

stichting **reken**schap

in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Last van de overheid

Rapportage over de eerste meldingen

H.D. Albeda

“Ooit geprobeerd om als 63 jarige, pas geworden weduwe een Vangnetregeling voor huursubsidie in te dienen bij de gemeente? Veel sterkte....”

Last van de overheid, Rapportage over de eerste meldingen

Inhoud

Inleiding.....	3
Definitie.....	3
Administratieve pijn.....	4
Last en profijt van de overheid.....	4
1. Meldingen over regels en uitvoering.....	5
2. Last van de overheid.....	7
3. Lachen of huilen?.....	13
4. Logica van de organisatie of de burger?.....	15
5. Overzicht per beleidsterrein.....	17
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (11).....	17
Financiën (13).....	18
Justitie (7).....	19
Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (9).....	20
Sociale Zaken en Werkgelegenheid (48).....	21
Verkeer en Waterstaat (4).....	23
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (9).....	23
Volksgezondheid Welzijn en Sport (11).....	23
6. Gesuggereerde verbeteringen.....	25
Het kan gemakkelijker.....	25
Prikkel voor de overheid.....	27
Interessante thema's om op te pakken.....	27
7. Samenhang met andere inventarisaties.....	28
8. Meldingen over niet-administratieve lasten.....	30
Bijlage 1 omschrijving van de gekozen trefwoorden.....	31

Inleiding

Administratieve lasten voor burgers

Het kabinet wil de administratieve lastendruk verminderen. Tot voor kort ging de aandacht vooral uit naar de lasten van het bedrijfsleven. In deze kabinetsperiode is er aandacht gekomen voor de administratieve lasten van burgers. Het kabinet heeft zich in het regeerakkoord de taak gesteld om de administratieve lasten met een kwart te verminderen:

“Een verlaging van de administratieve lasten voor bedrijven en burgers in de komende kabinetsperiode met een kwart ten opzichte van 31 december 2002, zal per ministerie taakstellend worden toebedeeld. Het aldus vastgestelde administratieve lastenplafond zal worden gehandhaafd”.

De overweging om de lasten voor burgers bij de administratieve lasten te betrekken kan gevonden worden in de overwegingen van de regeringspartijen die in het regeerakkoord staan. Daarin stellen de regeringspartijen over de overheid: *“De mensen klagen over de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Zij voelen een te grote afstand tussen overheid en burger. Wachten in de zorg, op de trein en in de file, gevoelens van onveiligheid, beperkte openingstijden van overheidsdiensten, bureaucratie, de kwaliteit van het onderwijs, overdadige regelgeving: het zijn gespreksonderwerpen waar veel ergernis aan te pas komt. Hoewel de afgelopen jaren veel extra financiële middelen ter beschikking zijn gekomen voor allerlei publieke diensten, leidde dit niet tot een noemenswaardige toename van de tevredenheid. Het tegendeel lijkt eerder het geval. Bovenmatig ziekteverzuim, bureaucratie, veel en gedetailleerde rijksregels, te veel aandacht voor beleid maken en te weinig voor de uitvoering daarvan, een ingewikkeld oerwoud van subsidies, gebrek aan handhaving: het zijn allemaal signalen van een overheid die minder doeltreffend en doelmatig is dan gewenst. Ook zonder extra geld kan beter worden gepresteerd”.*

Om in kaart te brengen welke lasten ergeren, waar de mensen last van hebben is de site [www.lastvandeoverheid](http://www.lastvandeoverheid.nl) ingericht. Dit meldpunt is puur bedoeld om in kaart te brengen waar zich 'de administratieve pijn' voor burgers bevindt. Het heeft niet de pretentie om een beeld te geven 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 oktober tot en met december 2004. Met de meldingen en suggesties kan de overheid aan de slag om verbeteringen aan te brengen.

De stichting Rekenschap heeft deze rapportage gemaakt op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De stichting hoopt dat de spiegel die de melders de overheid voorhouden zijn goede uitwerking heeft. Zoals de melders en de ambtenaren zelf graag willen.

Definitie

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

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

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

Dat betreft dan de belastingaangifte of aanvraag van een bouwvergunning (gekoppeld aan bepaalde verplichtingen) of het aanvragen van een uitkering, subsidie of vergoeding of het meedoen aan inspraakprojecten (gekoppeld aan bepaalde rechten).

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

In de huidige publicatie hebben we de last breder geïnterpreteerd. De minister stelt immers dat burger bij het meldpunt "klachten over hun administratieve lasten" kunnen melden. De site zelf spreekt over "administratieve pijn". Het gaat dus niet alleen om uren, maar ook om ergernissen, gebrek aan inleving, gevoel dat er geld verspild wordt. Het is moeilijk meetbaar, maar de overheid geeft wel een bepaalde overlast. Precies die ergernissen geven mensen reden om de moeite te nemen om hun overlast te melden. Enkele malen meldden mensen liever wat euro's extra te betalen om van overlast verstoken te blijven.

Onder administratieve lasten verstaat het ministerie niet de kosten die burgers maken². Deze hebben we in dit overzicht daarom niet behandeld. Ook de klachten van mensen die kritiek hebben op het overheidsbeleid, moeite hebben om met weinig geld rond te komen of om andere redenen hun verhaal kwijt willen hebben we in deze rapportage niet meegenomen. Hoe schrijnend ook, hoe duidelijk ook dat mensen gehoord willen worden, deze verhalen passen niet bij de administratieve lasten. Ze worden waar mogelijk doorgegeven aan de mensen die daarmee aan de slag kunnen.

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. De ergernis rond de Wet op de kinderopvang neemt niet weg dat vrijwel alle melders de rol van de overheid van belang vinden. Velen benadrukken dat zij menen dat het belangrijk is dat de overheid deelname aan de arbeidsmarkt moet bevorderen. Het profijt van verplichtingen als het hebben van een sofi-nummer is minder zichtbaar. Toch wordt de verplichting niet ter discussie gesteld. Daarom begrijpen we de ambtenaar die klaagde dat de naam Lastvandeoverheid.nl hem in een negatief daglicht bracht: "*Ik ben trots op de overheid en ben voor ieder instrument om die overheid te verbeteren.*" Wel menen we dat het een ambtenaar is die vergeet dat de overheid van de burgers zelf is en wordt betaald met hun geld. Een geldschietter heeft altijd het recht te klagen over overlast.

² Wel vallen er onderzoekskosten bij de aanvraag van een vergunning of ontheffing onder.

1. Meldingen over regels en uitvoering

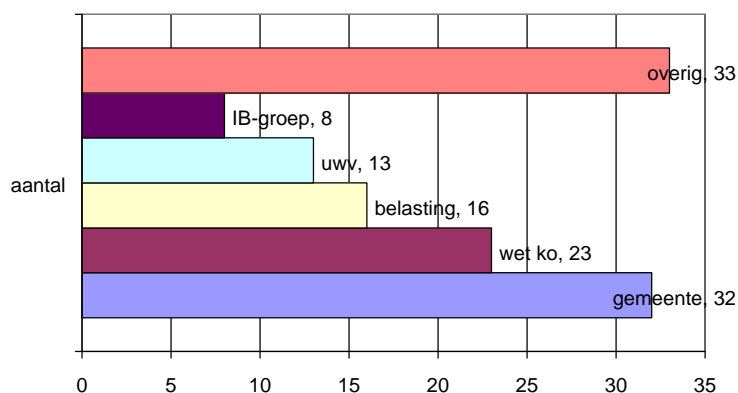
Mensen hebben last van de administratieve verplichtingen die de overheid burgers oplegt. De meeste meldingen gaan over het invullen van formulieren, het gevoel dat de overheid dubbel werk verricht, lange wachttijden en het meermalen inleveren van gegevens. In totaal kwamen er 161 meldingen binnen. Daarvan gingen er 116 over administratieve lasten voor burgers. De helft (63) daarvan had betrekking op het invullen van formulieren.

Veel van de in totaal 161 meldingen hebben niet zozeer betrekking op de verplichting om gegevens te leveren of te bewaren. Het ter beschikking stellen van gegevens op zich levert meestal ook geen melding op. Het gaat om de manier waarop dit moet gebeuren. Soms vindt men het overbodig omdat de gegevens al bekend kunnen zijn bij de overheid. In een enkel geval vindt men dat de overheid om een collectief doel te bereiken (bijvoorbeeld veiligheid) op alle slakken zout legt (vb hekwerk op een dak dat nooit door bewoners betreden wordt). De meeste meldingen hebben het karakter van een klacht.

Gesuggereerde verbeteringen liggen meestal in de uitvoerings sfeer (gemakkelijker invullen van formulieren, keuze voor jaarlijks incasseren, bekende gegevens vast invullen in het formulier). Verder suggereert men samenwerking van uitvoeringsinstellingen (een advies van een deskundige moet ook voor anderen afdoende zijn) en hergebruik van gegevens.

Wet zelf of wijze van uitvoering reden tot melden

Gemeenten hebben het vaakst contact met burgers. Van de 116 meldingen die ruim genomen binnen de definitie vallen gaan er 32 over een ervaren administratieve last van een gemeente, vooral de sociale dienst en afdeling burgerzaken. De wet op de kinderopvang leverde 23 (op de wet gerichte) meldingen op. Vervolgens komen de belastingdienst (16 (waaronder enkele meldingen over de uitvoering van de Wet op de kinderopvang), Uitvoeringsorganisatie werknemersverzekeringen (UWV, 13) en de Informatie Beheergroep (8)³. Onder overige vallen organisaties als IND, RDW, waterschap, politie en soms de ministeries (als het om de wet zelf gaat en niet om de uitvoering).



Figuur 1 Meldingen naar uitvoeringsorganisatie

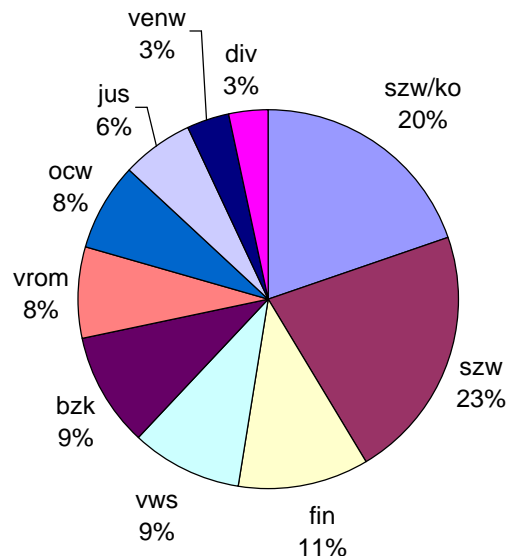
Veel gaat over administratieve lasten waarbij men problemen in de uitvoering meldt. De verplichting ergert niet (of niet meer), onhandige uitvoering levert problemen en ergernis op.

Uitzonderingen zijn er wel, de Wet op de kinderopvang is de belangrijkste. Hier kwamen 27 meldingen over. Juist in deze periode dat mensen kunnen melden waar ze administratieve lasten zien, moesten zij voor het eerst bij de Belastingdienst een tegemoetkoming in de

³ Waar moeilijk een hoofdverantwoordelijke aan te wijzen is, zijn soms meerdere organisaties betrokken. Dan kiezen we een belangrijkste verantwoordelijke. In enkele gevallen betreft dat toch meerdere organisaties. Meldingen die deels bij administratieve lasten bedrijven horen en deels privé zijn, zijn meegenomen. Ook meldingen over administratieve lasten voor vreemdelingen zijn hierin meegenomen.

kosten aanvragen. De verantwoordelijke is hier soms de Belastingdienst (als men het invulformulier onbegrijpelijk vindt) en soms het ministerie van SZW (als men de hele werkwijze ter discussie stelt).

Ingedeeld naar beleidsterrein, dan gaan de meeste meldingen over het terrein van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In onderstaande grafiek hebben we de meldingen over dat terrein gesplitst in KO (Wet op de kinderopvang) en de rest.



Figuur 2: Verdeling naar beleidsterrein

We behandelen de beleidsterreinen in hoofdstuk 5. Eerst gaan we dieper in op de aard van de meldingen.

Een aantal van de meldingen valt net buiten de definitie. Vreemdelingen en in het buitenland verblijvende Nederlanders vallen niet onder de gehanteerde definitie. Ook zijn er meldingen over lange doorlooptijden. Daar waar de melding wel verbonden is met administratieve handelingen hebben we deze meegenomen in het verslag.

Daar waar mensen meldingen doen over politiek en overheid in het algemeen hebben we deze niet in deze rapportage meegenomen. Ook meldingen voor bedrijven met administratieve lasten hebben we hier niet behandeld. In hoofdstuk 8 geven we de onderwerpen van de meldingen aan. Waar mogelijk hebben we de meldingen wel aan de verantwoordelijken doorgegeven.

2. Last van de overheid

161 mensen hebben de moeite genomen een melding te doen over administratieve lasten. 45 meldingen betreffen zaken die ver buiten de definitie van administratieve lasten vallen of betrekking hebben op bedrijven. Deze hebben we niet behandeld.

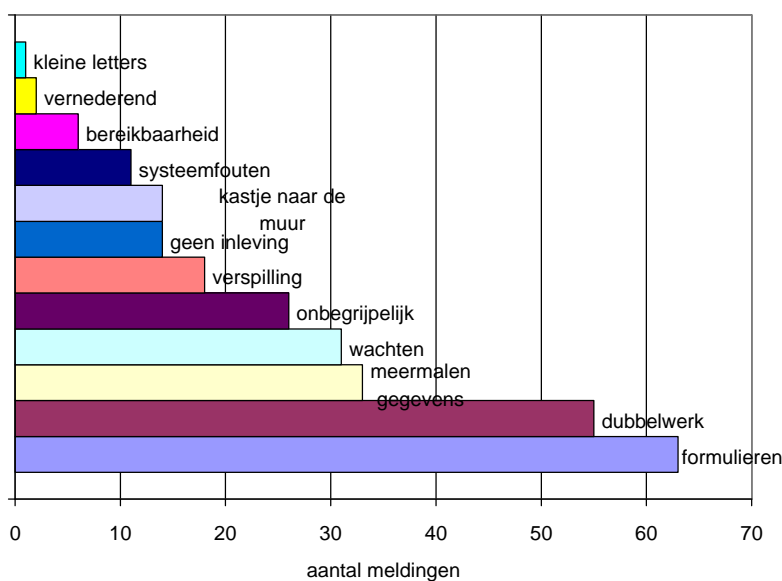
Het betreft niet zozeer de regels die mensen ertoe brengen iets te melden over administratieve lasten. Veel vaker betreft het meldingen over slechte of onhandige uitvoering. We hebben de ervaringen gelezen en de aard van de meldingen geprobeerd te vangen. Daarbij kijken we niet als jurist hoe de regels in elkaar zitten, maar pakken we ook de ergernis die de melder noemt.

Bovenaan de lijst van meldingen staat overigens een verplichting die rechtstreeks uit de wet voortkomt: het invullen van formulieren. Logisch, daar begint de administratieve verplichting meestal. Ook al hoeft een formulier maar een keer ingevuld te worden en is het goed te begrijpen. Het bij elkaar zoeken van gegevens kost tijd en moeite.

De categorieën waar we de meldingen in kunnen indelen zijn:

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

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) formulieren die (3) traag behandeld werden scoorde met een melding in drie categorieën.



Figuur 3: Aard van de meldingen

Het aantal kan gerelateerd worden aan het totaal van 116 meldingen. Hieronder beschrijven we de meldingen en geven we voorbeelden.

Formulieren invullen

Burgers ondervinden administratieve lasten vooral bij het invullen van formulieren. De een zegt droog dat hij een formulier moet invullen, terwijl hij dat al heeft gedaan. De ander verbaast zich over het aantal formulieren en ergert zich er aan. Het is soms al lastig om uit te zoeken hoeveel iemand verdient. Een gegeven dat overigens al bij de belastingdienst beschikbaar is.

Anderen hebben er meer last van.

Zoals iemand die door de overheid is uitgezonden naar het buitenland en kinderbijslag wilde ontvangen. *“De SVB stuurt een formulier in het Portugees op naar de Internationale School. In dit formulier staan vertaalfouten. Mede daardoor en door een andere, culturele achtergrond, vult de school dit, typisch Nederlandse, formulier verkeerd in. (...) Na een bezwaarschrift procedure wordt een en ander tijdelijk weer hersteld.”* Dit soort last heeft meer te maken met de uitvoering en gebrek aan inleving. De ergernis druipt er van af: *“(De SVB) verwijt mij geen gebruik te maken van de hoorzitting in Nederland (!) en stuurt mij een uitslag op de bezwaarschriftprocedure die, ook voor mij als afgestudeerd ir, zeer moeilijk leesbaar of begrijpbaar is door de zeer ambtelijke taal.”*⁴

Een ander moest juist vaak gegevens invullen die bij haar niet, maar bij haar ex wel bekend waren. Dat was lastig vanwege een slecht contact. Bovendien *“verdiende mijn ex wisselend net onder en net boven de bijstand”*, waardoor de onderhoudsverplichting van de vader wel gecontroleerd werd, maar steeds niet leidde tot een wijziging. Ze vulde alle formulieren in en het eind van het lied was steeds dat ze zelf alles moest betalen.

63 melders noemden het invullen van formulieren. Twee meldingen vielen niet onder de definitie omdat het ging om mensen die in het buitenland woonden.

Dubbel werk

Mensen ontvangen formulieren, dat hoort er vaak bij. Het roept verbazing en ergernis op als formulieren dubbel moeten worden ingediend. Een melder die rijbewijs en vaarbewijs moest verlengen wees op een vreemde wens om twee keer te keuren: *“Voor een rijbewijs geldt voor 65 plussers een geldigheid van 5 jaar. Voor een vaarbewijs een geldigheid van 3 jaar. Voor beiden moet ik worden gekeurd door een dokter. Is het niet logisch dat een keuring voor een vaarbewijs onnodig is als men al een rijbewijs heeft en de termijn van 5 jaar zou ook voor beide kunnen gelden?”* Niet op elkaar afgestemde keuringen werden vaker als last genoemd. Daar komen we bij oplossingen op terug.

Ook krijgt men een beeld van overheidsorganisaties die naast elkaar administratief werk verrichten. Men kijkt dan niet alleen naar de eigen werkzaamheden, maar ook naar de overheidsinstellingen die de financiering regelen *“Ik stel voor om de kinderbijslag en de studiebeurs af te schaffen, gecombineerd met afschaffing van college-, schoolgeld, e.d. en invoering van gratis onderwijs, gratis faciliteiten (incl. boeken e.d.). Hiermee wordt het rondpompen van geld, inclusief de administratieve lasten hiervan (IB-groep; SVB, etc.), beëindigd.”*

55 melders noemden dubbel werk. Drie van de meldingen vielen eigenlijk buiten de definitie, vanwege het wonen in het buitenland. Eén melder vond dat een ambtenaar dubbel werk deed, wat niet echt onder de definitie valt. 31 van de 55 melders spraken in de melding ook over meerdere malen gegevens aanleveren.

Meermalen gegevens invullen

De last die men ondervindt rond formulieren zorgt voor verbazing en ergernis als het meerdere malen moet gebeuren. De logica van overheden om elk apart van burgers

⁴ Het betreft hier iemand die niet onder de definitie van het plan van aanpak valt: het gaat hier om een Nederlander die in Portugal woont.

informatie te vragen is niet de logica van burgers. Mensen kunnen moeilijk begrijpen dat diverse instellingen niet samenwerken om er voor te zorgen dat de burger slechts een keer bevraagd wordt. Neem de aanvragen in het kader van de sociale zekerheid.

“Aangezien ik liever voor mijn geld werk dan dat ik het krijg heb ik steeds (helaas) tijdelijke baantjes. (In Groningen is niets anders te krijgen) Dit geef ik netjes op. Omdat ik nu WW en Toeslagenwet en bijstand heb moet ik al mijn inkomsten 3x opgeven, elke maand opnieuw. Vaak met loonstrookjes erbij, die pas binnen zijn als de datum voor inlevering al verstreken is. Dit is echt een enorme administratieve rompslomp.”

Dat leidt soms tot komisch dubbel werk.

“Enkele maanden geleden woonde ik nog in Nederland en ontving ik een WW-uitkering. Nu heb ik in Duitsland werk gevonden en werk en woon ik hier. Een paar problemen met de verhuizing naar het buitenland: - De gemeente heeft aan UWV doorgegeven dat ik naar het buitenland verhuisd ben, maar niet mijn nieuwe adres. Toen kreeg ik van UWV een verzoek mijn nieuwe adres te melden.”

Soms betreft het verplichtingen voor verschillende wetten zoals bovenstaande melding. Vreemder is het als het één dienst en één wet is.

Zoals bij de studiefinanciering: *“Ik heb twee kinderen die studiefinanciering ontvangen. Dit behoeft niet elk jaar opnieuw aangevraagd te worden, maar wel krijgen mijn vrouw en ik van de IB-Groep (ieder apart) een formulier waarop we aan moeten geven welke kinderen wij nog meer hebben die wij onderhouden. Waarom ieder apart? En waarom elk jaar opnieuw? Stuur een formulier met daarop de bekende gegevens en vraag of er wijzigingen zijn”*

Soms is het voor mensen een droevige aangelegenheid. *“Als ik voor het plaatselijke WVG-loket (Wet Voorzieningen Gehandicapten) sta en ik elke keer weer in moet vullen wat de aard van de handicap van mijn zoon is, sinds wanneer hij gehandicapt is etc.etc. De gevraagde gegevens zijn reeds 10 jaar bekend”*

Elke keer weer moeten burgers en bedrijven hun gegevens opnieuw invoeren bij het invullen van digitale formulieren. Iemand vraagt zich af of het niet zonder veranderingen in de wet toch beter kan. Wanneer meerdere instellingen betrokken zijn, is de invulling toch niet per sé ingewikkeld? *“Is het niet landelijk te regelen, dat via het invoeren van een code burgers en bedrijven hun gegevens automatisch ingevuld zien worden in elk digitaal formulier dat zij gebruiken? Zijn er landelijk afspraken te maken over het gebruik van hetzelfde soort formulieren door gemeenten, provincies en rijk?”*

33 meldingen betroffen het meerdere malen aanleveren van dezelfde gegevens. Eén daarvan betrof een buitenlander.

Wachten

Wachten op de overheid is traditioneel een veelgehoorde klacht. Wachten op een uitspraak erkent het kabinet als een ergernis. In het Regeerakkoord werd er al naar verwezen. Bij de in 1993 gehouden telefoonactie “lokettenleed” constateerde de Consumentenbond dat overheidsinstellingen vaak lang de tijd nemen om te beslissen op aanvragen. Bijna 40% van de telefonische meldingen ging daarover. Het kan zijn dat de overheid inmiddels sneller werkt. Het wachten is echter gebleven. Men wacht aan de telefoon, men wacht op brieven. Het varieert van klein leed tot schrijnende taferelen.

Niet alle meldingen over wachten betreffen echter een *administratieve* last. Vaak gaat het om de doorlooptijd die de overheid nodig heeft voor afhandeling. Omdat er vaak voor het individu veel vanaf hangt, leidt dat tot frustratie zoals in deze klacht:

“Omdat er inmiddels vier maanden verstreken waren, zou ik van vier maanden met terugwerkende kracht geld ontvangen. Hier ging het weer mis omdat bij administratie weer niet alles uit mijn dossier bekend was gemaakt. Al met al leven mijn kinderen en ik al vanaf maart van 508,- euro per maand. Raar dat er dan mensen zijn die in de schulden e.d. raken?”

Een enkele keer is de doorlooptijd zo lang dat de melder zich afvraagt of de administratieve verplichting niet zinloos is geworden. *“Over ons perceel stroomt een beek, deels door een houten goot op 2,5 meter boven maaiveld. Voor onderhoudswerk kan het water gestopt worden door het sluiten van een sluis. De vijver op ons perceel kan een hele dag*

watercapaciteit bufferen. Het waterschap geeft nu aan dat wij voor het sluiten van de sluis bij hun een vergunning moeten aanvragen én dat wij omleidingspompen moeten installeren wanneer de sluis wordt gesloten. De vergunningsprocedure duurt 7 weken na ontvangst van alle relevante gegevens. Wat die relevante gegevens zijn geeft men niet schriftelijk aan. Onze houten goot lekt NU. Moet ik nu de wet maar overtreden, of aan de volslagen overtrokken extreem dure ambtelijke verzinsels meewerken??

De logica dat doorlooptijden niet onder de definitie van administratieve lasten van burgers vallen, blijkt misschien uit onderstaande melding. Deze melder vraagt een, voor zichzelf logische, opschortende werking bij een ingediend bezwaarschrift. Dit leidt tot een langere doorlooptijd:

“Over het jaar 2002 moet ik naar mijn mening onterecht huursubsidie terugbetalen. Ik heb een bezwaarschrift ingediend hiertegen. Telefonisch zei het ministerie van VROM dat de behandeling van mijn bezwaarschrift maanden gaat duren. Intussen eist men wel dat ik absoluut het (naar mijn mening onterechte bedrag) binnen 6 weken terugbetaal terwijl ik het geld helemaal niet heb en ook de op papier voorgestelde betalingsregeling voor mij geen oplossing is. Het zou van juister zijn als eerst wordt besloten over het ingediende bezwaarschrift en dan pas een eventuele terugbetaling aan VROM gedaan wordt.”

Het wachten aan de telefoon of aan het loket is wel een “echte” administratieve last: het betreft de tijd die besteed wordt aan het verstrekken van gegevens aan de overheid. Slechts negen van de 31 meldingen hadden daar op betrekking (8 procent van de 116 meldingen).

Onbegrijpelijk

De overheid zoekt naar formuleringen waarbij mensen eenduidig kunnen weten waar ze recht op hebben of wat ze dienen te doen. Om in procedures sterk te staan, of eenvoudigweg omdat men de teksten direct uit de wet haalt, gebruikt men juridische formuleringen.

Het is moeilijk te bevatten voor de mensen die de gegevens moeten leveren:

“Het is mij, zoon (57 jaar) niet duidelijk hoe hier mee om te gaan, laat staan de persoon die het betreft welke 88 jaar oud is. Nota's van CAK in verband met thuiszorg zijn onbegrijpelijk voor iemand van 88 jaar. Zelfs voor mij moeilijk te begrijpen en soms in het geheel niet. Als ik schriftelijk om uitleg vraag wordt er in het geheel niet gereageerd.” Of “Al meerdere malen heb ik telefonisch contact moeten zoeken om na te gaan wat er nu daadwerkelijk gezegd werd in deze brieven.”

Zoals een klager opmerkte *“Veel ingebouwde vanzelfsprekendheden zoals het kunnen lezen en begrijpen van min of meer juridische termen, het voeren van een administratie omdat rekening en verantwoording moet worden afgelegd, brengen voor de gemiddelde burger de wanhoop nabij.”* Maar weten de ambtenaren zelf wel hoe het zit? *“Heb ik in totaal meer dan 20 minuten lang 5 medewerk(st)ers van de belastingdienst aan de praat gehouden (een aan de balie, drie aan de telefoon en uiteindelijk een in Almelo)”*

26 maal noemde melders ‘onbegrijpelijk’. Dat betrof in de meeste gevallen moeilijk leesbare formulieren, soms onbegrijpelijke en tegenstrijdige toelichtingen van ambtenaren. In vijf van die gevallen begreep men de achtergronden van de verplichting niet, zodat deze niet werkelijk onder administratieve lasten vallen.

Verspilling

Mensen zien soms hoe instellingen het zelfde soort werk doen. De ene instelling weet niet wat de ander al heeft uitgezocht. De overheid verspilt geld door dezelfde soort controles net iets anders uit te voeren, of door instellingen voor kleine bedragen uitgebreide verantwoording te vragen, zo menen melders.

Men zag het meest verspilling waar instellingen niet goed in beeld hebben wat de totale kosten zijn van uitvoering waarbij meerdere instellingen betrokken zijn. De logica van rondpompen van geld, waarbij de overheid de burger geld geeft om instellingen te betalen ontgaat melders vaak ook.

“De alfahulp die mijn ouders helpt, moet door hen contant worden betaald. Daartoe moet ik geld pinnen (kunnen ze zelf niet) zodat ze dat kunnen betalen. Daarna krijgen ze via

administratieve rompslomp hetzelfde geld op hun rekening terug van het Centraal Administratie Kantoor. Dan komt er van het CAK regelmatig een overzicht met de gemaakte uren door thuiszorg en alfahulp, waarop dan weer hun eigen bedrage wordt berekend. In hun geval de maximale bijdrage. Regelmatig moet ik dan weer over die uren bellen, omdat ze niet kloppen."

Maar hoe vreemd zijn onderstaande drie brieven niet in de ogen van gewone mensen? "Op 31 januari ontvang ik een belastingaanslag van 47.000 euro. Deze moet zijn 3000 euro. Ik maak bezwaar. Pas op 4 oktober krijg ik een goede aanslag. De 1e brief van 4 oktober: is een mededeling. De 2e brief van 7 oktober is een uitspraak op het bezwaar. De 3e brief van 8 oktober is een mededeling met acceptgiro."

16 meldingen betroffen verspilling.

Van het kastje naar de muur

De overheid hoort te weten waar burgers terecht kunnen voor bepaalde vragen. Zeker als de burger zich aan de wet wil houden en de uitvoering niet begrijpt. Daarbij verwijzen ambtenaren en instellingen helaas vaak naar elkaar door. De burger is van het kastje naar de muur gestuurd. Het kan zijn dat de ambtenaren doorverwijzen omdat zij zelf niet kunnen helpen, maar een ander misschien wel. Daardoor neemt wel de tijd die het kost om de administratieve verplichting van de overheid te vervullen toe.

"Deze aanvraag werd afgekeurd (...). De reden kon men ons niet uitleggen. Toen wij in beroep gingen hebben wij minstens tien keer gebeld om de status en voortgang te weten te komen alvorens het werd afgewezen. Je wordt dan van het kastje naar de muur verwezen (nee, die meneer is ziek/op vakantie/ etc.), ik weet inhoudelijk onvoldoende om er iets van te kunnen zeggen, etc."

De verwijzing naar anderen is het meest vervelend als de aanvrager in een afhankelijke positie verkeert en medewerking nodig heeft. Zeker als er heen en weer gewezen wordt door organisaties die van het eigen gelijk doordrongen zijn. "Ik heb verschillende malen van de IND naar de ambassade gebeld (waarbij beiden naar elkaars verantwoordelijkheid verwezen: de IND wilde geen contact met de Nederlandse ambassade opnemen en de Nederlandse ambassade bleef maar beweren de aanvraag naar de IND gestuurd te hebben). Ik moest maar een klacht bij Buitenlandse Zaken indienen".

Lastig is dat er tijdverlies optreedt. De klager gaat met goede moed naar een volgende instantie. Lastig als deze hem of haar weer terug stuurt: "In een brief aan de provincie N-H op 8 juli jl. schrijft de arbeidsdeskundige van UWV/USZO A. het volgende en ik citeer: 'Wij stellen voor, om in overleg met de bedrijfsarts en leidinggevende van betrokkene te onderzoeken op welke wijze de reïntegratie van betrokkene ter hand kan worden genomen'. Van een P&O functionaris van de provincie hoorde ik daarentegen dat ik per 25 juni 2004 onder geen enkele regeling meer val bij hen en dat de hele reïntegratie procedure gevoerd moet worden door UWV/USZO A., dus de arbeidsdeskundige aldaar. En nu? Moet ik zelf aan de telefoon gaan hangen om UWV A. te dwingen iets voor mij te doen?"

Tegenwerkende diensten zetten de klager soms in in hun eigen strijd, waar de klager liever vanaf wil, ook al kost hem dat geld: "Laatst heb ik 3 weken freelance gewerkt, daarom is mijn ww stopgezet (werken als freelancer wordt niet geaccepteerd! ook al zo raar). Maar van de bijstand moet ik hier weer bezwaar tegen aantekenen."

Het betrof 13 meldingen waarin gesproken werd over verkeerde doorverwijzingen. In 4 gevallen viel het niet onder de definitie (deze hadden betrekking op buitenlanders).

Fouten in het systeem

Uit rapportages van ombudslieden die Rekenschap bestudeerde in opdracht van Burger@overheid bleek reeds eerder dat het gebruik van automatisering enorme individuele ergernis kan opleveren en veel tijd kan kosten als iets verkeerd geregistreerd is⁵.

⁵ H.D. Albeda ea. "Administratieve overlast voor burgers" Amsterdam, 2004 Rekenschap

Dat blijkt ook bij deze melding, die in het schemergebied van lasten voor het bedrijfsleven en voor de burger ligt: *“Ik zou belasting terug krijgen van de belastingdienst ondernemingen in Maastricht. Het geld zou overgemaakt worden naar een door mij aan te geven rekeningnummer. Ik belde met Maastricht maar kreeg te horen dat ik in Heerlen moest zijn bij de boekhouding. De boekhouding die ik aan de lijn had vertelde mij dat ik daarover een brief zou ontvangen waarop ik het nummer kenbaar kon maken. Enige dagen later werd het geld gestort op mijn privé-rekening i.p.v. op de zakelijke rekening. De brief heb ik nooit ontvangen. Ik weer gebeld met Heerlen en de situatie uitgelegd. Alweer was het niet mogelijk het nummer via de telefoon door te geven. Dit kon alleen schriftelijk. Nu heb ik een brief gestuurd en hoop maar dat de zaak nu geregeld is. Het geld heb ik van de privé naar de zakelijke rekening overgeboekt. Waarom niet in het eerste gesprek met Heerlen het nummer direct in de computer ingevoerd?”*

Een verkeerde registratie lijkt een onschuldige en snel te herstellen fout. Maar wat te denken van de man wiens auto plotseling als gestolen te boek bleek te staan? Dat was niet snel te herstellen: *“Op 9 juni 2004 ontving ik van de belastingdienst een schrijven waarin stond vermeld dat ik op grond van artikel 18 van de Wet op de motorrijtuigenbelasting 1991 recht had op teruggaaf over de periode 19 mei t/m 26 juni 2004 daar mijn auto op 19 mei 2004 als gestolen / vermist was opgegeven. Gezien het feit dat van het bovenstaande geen sprake was heb ik meteen contact opgenomen met de belastingdienst om te melden dat het hier om een vergissing ging. Men kon mij echter niet helpen en werd vervolgens doorgestuurd naar het RDW waar men mij op een zeer onvriendelijke wijze te woord (het was niet hun probleem) en ik mij maar moest melden bij gemeente politie Maastricht. Na contact opgenomen te hebben met de gemeente Maastricht bleek ook hier dat men mij niet kon helpen en men mij vervolgens er ook nog voor waarschuwde dat ik maar moest opletten aangezien ik gebruik maakte van een auto die als gestolen stond vermeld bij de RDW. Na verder onderzoek bleek uiteindelijk dat er ergens in Brabant een verkeerd autokenteken was genoteerd door een medewerker van de gemeente politie. Na een en ander geregeld te hebben dacht ik uiteindelijk dat het probleem opgelost was. Tot op het moment dat ik weer een schrijven van het RDW ontving waarin stond vermeld dat mijn gestolen voertuig weer was teruggevonden en dat ik het bijgesloten formulier moest invullen. Ik heb dit formulier teruggestuurd met de opmerking dat mijn voertuig nooit gestolen was geweest en dat ik mij ook niet verplicht voelde om het formulier in te vullen. Enkele tijd later ontving ik een schrijven van de belastingdienst dat e.e.a. weer was opgelost en hun administratie weer was bijgewerkt.”*

Niet altijd is het een onschuldige fout van een verkeerd rekeningnummer, niet altijd is het door de getroffen gemakkelijk te herstellen. Soms is zelfs een rechtszaak nodig. *“Het UWV/USZO raakt maandelijks bedolven onder een door haar zelf opgeroepen nutteloze formulierenstroom. Gaat daardoor veel fouten maken, waardoor bij de maandelijkse betaling veel fouten worden gemaakt. Ik heb daar al rechtszaken over moeten voeren en schadevergoeding gekregen, maar men blijft onverdroten voortgaan. Zo zijn de regeltjes nu eenmaal!”*.

12 melders spraken over verkeerde registratie. Twee betroffen het schemergebied tussen bedrijfsleven en privé-handelingen. Echte meldingen over lasten van het bedrijfsleven zijn buiten de inventarisatie gebleven.

Gebrek aan inleving

Gebrek aan inleving is niet te vangen in de tijd die nodig is om administratieve verrichtingen te doen. Niet alle meldingen zijn nu eenmaal in tijd te vangen. *“de uren die ik er mee bezig ben is nog niet zo erg maar de stress die het met zich mee brengt is niet te harden !!!”*, schrijft iemand. Het valt niet onder de definitie, maar is voor de ambtenaren die zich bezig houden met administratieve lasten wel van belang. In hoofdstuk 4 (logica van de organisatie of de burger?) geven we weer wat voor meldingen hier over binnen kwamen. In 14 gevallen (12 procent) had de melding een element van gebrekkige inleving.

3. Lachen of huilen?

Sommige meldingen schetsen vreemde taferelen. Voor ambtenaren die vooral in de logica van hun eigen organisatie denken is het goed eens van dergelijke klachten kennis te nemen en de verwondering van de buitenstaander opnieuw te lezen. Het viel ons overigens op dat onder de klagers ook ambtenaren zaten die hun collega's graag een dergelijke spiegel zouden voorhouden.

Bijgaand uw kopie terug om het ons opnieuw te sturen

Neem de melding over een gemeente die de klager opzadelt met dubbel werk:

"Begin dit jaar wilde ik mijn naamsnotatie laten wijzigen, omdat ik in scheiding lag en het nog even zou duren voordat de scheiding rond was. Ik heb een keurige brief geschreven, met daarin al mijn gegevens die nodig zijn voor de verandering, ondertekend en een kopie van mijn paspoort toegevoegd. Vervolgens kreeg ik van de gemeente S. dit teruggestuurd, incl. kopie van identiteitsbewijs met een invulformulier waarop ik diezelfde gegevens (!) nog een keer in moest vullen op dat formulier. Ik moest dus alles nog een keer opsturen, inclusief die kopie van mijn identiteitsbewijs. Dit heeft me veel tijd gekost, dubbele portokosten, etc. 2e voorbeeld: om een afspraak te maken om huwelijk om te laten zetten in geregistreerd partnerschap, moest ik langskomen om een afspraak te maken!!! Dus ik moest tijdens de openingstijden een keer langs om de afspraak te plannen en daarna nog een keer voor de daadwerkelijke afspraak. Weer bij diezelfde gemeente."

Geeft u ons maar drie aanvragen, dan kunnen we kiezen

Nog een klager uit een gemeente:

*"In het voorjaar van 2003 hebben wij een bouwaanvraag voor 2 dakkapellen ingediend op basis van informatie die wij van de gemeente verstrekt hebben gekregen. (...) Na de afwijzing op het bezwaar (een half jaar later) maakten we een afspraak met een ambtenaar. We vroegen waar we ons nu exact aan moesten houden. De ambtenaar in kwestie zei: **"Ik weet het ook niet precies, maar als u nu drie alternatieven indient dan kiezen wij er wel één uit"**. Die ambtenaar realiseert zich schijnbaar niet dat tekeningen laten maken door een aannemer ook geld kost, naast de leges van de gemeente van (?)150 per ingediende aanvraag (waarom dat zo duur is, is mij ook onduidelijk...). De aanvraag is na RUIIM EEN JAAR goedgekeurd."*

Drie kinderen? Dan drie afspraken

Het zal de geloofwaardigheid van de Belastingdienst geen goed doen dat onderstaande ervaring de klager een "leuk" verhaal voor verjaardagsfeestjes zal geven. Leuker kunnen ze het misschien wel niet maken, zoals de klager zelf zegt: *"Was eergisteren toevallig toch in gebouw van Belastingdienst Utrecht. Vraag daar aan receptie hoe ik achter dat nummer kom. Wel, was de reactie: dat kunt u hier krijgen. Oh zei ik. Dat is mooi. Dan wil ik hem hebben. Ja, daar moet u een afspraak voor maken, was de reactie. OK was mijn reactie, dan wil ik dat vandaag doen. Mevrouw keek in haar boek en zei: dat kan pas a.s. vrijdag. Oh en als u drie kinderen heeft dan moet u drie afspraken maken."* Ernstiger is overigens dat het hierbij ging om een in onze ogen simpele handeling om een sofi nummer op te vragen voor zijn kinderen (en dat meerdere ambtenaren bevestigden dat het om 3 afspraken ging). Een onderwerp waar meer klachten over kwamen.

Op 10 juli ontving ik een brief die voor 10 juli terug moest zijn

De invullers zijn er vaak niet gerust op dat uitvoeringsinstellingen bereid zijn kritisch naar zichzelf te kijken. Dan kan onrust geven, zoals bij deze klaagster die over haar uitkering inzate. *"Vandaag 10 juli ontving ik mijn 1e werkbriefje van UWV Groningen. Dit werkbriefje MOET ik terugsturen VOOR 10 juli (zo niet dan word je gekort?!"*

Het vraagt nogal wat bureaucratistische vaardigheden en koelbloedigheid om er mee om te kunnen gaan. De regels moeten gehandhaafd worden, maar soms is voor de uitvoerder

logisch dat de burger geen verwijt treft als hij zich niet aan de regels hield. De burger zit dan wel in onzekerheid. Neem de creatieve vondst van iemand van de Belastingdienst om iemand te helpen bij het aanvragen van een tegemoetkoming kosten kinderopvang: *“Ik besluit de Belastingdienst te bellen. Die weten me te vertellen dat het formulier lacunes vertoont en dat ik, met een Reintegratietraject wel degelijk tot de doelgroep behoor en me dus geen zorgen hoeft te maken. Ik moet maar gewoon in het formulier invullen dat UWV wel meebetaalt en dan stellen zij de bijdrage wel op € 0,00. Ik heb hier geen zwart op wit bewijs van en ben er niet helemaal gerust op. Ik kan aan het eind van het jaar nog altijd de rekening gepresenteerd krijgen en alles moeten terugbetalen! Dat kan ik dan absoluut niet betalen.”*

4. Logica van de organisatie of de burger?

Uit de meldingen blijkt dat de logica van de organisatie vaak niet aansluit bij de logica van individuele burgers. Elk kijkt vanuit een ander perspectief. Zo kan concentratie van bepaalde diensten rond een loket en schaalvergroting van een organisatie leiden tot efficiëntiewinst. In die winst zit meestal niet het verlies van individuele burgers verdisconteerd. En wat voor een ambtenaar een logische verklaring is, kan totaal niet aansluiten op de waarneming van de burger.

Schaalvergroting

Schaalvergroting is een aantal keer genoemd als voorbeeld. Een melder merkt dan ook op: *"In de Nota Mobiliteit komt het woord 'mens' bijna niet voor. Daarnaast heerst bij de rijksoverheid meer belangstelling voor het proces dan voor de inhoud van het beleid en is een houding van 'daar kijken we niet naar, want stel je voor dat we iets moeten doen' overheersend."*

Voor gemeenten kan het zeer efficiënt zijn om bij de afhandeling van bijvoorbeeld uitkeringen, samen te werken. De burgers ondervinden echter soms nadelen en hebben het gevoel dat die niet in beeld zijn.

"In maart 2004 werd mijn contract niet verlengd. Dus moest ik WW aanvragen. Dat moet in Tiel (afstand 20 km). Aanvraagpapieren halen en weer inleveren. Omdat de WW niet voldoende was, moest ik een aanvullende bijstandsuitkering aanvragen. Dus weer naar Tiel papieren halen en ingevuld weer terug om ze in te leveren. ('s morgens kun je alleen papieren halen, 's middags alleen inleveren). Na de inlevering mocht ik 1 week later bij mijn eigen gemeente komen voor een intakegesprek."

Schaalvergroting is vaak logisch, maar kan (onnodige) consequenties voor burgers hebben:

"UWV is bezig met de afstemming van de betalingen op elkaars systemen. Naar mijn mening mag de cliënt daarvan geen nadelige hinder ondervinden."

Schaalvergroting is voor de melder soms niet duidelijk. Waarom kan bijvoorbeeld een sofinummer niet bij elk belastingkantoor worden aangevraagd? Een burger werkt in Enschede op loopafstand van het belastingkantoor en wilde met een Duitse stagiaire voor hem een sofinummer aanvragen. Dat kon daar niet, hij moest daarvoor naar Almelo en het kon alleen op afspraak. *"Na ruim een kwartier bellen en drie keer te worden doorverbonden kon er eindelijk een afspraak worden gemaakt: we konden op z'n vroegst twee dagen later terecht op kantoor Almelo!. Een handeling die normaal twee minuten duurt aan het loket (...) kost dus nu veel meer moeite. (...) In totaal heb ik meer dan 20 minuten lang 5 medewerk(st)ers van de belastingdienst aan de praat gehouden (een aan de balie, drie aan de telefoon en uiteindelijk 1 in Almelo.(...) Zelf naar Almelo reizen = voor mezelf een tijdsbeslag van in totaal ruim anderhalf uur en twee dagen wachten! (...) Dit is een duidelijke achteruitgang in service en dienstverlening die niemand iets oplevert. Het kost zowel mezelf als de medewerkers van de belastingdienst meer tijd en mezelf ergernis en verbazing over de situatie."*

Onduidelijke regels of onduidelijke toelichting daarop

Wat voor de organisatie vaak bekende kost is, is voor burgers lang niet altijd begrijpelijk. Wat eerst wel mocht, mag op een gegeven moment niet meer. En ambtenaren komen met oplossingen die hun gemak dienen, maar burgers naar hun mening onnodig op kosten jagen.

"In het voorjaar van 2003 hebben wij een bouw aanvraag voor twee dakkapellen ingediend op basis van informatie die wij van de gemeente verstrekt hebben gekregen. Deze aanvraag werd afgekeurd terwijl wij ons aan de voorgescreven landelijke regels hielden. Als reden werd genoemd dat er een bestemmingsplan geldt voor onze wijk. Er staan minstens 10 huizen in de directe omgeving met identieke dakkapellen (...) maar dat mag nu niet meer volgens het bestemmingsplan van de gemeente. (...) Toen wij na de afwijzing op het bezwaar (een half jaar later) een afspraak maakten en vroegen waar we ons nu exact aan moeten houden, zei de ambtenaar in kwestie: "ik weet het ook niet precies, maar als u nu drie alternatieven indient dan kiezen wij er wel één uit." Die ambtenaar realiseert zich schijnbaar

niet dat tekeningen maken door een aannemer ook geld kost, naast de leges van de gemeente per ingediende aanvraag.”

Zo is de logica van het overheidshandelen voor een burger ver te zoeken. Dat hoeft op zich de administratieve last niet te verminderen. Toch is het jammer dat ambtenaren geen goede toelichting kunnen geven. Meerdere malen lasen we: *“De reden kon men ons niet uitleggen”* of *“niemand weet er het fijne van”*. Burgers vragen zich ook af of er soms geen sprake is van verbodige regelzucht.

De logica van het geven van geld aan burgers en burgers een instelling te laten betalen ontgaat sommigen. Dat vermindert de acceptatie van het beleid, dat vaak juist het belang van burgers (lagere kosten en keuzevrijheid) voor ogen heeft. In hun ogen zou het een stuk efficiënter kunnen: *“Op deze manier is het een bizar rondpompen van geld en werkverschaffing.”*

Gebrek aan inleving

Het is, vanuit de ambtelijke organisatie meestal wel verklaarbaar, maar regels staan soms inlevingsvermogen in de weg. Van ambtenaren wordt verlangd dat zij zonder aanzien des persoons werken en iedereen gelijk behandelen. Maar elke burger is uniek en kan een bijzonder probleem hebben.

“Voor de aanvraag van studiefinanciering ben ik al 3 maanden bezig om papieren boven water te krijgen om het inkomen van mijn man, van wie ik ca. 16 jaar geleden gescheiden ben, buiten beschouwing te laten. Wij moeten het officiële echtscheidingsvonnis en voogdijbeschikking en ook nog brieven van maatschappelijk werk en ons zelf overhandigen waarin vermeld staat dat de relatie tussen vader en zoon zodanig verstoort is dat zijn inkomen niet meegerekend hoeft te worden.”

Een ander voorbeeld: *“Hoe kan men het in z'n hoofd halen om een uitkering aan mensen met een psychische handicap stop te zetten als deze niet reageren op hun oproep voor een uitkering. Ik ben nu al meer dan een jaar bezig om de uitkering aan mijn zus te herstellen. Als je ziet wat voor een muur geslecht moet worden, is dit om droevig van te worden. Iemand met een handicap lukt dat in geen geval. Ik begrijp nu ook dat er zoveel psychische patiënten op straat lopen zonder woon of verblijfplaats. Zelfs met hulp van maatschappelijk werkers van de Robert Fleury stichting kom je er niet doorheen. Dossiers zijn verdwenen. (...) Droevig is het.”*

Algemene regels kunnen in specifieke gevallen soms erg lastig zijn. Vaak betreft het verzorgers of mantelzorgers die hierover meldingen doen, zoals deze over de identificatieplicht: *“Ouders van 87 en 88 met slechte gezondheid en mobiliteit. Leven zelfstandig met veel hulp, thuiszorg en mantelzorg etc. Zij moeten worden vervoerd naar fotograaf voor pasfoto, dan naar gemeentehuis voor aanvraag en dan nog een keer naar gemeentehuis om identiteitsbewijs zelf op te halen. Ik ben gemachtigde voor hen, maar kan niet een formulier meekrijgen, zodat we het in een reis (meer dan 10 km) af kunnen werken. Bovendien gaat het deze week al helemaal niet omdat je minstens een half uur in de rij staat door alle jongeren, er maar 1 balie met 1 medewerker is. Bovendien was het helemaal met het slechte weer, gladde wegen, voor hen onmogelijk het huis uit te komen. Er bestaat een mogelijkheid dat een medewerker van de gemeente bij hen thuis komt, maar dan moeten ze eerst een medische verklaring overleggen. Dat betekent een consult wat weer de nodige kosten met zich mee brengt. Deze maatregel is dus weer achter een bureau bedacht, praktische uitvoering heeft men kennelijk nog nooit van gehoord.”*

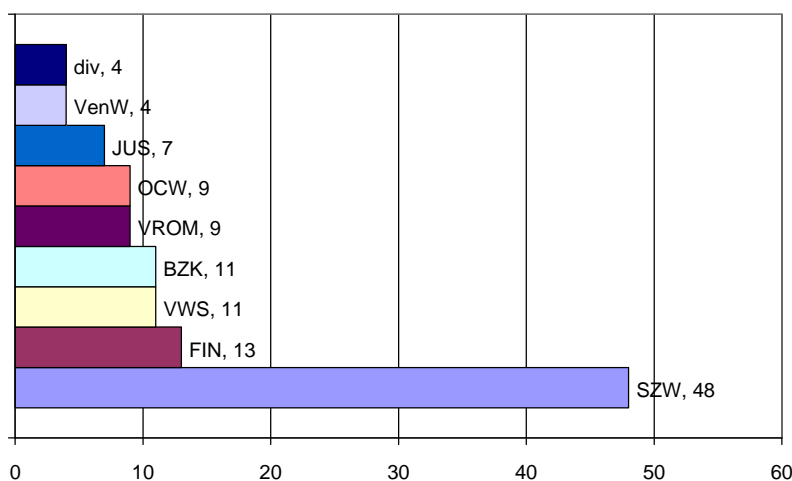
Hoe belangrijk inleving kan zijn blijkt uit deze melding: *“(..) was behulpzaam en meelevend maar had geen antwoorden. Zij had direct een telefoonnummer voor vragen hierover met mensen die zich ervoor inzetten (mevrouw R. en mevr H.). Een pluim!”*

5. Overzicht per beleidsterrein

Om ambtenaren de kans te geven te leren van de meldingen hebben we de meldingen niet alleen naar de aard, maar ook naar het beleidsterrein gesorteerd. De meeste meldingen vallen onder het terrein Sociale Zaken en Werkgelegenheid (48). 27 meldingen betroffen de Wet Kinderopvang 2005. Deze konden voor het grootste gedeelte onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geteld worden. In enkele gevallen (4) gingen de meldingen echter over de uitvoering door de Belastingdienst. Die hebben wij onder het terrein van het ministerie van Financiën gezet

Niet elke melding is goed in te delen. Sommige meldingen zijn zeer algemeen. *“Elke keer weer moeten burgers en bedrijven hun gegevens opnieuw invoeren bij het invullen van digitale formulieren. Is het niet landelijk te regelen, dat via het invoeren van een code burgers en bedrijven hun gegevens automatisch ingevuld zien worden in elk digitaal formulier dat zij gebruiken? Zijn er landelijk afspraken te maken over het gebruik van hetzelfde soort formulieren door gemeenten, provincies en rijk?”* Dergelijke meldingen hebben we in de categorie divers geplaatst. Meldingen over gemeenten hebben we ondergebracht bij het beleidsterrein waaronder de betreffende regelgeving valt: bouwvergunningen onder Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu, paspoorten onder Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Dan komen we op de volgende verdeling naar beleidsvelden:



We beschrijven de meldingen per beleidsterrein en maken daarbij onderscheid tussen uitvoeringsorganisaties en ministerie.

Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (11)

De meldingen die we op het terrein van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties kregen betroffen allemaal meldingen over gemeenten. De opmerkingen gingen over de uitvoering. Alleen de Paspoortwet en de Gemeentelijke Basisadministratie geven meldingen over een verplichting die de wetgever heeft opgelegd. Verder ging het over de mogelijkheid om gemeentelijke leges per pinpas te betalen, belastingen en andere lasten in termijnen te betalen of te trage afhandeling van aanvragen en vergunningen.

Paspoortwet

Vroeger kon men op het gemeentehuis zijn paspoort laten verlengen. Met een enkel bezoek was men klaar. Nu moet men een keer naar het gemeentehuis om het paspoort aan te

vragen en een keer om het op te halen. De in het paspoort ingeschreven kinderen moeten meegebracht worden.

“2 keer naar het gemeentehuis voor een verlenging van mijn paspoort is 2 keer teveel. Dit kost mij 2 vrije dagen want ik werk niet in mijn woonplaats.”

Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens

Geboorte, verhuizing, huwelijk, vertrek naar het buitenland, overlijden: de Gemeentelijke Basis Administratie bevat alle algemene persoonsgegevens en wijzigingen daarop, van de wieg tot het graf. Van elk lid van de Nederlandse bevolking wordt in de GBA een elektronische persoonslijst aangelegd. Op die lijst staan alle algemene gegevens over een individueel persoon. De GBA registreert dus ieders administratieve levensloop. Bij het gemeentelijk loket moet aangifte worden gedaan van bijvoorbeeld adreswijzigingen, huwelijk of echtscheiding.

De melding die hier binnenkwam betreft het toestemming vragen aan een medebewoner. De Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens. We nemen aan dat het hier controle betreft op de juistheid en volledigheid. Heeft het College van B en W het vermoeden dat er een fout is gemaakt, is degene die aangifte heeft gedaan *“verplicht om op verzoek van het college van burgemeester en wethouders, desverlangd in persoon, ter zake van zijn aangifte de inlichtingen te geven en de geschriften over te leggen die van belang zijn voor de bijhouding met betrekking tot hem van de basisadministratie”*. De klager meldt:

“Ik ben in mei dit jaar verhuisd, heb me in de week na het verhuizen proberen in te schrijven in de basisadministratie van de gemeente B. Dit bleek nog niet mogelijk omdat mijn vriendin zich toevallig eerder ingeschreven had. Ik diende een zgn. verklaring van inwoning door haar te laten invullen en ondertekenen. Door deze extra administratie is het inschrijven in de gemeente een paar maanden blijven liggen. (...) komt het op mij en mijn vriendin erg vreemd over dat ik haar toestemming moet vragen om in een huis ingeschreven te worden dat ik nota bene zelf voor de helft bezit! Ik ervaar de administratie druk in Nederland, zeker tijdens een verhuizing, als zeer hoog, en als een kleine fout zo hard wordt afgestraft ervaar ik dat als onrechtvaardig.”

Financiën (13)

De meldingen die op het terrein van het ministerie van Financiën liggen betreffen uitvoering door de Belastingdienst⁶. Het gaat daarbij meestal om de uitvoering, bijvoorbeeld wachten:

“Heb geprobeerd de belastingdienst in Z. te pakken te krijgen, maar na 5 x een 20 minuten, muziek gehoord te hebben, plus een irritante stem die een 30tal keer zegt dat het zo druk is en alle medewerkers in gesprek zijn en dat ik nog even geduld moet hebben. Als dan de verbinding verder gaat en de telefoon gaat over, waarop hij wordt opgenomen en dan gelijk weer neergelegd, ben ik razend over deze vorm van hautain, misselijkmakend, klantonvriendelijk en asociaal gedrag van de bewuste medewerkers!”

Een aantal melders gaf de suggestie de inkomensgegevens bij de belastingdienst te laten controleren. Of de NAW-gegevens achterwege te laten als het sofi-nummer is ingevuld. *“de overheid weet die gegevens dan toch?”* *“Waarom kunnen de inkomensgegevens niet direct bij de belastingdienst worden opgenomen, zodat ik geen formulieren hoeft in te vullen bij het jaarlijks aanvragen van premie van eigen huis”*.

De formulieren werden niet altijd klantvriendelijk en duidelijk gevonden: *“als je je gironummer/banknummer hebt ingevuld wordt op de volgende pagina uitgelegd dat je misschien iets anders moet invullen, etc”*

Twee meldingen naar aanleiding van de Wet op de kinderopvang betroffen de aanvraag van een sociaal fiscaal nummer.

⁶ Drie meldingen waar de belastingdienst bij betrokken was hebben we ondergebracht bij Onderwijs, omdat de IB-groep ook betrokken was.

“Formulier Kinderopvang. Op dit formulier wordt gevraagd naar het sofi-nummer van het kind. De procedure om zo'n sofi-nummer te krijgen als je hem als ouder kwijt bent, is echter verschrikkelijk. Bellen naar regio belastingdienst, doorverwezen worden naar 0800, bellen naar 0800, teruggebeld worden door de partij / regio belastingdienst die je als eerste belde (maar die zelfstandig niets mag doen), afspraak maken om langs te komen, toesturen is niet mogelijk”

Eén melding ging over invoerrechten:

“Voor een pakje uit de VS krijg ik een rekening om BTW- en invoerrechten te betalen. (...) Ik krijg een vreselijke papierwinkel van TEAM KLM 1. Hieruit is op geen enkele manier te zien hoe het berekend wordt, termen en afkortingen die niet uitgelegd worden, voorschotprovisie waar ik niets van begrijp. Het lijkt me dat aangezien meer mensen via internet iets bestellen in het buitenland dat het toch een stuk eenvoudiger en duidelijker kan worden verteld. Dit is het toonbeeld van bureaucratie. Wat moet ik met blaadjes waar mededeling beëindiging verificatie boven staat. Zorg dat de douane dit makkelijker maakt. Leuk wordt het nooit ☹”.

Justitie (7)

Ons viel op dat tegenstrijdige regels eigenlijk geen item is in de klachten. Het ministerie is juist geïnteresseerd in dergelijke klachten. De uitvoering is voor burgers een grotere last. De enige melding die we vonden viel onder de Vreemdelingenwet (zie hieronder).

De meldingen die wel op het beleidsterrein van justitie liggen, vallen soms buiten de definities, omdat het gaat om vreemdelingen die administratieve lasten hebben. Meldingen gaan over de bereikbaarheid van de IND, het kwijtraken van een dossier en gebrekkige inleving.

Rondom vreemdelingen is er wel een last als men bezoek ontvangt:

“Als je een Zuid-Afrikaan te logeren krijgt moet je bij de gemeente een brief tekenen dat je de verantwoordelijkheid voor deze persoon op je neemt. Die brief wordt alleen afgestempeld, en dus geldig, als je je legitimeert. Toch heb ik vervolgens de Nederlandse Ambassade in Zuid Afrika een kopie van mijn paspoort moeten sturen, omdat ze de brief niet vertrouwden. Is het nou zo moeilijk om ons ambassadepersoneel te laten weten dat het bestaan van zo'n rechtsgeldige brief betekent dat ik me al gelegitimeerd heb, of is het anders zo lastig om mij van tevoren te vertellen dat er een kopie bijmoet?”

Ook was er een klacht van iemand die volgens hem verkeerd geregistreerd stond in de politieregisters en daar last van heeft. *“Niet normaal wat ik heb meegemaakt, achter je rug schilderen ze je af als psychotisch. (...) Eenmaal verkeerd geregistreerd krijg je een zware storm over je heen.”*

Vreemdelingenwet

De Vreemdelingenwet staat door verscherping in het vreemdelingenbeleid in de belangstelling. Individuele redenen om zich in Nederland te willen vestigen kunnen verschillen. Door de verscherping voelen de maatregelen in individuele gevallen aan als zwaar, onvriendelijk en ingewikkeld. In de meeste gevallen gaat het om werk of studie, maar ook kunnen humanitaire gronden een reden zijn: gezinshereniging of noodzakelijke medische hulp. Extra aandacht vragen mensen die hier als vluchteling komen en asiel aanvragen. Duidelijke regels moeten ervoor zorgen dat het vreemdelingenbeleid beheersbaar blijft. Opat wie recht heeft op toelating kan rekenen op goede opvang en wie niet wordt toegelaten, zeker is van een zorgvuldige behandeling, ook als die erop is gericht dat betrokkene snel het land moet verlaten.

De Vreemdelingenwet is een bijzonder terrein omdat er vanuit de samenleving meer en zorgvuldiger controles gevraagd worden. Hier zagen mensen tegenstrijdigheden. De vier meldingen die op het terrein van vreemdelingenwetgeving lagen vielen buiten de definitie van de administratieve lasten. Overigens was de meerderheid die de melding deed zelf ambtenaar. Zij voelen de behoefte collega's te informeren.

“Bij het aanvragen van een tewerkstellingsvergunning belandt iedereen in een cyclus. Een vergunning krijg je niet zonder visum. Een visum niet zonder vergunning. Hetzelfde geldt voor

een ziektekostenverzekering. Zonder visum geen verzekering en zonder verzekering geen visum." (Hier ziet de melder overigens een voorbeeld van tegenstrijdige regelgeving)

De uitvoering blijkt overigens ook voor de nodige overlast te zorgen. *"De ambassade wil ontzettend veel weten, daarna (een stuk later) wil de IND weer alles weten. Precies dezelfde uitgebreide informatie (wie wat waar hoe hoeveel)."*

Daarnaast waren er meldingen over de doorlooptijd: *"In totaal heeft de procedure 3 maanden geduurd. Eerst moesten we een paar keer terugkomen bij de Nederlandse ambassade, toen is de aanvraag 'zoek' geraakt in de computer (dit schijnt heel vaak te gebeuren), (...) Ik ben erg boos geworden en uiteindelijk heeft een ambtenaar van de IND de ambassade gebeld om te vragen waar de aanvraag was, toen was het ineens heel snel geregeld). Vervolgens had de IND 8 weken nodig om de formulieren van mijn vader te beoordelen."*

Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (9)

Wet Studiefinanciering

Studeren kost geld. Maar de overheid vindt dat geld geen drempel mag zijn. Vandaar dat er studiefinanciering is. Iedereen die nog geen dertig jaar is, een voltijdse of duale hbo- of universitaire opleiding volgt en de Nederlandse nationaliteit heeft, komt daarvoor in aanmerking. Ook iedereen die in het beroepsonderwijs een beroepsopleidende leerweg volgt en 18 jaar of ouder is, heeft recht op studiefinanciering. De overheid verstrekt iedere ingeschreven student een basisbedrag, de zogenaamde prestatiebeurs.

De overheid verwacht dat ouders meebetalen aan de opleiding. Als ouders niet kunnen meebetalen omdat ze niet zoveel verdienen, springt de overheid bij met een aanvullende beurs. De aanvullende beurs komt boven op de prestatiebeurs, en geldt voor de duur van maximaal 48 maanden. De hoogte hangt onder meer af van het inkomen van de ouders, en of het kind thuis- of uitwonend is. Het eerste jaar van de aanvullende beurs valt niet onder het prestatieregime

De meldingen op het gebied van onderwijs gingen over de wet op de studiefinanciering (8). Het betreft hier meldingen over de uitvoering.

"Regelmatig moet ik mijn dochter helpen in het kader van aanvragen/afwikkeling van studiefinanciering. Hoewel ik redelijk hoog ben opgeleid is de communicatie die de Informatiebeheergroep er op na houdt met haar cliënten vrijwel onbegrijpelijk. Bovendien kunnen zaken, zodra een situatie niet helemaal standaard is, vrijwel nooit zonder fouten worden afgehandeld hetgeen weer reden tot ergernissen oplevert" of

"Dit behoeft niet elk jaar opnieuw aangevraagd tot worden, maar wel krijgen mijn vrouw en ik van de IB-Groep (ieder apart) een formulier waarop we aan moeten geven welke kinderen wij nog meer hebben die wij onderhouden. Waarom ieder apart? En waarom elk jaar opnieuw? Stuur een formulier met daarop de bekende gegevens en vraag of er wijzigingen zijn"

Ook zijn er meldingen van mensen die de studiefinanciering en het schoolgeld en lesgeld willen combineren. Hun idee is dat de studiefinanciering (of de kinderbijslag) gebruikt wordt om de school te betalen. De meest vergaande is hieronder weergegeven.

"Ik stel voor om de kinderbijslag en de studiebeurs af te schaffen, gecombineerd met afschaffing van college-, schoolgeld, e.d. en invoering van gratis onderwijs, gratis faciliteiten (incl. boeken e.d.). Hiermee wordt het rondpompen van geld, inclusief de administratieve lasten hiervan (IB-groep; SVB, etc.), beëindigd. De inkomensgevolgen kunnen via ons fiscaal systeem eenvoudig worden gecorrigeerd. Het vrijkomende geld kan dan geïnvesteerd worden in onze kenniseconomie, incl. onderzoek en onderwijs. Onnodig of te lang studeren kan worden voorkomen door maximum studiepunten (ook dat kan de fiscus overigens heel simpel registreren).

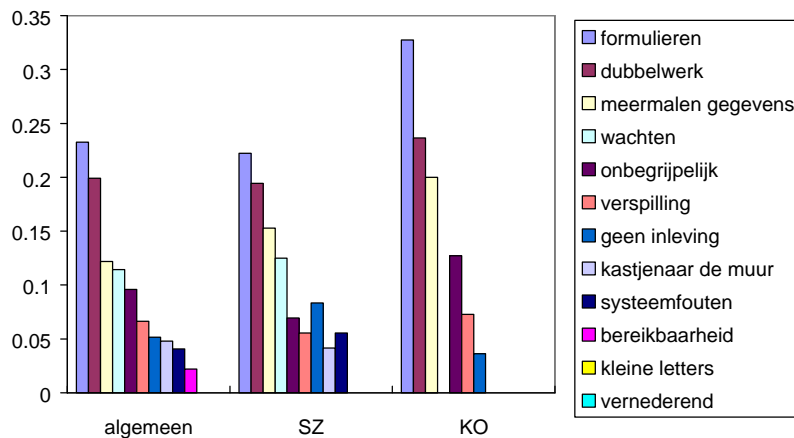
Een melding ging over het opbouwen van leerlingdossiers om financiering voor de school te krijgen. De melder merkt op dat de leerlingen de gegevens niet aanleveren omdat het geen betekenis voor ze heeft:

"Van de overheid moeten per leerling de volgende zaken in het dossier zitten: aanmeldingsformulier met handtekening van ouders indien leerling < 18 jaar, 2 pasfoto's, uittreksel uit het bevolkingsregister of kopie identiteitsbewijs, onderwijskaart,

onderwijsovereenkomst met handtekening ouders, diploma vorige opleiding, cijferlijst bij diploma, eventueel formulier voor leerlingen leermoeilijkheden. Als op 1 oktober al die gegevens niet binnen zijn krijg je ook geen financiering voor je leerlingen. Mijn ervaring is dat de leerlingen noch ouders enig idee hebben wat een onderwijsovereenkomst behelst. Ze gooien ze weg en school moet een tweede of een derde exemplaar sturen voordat ze getekend terugkomen. Dan zijn ze nog niet gelezen. (...) Dit kost me veel tijd en ergernis. Het is bureaucratie zonder betekenis voor de leerling"

Sociale Zaken en Werkgelegenheid (48)

De meldingen gaan over de wet op de kinderopvang en de sociale zekerheid. Met 27 meldingen is de Wet op de kinderopvang de wet waarover het meest gerapporteerd werd. De aard van de meldingen wijkt voor de sociale zekerheid niet wezenlijk af van het algemene beeld. Bij de wet op de kinderopvang is het beeld wel wezenlijk anders. Onderstaande figuur geeft de verdeling van het geheel, de sociale zekerheid en de kinderopvang weer.



Figuur 4: aard van de meldingen

De verdeling van de meldingen over Sociale Zekerheid wijkt marginaal af: er wordt meer aandacht gevraagd voor het aspect inleving en meerdere malen aanleveren van gegevens. Meer dan bij de rest van de meldingen spelen bij de kinderopvang de aspecten formulieren, dubbel werk en onbegrijpelijkheid, veel minder dan de rest van de meldingen komt het aspect wachten naar voren.

Wet op de kinderopvang

Met de Wet op de kinderopvang wordt een nieuwe manier van financiering van de kinderopvang geregeld. De wet gaat ervan uit dat ouders, werkgevers en overheid gezamenlijk de kosten van de opvang dragen. Ouders krijgen voortaan zelf, via de Belastingdienst, het bedrag dat de overheid bijdraagt aan de kosten voor opvang in handen. Directe subsidiëring van instellingen komt hiermee te vervallen. Ouders met een inkomen tot 45.000 euro die geen bijdrage in de kosten voor kinderopvang van hun werkgever krijgen, zullen hiervoor blijvend gedeeltelijk financieel worden gecompenseerd. Voor inkomens tussen de 45.000 en de 78.000 euro geldt een compensatie die trapsgewijs afgebouwd wordt. Vanaf 2009 houden alleen ouders met een inkomen tot 45.000 blijvend recht op een gedeeltelijke compensatie.

In de periode waarin de meldingen verzameld werden moesten veel ouders de nodige eigen informatie nazoeken en berekenen, bij werkgevers en kinderdagverblijf opvraag doen en een inschatting maken of er nog alternatieven zijn voor hun huidige crèche. De ergernis die dit gaf is in de meldingen terug te vinden. Veel klagers willen het oude systeem handhaven. De wet was nieuw, waardoor ook hier weer uitvoeringsproblemen tot ergernis leidden.

De meldingen vertonen veel overeenkomsten. Er bestaat vooral veel onbegrip ten aanzien van de noodzaak van de wijzigingen. Men ervaart de nieuwe regelgeving als bureaucratisch en onnodig. Daarnaast zijn er mensen die er door de nieuwe wet financieel op achteruit gaan. We geven twee voorbeelden van meldingen over de administratieve last.

“Nieuwe wet kinderopvang zorgt voor belachelijk veel bureaucratie. Het invullen van de formulieren en het helder krijgen wat er allemaal speelt heeft me sinds augustus al pakweg 32 uur gekost (foute contracten, ontbrekende bijlagen, stortvloed van organisaties die geld aan ons willen verdienen met leningen e.d., organisaties die vroeger overheidsorganisaties waren dus ook last van de overheid). (...) En de formulieren die overal voor nodig zijn: formulieren naar beide werkgevers, naar de belastingdienst, naar Kids Consult, facturen van de BSO, die weer moeten worden doorgestuurd, en dat niet eenmaal per jaar maar maandelijks! Belachelijk, wat is de overheid toch aan het doen!”

“In de folder van de nieuwe wet staat dat men bij een reïntegratietraject recht heeft op de tegemoetkoming kinderopvang. In de aanvraag staat echter dat, als UWV niet bijdraagt, ik niet in aanmerking kom voor kinderopvang. UWV blijkt alleen bij te dragen als ik minimaal 8 uur per week scholing of arbeidsgewenningplaats heb. Die heb ik niet. UWV is ook niet gemakkelijk met het aanbieden van scholing. Ze hebben al gezegd dat ik er weinig kans op maak. De Belastingdienst zegt: geen zorgen, je krijgt wel kinderopvang want je behoort tot de doelgroep, vul maar gewoon in dat UWV bijdraagt. Maar dat kan niet, wordt alleen gevraagd hoeveel UWV bijdraagt en dat is nul. Mijn conclusie was dus dat ik ondanks mijn traject en bestaande opvangplaats per 1 januari geen kinderopvang meer kan betalen nu ik geen tegemoetkoming krijg. Ik geloofde echter dat ik met het traject wel bij de doelgroep hoorde.”

De uitvoering van de wet kinderopvang gaf problemen in de uitvoering soms is niet duidelijk bij welke uitvoerder het probleem ligt. Het kan hier gaan om de belastingdienst of om het ministerie. In onderstaande melding is niet duidelijk welke uitvoerder verder betrokken is (waarschijnlijk de UWV). (In geval het duidelijk over de uitvoering door de Belastingdienst ging (4 meldingen) dan hebben we die bij Financiën ondergebracht.)

“Voor 14 oktober belde ik en men wist niets over de nieuwe wet - Na 14 oktober had men een telefoonlijn die me wist te vertellen dat ik minimaal 8 uur moest (op proef)werken of scholing krijgen om van hen een bijdrage kinderopvang te krijgen. Zonder deze bijdrage heb ik volgens het aanvraagformulier geen recht op de tegemoetkoming kinderopvang. Buiten hun eigen deel wisten ze niets over de verdere uitvoering. - Op 8 november belde ik opnieuw. De speciale telefoonlijn was toen weer OPGEHEVEN!”

Sociale zekerheid

Iedereen die wegens langdurige arbeidsongeschiktheid of werkloosheid niet over de middelen beschikt om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien, kan een beroep doen op de overheid. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zorgt voor wetgeving op het gebied van de sociale zekerheid en op het gebied van de wettelijke pensioenvoorziening.

De overheid wil dat uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk weer in hun eigen bestaan kunnen voorzien. Het ministerie doet dit door middel van het zogenoemde reïntegratiebeleid. Zo krijgen alle werklozen die niet zelf aan het werk kunnen komen binnen 12 maanden een traject aangeboden dat hun kans op werk vergroot. Onderdelen van dit traject zijn: beroepskeuzetest, bijscholing, taalscholing en sollicitatietraining.

De uitvoeringsinstellingen op het gebied van de sociale zekerheid gaan misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden tegen. Het ministerie van SZW houdt toezicht op de uitvoeringsinstellingen.

Rond de sociale zekerheid zijn er 25 meldingen. In 14 daarvan wordt over de in te vullen formulieren gesproken. In vrijwel alle gevallen gaat het om meldingen die in de sfeer van de uitvoering liggen en betrekking hebben op de Uitvoeringsorganisatie Werknemers Verzekeringen (UWV). Verder komen de sollicitatieplicht, de bijstand en herbeoordelingen aan de orde.

De sollicitatieplicht past in het streven om uitkeringsgerechtigden te stimuleren in het eigen bestaan te voorzien. Iemand meldt echter: *“De sollicitatieplicht voor werkzoekende betreft momenteel 1-sollicitatie per week. De plicht is een goede zaak. Echter, de verplichting voor 1*

per week versus (bijvoorbeeld) 4 per maand (of meer) is onzinnig en zelfs contraproductief. Immers, een werkzoekende is veel minder gemotiveerd 3 brieven in 1 week te versturen omdat hij dan in de volgende twee weken volledig gekort wordt op zijn/haar uitkering (indien er dan geen passende vacature voorhanden is). Al met al stimuleert deze regel dus fraude, laksheid in solliciteren en contraproductiviteit. Voorstel is dus om de regel niet op 1 per week, maar een gemiddelde op maand basis in te voeren. In dit geval is het ook veel realistischer een hoger aantal sollicitaties te stellen. 4 per maand is zeer karig voor iemand die serieus werk zoekt - zeker in de eerste paar maanden van werkloosheid'

Geen inleving komt vaker dan gemiddeld als melding voor. Een voorbeeld is de oproep voor herbeoordeling. In dit geval voor iemand met een psychische handicap:

"Hoe kan men het in z'n hoofd halen om een uitkering aan mensen met een psychische handicap stop te zetten als deze niet reageren op hun oproep voor herkeuring. Ik ben nu al meer dan een jaar bezig om de uitkering aan mijn zus te herstellen. (...)"

Onbegrijpelijk komt iets minder vaak voor. Toch een voorbeeld:

"Mijn zoon kreeg van het UWV een oproep in het kader van de herbeoordeling van zijn WAJONG-uitkering. Vervolgens weer een schrijven over onduidelijkheid in het schrijven en dat niet iedereen wordt opgeroepen. Tenslotte weer een schrijven om in januari a.s te verschijnen. Men had beter het schrijven over onduidelijkheid kunnen sturen aan die personen die niet opgeroepen worden. Is het u nu duidelijk? Ons niet".

Verkeer en Waterstaat (4)

Het geringe aantal meldingen maakt een algemene beschrijving moeilijk. Twee meldingen gaan over de Rijksdienst voor het wegverkeer. Een over een inspraakprocedure, een over het vaar- en rijbewijs. De laatste is zeer interessant voor beleidsmakers:

"Voor een rijbewijs geldt voor 65 plussers een geldigheid van 5 jaar. Voor een vaarbewijs een geldigheid van 3 jaar. Voor beiden moet ik worden gekeurd door een dokter. Is het niet logisch dat een keuring voor een vaarbewijs onnodig is als men al een rijbewijs heeft en de termijn van 5 jaar zou ook voor beide kunnen gelden?"

Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (9)

De meldingen betreffen de uitvoering door de gemeenten. Het betreft meldingen over vergunningen en handhaving. De lange doorlooptijd (die formeel niet onder de administratieve lasten vallen) is vaak aanleiding om contact op te nemen met lastvandeoverheid.nl. Verder speelt het in drievoud aanleveren van tekeningen. Suggestie hierbij is om het digitaal aanleveren van tekeningen mogelijk te maken.

In een enkel geval is er meer sprake van een gebrekkige uitleg, waardoor de aanvrager in beroep gaat tegen een afwijzende beschikking. De aanvrager wint overigens uiteindelijk de zaak:

"Er staan minstens 10 huizen in de directe omgeving met identieke dakkapellen zoals wij ze willen, maar dat mag nu niet meer volgens het bestemmingsplan van de gemeente.(...) Toen wij in beroep gingen hebben wij minstens tien keer gebeld om de status en voortgang te weten te komen alvorens het werd afgewezen. Je wordt dan van het kastje naar de muur verwezen (nee, die meneer is ziek/op vakantie/ etc.), ik weet inhoudelijk onvoldoende om er iets van te kunnen zeggen, etc."

Volksgesondheid Welzijn en Sport (11)

Persoonsgebonden budget

Het Persoonsgebonden budget is een bedrag dat mensen krijgen om dienstverlening in te kopen. Men kan kiezen voor een eigen aanbieder. Aan het budget is een verantwoordingslast gekoppeld omdat de overheid misbruik wil voorkomen. Mensen met een langdurige beperking

maken vaak gebruik van meerdere regelingen. Men heeft bijvoorbeeld een persoonsgebonden budget nieuwe stijl via de Algemene wet bijzondere ziektekosten, maakt daarnaast gebruik van de Wet (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) in verband met werk en maakt tegelijkertijd gebruik van de Wet voorzieningen gehandicapten. Vanuit alle verschillende regelingen worden budgetten toegekend ofwel in geld ofwel in natura.

De verantwoordingslast hiervoor is groot. De diverse wetten die van toepassing blijken te zijn op een persoon zorgen voor problemen als meerdere malen gegevens leveren, ingewikkelde formulieren en het bijhouden van de administratie. Administratieve lasten knellen duidelijk.

“De vader van mijn vriendin is sinds enige jaren lichamelijk gehandicapt. De regelgeving en de hieruit voortvloeiende administratieve last omtrent het pgb, is werkelijk onbeschrijfelijk. (...) Vereenvoudiging van het systeem en vrijheid in besteding zal de zorg en de belastingbetaler ten goede komen.”

“Wij zijn een meldpunt voor ouderen. Wij helpen/adviseren/verwijzen hun m.b.t. zorg, wonen, welzijn en financiën. Zeer regelmatig wordt er volledig op onze hulp teruggevallen door PGB-houders bij de administratieve afhandeling van het PGB. Wij zijn van mening dat de administratie rondom het PGB in veel gevallen voor ouderen te ingewikkeld is.”

“Ik heb 2 zoons met een PGB. De papierwinkel erom heen is enorm en ook onoverzichtelijk. Maandelijks verantwoording afleggen en gecontroleerd worden, kost de overheid heel veel geld en mij tijd. Het is een enorme papierwinkel.”

Langs elkaar werken

Sommige mensen merken op dat zij meerdere malen gekeurd moeten worden door verschillende instanties. Wetten die in feite voorschrijven dat geconstateerd moet worden dat iemand een handicap heeft, werpen tegelijk een drempel op om te accepteren dat iemand al door een ander voor een andere voorziening gekeurd is. Meerdere malen gegevens invullen heeft ook vaak een wettelijke achtergrond die praktische oplossingen in de weg zit.

“Bij de beoordeling van de benodigde rolstoel zijn, naast de leverancier, nog 5 (!) instanties betrokken: het revalidatiecentrum, de gemeente die de WVG uitvoert, een adviesbureau dat de gemeente adviseert, de agent die de gemeente inschakelt om de rolstoel bij de leverancier te kopen, de onderaannemer van deze agent. (...) dat voor een stoel die ik evident nodig heb en die zo'n 4000 euro kost. De bureaucratiekosten, dwz alle uren van de bureaucraten vermenigvuldigd met hun loonkosten, komen mijns inziens dicht in de buurt van de kosten van de stoel; kortom de overheid betaalt die stoel niet een keer maar twee keer.”

6. Gesuggereerde verbeteringen

Het meldpunt lastvandeoverheid.nl is ingesteld om burgers direct te betrekken bij de reductie van administratieve lasten. De meldingen geven inzicht in de lasten van burgers. Dat geeft de overheid al direct handvaten om te komen tot reductie van de administratieve lasten of vermindering van de overlast.

Het kan gemakkelijker

Veel mensen lieten het niet bij een melding over een gebeurtenis, maar combineerden dit met suggesties ter verbetering. We bekijken niet of hun suggesties realistisch zijn. De reductievoorstellen moeten immers bekeken worden op het effect voor burgers, maar ook op het effect van de overheid. Het telefonisch aanvragen van een paspoort en dit door de postbode laten thuisbezorgen, is bijvoorbeeld iets dat voor burgers handig is, maar de overheid onvoldoende waarborgen biedt. Suggesties om de Wet op de kinderopvang in te trekken zullen niet direct effect sorteren. Suggesties tot verbetering wel. We geven hun suggesties hier weer. De overheid kan er haar voordeel mee doen.

- 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
- formulieren op internet standaardiseren

Sofi-nummer telefonisch aanvragen

Iedereen die in Nederland belastingplichtig is of verzekerd is voor de sociale verzekeringen, krijgt in principe een sociaal-fiscaal nummer (sofi-nummer). Het sofi-nummer wordt automatisch toegekend bij geboorte of vestiging vanuit het buitenland. Het sofi-nummer staat in verschillende documenten vermeld. Heeft men deze documenten niet (meer) in zijn bezit, dan kan men zijn sofi-nummer ophalen bij een van de belastingdienstkantoren met een uitgiftebalie voor sofi-nummers. Niet alle belastingdienstkantoren hebben een dergelijke balie. Men dient het sofi-nummer persoonlijk op te halen en een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

Enkele mensen verbaasden zich er over dat het sofi-nummer wel opgestuurd kon worden naar een bij de Belastingdienst bekend adres, maar een duplicaat niet (naar datzelfde adres). Zij suggereren deze gang van zaken mogelijk te maken.

Keuze aan gebruiker voor maandelijks of jaarlijks incasseren

Sommige mensen zijn blij dat de overheid bepaalde lasten maandelijks incasseert. Anderen hebben liever een jaarlijkse incasso. Een keuze daartussen is volgens melders niet altijd mogelijk. Zij suggereren deze keuze mogelijk te maken. Een zelfde soort keuze zit in het schrijven van een aantal sollicitatiebrieven. De regel waarover iemand melding deed was dat hij een sollicitatie per week deed. Dat mochten niet vier per maand zijn. Hij stelde: *“Een werkzoekende is veel minder gemotiveerd 3 brieven in 1 week te versturen omdat hij dan in de volgende twee weken volledig gekort wordt op zijn/haar uitkering”*. Hij stelde voor om het mogelijk te maken om dit alternatief te accepteren.

Advies van deskundige geldt bij andere instellingen en voor langere tijd

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. De transactiekosten bij meervoudig gebruik van regelingen nemen snel toe. Of een ander voorbeeld. Iemand stelde dat er 5 deskundigen bezig waren met zijn rolstoel: *“het revalidatiecentrum, de gemeente die de WVG uitvoert, een adviesbureau dat de gemeente adviseert, de agent die de gemeente inschakelt om de rolstoel bij de leverancier te kopen en de onderaannemer van deze agent”*. De suggestie is om de deskundigheid over en weer te erkennen.

Tevens kan worden nagegaan hoe vaak en waarom een aanvraag moet worden vernieuwd. Bij chronisch zieken en gehandicapten staat vast dat langdurig van een voorziening gebruik wordt gemaakt. Dit rechtvaardigt een langduriger toekennen van voorzieningen dan voor de gemiddelde aanvrager. Met een vergelijkbare redenering wees iemand er op dat een vaarbewijs voor 65-plussers drie jaar geldig is en een rijbewijs 5 jaar. Beide bewijzen vragen een medische verklaring, beide om dezelfde reden. Waarom dan een verschillende termijn en een nieuwe keuring? Een combinatie van zelfde keuring en zelfde termijn kan winst opleveren.

Automatische kwijtschelding

Gemeenten bieden de mogelijkheid om bepaalde lasten kwijt te schelden bij mensen die daar voor in aanmerking komen. Vaak kennen gemeenten veel mensen die daarvoor in aanmerking komen. Enkele gemeenten gaan over tot automatische kwijtschelding. De suggestie is om dit vaker te doen. *“Keer op keer moet ik nu om wel kwijtschelding te krijgen, schrijven, bellen, argumenteren, uitleggen, verwijzen, bewijzen etc. om niet onder het bijstandsminimum te zakken als ik plaatselijke lasten zou moeten betalen als ik geen kwijtschelding zou aanvragen. Meer voorlichting aan gemeenten is zeer wenselijk! Geautomatiseerde kwijtschelding ook!”*.

Formulier is ingevuld voor zover bekend

De Belastingdienst gaat dit jaar de gegevens die reeds bekend zijn bij de dienst aan de belastingplichtige zenden. Dat zal voor veel mensen prettige mededeling zijn. Tot voor kort deed de Belastingdienst dit niet. De gegevens die de belastingplichtige verstreekt was tevens een controle op de eigen gegevens.

De suggestie is om ook bij andere instellingen een dergelijke werkwijze te kiezen. Men suggereert bijvoorbeeld de Informatie Beheergroep en de Uitvoeringsinstelling Werknemersverzekeringen. Ook stellen melders voor om het mogelijk te maken niet opnieuw alles in te laten vullen, maar te vragen of er wijzigingen zijn. (Dit vraagt uiteraard kennis van de bij de instelling aanwezige gegevens.)

Toestemming om gegevens te koppelen of door te geven

Mensen die verhuizen kunnen bij TPG Post opgeven aan welke organisaties dit bericht mag worden doorgegeven. Een dergelijke voorziening zouden melders ook voor de overheid graag zien. Verdergaand is de suggestie om toestemming te geven de gegevens te koppelen en door te geven. *“Men kan toch makkelijk zelf bij belasting en ib-groep navraag doen naar mijn financiële situatie! Daar wil ik heeeeeel graag eventueel toestemming voor geven!!”*.

Eén loket

Burgers hebben moeite om uit te vinden waar zij aan het juiste loket zijn. Dat vergt vaak energie. Een van de melders stelt daarom *“De juiste benadering in deze is de goedwillende burger het zo makkelijk mogelijk maken, hem te koesteren en de beperkt beschikbare handhavings-, controle- en opsporingscapaciteit toegespitst inzetten op controle en opsporing van “de boeven”*.” Hij suggereerde “de een-loket-benadering integraal in te voeren”. De een-loket-benadering houdt in dat de burger zich aan een (overheids)loket meldt, zonder zich af te hoeven vragen waar hij moet zijn. De loketbeambte moet met zijn (aan)vraag aan de slag. Deze dient te beschikken over de kennis of infrastructuur om de vraag op de juiste wijze af te handelen.

Op internet formulieren standaardiseren

Steeds meer organisaties bieden de mogelijkheid om formulieren op internet in te vullen. Mensen vragen zich af of de gegevens niet automatisch in het formulier geplakt kunnen worden. *“Elke keer weer moeten burgers en bedrijven hun gegevens opnieuw invoeren bij het invullen van digitale formulieren. Is het niet landelijk te regelen, dat via het invoeren van een code burgers en bedrijven hun gegevens automatisch ingevuld zien worden in elk digitaal formulier dat zij gebruiken? Zijn er landelijk afspraken te maken over het gebruik van hetzelfde soort formulieren door gemeenten, provincies en rijk?”.*

Prikkels voor de overheid nodig

Wachten op de overheid is een door meerdere mensen genoemde last. Van de 31 meldingen over wachten waren slechts 9 gekoppeld aan administratieve lasten. De overige meldingen hadden betrekking op lange doorlooptijden. Blijkbaar zien mensen dit als verbonden aan administratieve lasten. Daarnaast waren de verhalen over verkeerde registraties zeldzaam, maar geven voor de betrokkene veel overlast. Deze meldingen gaven de stichting Rekenschap aanleiding de overheid voor te stellen om de uitvoeringsorganisaties meer te prikkelen:

- Compensatie bij fouten: maakt de burger een fout, dan heeft hij daar last van. Maakt de ambtenaar een fout, dan heeft ook de burger daar last van. Om deze reden pleitten ombudslieden voor een regeling voor compensatie bij fouten. Het hoeft er niet om te gaan de betrokkenen volledig te compenseren. Belangrijker is de prikkel om in de uitvoering zorgvuldig te blijven.
- Boete bij overschrijden wettelijke termijnen: 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. Ook hier zou een prikkel goed werk kunnen doen. De Tweede Kamerleden Wolfsen en Luchtenveld. hebben een initiatiefwet ter bestrijding van traagheid bij de overheid ingediend. Hun oplossing 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.

Interessante thema's om op te pakken

Alle meldingen en zeker het geheel van de meldingen geven aanleiding om de administratieve lasten van burgers te verminderen. Het overzicht geeft aanleiding de volgende aanbevelingen te doen:

Kwaliteit van de uitvoering

De uitvoering vraagt meer aandacht dan de regels zelf. De zorgvuldigheid, soms gebrekkige inleving, effectiviteit en efficiëntie geven meer aanleiding tot het doen van meldingen dan de regels zelf. Tegelijk blijft onderbelicht hoeveel ambtenaren uitstekend werk verzetten juist in die uitvoering om mensen van ondersteuning te voorzien. Meer aandacht voor de goede en minder goede uitvoering is daarom volgens ons op zijn plaats.

Kinderopvang

Over de Wet op de kinderopvang kwamen onevenredig veel meldingen. Het verdient aanbeveling bij de evaluatie van de wet op de kinderopvang de meldingen hierover mee te nemen en te zoeken naar vereenvoudiging van de administratieve procedure.

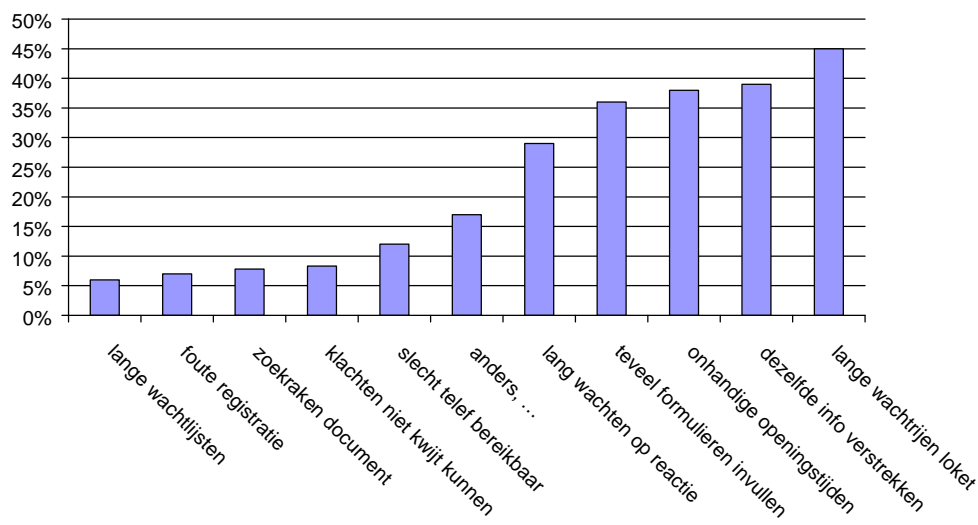
PGB

Bij houders van een persoonsgebonden budget komen administratieve lasten samen. Het verdient aanbeveling deze concentratie van administratieve lasten apart onder de loep te nemen.

7. Samenhang met andere inventarisaties

De administratieve lasten voor burgers worden pas sinds kort in kaart gebracht. Begin 2004 verscheen een inventarisatie in opdracht van Burger@overheid⁷. Daarin werden per levensfase administratieve handelingen beschreven. Uit een onderzoek naar jaarverslagen van ombudslieden werden voorbeelden van klachten toegevoegd. Verder vroeg burger@overheid een panel naar de klachten van mensen over de administratieve lasten van de overheid. De onderzoeksopzet was wezenlijk anders. Er was gekozen voor een representatief panel aan wie werd voorgelegd over welke onderwerpen ergernis was en wat ergerde.

Duidelijk is dat een dergelijk onderzoek andere uitkomsten geeft. De onderwerpen waarover men zich ergerde waren logischerwijs anders. De top drie werd gevormd door 1. Aangifte doen bij de politie 2. Paspoort aanvragen/verlengen 3. Belastingaangifte doen. Dit zijn voor gemiddelde burgers bekende diensten. Zij zullen in meerderheid geen ervaring hebben met een persoonsgebonden budget en zullen ook minder snel over een bijstandsuitkering hoeven te klagen. Opvallend is wel dat ook hier formulieren, wachten en dezelfde gegevens meermalen verstrekken hoog scores.



Het onderzoek van burger@overheid is inventariserend en kwalitatief van aard. De administratieve pijn die uit het meldpunt lastvandeoverheid komt is ook kwalitatief van aard.

Op 30 juni heeft de Minister vertegenwoordigers van de civil society uitgenodigd voor een bijeenkomst over administratieve lasten voor burgers. Het betrof ouderenorganisaties, vertegenwoordigers van chronisch zieken en gehandicapten en van uitkeringsgerechtigden. Ook op deze bijeenkomst werd de definitie van administratieve lasten wat uitgebreid. De kwaliteit van de dienst, de regeling of op kenmerken van het systeem kwamen ook ter sprake. Uit de bijeenkomst kwam naar voren dat de hinder die ontstaan is, mede veroorzaakt wordt door de kwaliteit van een organisatie en de beslissingen die genomen worden en de wijze van samenwerking tussen overheden en uitvoeringsorganisaties. Wanneer gestreefd wordt naar duurzame lastenvermindering zullen bovengenoemde zaken wellicht toch betrokken moeten worden in de analyse en de oplossing. Zo was een van de conclusies, die ook aansluit bij deze rapportage.

⁷ H.D. Albeda *Administratieve (over)last voor burgers* stichting Rekenschap, Amsterdam 2004

Verder bepleitten de vertegenwoordigers een aanpak gericht op de problematiek en regelingen per doelgroep (ouderen, zieken etc). Er is zeer veel vraag naar een aanpak die de wensen en behoeften van elke doelgroep centraal stelt. De organisaties hebben veel expertise op dit punt. BZK zou die rol/aanpak goed kunnen invullen en zich daarin onderscheiden van de vakdepartementen. Het is dan wel nodig dat de verwachtingen van de organisaties aansluiten bij wat de vakdepartementen kunnen bieden. Zoals de rapporteur van de bijeenkomst opschreef: *“het managen van de percepties is een kritische succesfactor”*.

Naast de kwalitatieve gegevens (wat zit ons dwars, wat valt ons op?) wil het ministerie ook kwantitatieve gegevens hebben. Dan gaat het er om te zien hoeveel mensen geconfronteerd worden met de administratieve last en hoeveel tijd deze kost. Daarom voert het ministerie van BZK ook een meting uit naar de kwantitatieve omvang van de administratieve lasten. Dit gebeurt met behulp van zogenaamde nulmetingen. Via een vastgelegde meetmethode onderzoeken de ministeries hun regelgeving op administratieve lasten voor burgers.

Door de nulmetingen te doen wordt duidelijk:

- Welke regelgeving administratieve lasten voor burgers veroorzaakt;
- Wat de aard en omvang van deze administratieve lasten zijn;
- Wat de administratieve lasten zijn voor specifieke groepen (ouderen, gehandicapten en chronisch zieken, vrijwilligers en uitkeringsgerechtigden);
- Welke organisaties de regelgeving uitvoeren;
- Welke mogelijkheden er zijn om de administratieve lasten voor burgers te verminderen (bijvoorbeeld door het aanpassen van beleid of vereenvoudigen van de uitvoering van de regelgeving).

Als de uitkomsten van de nulmetingen in het voorjaar van 2005 bekend zijn, gaan de ministeries aan de slag om de administratieve lasten te verminderen. Reductieplannen worden in overleg met de verschillende belangenorganisaties opgesteld. Ze zullen gebaseerd zijn op de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken. In de komende drie jaar worden deze plannen omgezet in beleid om de vermindering van lasten voor elkaar te krijgen. De suggesties die uit het meldpunt komen zullen dus een belangrijke rol kunnen spelen om tot mindere administratieve lasten te komen!

8. Meldingen over niet-administratieve lasten

Van de 161 mensen die de moeite namen om een melding te doen hadden 45 mensen een melding die ver buiten de sfeer van de administratieve lasten voor burgers vielen. 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 onze democratie
- Overheidsbemoeienis in het algemeen
- Gebrekkige transparantie
- Onenigheid over bestemmingsplan
- Koopkrachtverlaging

Verder waren er meldingen over

- Geheime onderhandelingen met Microsoft
- De Flexwet
- Ambtenaren die zich niet aan de regels houden
- Willekeur van ambtenaren

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.

Op het gebied van de administratieve lasten voor bedrijven springt de positie van freelancers in het oog. Blijkbaar hebben deze werkers het gevoel buiten de administratieve lasten van het bedrijfsleven en die van burgers te vallen. Wij hebben deze kwestie onder de aandacht gebracht van het steunpunt administratieve lasten voor bedrijven. Meldingen gaan over de kinderopvang en de bijstand.

Voor de overige kwesties hebben we in deze rapportage geen oplossing. Het gaat te ver hun meldingen en klachten gedetailleerd te beschrijven. Het geheel toont opnieuw dat mensen niet onverschillig staan tegenover de overheid en de democratie. De moeite die mensen nemen om ambtenaren en de politiek scherp te houden is te prijzen. 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 1 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 ergeren).

- 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.