van de diskette te komen. Kent u dat reclamefilmje met die achtergelaten 'paarse krokodil' waarvoor een mevrouw een stapel formulieren moet invullen en dan 'morgen terugkomen', terwijl de paarse krokodil gewoon in het hokje van de pennenlikker tegen de muur geleund staat? Dat heeft men vast en zeker afgekeken van de Belastingdienst. 'Leuker kunnen we het niet maken' en gemakkelijker dus blijktbaar ook niet..”

Geef ook de bouwtekening van het plat te gooien huis

Mensen stellen soms vragen bij de juistheid van de wet- en regelgeving. In hun ogen hebben zij last van de overheid door onlogische regels. Zij moeten werk verrichten of een vergunning aanvragen, zonder dat hen duidelijk is waarom dat moet.

“Ik heb een nieuwe ID kaart aangeschaft. Daarmee kan ik reizen binnen Europa, IJsland en zelfs naar Turkije. Nu ga met vakantie naar Curaçao (Koninkrijk der Nederlanden). Nu blijkt dat ik alsnog een paspoort aan moet schaffen!!! Wie kan me uitleggen waarom ik deze extra kosten moet maken, terwijl ik voor mijn gevoel het Koninkrijk niet uit ben geweest ???”

“Wij zijn een jong gezin, 33 en 35 jaar oud met 2 jonge kinderen. Wij gaan een nieuw huis bouwen. Het is te begrijpen dat er dan ook bouwtekeningen op tafel moeten komen. Maar dat er dan ook bouwtekeningen moeten worden aangeleverd van het huidige huis dat eerdaags plat gegooid wordt, is niet te begrijpen. Wat heeft het voor zin om te weten waar een wc of trapgat heeft gezeten ??? Totaal nutteloos en voor ons alleen maar kosten opjagend daar onze architect alles uit kan gaan staan meten. Dan moesten er ook nog bouwtekeningen van de burelen (!) komen en dan niet alleen een lijnenspel maar zeker ook met weergaven van de diktes van de kozijnen. (onze mond viel open). Er waren immers foto's bij de gemeente van de huizen van de burelen.”

Wilt u ons vertellen waar u woont?

Natuurlijk hebben wij uw gegevens in ons bestand, maar wilt u ze toch maar even geven?

“Bij het maken van een afspraak voor verlenging van mijn paspoort moest ik mijn adresgegevens doorgeven zodat de gemeente een bevestigingsbriefje kan sturen. Het lijkt mij dat zij die gegevens toch moeten hebben. Daarna heb ik mijn afspraak nog twee maal verzet en ik heb beide keren weer mijn adresgegevens moeten verstrekken.”

Het kan best praktischer

De meldingen geven aan hoe de blik van burgers de uitvoerder kan helpen. De uitvoering kan met praktische tips van de gebruikers minder administratieve lasten geven en minder ergernis wekken.

Een flitspaal maakt fouten, elke betrokkene moet daar zelf bezwaar tegen maken

Mensen lezen kranten. Soms worden ze zich daardoor bewust dat hen onrecht is aangedaan. Maar om dat te corrigeren valt lang niet altijd mee. Logisch denken en handelen zou op zijn

plaats geweest zijn. Mensen verwachten van de overheid pro-actief optreden: optreden voordat iemand reageert.

“Onlangs is er een gerechtelijke uitspraak geweest van de rechtbank Den Haag waaruit blijkt dat bekeuringen wegens te hard rijden bij een bepaalde flitspaal in Zoetermeer gedurende een bepaalde periode in 2003 niet juist waren; betrokkene kreeg zijn geld terug. Ik heb op datzelfde punt in dezelfde periode ook twee bekeuringen gehad (en betaald). Naar aanleiding van een krantenbericht heb ik op 16 december 2004 een brief gezonden naar de Officier van Justitie in Den Haag met het verzoek om teruggave van mijn geld. TOT OP HEDEN HEB IK GEEN ENKELE REACTIE ONTVANGEN, ook geen ontvangstreactie. Klacht 1: Elke overheidsdienst moet binnen enkele weken (stel 2 weken) een reactie geven: of het antwoord of een ontvangstbevestiging met daarin de geschatte afhandelingsduur. Klacht 2: Als ik het goed begrepen heb, dan moet iedereen die in bovengenoemd geval - achteraf gezien - ten onrechte bekeurd is zelf een brief sturen en zijn geld terug vragen. Ik vind dat in een dergelijk geval Justitie al deze gevallen uit zichzelf moet aanschrijven met excuses en uitleg en uit zichzelf het geld terug moet betalen. Het is toch te gek dat de burger daarvoor zelf actie moet ondernemen, met als gevolg dat veel mensen (die het desbetreffende krantenbericht niet hebben gelezen) de zaak niet aanklaarten en dus niets terugkrijgen.”

Misschien kan ik beter mijn rijbewijs laten stelen

De overheid vraagt veel van mensen, soms vraagt de overheid het geduld om niet een valse melding te doen:

“Ik heb een jaar in Amerika gewoond. Daar moest ik mijn Nederlandse rijbewijs inleveren om een Amerikaanse te verkrijgen. Terug in Nederland gold hetzelfde. Alleen moest ik van de RDW ook nog een medische verklaring afgeven dat ik geschikt ben om auto te rijden. Ik begrijp niet wat er in een jaar gebeurd zou kunnen zijn waarom ik opeens ongeschikt zou zijn om auto te rijden. In de GBA staat toch precies vermeld wanneer ik mijn rijbewijs heb gehaald en wanneer ik het heb verlengd? Het heeft me ongeveer twee maanden gekost om weer een rijbewijs te verkrijgen. Ik geloof in regels en ik doe graag de dingen zoals ze geacht worden te worden gedaan. Maar in dit geval dacht ik wel dat het toch een stuk makkelijker was geweest als ik gewoon aangifte had gedaan van vermissing van mijn Nederlandse rijbewijs. Overigens alle hulde voor de gemeente Heeze/Leende bij het bieden van hulp door dit administratieve oerwoud.”

4. Betere samenwerking nodig

Melders hebben soms met meerdere organisaties te maken. Functioneert de ene niet goed, dan kan de andere niet aan de slag.

In deze rapportage geven we extra aandacht aan gebrekkige samenwerking tussen overheidsinstanties. De meest voorkomende meldingen (over wachten en meermalen gegevens aanleveren) kunnen verband houden met gebrekkige samenwerking. Juist dit soort kwesties leidt tot irritatie omdat mensen zich machteloos voelen en niet weten wie zij waarop kunnen aanspreken. We geven de voorbeelden ook omdat we weten dat er ook bij de overheid extra aandacht is voor het verbeteren van de samenwerking.

Wachten, tussen de wal en het schip en andere ergernis

Gebrek aan samenwerking is zeer lastig. Niet alleen voor klanten, ook voor ambtenaren. Medewerkers merken tot hun ergernis dat de klant vragen moet beantwoorden die andere hulpverleners al stelden. Verwijten van gebrekkige samenwerking treffen het UWV, de sociale verzekeringsbank (SVB), de gemeentelijke Sociale Dienst, Centra voor Werk en Inkomen (CWI's), de Belastingdienst en gemeenten onderling.

"In augustus 2004 heb ik de vraag bij het SVB neergelegd om mijn vrijstelling wegens gemoedsbezwaren in te trekken. Dit is nog steeds niet gebeurd. Volgens de SVB komt dit omdat de UVW nog steeds geen handtekening heeft gezet."

Of in de samenwerking valt de burger tussen de terreinen van twee organisaties. In dit geval gaat het om een overgangssituatie:

"Ik heb een vervolgindicatie nodig voor zorg voor mijn zoon met een psychische problematiek. Het CIZ kan deze indicatie niet meer stellen, bureau jeugdzorg is hier nog niet op toegerust. Zij zijn wel verplicht dit per 1 januari te doen! De indicatie kan nu misschien niet tijdig gesteld worden, dit betekent dan ook geen zorg voor mijn zoon!"

Het is echter lang niet altijd een overgangssituatie. Neem de hulpverlener die een pensionplaats regelde, maar deze niet kan betrekken omdat er nog geen geld geregeld was:

"Het is ondoenlijk om met patiënten een uitkering aan te vragen. Er moeten zoveel gegevens aangeleverd worden, men wantrouwt iedereen, waardoor het 8 maanden heeft geduurd voordat een patiënt geld kreeg. Inmiddels had ik een pensionplaats geregeld, maar er was geen geld. Dit kost mij als hulpverlener ongelooflijk veel tijd."

De werkgever en de UWV zouden ook meer kunnen samenwerken ten bate van de burger:

"Door toedoen van het UWV ben ik bijna mijn werkcontract kwijtgeraakt. UWV kort gewerkte uren direct op de uitkering, terwijl de werkgever een maand later uitbetaalt. De situatie was dat ik een maand lang geen geld heb gehad om van te eten en om naar mijn werk te gaan. Ik kon geen treinkaartjes meer kopen en de oppas niet betalen. Ik heb werk moeten afzeggen. Lijkt me een kromme manier om mensen te motiveren om deel te nemen aan het arbeidsproces..... Ik sta nu veel te vaak de afweging te maken of ik naar mijn werk moet, of dat ik het kleine budget waar ik en mijn gezin van moeten rondkomen moet besteden aan voedsel."

Het kan ook een gebrekkige gegevensuitwisseling zijn tussen gemeenten:

"Na verhuizing naar de gemeente Zutphen bleek ons dat wat onze vorige gemeente zo keurig in hun systeem had vermeld bij de gemeente Zutphen niet tevoorschijn kon worden getoverd. Gevolg een zeer verwijtende ambtenaar naar mijn vrouw toe die er van werd beticht niet de waarheid te vertellen. Zelfs de ons in stelling gebrachte ambtenaar van onze vorige gemeente kon de ambtenaar in Zutphen niet op andere gedachten brengen. Allerlei onzinnige formulieren moesten vervolgens worden ingevuld, handtekeningen van ouders en een minderjarige zoon die

allerlei onzin vragen over zijn moeder goed moest beantwoorden. Resultaat: na veel gedoe een nieuwe identiteitskaart voor de jongste zoon."

Of een fout in de ene organisatie werkt door in de andere organisatie en de terugbetaling gebeurt door een derde.

"Fouten binnen het CWI en UWV door gebrek aan interne communicatie. Lijkt wel alsof er met twee linker handjes wordt gewerkt, maar als werklustige WW'er ben je er wel flink de dupe van. Pas op eigen initiatief en met goedkeuring van het UWV een proefplaatsing aangegaan met een potentiële werkgever. De werkgever hoeft voor een periode van maximaal drie maanden geen loon te betalen, de weer behoudt immers zijn uitkering. Althans zo werd het beeld geschetst maar nu moet ik als Weer rond de Euro 100 extra belasting afdragen. De reactie van het UWV, "dat kunt u aan het eind van het belastingjaar terugvragen".

Gebrekkige samenwerking vergroot fouten uit. De gevolgen zijn groter en de mensen hebben minder vat op hun probleem. Wij bevelen dan ook aan de samenwerking tussen diverse instanties extra aandacht te geven.

Inleving in het individu en samenwerking tussen grote organisaties

Een eenduidige oplossing is er overigens niet. Het besef is er dat ambtenaren niet alleen in hun eigen organisatie/afdeling moeten weten welke contacten er zijn met een bepaalde klant, maar ook bij andere organisaties. Het begint met onderlinge samenwerking, vervolgens ziet men dat het nuttig is het resultaat voor de klant te bezien vanuit de dienstverlening van een keten van organisaties.

Maar een goede samenwerking vraagt investeringen. Organisatie A investeert niet graag opdat organisatie B beter functioneert, maar om er zelf direct profijt van te hebben. Samenwerking vraagt ook eenduidige administraties. Maar wat bij de belastingdienst de definitie van loon is, hoeft dat niet ook bij het ministerie van Sociale Zaken te zijn. De vraag van burgers is dat organisaties zich inleven in de specifieke problemen van de klant en tegelijk definities te gebruiken die centraal en eenduidig zijn vastgesteld.

Verbetering op komst?

Een interessant initiatief is dat van de Sociale Verzekeringsbank, Belastingdienst, College voor Zorgverzekeringen, Informatiebeheergroep, Centra voor Werk en Inkomen en de Uitvoeringsorganisatie Werknemersverzekeringen. Deze uitvoeringsorganisaties hebben toegezegd samen te gaan werken aan betere onderlinge afstemming:

*"Onze dienstverlening kan beter en moet beter. Tegelijk staan ingrijpende bezuinigingen op stapel. We moeten meer doen met minder middelen. Die dubbele doelstelling realiseren we niet als we ieder voor zich te werk gaan. En het lukt evenmin als we niet echt grootschalig gebruik gaan maken van Internet. Gerichte gezamenlijke inzet van ICT is cruciaal. We intensiveren en systematiseren de samenwerking die we de afgelopen jaren zijn begonnen."*⁶

Of deze belofte waargemaakt zal worden, moet de toekomst leren. Hun eerste rapportage geeft hoop⁷. Hun initiatief inspireert ook anderen. Bovendien zijn het kabinet en gemeenten actief. In hoofdstuk 7, waarin we schrijven over het werk dat de overheid nu verricht om de klachten in de toekomst te voorkomen, geven we daar voorbeelden van.

⁶ Manifest "Innovatie in uitvoering" (2003) De ondertekenaars van het manifest zijn: UWV (Uitvoering Werknemersverzekeringen), CWI (Centrum voor Werk en Inkomen), de Belastingdienst, CVZ (College voor Zorgverzekeringen), SVB (Sociale Verzekeringsbank) en de Informatiebeheergroep. Te vinden op: www.ib-groep.nl.

⁷ "Uitvoering in stroomversnelling", Rapportage over het eerste jaar. Te vinden op: www.ib-groep.nl

5. Klachten naar doelgroep

Dit keer hebben we van meldingen ook bekeken of ze in een bepaalde doelgroep vallen. In het eerder genoemde onderzoek van Ecorys-NEI naar de “regeldruk” voor burgers⁸ wordt ook gekeken naar specifieke doelgroepen. Daarbij is echter niet gekeken naar de werkelijke ervaringen. Deze rapportage kan daarom bijdragen aan een beter inzicht in wat bepaalde doelgroepen ergert.

De onderscheiden doelgroepen betreffen:

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

Niet altijd is duidelijk of een klager tot de doelgroep behoort. Niet iedereen wil in een doelgroep geplaatst worden. Daarom geven we slechts indicaties van meldingen waarbij duidelijk is geworden tot welke doelgroep de melder gerekend kan worden. Het is dus zeker geen kwantitatief beeld. Het geeft wel een redelijk beeld van irritaties die vaak met meer inleving in de doelgroep voorkomen hadden kunnen worden.

Ouderen: meer inleving

We kregen meerdere meldingen over het verplichte identiteitsbewijs. *“Mijn moeder is 91 jaar en woont in een inleunwoning van een bejaardenhuis. Zij komt hoogstens één keer in de zoveel weken buiten samen met een van de kinderen die overigens allemaal ver weg wonen. Mijn moeder heeft uiteraard geen identiteitsbewijs. Volgens de regels moet zij naar een fotograaf en vervolgens (tweemaal) naar het gemeentehuis om een identiteitsbewijs te halen (dat ook nog maar 5 jaar geldig is). Dit is natuurlijk volslagen belachelijk. Daarbij komt dat ieder van ons die de pech heeft om oud te worden, meerdere keren met deze idioterie geconfronteerd gaat worden. De regelgeving is eenvoudig zo aan te passen dat oudere mensen hier geen last van hebben.”*

Er zijn meer meldingen van kinderen die zaken voor hun vader of moeder moeten regelen. Vaak begint een melding over de Belastingdienst met de mededeling dat men de belastingdiskette voor ouders invult. Dat de ouders dat zelf niet kunnen, vindt men blijkbaar vanzelf spreken.

“Ik ben nu twee weken bezig met allerlei papieren in te vullen voor mijn moeder. Mijn vader is overleden dus alles moet veranderd worden. Mijn moeder krijgt nu geld van de algemene nabestaandenwet. Over twee maanden moet ik alweer nieuwe papieren invullen, omdat mijn moeder in oktober 65 wordt en dan heeft ze recht op aow dus beginnen we weer over nieuw met papieren invullen. Ze kunnen toch met ‘n telefoontje of ‘n klik op een knop alle gegevens er bij pakken en zelf de papieren invullen? Mocht er iets onduidelijk zijn laten ze dan ons even bellen. Want dit is niet prettig zo vlak na het overlijden van iemand om dan alle papier troep in te vullen.”

We zouden de behoefte van de doelgroep kunnen aanduiden als behoefte aan meer inleving. De verplichting die voor iedereen geldt komt in veel gevallen bij enige inleving in de groep ouderen vreemd over.

Verder kunnen klachten lang niet altijd gezien worden als specifiek voor de doelgroep. Dat iemand ouder is, hoeft hem of haar niet direct in het hokje ouderen te plaatsen. Onderstaande klager is 69, zijn klacht heeft niets te maken met zijn leeftijd:

⁸ F van Zutphen e.a. “Regeldruk voor burgers” Ecorys-NEI Rotterdam 2005

“4 belasting aanslagen [voorlopige] over het zelfde jaar [2003] 4 bezwaarschriften geschreven. wel antwoord gekregen zijnde weer een aanslag. Dit is echt ongelofelijk “

Gezin: praktisch en snel

De meldingen die vanuit gezinnen kwamen, betroffen diverse terreinen. Trouwen, inkomensgegevens ten bate van kinderbijslag of tegemoetkoming in studiekosten, bouwvergunning, problemen voortvloeiend uit scheidingen in een gezin met kinderen tot aan de administratieve lasten die adoptie met zich mee brengt. De laatste geeft direct inzicht in de papierwinkel waar men tegen opziet.

“De last heeft te maken met een adoptiekind naar het Nederlands recht te adopteren, al in zesvoud allerlei aktes moeten inleveren. Vervolgens wil ik in aanmerking komen voor de bijdrage van de kinderopvang. Dat gaat niet lukken, ik heb namelijk niets vernomen over het sofinummer van mijn kind. Dit ligt nogal moeilijk omdat hij nog niet officieel Nederlander is. Als je gaat bellen met de belastingdienst (wat al een kunst op zich is) stellen ze mij de vraag waarvoor ik toch een sofinummer nodig heb. Vervolgens word ik verkeerd geïnformeerd. Na heel veel moeilijkheden heb ik het sofinummer van mijn kind in handen en wil de aanvraag indienen maar kan dit niet doen omdat mijn man een zelfstandig ondernemer is waardoor ik dit weer niet op het formulier kwijt kan.”

De klacht die er in het bijzonder uitspringt, is die over het sofi-nummer. Net als eerder kwamen er klachten over het aanvragen van een sofinummer voor kinderen. *“Je kan je legitimeren met een paspoort en toch weigert de belastingdienst het sofinummer van je kind te laten zien. Ik heb 4 overheidsinstanties gebeld hoe je het sofinummer van je kind kan achterhalen en ieder instantie geeft een ander antwoord.”*

Verder zijn er weer veel meldingen over de ingewikkeldheid van de Wet kinderopvang:

“Het is een open deur. De kosten zijn hoog opgelopen (veel meer dan vorig jaar). Ik moet nu facturen kopiëren, indienen, van 3 instanties in de gaten houden of ik het geld krijg. Nee echt , perfect goed voorbeeld van het motto. Iedereen meedoen, meer werk.”

Het betreft bij de gezinnen meer dan bij andere doelgroepen niet alleen klachten over de gegevensinzameling, ook zijn er simpele tips: *“Jaarlijks moet ik bij de Informatiebeheergroep aantonen dat mijn kinderen particulier verzekerd zijn. Beter ware het dat om te draaien, zodat ik verplicht ben te melden wanneer dat NIET meer zo is.”*

We kunnen de behoefte van deze doelgroep aanduiden als praktisch en snel.

Chronisch zieken en gehandicapten: geen overbodige belasting

Bij chronisch zieken en gehandicapten komen meerdere regelingen samen. De mensen raken noodgedwongen thuis in een woud van afkortingen. Zij hebben meer dan anderen te maken met stapeling van verschillende regelingen. Ze lopen op tegen de grote verantwoordingslast die het persoonsgebonden budget (PGB) en andere vergoedingsregelingen met zich meebrengen.

Neem iemand met een gehandicapt kind: *“Wij hebben 2 kinderen met een handicap, ze komen in aanmerking voor TOG, PGB voor logeren en SBO/cluster 4 school. “ De melder raakt ervaren in het aanvragen en ziet op tegen het werk. “En moet ik dus een nieuwe indicatie aanvragen voor PGB. Dit keer niet meer bij het RIO, maar bij de jeugdzorg. Ik vrees het nu al: eindeloze formulieren, onderzoeksrapporten, tientallen keren van het kastje naar de muur gestuurd worden... een eindeloos traject waar ik vreselijk moe en moedeloos van word.”*

Met die stapeling van aanvragen houdt de ambtenaar geen rekening, maar chronisch zieken en gehandicapten wel. Zo meldt iemand: *“De bijzondere bijstand aanvraag bevat drie formulieren: - indirecte schoolkosten - chronisch zieken, gehandicapten en ouderen - duurzame gebruiksgoederen. Op 1 vraag na zijn de formulieren identiek.”*

Omdat zij vaker dan anderen bepaalde aanvragen herhalen, merken zij ook dat gegevens al bekend zouden moeten zijn en steeds opnieuw worden opgevraagd.

“Doordat zij van de overheid machtigingen moeten afgeven voor elke rit van zittend ziekenvervoer moeten de mensen bij langdurige behandelingen steeds opnieuw een machtiging aanvragen, vervolgens steeds weer het taxibedrijf bellen voor het aanmelden van een rit. Er zijn zelfs verzekeraars die de heenrit en de terugrit apart willen laten aanvragen en een aparte machtiging geven. Dus mensen zitten onnodig lang te wachten in het ziekenhuis. De zorgverzekeraars verschuilen zich achter "regelgeving van ministerie van VWS”

“Elke keer kan ik bij het UWV het zelfde verhaal vertellen en dan pas over een half jaar of een jaar krijg ik m`n geld en dat al 12 jaar. Was ik maar nooit gaan werken met m`n chronische ziekte. Ik word niet voor niets elke 5 jaar gekeurd.”

Wachten en van het kastje naar de muur gestuurd worden zijn extra schrijnend:

“Hoewel de hulp dringend nodig is, moet eerst door het zorgkantoor beoordeeld worden of de indicatie van het RIO wel toegekend kan worden. Hier gaat weer 8 weken overheen. Vervolgens blijkt dat er de eerstkomende 3 maanden geen hulp beschikbaar is, er wachtlijsten voor logeeropvang van 3 jaar of meer zijn, de vergoeding voor logeren 90 € per nacht bedraagt maar er geen logeeropvang voor gehandicapte kinderen onder de 275€ beschikbaar is. De aanvraag voor de SBO school brengt wederom het invullen van tientallen lijsten met zich mee, deze aanvraag inclusief alle onderzoeksrapporten moet naar het REC. Blijkt dat het kind te zwaar is voor SBO dan moet hetzelfde (opnieuw in te vullen) pakket weer naar een andere instantie, nl. het CVI.”

Overigens kan zelfs het invullen van één formulier al een probleem zijn:

“Ik had net een grote operatie achter de rug, mocht 1,5 uur per dag uit bed en kan met één vinger typen; een ongelooflijke opgave.”

Hoewel we het gevoel hadden dat meer inleving de doelgroep zou helpen, is dat niet wat uit de meldingen naar boven komt. We kunnen de behoefte van deze doelgroep aanduiden als het schrappen van overbodige belasting zowel in de zin van gegevens aanleveren als verantwoordingslast.

Uitkeringsgerechtigden: zekerheid en respect

Mensen met een uitkering zijn zeer afhankelijk van het optreden van de uitvoeringsorganisatie die hen de middelen van bestaan biedt. Kleine fouten hebben dan grote gevolgen.

“De klacht betreft het UWV kantoor Haarlem welke er in 15 maanden nog steeds niet in geslaagd is om een beslissing te nemen op de aanvraag voor W.W. Dit zonder in die periode van 15 maanden ook maar een enkel voorschot te verstrekken waardoor betrokkene zijn woning is kwijtgeraakt, en extreem veel schulden en royementen heeft gekregen.”

Uitkeringsgerechtigden geven veel meldingen over formulieren, gebrek aan inleving en het gevoel tegenover een moloch te staan, waarbij de informatie verstrekt aan de ene medewerker niet doorkomt bij de andere.

“Ik moet, vanaf November 2005, een teveel aan ontvangen uitkering terug betalen aan het UWV/Gak. Daarvoor heb ik inmiddels een betalingsregeling getroffen via inhoudingen op mijn WAO-uitkering bij het UWV zelf. Wat mij echter mateloos ergert is dat ik haast elke week van een andere UWV-medewerker een verzoek krijg voor een betalingsregeling alsook formulieren voor inkomens en vermogensonderzoek ofschoon het UWV/Gak alle gegevens omtrent mijn persoon ter beschikking heeft. Het zijn precies dezelfde formulieren maar met de naam van een andere medewerker.”

Net als chronisch zieken hebben uitkeringsgerechtigden er last van dat gegevens meerdere malen moeten worden verstrekt en dat er gebrekkige inleving is. De regels staan centraal, niet de bedoeling en de mensen:

“~meerdere malen dezelfde formulieren moeten invullen. ~ werkbijfjes van UWV komen te laat binnen, waardoor ik geen tijd meer heb om ze in te vullen. ~bij 1 sollicitatie op het formulier omdat ik ben aangenomen (ipv de benodigde 4 om de uitkering te behouden)- en naar mijn mening dan niet verder hoeft te solliciteren - krijg ik een brief waarom ik maar 1 keer gesolliciteerd heb, terwijl dat duidelijk op het werkbijfje staat. Gevolg is dat je weer een brief kan sturen met uitleg en dan maar hopen dat je uitkering nog uitbetaald wordt ipv gekort.”

De doelgroep heeft behoefte aan meer samenwerking tussen diverse organisaties en minder gegevens aanleveren. Daarmee is het bijzondere van deze doelgroep niet echt gevangen. We duiden de behoefte van deze doelgroep aan als behoefte aan (inkomens)zekerheid en respect

Georganiseerde vrijwilligers: praktisch en pro-actief

Mensen voelen zich soms belemmerd door de overheid bij hun vrijwilligersactiviteiten. Aan het plezier van kinderen gaat heel wat ergernis over een woud aan regelgeving vooraf, zo blijkt uit een melding over het organiseren van een Scouting-evenement.

Bij de organisatie van scouting evenementen lopen we regelmatig aan tussen de omslachtige procedures: toestemming eigenaren (recreatieschap) dan gemeente die weer wachten op brandweer en politie en vervolgens weer terugkoppeling. Vervolgens moeten er plattegronden van tenten worden getekend waar nooduitgangen in een tent moeten worden aangegeven! Dus: minder lagen en geen schijnveiligheid door idiote regelgeving.

De gemeente zou het organisaties gemakkelijker kunnen maken om het werk te volgen en eventueel bezwaar te maken.

“Als bestuurslid van een monumentenorganisatie (behoud van monumenten) weet ik niet welke monumenten worden geplaatst c.q. afgewezen op de rijksmonumentenlijst en voor welke panden monumentenvergunningen worden aangevraagd (met omschrijving aard van de wijzigingen). Wegens ontbreken daarvan worden wij beperkt in onze inspraak.”

Georganiseerde burgers in vrijwilligersorganisaties vallen tussen individu en commerciële organisaties. Hun behoefte is vooral praktisch, snel en pro-actief.

6. Gesuggereerde verbeteringen

Grote verbeteringen en kleine verbeteringen: mensen geven veel tips waar de overheid haar voordeel mee kan doen. We geven ze weer, zonder te kijken hoe gemakkelijk of moeilijk ze zijn in te voeren.

Ze sluiten aan bij de adviezen die we opnamen in de eerste rapportage: telefonisch aanvragen sofi-nummer mogelijk maken, keuze maandelijks of jaarlijks incasseren, advies van deskundige geldt bij andere instellingen, automatische kwijtschelding, formulier is ingevuld voor zover bekend, toestemming om gegevens door te geven of te koppelen, 1-loket en formulieren op internet standaardiseren.

Langere geldigheidsduur

Mensen die elk jaar opnieuw dezelfde aanvraag moeten doen, verbazen zich daar over. Iemand die een jachtvergunning nodig heeft stelt: *“Het lijkt mij logischer, makkelijker en goedkoper in de uitvoering om aan te sluiten bij de duur van de jachtpachtovereenkomst.”*

Dat geldt nog meer voor mensen die elk jaar opnieuw moeten aangeven een handicap te hebben die niet over zal gaan. We zagen dat bijvoorbeeld bij ouders van een autistisch kind: *“met de gegevens van het kind die je elke keer weer op nieuw in moet vullen terwijl ze alles van je weten”*

Werken als invaller in onderwijs brengt ook onnodige lasten, zoals we zagen in de melding van de vaste invalkracht die elke 6 maanden een verklaring omtrent gedrag moest halen.

Kopieën zijn reeds in uw bezit

We zagen de klacht van iemand die elk jaar opnieuw voor bouwsubsidie (premie A regeling 1994) dezelfde kopieën moest leveren. Dit vergt van burgers nog meer dan alleen de gegevens leveren. Als kopieën reeds zijn opgestuurd zou dat niet opnieuw hoeven. Eigenlijk zou de overheid niet twee keer dezelfde gegevens moeten opvragen, of het nu om verschillende diensten binnen een gemeente is of zelf verschillende overheidslagen zijn. Maar twee keer dezelfde kopieën aan dezelfde organisatie is toch echt overbodig.

Voor het stemmen vanuit het buitenland via Internet moet steeds weer opnieuw worden geregistreerd met formulieren die via de ambassade of consulaat worden ingeleverd (*formulier Wrrreg 6/D3-1*), zo meldde iemand. Hij gaf aan niet over het referendum te gaan stemmen, omdat het weer zo'n gedoe was. Voor dit democratisch recht moet een simpelere oplossing gevonden kunnen worden. De gegevens zijn immers al geleverd als men eerder gestemd heeft.

Proactief werken

Als alle gegevens bekend zijn bij de overheid, de overheid dus kan weten dat iemand recht heeft op teruggave of korting, dan moet diegene die krijgen. Het omgekeerde is immers dat als de overheid weet dat iemand moet betalen, de overheid direct dat initiatief neemt. Deze “pro-actieve” werkwijze verwachten mensen van de overheid. Die verwachting maakt de overheid nog niet waar. Automatische kwijtschelding als de gemeente weet dat iemand daar recht op heeft, gebeurt sporadisch (zie volgende hoofdstuk). Het kan dus wel. Datzelfde geldt voor het invullen van de gegevens die de Belastingdienst al van mensen heeft. De overheid gaat deze weg op en dat wordt van harte door de melders gesteund.

Dezelfde proactieve houding kan mensen van belangengroeperingen helpen als zij in de gaten willen houden welke vergunningen er op hun terrein worden uitgegeven of willen weten welke monumenten op de monumentenlijst zijn geplaatst of juist zijn afgewezen.

Praktischer

Betalen voor een parkeervergunning per automatische incasso, per maand, per kwartaal, per jaar: het moet allemaal mogelijk zijn om een praktische werkwijze te hanteren. Eerder werd ook al geklaagd dat men daarin geen keuze heeft. Klantvriendelijker en gebruiksvriendelijker, dat is een duidelijke wens.

“Bij de laatste APK keuring van mijn auto bleek een woord op mijn kentekenbewijs niet meer goed leesbaar. Ik vouw mijn kentekenbewijs namelijk altijd dubbel omdat het anders niet in mijn portemonnee past en precies op de vouw was dit woord vervaagd. Dit betekent dus een nieuw kentekenbewijs aanvragen, nieuwe kentekenplaten en een hoop ergernis. Waarom wordt dit kentekenbewijs niet op het formaat van een creditkaart gemaakt zoals ook kan met de identiteitskaart?” De vraag om een praktischer vormgeving kwam ook over de vormgeving van het paspoort.

Praktisch is ook de tip over de rechtsingang voor bestuurders van een lease-auto om (conform de tip van de melder) regelen dat een algemene machtiging is toegestaan bij lease-auto's:

“Het zou een hele hoop gedoe schelen indien in zgn. Mulderzaken ook de bestuurder een rechtsingang had. Nu gaat de administratieve sanctie veelal naar de leasemaatschappij, die stuurt de boel door naar P&O van de klant en die stuurt het weer door naar de medewerker. Wanneer die in beroep wil is een machtiging nodig van de leasemaatschappij. Justitie accepteert geen algemene machtiging (heb ik geprobeerd) dus voor elke overtreding moet dit hele circus worden doorlopen. Vaak zullen bestuurders geen machtiging meesturen (want wie weet nou zoiets, het gaat toch over de bestuurder) zodat justitie moet wijzen op een vormverzuim. Ook aan overheidszijde dus extra werk. Mijn advies, maak de bestuurder belanghebbende of regel dat een algemene machtiging wel is toegestaan (dan hoeft het in elk geval maar 1 keer).”

Op de site van de Belastingdienst zagen we dat de klacht over het niet bereikbare telefoonnummer reeds was doorgelopen. De website meldt nu: *“Als het bovenstaande nummer niet bereikbaar is, bel dan +31 45 - 560 32 70.”*

Beantwoorden per mail kan snelheid en kostenbesparing geven:

“Wanneer ik de Gemeente Doetinchem een e-mail stuur, krijg ik steevast een brief per post retour. (niet snel, meestal pas na enige weken.) E-mailen is veel sneller en goedkoper in deze moderne tijd. Ik erger me aan deze – onnodige - kosten van papier, postzegels en mankracht. Wat zou dit op jaarbasis de maatschappij kunnen besparen? Ik heb het idee dat meerdere gemeenten zo te werk gaan.”

Een transseksueel meldt een praktische oplossing voor het wijzigen van het geslacht op een geboorteakte: *Wijziging van de geboorteakte voor transseksuelen niet via de rechter, maar met standaardformulier en standaard vereisten (medische verklaringen e.d.) bij de Burgerlijke Stand. Dat ontlast de aanvrager evenals de rechtbanken, maakt het goedkoper en een advocaat onnodig.”*

Simpeler controle

De controle moet simpeler kunnen, zo menen diverse melders. Waarom kan een simpele verklaring van de huisarts niet voldoende zijn als bewijs? Neem iemand die diabetes heeft en de geldigheid van haar rijbewijs wil behouden.

“Om dit (diabetes) te melden moest ik o.a. een afschrift uit het GBA aanvragen bij de gemeente en daarna een doktersverklaring opsturen. Hierna heeft het CBR een beslissing genomen. Mijn rijbewijs heeft na die beslissing een geldigheid van 10 jaar, net als voorheen. Echter, omdat de datum is veranderd (rijbewijs is nu geldig tot 2015 ipv 2014) moest ik bij de gemeente een nieuw rijbewijs aanvragen. Navraag leerde dat dit is omdat het CBR deze gegevens niet automatisch rechtstreeks aan de gemeente kan doorgeven. Naast circa 75 euro aan leges, pasfoto's, eigen verklaring, etc. kostte deze procedure mij een hoop tijd (doktersbezoek, formulieren ophalen,

foto's maken, rijbewijs halen), terwijl mijns inziens een bericht van mijn arts aan het CBR voldoende zou zijn geweest."

Het kan niet alleen simpeler, maar ook sneller en met meer inleving, zo meent iemand die een klacht heeft over de UWV.

"Afschuwelijk; waarom doet een huisarts niet de ziektecontrole. Ik heb het gevoel als ik bel/praat met het UWV als potentiële fraudeur behandeld te zijn en te worden. "

UWV en regels Sociale Zaken doorlichten

Het relatief grote aantal klachten over de UWV en het beleidsterrein sociale zaken geeft aan dat er meer ergernis is dan over andere terreinen. Wellicht heeft dit te maken met het in elkaar schuiven van de vijf organisaties die in het UWV bij elkaar zijn gebracht (GAK en USZO zijn de bekendste). De verhalen over de UWV vragen om hier prioriteit aan te geven. *"Want ik zou er als werkeloze bijna een burn out van krijgen!"* In het volgende hoofdstuk laten we zien dat deze boodschap reeds is opgepakt voor de regelgeving van het ministerie.

7. Aan de klachten en tips wordt gewerkt

De overheid is ondertussen bezig om het administratieve werk te verbeteren, systemen meer op elkaar af te stemmen en de vraag van mensen voor te zijn. De klachten over het meermalen aanleveren van gegevens en gebrekkige afstemming zijn ook voor diverse overheidsinstanties een zorg.

Tijdens de verbouwing is de winkel open, maar de verbouwing is er wel degelijk. Daarom geven we in dit hoofdstuk een beeld van de initiatieven die diverse overheden nemen. We beperken ons tot een korte beschrijving. We hopen dat gemeenten en instellingen niet overal eenzelfde wiel zullen uitvinden en zullen leren van elkaar en elkaar's fouten. Gelukkig zien we bij allerlei initiatieven van gemeenten dat andere gemeenten komen kijken en imiteren.

Inzet van informatietechnologie.

Veel initiatieven gaan uit van goede inzet van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Elektronische loketten maken het mogelijk klanten via een vragentrichter duidelijk, makkelijk en efficiënt naar de juiste behandelende instantie te leiden. Dat geeft tevens minder administratieve lasten. Men hoeft niet meer naar het gemeentehuis (minder wacht- en reistijd). Er kunnen automatisch (elektronische) formulieren gebruikt worden die makkelijker en vooral ook sneller verstuurd kunnen worden.

Specifieke aandacht voor herstel van administratieve fouten die vooral bij eerste inschrijving e.d. kunnen ontstaan ontbreekt nog, maar de zorgvuldigheid krijgt wel extra aandacht. ICT helpt daarbij. Door bestanden elektronisch te vergelijken kunnen fouten en misbruik snel en efficiënt voorkomen worden. Controle kan automatisch, waardoor burgers minder te maken krijgen met controle/wijzigingsformulieren e.d. Burgers merken zelf niets van deze controle, wel hoeven ze minder vaak mee te werken aan (fraude) controles zoals het apart toesturen van controle-formulieren of (bewijs) materiaal. Minder fraude geeft bovendien lagere kosten.

Automatische kwijtschelding en teruggaaf

In de vorige rapportage werd gepleit voor automatische kwijtschelding van gemeentelijke belasting, wanneer de gemeente weet dat iemand daarvoor in aanmerking komt. Ook dit keer troffen we daarover meldingen. Gemeenten weten dit al in de praktijk te doen:

- Door gebruik te maken van bij instellingen (belastingdienst, Rijksdienst voor het wegverkeer, kadaster) bekende informatie over vermogen en inkomen hoeven daarvoor in aanmerking komende burgers geen aanvragen voor vrijstelling voor gemeentebelasting meer in te dienen. (Zaanstad, Dordrecht)
- Ook Amsterdam laat zien dat dit geen theoretische mogelijkheid is. De stad is bezig om een netwerk op te zetten voor computersysteem voor identificeren van rechthebbenden. Met dit systeem kan recht op kwijtschelding direct berekend en uitgekeerd worden. Rondom bijzondere bijstand waren ook andere gemeenten reeds in staat om mensen waar men van wist dat zij daar recht op hebben deze uit te keren.
- Eenzelfde initiatief is genomen rond automatisch voorlopige teruggaaf. Op basis van bekende gegevens berekent de Belastingdienst de hoogte van het terug te ontvangen bedrag. Klanten hoeven daarvoor geen apart verzoek meer in te dienen. Het gaat overigens alleen om burgers die in jaar daarvoor belasting terug kregen.

Eén loket in plaats van meerdere

Een pleidooi was er ook voor het bij elkaar brengen van verschillende overheidsinstanties in één loket.

- In Almelo is een Zorgloket gebouwd. Het Zorgloket Almelo biedt de burger één centraal loket voor het aanvragen van welzijn, woon en zorgvoorzieningen. Achter dit loket vindt er afstemming plaats in de zorgketen, waardoor het Zorgloket veel diensten in zowel de publieke als de private sfeer aan de burger gecombineerd kan aanbieden. Het zorgloket vervult ook een filterfunctie voor het indicatieorgaan. De medewerkers geven gerichte adviezen over beschikbare voorzieningen zoals maaltijdvoorziening, alarmering, woningaanpassing, vervoer, klussen in en om de woning, vrijwillige hulpverlening, aanleun- en zorgwoningen, parkeerkaarten en -plaatsen voor gehandicapten. Daardoor blijkt een zorgaanvraag lang niet altijd nodig.
- In Zuid Holland nam de politie het initiatief om loketten samen te brengen. Daar kunnen vreemdelingen zich één keer melden bij een loket. De wachttijden zijn korter, aangezien het aantal lokethandelingen is teruggebracht van drie naar één. Dit regelt namelijk de Gemeentelijke basisadministratie, gemeente en de Vreemdelingenpolitie. In de nieuwe situatie schrijft de vreemdeling zich in bij de gemeente waar hij of zij zich vestigt en vraagt bij hetzelfde loket een vergunning tot verblijf aan. De aanvraag wordt schriftelijk afgehandeld en de vreemdeling wordt op de hoogte gehouden van de stappen in het proces. Heeft de vreemdeling andere vragen dan over het werk van de Vreemdelingenpolitie, dan verwijzen de baliemedewerkers van de gemeente en de politie hem op een juiste wijze door. Dit alles in de Nederlandse taal en met gebruik van hulpverlenende instanties.
- Het loket kan ook naar de burgers gebracht worden. Zo kwamen ambtenaren van de afdeling publiekszaken naar de bewoners van verzorgingstehuis Warfheem in Warffum. Zij verzamelden de noodzakelijke gegevens van bewoners die nog geen identiteitsbewijs hebben en hadden een week eerder al pasfoto's gemaakt. De identiteitsbewijzen werden een week later ter plekke afgeleverd.

Gegevens ingevuld voor zover bekend

Een wens van melders was (en is) het invullen van een formulier zodanig dat de gegevens bekend zijn ook bij gerelateerde afdelingen en andere organisaties direct ook de gegevens aangeleverd kunnen krijgen.

- In Mijn Loket kan de Enschedese burger zich aanmelden voor een digitale kluis en hier zijn/haar gegevens in achterlaten. Hierdoor kan de burger onder andere niet-anoniem diensten afnemen van de gemeente (hij hoeft zijn gegevens maar 1 maal in te vullen). Eveneens kan de burger pro-actief gewezen worden op voor hem/ haar relevante zaken (zoals afgegeven bouwvergunningen, statusinformatie eigen aanvragen, attendering op verlopen paspoort, etc.) Bovendien sluit de Gemeente Enschede aan bij DigiD, wat betekent dat de burger voor dienstverlening met de Gemeente Enschede niet weer een aparte inlognaam en password hoeft te hebben, maar gebruik kan maken van de gegevens die ook bij andere overheden (de Belastingdienst bijvoorbeeld) gelden.
- In de vorige rapportage meldden we al het initiatief van de Belastingdienst. De Belastingdienst gaat de gegevens die men van klanten heeft alvast invullen, wat nazoekwerk scheelt.

Snellere afhandeling aanvragen bouwvergunning

Veel melders ergeren zich aan de trage afhandeling van aanvragen en vergunningen.

- Interessant is het initiatief van de gemeente Boekel. De welstandscommissie is afgeschaft. *“Als iemand een paars huis wil bouwen, so what. Dan heeft Boekel er een toeristische*

attractie bij", stelt de burgemeester. Maar hij wil meer vereenvoudigen. Als een burger een huis wil bouwen en in zee gaat met een gecertificeerd architect, kan hij de bouwvergunning direct aan de balie afhalen. Dat is in elk geval het plan. De verantwoordelijkheid ligt bij de burger en zijn architect. Ook wil de gemeente af van de stroom aanvragen voor kapvergunningen van bomen. De gemeente maakt een inventarisatie van alle bomen en struiken die waardevol zijn. De gemeenteraad moet die lijst goedkeuren. Op internet komt die lijst. Als iemand een boom wil kappen, kan hij op internet zien of hij zijn gang kan gaan of toch een vergunning moet aanvragen.

Bezem door regels SZW

Veel meldingen liggen op het terrein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op initiatief van Wetgeving en Juridische Aangelegenheden worden regels verminderd en eenvoudiger gemaakt. Ook werkt Sociale Zaken meer samen met de Belastingdienst. De praktijk was dat de Belastingdienst bij werkgevers om dezelfde gegevens vroeg als de Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV) van het ministerie van SZW. Dat dubbel opvragen van informatie belaste werkgevers onnodig. Daarnaast streefde SZW al jaren naar het hanteren van slechts één definitie van loon. Verschillende ministeries omschreven loon namelijk ieder op hun eigen manier. Door uitsluitend het opgegeven loon bij de loonaangifte van de Belastingdienst als uitgangspunt te nemen voor het bepalen van de werknemerspremies en werknemersuitkeringen weet SZW administratieve lasten te verminderen.

Advies deskundige geldt ook bij aanvragen elders

Mensen die een beroep doen op een bepaalde voorziening moeten soms medisch gekeurd worden, of anderszins dient hun aanvraag begeleid te worden van het advies van een deskundige. Mensen met een bepaalde handicap moeten zich voor verschillende regelingen opnieuw laten keuren. Voor elke regeling wordt men apart geïndiceerd en moet apart verantwoording worden afgelegd. Het zou veel schelen als het advies van de deskundige bij regeling A, ook bij B kan gelden.

Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport heeft met de melders het gevoel er teveel dubbel werk is. Daarom wil het ministerie meer gebruik maken van ICT door een elektronisch patiëntendossier in te voeren. Het gebruik van ICT in de zorg maakt zo het uitwisselen van medische gegevens in de toekomst eenvoudiger. De medisch specialist hoeft bijvoorbeeld geen bloedonderzoek te laten doen als de huisarts dat al heeft gedaan. Het zal echter nog enige regelgeving vragen om ook te regelen dat het advies van een deskundige over de ene regeling ook geldt bij de andere regeling.

Kijken naar administratieve lasten van de Wet kinderopvang

De administratieve lasten voor de burger met betrekking tot kinderopvang scoren hoog bij het meldpunt www.lastvandeoverheid.nl. Dat bleek al (en vooral) uit de eerste rapportage. De administratieve lastendruk die volgt uit de vereiste gegevensverstrekking aan de Belastingdienst voor de kinderopvangtoeslag van het Rijk is volgens het ministerie in principe beperkt, maar zal met de ingang van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR) per 1 januari 2006 beperkter worden.

Tot 2006 zijn er voor ouders in de regel (als zich geen tussentijdse wijzigingen voordoen) slechts twee "administratieve" momenten per jaar: bij de aanvraag van een tegemoetkoming kinderopvang en bij de definitieve afrekening. Vanaf 2006 is er nog maar één moment (behoudens het doorgeven van wijzigingen) waarop ouders moeten checken of de Belastingdienst de juiste informatie heeft, en dat is bij de definitieve opgaaf over het afgelopen jaar. Er worden veel inspanningen verricht door de Belastingdienst (in samenwerking met SZW) om de formulieren zo gebruikersvriendelijk mogelijk te maken.

Dit zal bijdragen aan de verlaging van de lasten. Blijft nog een ander deel over: Een belangrijk deel van de lasten komt doordat werkgevers en intermediairs extra bewijzen van de ouders vragen die niet wettelijk vereist zijn. (Daarbij gaat het bijvoorbeeld om een gewaarmerkte kopie van het contract met de kinderopvanginstelling, bewijzen van de prijs van de kinderopvang (om die te vergelijken met de maximumprijs waarvoor werkgevers onbelast een bijdrage mogen geven), het feitelijk aantal uren opvang, opvang tijdens werkuren, de registratie van de kinderopvangorganisatie of een maandelijkse factuur.) Het ministerie ziet dit als een zaak tussen marktpartijen.

8. Niet de inspanning, maar resultaten!

Of de inspanningen ook leiden tot resultaten weten we nog niet. Bekend is dat winkels die tijdens de verbouwing open blijven, soms ongemak geven. Bovendien kan de klacht over fouten in het systeem hardnekkiger worden als die systeemfout ook doorwerkt bij andere organisaties. Een verkeerd getypt adres bij de Gemeenschappelijke Basisadministratie werkt dan plotseling overal door. Een verbetering voor velen kan zo een verslechtering voor een enkeling geven.

Compensatie bij fout van de overheid

In de eerste rapportage gaven we aandacht aan het wetsvoorstel van Kamerleden Wolfsen en Luchtenveld om een boete bij overschrijden van wettelijke termijnen in te voeren. Nu is de verhouding in onze ogen scheef: overschrijdt een burger een wettelijke termijn, dan heeft hij daar last van. Overschrijdt de overheid de termijn, dan heeft dat ook alleen voor de burger consequenties. De oplossing van de Kamerleden is simpel: een bestuursorgaan dat te laat is moet een bescheiden boete van € 20 per dag aan de getroffen burger betalen, tot een maximum van € 1.000. Of een ander orgaan de fout heeft veroorzaakt doet er dan niet toe. Wij vonden dat als stichting Rekenschap een goede gedachte: Deze verplicht de organisatie tot goede samenwerking en afhandeling volgens de gestelde termijnen. Daarom geven we meer mogelijkheden om burgers sterker te maken.

Burgers sterker maken

De meldingen gaven de ons aanleiding de overheid voor te stellen om de diverse overheidsorganisaties meer te prikkelen door klanten sterker te maken. We denken aan de volgende rechten die de klant minder machteloos maken tegenover de overheidsmoloch:

- burger kiest zelf op welke manier hij met de overheid communiceert!
- burger kan weten wat de overheid van hem weet
- burgers krijgen inzicht in hun individuele rechten door middel van een burgerpolis
- burgers kunnen vragen om pro-actieve dienstverlening of vragen daarvan gespeend te blijven
- burgers hebben recht op statusinformatie voor langere vergunningstrajecten of correspondentietrajecten
- burgers hebben recht op compensatie bij fouten
- burgers krijgen recht om toestemming te geven voor informatie-uitwisseling

Deze ideeën sluiten aan bij het forum Burger@overheid. Burger@overheid is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Als teken dat de overheid is geïnteresseerd in de mening van de (digitale) burger. Burger@overheid heeft daarvoor een "burgerservicecode"⁹ ontwikkeld. Wellicht dat dit voorstel een prikkel is om de normen te halen en burgers beter te bedienen.

Leren van fouten

Een geruststelling is dat onder de melders ook ambtenaren zitten die vinden dat het beter moet en kan. Er is politieke wil en ambtelijke steun. De werkelijkheid is echter taai en onze eisen zijn niet gering. We willen dat iedereen gelijk behandeld wordt. De klassieke bureaucratie is er op

⁹ Te vinden op de site van Burger@overheid: "Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid verbeteren en een andere rolverdeling tussen overheid en samenleving tot stand brengen. Het wil dit bereiken door meer aan burgers over te laten. Als het aan het kabinet ligt, wordt een grotere zelfredzaamheid onder andere bereikt met de inzet van ICT. Bij die nieuwe rolverdeling kan de burger wel een steuntje in de rug gebruiken. Daarom heeft [burger@overheid](mailto:Burger@overheid) een instrument laten ontwikkelen dat de burger kan helpen: de [BurgerServiceCode](http://www.burger.overheid.nl)". Meer hierover op www.burger.overheid.nl.

gericht om betrokkenheid van ambtenaren bij het individu minimaal te houden. Dit moet willekeur, corruptie en andere uitwassen voorkomen. Optimale dienstverlening vraagt van de ambtenaar aan het loket juist persoonlijke betrokkenheid bij de klant en inleving in zijn unieke situatie. We willen goed bediend worden, individuele aandacht en inleving, tegelijk met gelijke behandeling en voor iedereen te controleren rechtvaardigheid.

Fouten mogen voorkomen. Uiteindelijk is de kwaliteit van een organisatie vooral te vinden bij de kunst om te leren van fouten en te komen tot verbetering. We hopen dat deze rapportage een bijdrage levert aan betere dienstverlening en minder last van de overheid. Dat is in elk geval de opdracht van de mensen die de moeite namen hun melding te doen.

Ons slotadvies is daarom: toon dat het nut heeft meldingen te doen en dat de lasten verminderen.

Bijlage 1 Meldingen over niet-administratieve lasten

Van de 436 mensen die de moeite namen om een melding te doen, hadden 187 mensen een melding die buiten de sfeer van de administratieve lasten voor burgers vielen of een reactie waren op de site van Lastvandeoverheid.nl zelf. Het betreft zeer verschillende meldingen, globaal in te delen in de volgende categorieën.

- Administratieve Lasten voor bedrijven
- Hoogte van belastingen / leges
- Onplezierig contact met medewerkers
- Zorgen met betrekking tot de democratie
- Ambtelijke willekeur
- Overheidsbemoedienis in het algemeen
- Gebrekkige transparantie
- Niet toegankelijk zijn website voor Firefox
- Onenigheid over bestemmingsplan
- Ziektekostenverzekeringen
- Koopkrachtverlaging

Verder waren er meldingen over

- Toestemming voor de loterij ter gelegenheid van het jubileum van Koningin Beatrix
- Familierecht
- Schoolbegeleiding
- Discriminatie
- Gedogen

Zij hopen met hun melding de overheid op bepaalde thema's en misstanden te hebben gewezen. De website Lastvandeoverheid.nl is weliswaar duidelijk over de doelstelling, maar de behoefte was er toch. Tips over de site van lastvandeoverheid hebben wij onder de aandacht van het betreffende bureau gebracht.

De melding over de toegankelijkheid van de website heeft een bredere achtergrond. De melding was dat de site "*er niet uitziet in Firefox*". Internet kan bekeken worden met behulp van verschillende programma's (*browsers*). Internet Explorer van Microsoft is het bekendste, Firefox een bekende concurrent. Er zijn meer alternatieven (Netscape, Opera, Camino, Safari) die lang niet altijd goed werken bij overheidssites. Een voordeel van deze *browsers*, dat soms ook tevens een nadeel kan zijn, is dat de alternatieve *browsers* zich over het algemeen exact houden aan de diverse standaarden. Het pleidooi van de melders is dat de overheid zich houdt aan de html-standaarden. De overheid moet de concurrentie tussen het dominante Microsoft en alternatieven mogelijk maken, zo menen melders. Nu hebben zij er last van als de overheid meer ICT gebruikt om de dienstverlening te verbeteren, maar geen rekening houdt met alternatieve browsers.

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

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

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

Bijlage 2 Omschrijving van de gekozen trefwoorden

- Formulieren invullen

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

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

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

- Meermalen dezelfde gegevens aanleveren (door de invuller)

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

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

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

- Onbegrijpelijke teksten en formulieren

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

- Verspilling (door overbodige handelingen)

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

- Van het kastje naar de muur gestuurd worden

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

- Gebrek aan inleving

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

- Registratiefouten in het systeem die moeilijk te herstellen zijn

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

- Slechte bereikbaarheid (telefonisch en fysiek)

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

