

Vergaderjaar 2009–2010

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 157 Herdruk<sup>1</sup>

## BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 december 2009

### 1. Inleiding

Het kabinet heeft zich tot doel gesteld om merkbare verbeteringen voor dienstverlening en regeldruk te realiseren. Met deze brief rapporteer ik over de aanpak voor burgers, professionals en het burgerdeel van de aanpak voor medeoverheden. In het aanvullend beleidsakkoord is een versnelling aangekondigd om in deze periode van crisis, waarin mensen kwetsbaarder zijn, tot verbeteringen te komen van de vermindering van regeldruk, administratieve lasten én verbetering van dienstverlening aan burgers. Niet pas in 2011, maar versneld al in 2010, wil ik samen met het kabinet dat de tien grootste knelpunten in de dienstverlening voor de burgers zijn opgelost. Deze rapportage laat zien dat wij op de goede weg zijn om de belangrijkste knelpunten voor burgers, professionals en medeoverheden op te lossen, het contact tussen overheid en burger in de publieke sector aanzienlijk te verbeteren en de overheid klantvriendelijker en efficiënter te maken.

De doelstelling vermindering administratieve lasten van het Rijk voor burgers is in tijdsbesteding gehaald: op dit moment is netto 28% in tijd gereduceerd, in 2011 zal de netto reductie 31% zijn. Voor de out-of-pocket kosten is de netto vermindering op dit moment 21% en is de verwachting dat in 2011 netto 25% is behaald. Om beter zicht te krijgen op de bijdrage van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) aan het terugdringen van de regeldruk voor burgers is onderzocht wat daarin de bijdrage van de NUP-bouwstenen is.

In mijn brief aan uw Kamer van 9 juni 2008 (29 362, nr. 137) heb ik u mijn «Visie op dienstverlening en het Actieprogramma Dienstverlening en e-overheid» aangeboden. Daarin is melding gemaakt van het NUP waarin bestuurlijk afspraken zijn gemaakt over de implementatie van de 19 e-overheidsbouwstenen en 6 voorbeeldprojecten zijn benoemd.

<sup>1</sup> I.v.m. het afdrucken van paragraaf 3.2. Het eerder als kamerstuk 29 362, nr. 157 gepubliceerde kamerstuk komt hiermee te vervallen.

Er zijn diverse instrumenten ingezet om de knelpunten van burgers op te lossen. Voorbeelden daarvan zijn de pioniergemeenten en specifieke implementatietrajecten zoals het geven van meer ruimte aan vrijwilligers en de inzet van de EGEM i-teams.

### **Toelichting op opzet van deze brief**

In de afgelopen jaren heb ik in afzonderlijke rapportages over de voortgang van de beleidsterreinen dienstverlening, informatiebeleid en vermindering regeldruk voor burgers aan u verslag gedaan. Dit jaar ontvangt u één integrale rapportage waarin deze beleidsterreinen in samenhang worden gepresenteerd<sup>1</sup>. De onderliggende rapportages, metingen en onderzoeksrapporten worden op [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl) gepubliceerd.

In deze rapportage breng ik u in hoofdstuk 3 op de hoogte van de voortgang van de afname van de administratieve lasten van de professional, medeoverheden en de afname van de interbestuurlijke lasten. Ik meld u in hoofdstuk 4 de voortgang en knelpunten op het gebied van de implementatie van de e-overheidsbouwstenen. In hoofdstuk 5 zal ik ingaan op de aan u gedane toezeggingen. Tenslotte schets ik in hoofdstuk 6 een beeld van de Nederlandse prestaties op internationaal gebied en de uitkomsten van het jaarlijkse onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening en sluit ik af met mijn beleidsvoornemens voor 2010.

In de bijlage vindt u een overzicht van de onderliggende rapportages en onderzoeken<sup>2</sup>. Tevens treft u een tabel aan waarin de voortgang per 1 oktober 2009 langs de top 10 knelpunten aan u wordt gepresenteerd, evenals de voortgang op de NUP-bouwstenen, transparantie- en innovatieprojecten en het meldpunt ID-fraude.

Ook is toegevoegd een overzicht met de stand van zaken rond de implementatie van de webrichtlijnen bij gemeenten, zoals aan uw kamer in februari jl. (29 632, nr. 139) is toegezegd.

Maar allereerst wil ik u het perspectief van de doelgroepen burgers, professionals en medeoverheden schetsen, omdat ik het van belang vind om te laten zien wat het ingezette beleid in de praktijk zal betekenen. Daarbij wordt aandacht besteed aan de onderdelen van het beleid op het gebied van regeldruk, informatiebeleid en betere dienstverlening. Om inzichtelijk te maken hoe deze beleidsdoelstellingen zich tot elkaar verhouden en hoe zij elkaar versterken, is ervoor gekozen te rapporteren over wat er voor burgers in het contact met de overheid merkbaar is verbeterd. Ik breng de verbeteringen in beeld langs enkele personen die illustratief kunnen zijn voor de burger, professional en medeoverheden. Het betreft een gemeentesecretaris, iemand die werkzaam is in de zorg, een werkloze, een agente en een vitale oudere.

## **2. Merkbare verbeteringen van de dienstverlening**

### *2.1 Mevrouw M. gemeentesecretaris*

Mevrouw M. is sinds 3 jaar gemeentesecretaris, met als speciaal aandachtspunt het verbeteren van de dienstverlening. In haar huidige functie heeft ze met een aantal grote vernieuwingen te maken gehad. Deze veranderingen vonden plaats op het gebied van informatiebeleid, dienstverlening en vermindering regeldruk. Ze merkt echter ook dat haar medewerkers steeds meer worden gehinderd door administratieve lasten en bestuurlijk toezicht, waardoor projecten langzamer en moeizamer gaan.

<sup>1</sup> De voortgangsbrief Regeldruk Bedrijven is, door de staatssecretarissen van Financiën en Economische Zaken op 10 november 2009 naar de Tweede Kamer gezonden (29 515, nr. 305).

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

### 2.1.1. Informatiebeleid

In haar gemeente is een klantcontactcentrum ingericht. De gemeente is nu telefonisch op een 14+nummer bereikbaar. Deze vernieuwing heeft voor een reorganisatie binnen de directie Publiekszaken gezorgd, die tot een efficiëntere werkwijze heeft geleid. Als gemeentesecretaris vindt zij het belangrijk dat burgers de gemeente via verschillende kanalen (balie, internet en telefoon) kunnen bereiken. De balie moet aantrekkelijke openingstijden hebben en een afspraak bij de publieksbalie moet van tevoren (via internet) gemaakt kunnen worden om wachttijden terug te brengen. De website voldoet aan de webrichtlijnen en de gemeente sluit aan op het portaal MijnOverheid.nl. Samenwerkende Catalogi was één van de eerste bouwstenen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) die de gemeente invoerde. Zij ziet dat niet alleen de burgers daar profijt van hebben, ook haar medewerkers merken het verschil. Haar medewerkers zijn ondersteund door EGEM i-teams bij het opstellen van een realisatieplan voor de invoering van de basisregistraties. Zo is de gemeente eind 2008 aangesloten is op de basisregistraties Kadaster en Topografie en dit jaar op de GBA-Verstrekkingen (GBA-V) zodat de gemeente nu ook, als het nodig is, gegevens van burgers uit andere gemeenten kan raadplegen. Verder heeft zij ervoor gezorgd dat niet alleen de afdeling Publiekszaken gebruik maakt van de GBA, maar alle gemeentelijke diensten de gegevens uit de GBA gebruiken.

#### *Voortgang/Resultaten*

Project Antwoord<sup>®</sup>: 5 miljoen Nederlanders kunnen gebruik maken van het 14+nummer.

- MijnOverheid.nl: 41 gemeenten zijn volledig aangesloten met meer dan 20 000 gebruikers en bij 75 gemeenten en alle provincies is de aansluiting in ontwikkeling.
- Twee provincies en 13 gemeenten zijn koplopers tijdbeleid, deze koplopers ambiëren een verdergaande rol in het organiseren van een flexibel aanbod van dienstverlening met voor de burgers handige tijden.
- In 95 gemeenten is het mogelijk online een afspraak in te plannen voor de aanvraag van een rijbewijs en/of paspoort.
- Samenwerkende Catalogi: 323 gemeenten, alle provincies en waterschappen zijn aangesloten.
- EGEM i-teams: 425 gemeenten hebben zich aangemeld voor ondersteuning, bij 282 gemeenten is een realisatieplan opgesteld. Alle provincies en waterschappen hebben zich voor ondersteuning aangemeld.
- Basisregistraties Kadaster en Topografie: vanaf 1 januari 2009 is de wettelijke verplichting van kracht, daarom kan er van worden uitgegaan dat alle gemeenten, provincies en waterschappen zijn aangesloten.

### 2.1.2 Dienstverlening

Voor haar staat de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel. Wat burgers vinden van de dienstverlening vindt zij belangrijk. De gemeente scoorde het afgelopen jaar goed in het kwaliteitsonderzoek. De dienstverlening kreeg een 7,5 van de burgers. Dit is boven de kabinetsdoelstelling van een 7 voor dienstverlening. Ze merkt echter dat burgers kritischer zijn wanneer ze, naast de gemeente, ook bij ketenpartners moeten zijn. Dit vertaalt zich in een lagere score van 6,6. De producten en diensten die de gemeente aanbiedt staan steeds vaker op internet en zijn ingedeeld naar levensgebeurtenissen. De gemeente heeft ook een kwaliteitshandvest en haar formulieren begrijpelijk

gemaakt. De dienstverlening is daarmee overzichtelijker en de kwaliteit is beter. Een andere indicator voor de voortgang van de elektronische dienstverlening is de Overheidsmonitor. Vorig jaar stond de gemeente ergens in de middenmoot. Zelfs het nieuws dat de gemeente dit jaar in de Overheidsmonitor gestegen is, betekent niet dat de gemeente nu kan afwachten. Zo zijn verschillende vergunningstelsels kritisch bekeken en wordt gewerkt aan de invoering van een volgsysteem voor vergunningen. Burgers kunnen via internet zien hoe ver het met de vergunningverlening is. Dat is niet alleen prettig voor burgers, maar ook voor het management van de gemeente, dat via deze toepassing kan volgen of de vergunningen tijdig worden verleend. Zelf volgt ze de bekendmakingen van overheidsorganisaties kritisch op internet. Zo leest ze om op de hoogte te blijven van wetswijzigingen, via Overheid.nl, de digitale Staatscourant.

Als gemeentesecretaris blijft zij op zoek naar nieuwe vormen van dienstverlening. Innoveren is volgens haar noodzakelijk om in de juiste richting te blijven bewegen. Ze heeft daarom een projectgroep innovatie binnen de gemeente opgericht. Deze projectgroep heeft als doel te bekijken hoe zij de innovatieprojecten in kaart gebracht door het ministerie van Binnenlandse Zaken, zoals de flitsvergunning, binnen de gemeente kunnen inzetten.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Het jaarlijkse onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening levert in waardering van de burgers een 6,4 op voor de overheid in het geheel, een 6,6 voor de keten en op organisatieniveau wordt een 6,9 gescoord.
- De levensgebeurtenissen aanpak van BZK brengt de verschillende lopende initiatieven op het gebied van life-events bij elkaar om te komen tot generieke aanpak en opzet ten einde de dienstverlening te verbeteren.
- Er zijn 2 Customer Journey Mappings vanaf nu Klant Ervaring op de Kaart (KEK) uitgevoerd: Verhuizen en overlijden. In KEK's worden aan de hand van de concrete ervaringen van burgers, de door hen ervaren knelpunten in kaart gebracht.
- Aan het verbeteren van de ketensamenwerking werkt BZK samen met onder andere de Manifestpartijen en de Nationale Ombudsman.
- 177 organisaties hebben een kwaliteitshandvest.
- De 50 meest gebruikte rijksformulieren zijn begrijpelijk gemaakt.
- 112 gemeenten gebruiken de instrumenten voor begrijpelijke formulieren.
- Uit onderzoek naar 8 formulieren blijkt dat de toepassing van begrijpelijke taal de volgende effecten heeft: 14% afname in tijd voor het invullen van formulieren door de burger – 35% minder fouten worden gemaakt en de beleving is verbeterd met 6,4%.
- 117 gemeenten hebben volgsysteem voor vergunningen.
- De Staatscourant is sinds 1 juli 2009 digitaal. Dit zorgt voor een kostenbesparing van 8,9 miljoen euro per jaar.
- Het project Innovatie van dienstverlening heeft geleid tot een top 10 van innovaties waar gemeenten op kunnen aan sluiten. BZK draagt deze innovaties ook proactief uit.

#### 2.1.3 Regeldruk

De gemeente doet net als veel andere gemeenten mee aan de vermindering van regeldruk om de landelijke doelstelling van 25% te halen. Zo heeft de gemeente met behulp van een voucher van het ministerie van BZK de modelverordeningen geïmplementeerd en vraagt de gemeente minder uittreksels bij trouwen. Ook doet zij mee aan eenmalige aangifte bij vermissing reisdocumenten bij de gemeente en vanaf volgend jaar zal

de gemeente meedoen aan de proef rond Plaatsafhankelijke dienstverlening Reisdocumenten. Het helpt dat de gemeente de GBA als basisregistratie gebruikt waardoor interne informatie-uitwisseling makkelijker is en de burger gegevens niet langer (meerdere malen) hoeft aan te leveren. Door de aansluiting op de GBA-V wordt het voor burgers van andere gemeente zelfs mogelijk bepaalde diensten bij haar gemeente te regelen. Ook is ze blij dat de 185 dagen regeling, waardoor mensen soms door een kort verblijf in het buitenland hun rijbewijs niet onmiddellijk kunnen krijgen, is versoepeld.

Zij is verheugd dat de rijksoverheid ook haar steentje bijdraagt in het verminderen van de regeldruk voor de medeoverheden. Voor de afdeling publiekszaken is het erg prettig dat, nu de uitbreiding van Vaste Verander Momenten een feit is, de regelgeving met betrekking tot de hoogte van tarieven vóór 1 oktober bekend wordt gemaakt. Dit scheelt veel haastwerk aan het einde van het jaar, omdat de nieuwe leges vóór 1 januari in de verordeningen moeten worden opgenomen. Ook het terugdringen van het aantal specifieke uitkeringen en de invoering van Single Information and Single Audit (SiSa) scheelt de gemeente veel tijd en geld.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Op 1 januari 2009 hadden 200 gemeenten een «burgervoucher» toegerekend gekregen, die is omgezet in gemeentelijke maatregelen.
- 267 gemeenten met in totaal 12,3 miljoen inwoners vragen geen uittreksels meer bij trouwen door het gebruik van de informatie uit de GBA.
- Door invoering van de Online Raadpleegbare Reisdocumenten Administratie in 2010 wordt plaatsafhankelijke dienstverlening mogelijk, in 2010 start een pilot.
- Per 1 januari 2010 worden Vaste Verander Momenten ingevoerd bij regelgeving voor burgers, professionals en medeoverheden, die vanaf die datum in voorbereiding wordt genomen.
- In verband met de hoge interbestuurlijke lasten heeft het kabinet hier een 25% reductiedoelstelling op gesteld. Wat hieraan bijdraagt is het terugdringen van het aantal specifieke uitkeringen en de invoering van Single Information and Single Audit (SiSa). SiSa leidt tot minder last, eenduidige verantwoording en vaste verantwoordingsmomenten. De komende tijd wordt gekeken naar de vraag of de informatievraag aan medeoverheden beperkt blijft tot het noodzakelijke en of het mogelijk is om deze nog meer te uniformeren en te stroomlijnen, en geschikt te maken voor meervoudig gebruik.

#### *2.2. De heer D. verpleegkundige*

De heer D. werkt als verpleegkundige in een ziekenhuis. Naast zijn werk helpt hij zijn chronisch zieke broer met zijn administratie.

##### *2.2.1 Informatiebeleid*

Het invullen van de jaarlijkse belastingaangifte met behulp van de DigiD verloopt sneller dan voorheen en volgend jaar zal het formulier nog meer voorgevulde gegevens bevatten. De heer D. is door zijn broer via DigiD Machtigen (voorheen Gemeenschappelijke Machtigingen Voorziening GMV) gemachtigd om voor hem zaken met de overheid te doen. Zo kan hij de voorgevulde belastingaangifte voor zijn broer doen en zorgvoorzieningen via Regelhulp.nl aanvragen.

De verhuizing van zijn broer is digitaal doorgegeven aan de gemeente. Toen hij toch nog een vraag had m.b.t. de verhuizing, belde hij het 14+nummer van de gemeente, waar zijn vraag door het klantcontactcentrum snel beantwoord werd. Via Mijnoverheid.nl is de informatie van de

overheid steeds persoonlijker. Hij kan onder andere via de berichtenbox van MijnOverheid.nl attenteringen en digitale nota's van de overheid ontvangen en kan zien hoe hij bij de overheid geregistreerd staat. Onlangs heeft hij een nieuwe auto gekocht. Zijn oude auto was niet door de APK gekomen en daarvan heeft hij het kenteken direct geschorst. De aanvraag kon digitaal. Ook voor de parkeervergunning hoeft hij geen kopie van het nieuwe kentekenbewijs meer aan te leveren, omdat hij die vergunning digitaal aanvraagt met zijn DigiD, en de gemeente de gegevens van zijn auto uit het kentekenregister haalt.

#### *Voortgang/Resultaten*

- DigiD voor Burgers: 449 organisaties waarvan 395 gemeenten, 21 overheidsorganisaties, 5 provincies, 4 SUWI, 8 waterschappen, 12 zorginstellingen en 4 overige organisaties.
- 7,5 miljoen burgers hebben een DigiD-inlogcode.
- DigiD Machtigen is vanaf 1 januari 2010 gereed voor gebruik in het burgerdomein.
- De vooringevulde aangifte inkomstenbelasting betekent een vermindering van de administratieve lasten voor burgers met 1,85 miljoen uur en 18 miljoen euro.
- 149 gemeenten, met 7,5 miljoen inwoners, hebben hun zorg- en sociale zekerheidsvoorzieningen aangesloten op Regelhulp.nl.
- In 282 gemeenten kan de verhuizing digitaal worden doorgegeven.
- In 352 gemeenten kan een dienst on-line worden betaald.
- 295 gemeenten zijn aangesloten op de Berichtenbox.
- Burgers waarderen de ketendienstverlening rond de aankoop of verkoop van een auto met een 7,5. Deze keten scoort het hoogste in het onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening.
- De digitalisering van de aanvraag tot schorsing van een kenteken betekent een administratieve lastenvermindering van bijna een half miljoen uur en 1 miljoen euro.

#### 2.2.2 Dienstverlening

Zijn broer heeft een chronische ziekte en kan geen volledige baan meer aan. Zijn broer heeft bij de gemeente hulp in de huishouding aangevraagd via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente was voornemens de aanvraag af te wijzen, maar heeft eerst gebeld om na te gaan of de aangeleverde gegevens wel klopten. Dit bleek niet het geval en dat kon toen direct worden rechtgezet. Doordat de gemeente snel telefonisch contact heeft gezocht, hoefde zij geen negatieve beschikking af te geven, waar zijn broer dan weer bezwaar tegen had moeten maken.

Omdat de gemeente deel uitmaakt van een proeflocatie Gezamenlijke Beoordeling, kijkt de gemeente verder dan alleen de beoordeling van de aangevraagde Wmo-voorziening. Samen het UWV, UWV-Werkbedrijf en Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) wordt de hulpbehoefte van zijn broer in kaart gebracht op de terreinen welzijn, wonen, werken en zorg. Dit maatwerk leidt voor zijn broer tot het beste maatregelenpakket. Bovendien hoeft hij voor de verschillende voorzieningen maar één aanvraag in te dienen en krijgt hij hierbij één aanspreekpunt. Hierdoor wordt hij beter én sneller geholpen.

#### *Voortgang/Resultaten*

- 26 overheidsorganisaties pionieren met de inzet van mediationvaardigheden. De resultaten van deze pioniers worden gemonitord. Zo blijkt dat het inzetten van mediationvaardigheden in de bezwaarfase gewaardeerd wordt met een 8, een kostenbesparing oplevert van 27%, en vermindering van de administratieve lasten van 23%, de arbeidstevredenheid neemt toe met 20%.

- Inmiddels zetten zo'n 80 overheidsorganisaties mediationvaardigheden in om tot betere dienstverlening te komen en minder formele procedures.
- Burgers waarderen de ketendienstverlening rond de formele klacht- en bezwaarprocedures met een 4,8; dit is hiermee de slechtst scorende keten binnen het kwaliteitsonderzoek. Via de Versnellingsagenda is daarom extra geld beschikbaar om nog meer overheidsinstellingen mediationvaardigheden te laten toepassen.
- De ministeries waar de instelling van een ambassadeur of portefeuillehouder mediationvaardigheden zinvol is, bereiden de benoeming voor. Het ministerie van Justitie heeft reeds in februari een ambassadeur aangesteld, die ook activiteiten ontplooit voor de Belastingdienst en het UWV.
- Burgers waarderen de ketendienstverlening rond langdurige ziekte met een 6,2.
- Mede door inzet van de Kafkabrigade is het aantal indicatiestellingen teruggedrongen. Zo hoeven voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart en voor bepaalde groepen binnen het speciaal onderwijs geen herindicaties te worden aangevraagd en zijn de indicaties langer geldig voor het leerlingenvervoer.
- De Kafkabrigade onderzoekt momenteel of het aantal indicatiestellingen voor speciaal onderwijs en de Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) teruggedrongen kan worden.

### 2.2.3 Regeldruk

In verband met de aanbouw aan zijn woning heeft de heer D. gehoord dat hij vanaf medio 2010 geen bouwvergunning meer nodig heeft. Hij besluit hij de aanbouw daarom niet uit te stellen de aanvraag van de bouwvergunning is immers al vereenvoudigd. De gemeente zal in 2010 bovendien gaan werken aan een modernisering van het welstandsbeleid. Door te kiezen voor verschillende vormen van welstand wordt voor burgers en ondernemers de doorlooptijd bij nieuwe bouwprojecten fors ingekort.

Ook in zijn werk als verpleegkundige merkt hij dat er steeds meer ICT oplossingen worden gebruikt. Dit is het gevolg van deelname aan het project E-awareness in care. Toch kosten de indicatiestellingen nog veel tijd. Nu de zorginstelling zal gaan werken met vereenvoudigde indicatiestellingen en hergebruik van cliëntgegevens, hoopt hij dat het makkelijker wordt. Ook de aanpak van ingewikkelde formulieren, zoals het CIZ-formulier, zal een hoop ergernis besparen. Daarnaast neemt hij deel aan een onderzoek van de Kafkabrigade waarin vereenvoudiging van de informatie-uitwisseling tussen zorgorganisaties centraal staat.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Omgevingsloket online: 394 gemeenten zijn aangesloten en bereiden zich voor op het op het ontvangen van digitale aanvragen. Daarnaast zijn 23 waterschappen en alle provincies aangesloten.
- Uit onderzoek blijkt dat indieningvereisten bij gemeenten met 50% verminderd kunnen worden. Gemeenten worden, op basis van de uitkomsten van dit onderzoek, geadviseerd de indieningseisen te verminderen.
- Medio 2010 treedt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) in werking, die de Omgevingsvergunning introduceert. In de uitvoeringregelgeving van de Wabo worden eveneens de mogelijkheden voor vergunningvrij bouwen verruimd. De Omgevingsvergunning en de verruiming van vergunningvrij bouwen betekenen een administratieve lastenreductie voor burgers van 18 000 uur en 26,5 miljoen euro. Concreet zou het voor iemand als de heer D. in 2010 een

reductie van 2,5 uur en 550 euro betekenen. Dit draagt er voor het grootste gedeelte aan bij dat van gezinnen die iets willen gaan bouwen, de administratieve lasten deze kabinetsperiode met 35% in tijd en 95% in kosten gereduceerd worden.

- De top 5 knelpunten van professionals in de zorg zijn geïnventariseerd en worden waar mogelijk opgepakt door de verantwoordelijke partijen.
- Een aantal van de meest gebruikte formulieren door professionals in de zorg worden in 2010 verbeterd.
- Het VWS-BZK project E-awareness in care stimuleert het gebruik van ICT toepassingen door zorgprofessionals. Eind 2010 hebben naar verwachting 150 zorginstellingen deelgenomen.
- Er lopen verschillende Kafka-onderzoeken waarin getracht wordt de informatie-uitwisseling tussen zorgorganisaties te verbeteren.

### *2.3 De heer A. werkloos en vrijwilliger*

De heer A. is al een aantal jaar werkloos en in het weekend actief bij de voetbalvereniging.

#### *2.3.1 Informatiebeleid*

Omdat de heer A. een bijstandsuitkering heeft, moet hij elke maand aantonen dat hij nog recht heeft op de uitkering. Dit moet hij doen door het invullen van het rechtmatigheidsformulier, ook wel ROFje genoemd. Hij vult elke maand dezelfde gegevens in op hetzelfde formulier. Het melden van nieuwe feiten komt zelden voor. Binnenkort gaat dit veranderen omdat de gemeente waar hij woont gaat werken met risicogericht toezicht. Klanten die hun formulieren altijd correct invullen hoeven dat na verloop van tijd minder vaak te doen. Dit geeft de gemeente meer ruimte om op basis van risicoprofielen de risicogroepen beter te controleren. Naast het werken met de risicobenadering verandert er nog meer bij de sociale dienst, nadat ze heeft meegedaan aan het pioniertraject van het ministerie van BZK en de VNG.

Toen hij een nieuwe bril nodig had werd hij geattendeerd op de mogelijkheid daarvoor bijzondere bijstand aan te vragen. De aanvraagprocedure van bijstand en bijzondere bijstand bleek vereenvoudigd omdat de gemeente beter gebruikt maakt van de gegevens die de overheid al in bezit heeft en kritisch heeft gekeken naar de indieningvereisten. Het aanvraagformulier is sterk vereenvoudigd. Het kost de gemeente nog maar 5 dagen om na te gaan of iemand in aanmerking komt voor (bijzondere) bijstand in plaats van 8 weken. Een voorschot verstrekken is hierdoor niet langer nodig. De kosten voor de gemeente en de administratieve lasten van de klant én de onzekerheid over toekenning zijn daardoor afgenomen.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Er is een voorbeeld van het «Mutatieformulier» (vervanger ROFje) gemaakt in begrijpelijke taal.
- Uit onderzoek in het kader van evaluatie van de Wet Werk en Bijstand blijkt dat circa 50% van de gemeenten niet langer een ROFje vraagt.
- 44 sociale diensten, waarvan een aantal interbestuurlijk met in totaal 65 gemeenten, hebben het «pioniertraject bijstand» afgerond. In dit traject staat de vermindering van administratieve lasten voor burgers en professionals centraal door een eenvoudiger manier van aanvragen en verantwoorden van (bijzondere) bijstand.
- Circa 60% van de gemeenten vraagt minder dan 10 bewijsstukken bij de aanvraag van bijzondere bijstand en werkt daarmee administratieve lasten arm.
- 15% van de gemeenten beslist binnen 7 dagen op een aanvraag bijzondere bijstand en hoeft niet te werken met voorschotten.



- Bijna de helft van de sociale diensten heeft een project (of start binnenkort een project) om de administratieve lasten van burgers te verminderen.

### 2.3.2 Dienstverlening

Door zijn lage inkomen komt hij in aanmerking voor verschillende inkomensafhankelijke regelingen. Hij is bekend met de huur-en zorgtoeslag en de bijzondere bijstand, maar veel andere gemeentelijke regelingen kent hij niet en hij heeft deze dus ook nooit aangevraagd. De gemeente is nu aangesloten op Berekenuwrecht.nl. Met deze internetvoorziening kan hij nagaan voor welke landelijke en lokale inkomensvoorzieningen hij in aanmerking komt. Hij blijkt naast de toeslagen ook in aanmerking te komen voor een langdurigheidtoeslag, kwijtschelding van gemeentelijke en waterschapsbelasting én een stadspas. Omdat de gemeente werkt met automatische kwijtschelding van gemeentelijke belastingen is dit de eerste en enige keer dat hij de kwijtschelding moet aanvragen. Volgend jaar kijkt de gemeente zelf of hij nog steeds in aanmerking komt.

#### *Voortgang/Resultaten*

- 119 gemeenten zijn aangesloten op Berekenuwrecht.nl.
- 193 gemeenten maken gebruik van de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets gemeentelijke belastingen. Bij bijna 50% van de getoetste huishoudens leidde dit in 2009 tot een ambtshalve kwijtschelding.

### 2.3.3 Regeldruk

De heer A. is ook actief bij de voetbalvereniging. Namens de vereniging vraagt hij jaarlijks subsidies aan. De vereniging organiseert regelmatig evenementen waarvoor vergunningen aangevraagd moeten worden. Vanaf 2010 wordt het voor de vereniging een stuk eenvoudiger. De gemeente neemt de model Algemene Subsidieverordening (ASV) van de VNG over, waardoor de vereniging een vierjarige subsidie kan aanvragen, in plaats van elk jaar een nieuwe aanvraag. Dit betekent niet alleen dat er minder tijd nodig is voor het invullen van de formulieren, maar veel belangrijker, het geeft de vereniging een bestaanszekerheid voor de komende periode. Ook heeft de gemeente kritisch gekeken naar haar vergunningenbeleid voor vrijwilligers. De kleine evenementenvergunning is afgeschaft en als er een collecte wordt gehouden hoeft dit alleen nog maar gemeld te worden. Hij kan de informatie hierover en de aanvraagformulieren gemakkelijk vinden via het digitale vrijwilligersloket. Tijdens de evenementen die de vereniging periodiek organiseert worden veel vrijwilligers ingezet. Deze zijn nu collectief verzekerd doordat de gemeente een collectieve vrijwilligersverzekering heeft afgesloten.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Burgers waarderen de ketendienstverlening rond vrijwilligers met een 6,9.
- De VNG heeft een gedereguleerde Model Subsidie Verordening gemaakt.
- 98% van de gemeenten maakt gebruik van een collectieve vrijwilligersverzekering.
- De administratieve lasten van een bijstandsgerechtigde nemen deze kabinetsperiode met 29% in tijd en 26% in kosten af, met name door de vervanging van het ROFje door een mutatieformulier. Ook de administratieve lasten van vrijwilligers worden deze kabinetsperiode gereduceerd, namelijk met 15% in tijd en 17% in kosten. Dit komt met name door vereenvoudiging van het vergunningsstelsel van de Drink- en Horecawet.

## 2.4. Mevrouw G. de politieagente

Mevrouw G. is werkzaam als politieagente.

### 2.4.1 Informatiebeleid

De verbetering van het werkproces Jeugdige Verdachte, waarin onder ander het Landelijk Overdracht Formulier (LOF) wordt vervangen door het modulair opgebouwde Proces Verbaal Minderjarigen (PVM), leidt tot een vermindering van haar administratieve taken. Met de introductie van het PVM hoeft niet meer voor alle jeugdstrafzaken een volledig dossier (met alle stukken) te worden opgemaakt. Door de modulaire opbouw van het PVM kan een aanzienlijke winst worden geboekt op de capaciteit en doorlooptijd bij de verschillende partners. Andere initiatieven in haar korps, zoals de invoering van een PDA en elektronische informatieoverdracht tussen korps en het OM bij bijvoorbeeld jeugdstrafrechtzaken, betekenen een verlaging van haar administratieve lasten.

#### *Voortgang/Resultaten*

- 100 agenten hebben op [www.mijnechtewerk.nl](http://www.mijnechtewerk.nl) een melding gedaan over knelpunten en daarbij verbeter suggesties gedaan.
- Uitrol van het modulair opgebouwde Proces Verbaal Minderjarigen ter vervanging van het Landelijk Overdracht Formulier (LOF) vindt plaats in 2010.
- Het korps Hollands Midden experimenteert met het concept Informatie Gestuurde Politie (IGP). Dit houdt in dat agenten hun bevindingen telefonisch vanaf de straat door geven aan de (administratieve) backoffice. In de backoffice wordt hun verhaal aangehoord, aanvullende informatie uit de systemen gehaald en teruggekoppeld aan de agent. Tegelijk met het experiment vindt wetenschappelijk onderzoek plaats naar de gevolgen van de invoering van het backoffice/frontoffice-concept voor de doelmatigheid van het korps. Onderzocht wordt wat de effecten zijn op de formatie en op de feitelijke tijdsbesteding in de basispolitiezorg.

### 2.4.2 Dienstverlening

Ook heeft zij een paar weken geleden een training mediationvaardigheden afgerond. Daar heeft zij geleerd hoe zij klachten via een persoonlijk gesprek, op een informele manier, sneller en beter kan behandelen. Wanneer blijkt dat een burger toch een formele klacht wil indienen, dan kan hij de klachtenregeling van het korps opvragen welke het afgelopen jaar is vereenvoudigd en geharmoniseerd. Zij hoeft minder tijd te besteden aan het invullen van voorheen ingewikkelde formulieren. Zo zijn de formulieren voor Risico Inventarisatie Huiselijk Geweld en voor het aanvragen van onderzoek naar DNA materiaal aanzienlijk vereenvoudigd. Het wegvallen van de dubbele aangifte bij vermissing van reisdocumenten is voor haar een werkverlichting. Burgers die hun reisdocumenten verliezen hoeven niet meer eerst naar de politie en daarna naar de gemeente. Nu is één bezoek aan de gemeente genoeg. In enkele gevallen waarbij het vermoeden bestaat van misbruik, doet de politie nader onderzoek. Door de boete volgservice, die onlangs in haar korps is ingevoerd, hoeven zij en haar collega's veel minder telefonische vragen van burgers te beantwoorden. De boete volgservice is een internetservice waar burgers de gegevens van bekeuringen (snelheids- en roodlicht overtredingen die fotografisch zijn vastgelegd) zelf kunnen bekijken in plaats van met de politie te bellen.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Klachtcoördinatoren in alle korpsen hebben aangegeven mee te zullen doen aan een training mediationvaardigheden.
- Het aantal formulieren dat moet worden ingevuld bij het aanvragen van DNA onderzoek is van 4 teruggebracht naar 1.
- Landelijke model klachtenregeling wordt vereenvoudigd en geharmoniseerd.
- De proef met vermissing van reisdocumenten heeft in het eerste half jaar van 2009 een tijdwinst van 3 000 uur (6 000 aangiften) opgeleverd voor de agenten in Amsterdam. Daarnaast zijn de administratieve lasten voor de burgers met ruim 12 000 uur verminderd. Een tweede proef wordt gestart in het korps regio Zuid-Holland-Zuid.
- De boete volgservice levert een tijdwinst op van 538 uur per jaar per gemiddeld politiekorps. Dit is momenteel ingevoerd bij 1 korps en wordt landelijk uitgedragen naar de andere korpsen.

#### 2.4.3 Regeldruk

Het is in haar korps mogelijk, om het mini proces-verbaal voor veel meer feiten te gebruiken dan in het verleden mogelijk was. Met de introductie van internetaangifte zijn zowel de burger als de politiemensen minder tijd kwijt aan het invullen en behandelen hiervan. Het stroomlijnen van de informatie die vanuit de jeugdstrafrechtketen gaat naar minderjarige verdachten en ouders, die voor het eerst met een organisatie in deze keten te maken krijgen, leidt tot een afname in het aantal brieven dat de agent in deze gevallen moet versturen. De burger profiteert hier ook van omdat hij in plaats van meerdere brieven één folder ontvangt waarin hij op hoofdlijnen wordt geïnformeerd over de werking van de keten.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Agenten besteden 20% van hun tijd aan administratieve taken en 13% van hun tijdsbesteding ervaren zij als administratieve last.
- Stroomlijnen van de informatievoorziening vanuit de jeugdstrafrechtketen naar minderjarige verdachten en hun ouders levert een kostenbesparing op van minimaal 200 000 euro per jaar per korps.

#### 2.5 *Mevrouw W. een vitale oudere*

Mevrouw W. is 66 jaar en heeft haar man pas verloren.

#### 2.5.1 Informatiebeleid

Mevrouw W. is altijd al zeer geïnteresseerd in de lokale politiek. In het begin kon ze niet zo veel met de gemeentelijke website. Er stond weinig informatie op en vaak was die niet actueel. Nu vindt zij steeds gemakkelijker de actuele en juiste overheidsinformatie op de website van de gemeente. Door de implementatie van de webrichtlijnen zijn zowel de vindbaarheid als de doorzoekbaarheid van de website van de gemeente aanzienlijk verbeterd. Zo kan zij ook het lettertype aanpassen aan haar wensen. Ze merkt dat de gemeente steeds meer informatie en documenten op de website plaatst, waardoor de transparantie van het functioneren van de gemeente steeds groter wordt. Zij was prettig verrast toen de werking van «Mijn Overheid» via een filmpje op de website werd uitgelegd. Zij heeft zich ook gelijk opgegeven voor de attenderingsservice op vergunningen in haar directe omgeving, zodat zij via de mail op de hoogte wordt gebracht van de aangevraagde vergunningen in haar buurt.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Toegankelijkheid van alle overheidswebsites dient in 2010 te zijn gerealiseerd.

- 150 gemeenten ontvangen ondersteuning bij de implementatie van de webrichtlijnen als onderdeel van de Versnellingsagenda.
- Er is onderzoek uitgevoerd onder burgers naar audiovisuele presentatietechnieken voor de overheid. Hieruit blijkt dat burgers behoefte hebben aan korte informatieve filmpjes van de overheid. De toepassing hiervan wordt nader bezien.
- 243 gemeenten, 8 provincies en 23 waterschappen zijn aangesloten op Bekendmakingen via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Burgers ontvangen per e-mail attenderingen voor een door hen zelf opgegeven interessegebied.
- 81 gemeenten, 5 provincies en 4 waterschappen publiceren vergunningen volgens de landelijke standaard op de website.
- 111 gemeenten, 5 provincies en 20 waterschappen publiceren algemeen verbindende voorschriften conform de actuele versie van de landelijke standaard op de website.

### 2.5.2 Dienstverlening

Door deze attenderingsservice én de prettige leesbare website van de gemeente is zij nu ook meer betrokken bij haar directe leefomgeving. Vlak bij haar woning is een blok huizen afgebroken. De gemeente wil daar een park met allerlei voorzieningen aanleggen. De gemeente nodigt de bewoners van de wijk uit actief deel te nemen in de discussie en besluitvorming over de voorzieningen. Zij participeert elektronisch via een web.2.0 applicatie, waarop ieder zijn mening kan geven over de voorgenomen plannen en ook ideeën en suggesties kan zetten. Daarnaast volgt zij met veel belangstelling de raadsvergaderingen en wanneer zij een dag geen tijd heeft om deze vergadering via internet te volgen, checkt zij de volgende dag de besluitvorming via [watstemtmijnraad.nl](http://watstemtmijnraad.nl). Ook heeft ze via [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) aangegeven dat, wat haar betreft, er verkeersdrempels in haar straat worden aangelegd.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Er zijn verschillende eParticipatie instrumenten ontwikkeld en er is een e-Participatiekaart ontwikkeld. Daarop staan 359 initiatieven vermeld zoals, zoals [watstemtmijnraad.nl](http://watstemtmijnraad.nl) dat wordt gebruikt door 24 (deel)gemeenten in de live-omgeving en 14 gemeenten in testomgeving [www.petities.nl](http://www.petities.nl) heeft tien loketten waarop 257 petitities zijn ingediend en bijna 400 000 handtekeningen verzameld.
- [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) «live»- in april, er zijn 260 gemeenten en stadsdelen aangesloten.
- In 2009 heeft BZK de website [overheid20.nl](http://overheid20.nl) ontwikkeld. Deze website staat in het teken van web2.0. Sinds juni 2009 zijn er ruim 7000 unieke bezoekers geweest en maken meerdere overheidsorganisaties gebruik van de online werkomgeving.

### 2.5.3 Regeldruk

Haar echtgenoot is 3 maanden geleden overleden. Ondanks het verdriet over het wegvallen van haar man, viel het haar op dat de begrafenisondernemer haar veel werk uit handen kon nemen. Zo deed hij, naast het regelen van de begrafenis, ook aangifte van het overlijden aan de gemeente. Via de GBA, zijn alle overheidsorganisaties aangesloten op dezelfde persoonsgegevens en krijgen dus automatisch bericht van het overlijden. Nu zij weduwe is en haar inkomenspositie is veranderd, vroeg zij zich af of zij voor bepaalde regelingen in aanmerking zou kunnen komen. Snel had zij de website [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl) gevonden, waarop helder wordt weergegeven voor welke tegemoetkomingen zij eventueel in aanmerking zou kunnen komen. Ook ontving ze een brief van de Belastingdienst en wat haar opviel was de menselijke toon van de brief.

#### *Voortgang/Resultaten*

- Veranderingen in GBA eenmalig doorgeven aan gemeenten. Dit levert zowel voor burgers als overheidsorganisaties aanzienlijke tijds- en efficiencywinst en kwaliteitsverbetering op.
- Aandacht voor de bejegening en toonzetting van de brieven aan burgers, na klachten daarover via meldpunt en onderzoek naar ervaringen burgers in verschillende ketens zoals overlijden en verhuizen.
- De administratieve lasten van een vitale oudere nemen deze kabinetsperiode met 53% in tijd en 66% in kosten af, onder andere door invoering van automatische kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

### **3. Voortgang reductie regeldruk professional, medeoverheden, en interbestuurlijk**

#### *3.1 Reductie regeldruk professionals*

Voor de professionals in de domeinen zorg, onderwijs, veiligheid en sociale zekerheid is de inzet om de grootste ergernissen op het gebied van regeldruk in hun dagelijks werk weg te nemen. Ik heb daarvoor een instrumentarium opgezet, om vast te stellen waar en hoe groot die lastendruk binnen het werk van die professional is. Er is een meldpunt ingericht en er zijn er profielen gemaakt. Ook zijn er interviews gehouden en zijn de belangrijkste knelpunten en mogelijke oplossingen in kaart gebracht.

Allereerst is, in samenwerking met de collega bewindspersonen en beroepsorganisaties, in kaart gebracht hoe volgens de respectievelijke professionals in de verschillende domeinen de inhoudelijke en administratieve taken zich tot elkaar verhouden en welke taken leiden tot irritaties. De meest in het oog springende noties die hieruit naar voren komen zijn:

- Professionals besteden het grootste deel van hun tijd aan inhoudelijke kerntaken, kortom hun echte werk.
- Professionals ergeren zich niet alleen aan administratieve taken, maar ook aan inhoudelijke taken. Als voorbeelden worden genoemd het rondbrengen van linnengoed door verzorgenden en het surveilleren bij examens door docenten.
- Administratieve taken vinden vaak hun oorsprong in wettelijke (externe) verplichtingen. In veel gevallen gaat het hierbij om registraties die nauw verbonden zijn met de inhoudelijke kerntaken en om taken die weinig tijd kosten.
- Een groot deel van de administratieve taken komt voort uit verplichtingen die de organisaties zichzelf opleggen, zoals inkoop en beheer van materiaal in het onderwijs, bijhouden van urenregistratie van inkomensconsulenten en bonnenquota die de wijkagent moeten halen.
- De irritaties blijken sectoroverstijgend te zijn en hebben betrekking op gebruiksonvriendelijke automatiseringssystemen, onbegrijpelijke formulieren, gebrekkige interne en externe informatie-uitwisseling en ongerichte adressering van beleid.

De aanpak richt zich vooral op verbeteren van automatisering, formulieren en communicatie, toepassen van mediationvaardigheden en het uitbreiden van Vaste Verander Momenten. Voor wat betreft de aanpak van de administratieve lasten door de eigen organisatie is een methodiek in ontwikkeling waarmee organisaties hun eigen lasten in kaart kunnen brengen en onderling vergelijken. Ik verwacht dat deze methodiek begin 2010 klaar is. Ook zullen in 2010 goede voorbeelden op het terrein van slimmer werken actief worden uitgedragen binnen de domeinen. De resultaten van de succesvolle conferentie in juni 2009 over beroepstrots hebben er toe geleid dat ik de mogelijkheden laat verkennen om gezamenlijk met verschillende beroepsverenigingen, een stichting beroeps-kwaliteit publieke sector op te richten.

Daarnaast worden de genomen kabinetsmaatregelen gemonitord ten einde de kabinetsdoelstelling te halen. Ik benadruk hierbij dat het niet de bedoeling is in de verantwoordelijkheid van de andere ministeries te treden, maar aanvullend en faciliterend te werken. De verschillende ministeries hebben ieder een passende aanpak voor de vermindering van regeldruk voor de professionals. Over de specifieke voortgang rapporteren zij u in hun voortgangsbrieven. De minister van Jeugd en Gezin heeft op 14 augustus 2009 (31 839, nr. 12) een voortgangsbrief aan de Tweede Kamer verstuurd, de minister van VWS heeft dat op 2 september 2009 (29 515, nr. 295) gedaan en de minister van OCW zal dit voor het eind van het jaar doen.

#### *Voorbeeld VWS*

Het beleid van VWS is gericht op vertrouwen. Niet alleen in de cliënt, maar ook in de zorgprofessional. Uit het proces van indicatiestelling voor de AWBZ-zorg sprak een zekere mate van wantrouwen naar de cliënt, de zorgprofessional en de zorgaanbieder vanwege het ervaren onnodig bureaucratische karakter. Het CIZ stelt in hun ogen niet alleen veel, maar vooral ook overbodige vragen, waarin naar «de bekende weg» wordt gevraagd. VWS is van mening dat hoewel aan het invullen van formulieren en het registreren van gegevens nooit helemaal is te ontkomen, dat wel tot het strikt noodzakelijke moet worden beperkt. VWS heeft dan ook een aantal maatregelen tot vereenvoudiging indicatiestelling AWBZ genomen en recentelijk gemeld dat nog meer maatregelen worden genomen in de komende periode.<sup>1</sup>

#### *Voorbeeld Jeugd en Gezin*

Jeugd en Gezin heeft een eigen actieplan om de ervaren regeldruk terug te dringen bij professionals en cliënten. Deze acties worden uitgevoerd door diverse partijen. Brancheorganisaties, cliëntenorganisaties, de Inspectie Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming. De betrokken overheden en financiers hebben zichzelf aan de lat gezet voor het realiseren van een gemeenschappelijk doel: meer ruimte voor de professional en meer tijd en aandacht voor de cliënt. Anders gezegd, meer werkplezier door minder papier. Hierbij ligt de focus dit en volgend jaar op het vergroten van de cliëntvriendelijkheid; het verminderen van registratieverplichtingen; het toegankelijker maken van ICT; het vereenvoudigen van de indicatiestelling; de aanpak van de jeugdbeschermingketen en het stimuleren van slim en onbureaucratisch werken.

#### *Voorbeeld OCW*

OCW heeft een specifieke aanpak om de administratieve lasten voor OCW-instellingen en professionals terug te dringen. Nog dit jaar ontvangt de Tweede Kamer een voortgangsrapportage. Ik wil u hier in overleg met OCW alvast wat resultaten melden.

Het Wetsvoorstel op het onderwijstoezicht is op 6 november 2009 (32 193, nr. 2) aan uw Kamer aangeboden met de introductie van risicogericht en proportioneel toezicht. Dit zal leiden tot een substantiële vermindering van de toezichtlasten voor onderwijsinstellingen in het primair en voortgezet onderwijs. De vermindering doet zich in bijzonder voor bij scholen die zich aan de regels houden en goed presteren.

Tot voor kort werden er geen nadere voorschriften gesteld aan het melden van verzuim door instellingen in het Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en de Beroeps en Volwassenen Educatie. Het gevolg daarvan was dat iedere gemeente andere eisen stelde aan meldprocedure en inhoud. Met ingang van 1 januari 2009 is de meldprocedure geüniformeerd. Dit leidt tot een substantiële afname van de tijdsbesteding van instellingen om absentie te melden. Deze beide onderwerpen waren al in de voortgangs-

---

<sup>1</sup> Brief staatssecretaris VWS over haar beleidsvoornemens voor de indicatiestelling AWBZ en de toekomst van het Centrum Indicatiestelling Zorg van 5 november 2009 (30 597, nr. 116).

rapportage van vorig jaar aangekondigd en hebben concrete invulling gekregen.

Een ander resultaat voor onderwijsprofessionals is de lastenverlichting samenhangend met de zogenoemde handelingsplannen. Dit is één van de grootste irritaties van docenten en hierover zijn via het meldpunt regelmatig opmerkingen binnengekomen. Zoals OCW in opeenvolgende voortgangsrapportages Passend onderwijs, de laatste van 12 juni 2009 (31 497, nr. 12) aan uw Kamer heeft gemeld, is een aantal ontwikkelingen in gang gezet. Concreet voorbeeld is dat het wetsvoorstel «kwaliteit (voortgezet) speciaal onderwijs» waarbij het handelingsplan vervangen wordt door een ontwikkelingsperspectief. Dat ontwikkelingsperspectief kan direct worden gedestilleerd uit leerlingvolgsystemen die toch al worden gebruikt. Het wetsvoorstel wordt naar verwachting in de loop van 2011 van kracht.

#### *Voorbeeld BZK (– Veiligheid)*

Binnen het domein veiligheid zijn gebruikers en bouwers van de systemen met elkaar in contact gebracht om systemen te verbeteren in hun gebruiksvriendelijkheid. Ook bij de verbetering van het klachtrecht binnen de politie, zien de minister en ik de meeste kansen in verdere digitalisering van de systemen. Een aantal succesvolle projecten die tot regeldruk vermindering hebben geleid bij politiekorpsen, worden als voorbeeldprojecten landelijk verspreid. De invoering bij andere korpsen wordt ondersteund door een voucherregeling. De proef met de vermissing van reisdocumenten in Amsterdam is succesvol gebleken. Burgers hoeven niet meer langs de politie, wanneer ze hun reisdocument kwijt zijn. Zij kunnen direct naar de gemeente om nieuwe papieren aan te vragen. Alleen in uitzonderingsgevallen (minder dan 200 keer) dient nog aangifte te worden gedaan bij de politie. Door dat bijna geen aangifte meer hoeft te worden gedaan, is in het eerste half jaar van 2009 bij de wijkteams in Amsterdam een tijdwinst van 3000 uur (6000 aangiften) gerealiseerd voor de agenten. Daarnaast zijn de administratieve lasten voor de burger met ruim 12 000 uur verminderd. Een tweede proef wordt gestart in het korps regio Zuid-Holland-Zuid.

### *3.2 Reductie regeldruk medeoverheden*

In het Bestuursakkoord «Samen aan de Slag», dat het Rijk met gemeenten heeft afgesloten, is afgesproken dat er samengewerkt wordt in het oplossen van de 10 knelpunten van burgers om zodoende een 7 voor dienstverlening te krijgen én de regeldruk voor burgers met 25% te verminderen.

Gemeenten zijn goed op weg om deze doelstelling te halen, inmiddels is een reductie van 23% bereikt. Alle gemeenten zijn het afgelopen jaar actief geweest en geworden op het terrein van Minder Regels Meer Service. Dit zal volgend jaar verder geïntensiveerd worden, onder andere door de inzet van de 7 regionaal ambassadeurs Minder Regels Meer Service, die gemeenten regionaal aansporen om goede voorbeelden te volgen. De VNG zal in de loop van 2010 een 1-meting uitvoeren daarmee laten zien in hoeverre gemeenten zijn gevorderd in het behalen van de 25% regeldruk vermindering.

### *3.3 Reductie regeldruk interbestuurlijk*

BZK reduceert deze kabinetsperiode langs een aantal wegen de interbestuurlijke lasten, door:

- stroomlijnen, vereenvoudigen en uniformeren van de interbestuurlijke informatie;

- terugdringen van verantwoordingslasten van medeoverheden aan het rijk;
- vermindering van het aantal specifieke uitkeringen;
- sturen op hoofdlijnen en versoebing van het interbestuurlijke toezicht.

Het kabinet streeft naar maximaal 45 specifieke uitkeringen aan het einde van de kabinetsperiode. Een aantal specifieke uitkeringen is of wordt beëindigd en bovendien zijn en worden specifieke uitkeringen omgezet in decentralisatie uitkeringen. Op dit moment ligt er een wetsvoorstel in de Tweede Kamer dat het mogelijk maakt de FES gelden uit te keren als decentralisatie uitkering. Dit zal het aantal specifieke uitkeringen met enkele tientallen verminderen. Per 1 januari 2010 zal de verzameluitkering ingevoerd worden, wat ook zal resulteren in een vermindering van het aantal specifieke uitkeringen. Dit zal leiden tot een vermindering van de bestedingsvoorwaarden van deze specifieke uitkeringen.

Dit jaar – het derde jaar van Single information Single audit (SiSa) – is succesvol afgerond. Het percentage tijdige aanleveringen van de SiSa-verantwoording nam met 6% toe naar 93%. Ook konden gemeenten en gemeenschappelijke regelingen dit jaar verantwoording afleggen via SiSa over specifieke uitkeringen die zij van de provincies ontvangen (SiSa tussen medeoverheden). SiSa heeft reeds gezorgd voor een structurele flinke vermindering van de verantwoordings- en controlelasten. Een verdere lastenvermindering wordt door verdere stroomlijning van de verantwoordingsvoorschriften en bestedingsvoorwaarden nagestreefd.

Daarnaast wordt het interbestuurlijke toezicht versoebd door het specifieke toezicht zoveel mogelijk af te schaffen. In plaats hiervan wordt volstaan met de generieke toezichtinstrumenten schorsing/vernietiging en in de plaatstreding bij taakverwaarlozing. Het wetsvoorstel Revitaliseren generiek toezicht waarin een en ander nader wordt uitgewerkt zal uiterlijk in januari 2010 aan de Kamer worden aangeboden. Ook wordt meer ruimte gelaten aan horizontale verantwoording in plaats van verticaal toezicht.

Het kabinet vraagt ook aandacht voor de administratieve lasten voor decentrale overheden die kunnen voortvloeien uit EU regelgeving, ondermeer in het door BZK opgerichte High Level Network on Governance (HLNG). In het HLNG verband is afgelopen jaar, op initiatief van Nederland, een onderzoek gestart naar de effecten van EU beleid op decentrale overheden.

Ten slotte wordt met de verschillende belanghebbenden gewerkt aan het stroomlijnen, vereenvoudigen en uniformeren van de verschillende interbestuurlijke informatiestromen.

#### **4. Voortgang bouwstenen Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)**

De in het NUP gemaakte afspraken worden jaarlijks in de maand oktober gemonitord. In de bijlage vindt u de voortgang op schematische wijze weergegeven op de 6 voorbeeldprojecten en de 19 e-overheidsbouwstenen<sup>1</sup>.

De grote lijn die uit deze meting kan worden getrokken is dat de voortgang bij de bouw van de bouwstenen grotendeels op schema ligt, de implementatie blijft echter achter. De verantwoordelijkheid van de implementatie ligt hoofdzakelijk bij de mede-overheden en uitvoeringsorganisaties en in mijn regierol spreek ik hen daar op aan.

Dat doe ik vooral omdat uit onderzoek blijkt dat de NUP bouwstenen fors bijdragen aan de administratieve lasten reductie in tijd. De totale administratieve lasten reductie van de onderzochte maatregelen voor burgers bedraagt 13,4 miljoen uren, het NUP draagt hieraan 63% bij (8,4 miljoen

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.



uren). De bijdrage van het NUP aan de reductie van kosten voor burgers is becijferd op 16%.

Waar het bouwstenen betreft, die onder mijn directe verantwoordelijkheid vallen, benoem ik de knelpunten en heb ik via de eerder genoemde Versnellingsagenda al concrete maatregelen getroffen. Dit betreft o.a. de implementatie van de webrichtlijnen waarover ik u hierna, bij mijn toezeggingen aan de Kamer, rapporteer. Het is voor DigiD voor burgers niet gelukt per 1 juli alle overheidsorganisaties te laten aansluiten. Via de Versnellingsagenda heb ik capaciteit beschikbaar gesteld om de volledige uitrol van DigiD in 2010 te realiseren. De implementatie van GBA als basisregistratie zou eind dit jaar bij alle gemeenten gerealiseerd moeten zijn. Ook dit punt heeft mijn speciale aandacht en is daarom opgenomen in de Versnellingsagenda. Gemeenten hebben in de maanden oktober tot december bezoek gehad van deskundigen op het gebied van de invoer van GBA en het traject voor de invoering van de GBA per 1 januari 2010 in kaart gebracht. Dit initiatief is opgezet samen met de VNG en de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB). De resultaten van deze versnellingsactie zal ik u uiteraard rapporteren.

De aansluiting op de Samenwerkende Catalogi blijft enigszins achter bij planning, maar wordt door EZ actief gestimuleerd. Voor het implementeren van de Dienstenrichtlijn is de aansluiting op de Samenwerkende Catalogi een voorwaarde. Voor Antwoord<sup>®</sup> geldt dat 5 miljoen Nederlanders kunnen gebruik maken van het 14+nummer, maar dat het aantal daadwerkelijke aansluitingen van 100 000+ gemeenten achterblijft. Voor Digikoppeling (voorheen Overheidsservicebus OSB) en Digimelding (voorheen TerugmeldFaciliteit) wordt de invoeringsdatum van 1 januari 2010 waarop alle overheidsorganisaties zijn aangesloten niet gehaald. Ook hier verloopt de implementatie bij de andere overheden moeizaam. In 2010 zal extra inzet worden geleverd om de implementatie van deze voorzieningen bij alle overheids-organisaties te realiseren.

Ik signaleer dat het tempo van aansluitingen van dienstenaanbieders op «Mijn Overheid» achterblijft. De NUP-doelstelling is dat in 2010 alle overheden met gepersonaliseerde webfunctionaliteiten deze aanbieden via Mijn Overheid. Er zijn momenteel 41 gemeenten aangesloten en bij 75 gemeenten en bij alle provincies, is de aansluiting in ontwikkeling. Een verklaring voor deze vertraging in het aantal verwachte aansluitingen van dienstenaanbieders moet worden gezocht in de onzekerheid bij de partijen over hoe het structurele beheer gefinancierd gaat worden. De bouwsteen Gemeenschappelijke Ontsluiting van Basisregistraties (GOB) is een verzameling voorzieningen ten behoeve van de ontsluiting van basisregistraties. De stelselcatalogus is gereed en de abonnementenvoorziening is in ontwikkeling.

Vanuit mijn regierol – en als voorzitter van de Bestuurlijke Regie Groep Dienstverlening en e-overheid – heb ik het financieringsvraagstuk van het beheer van de NUP-voorzieningen, actief en succesvol geagendeerd. Hiermee is een bijdrage geleverd aan een structurele oplossing om de NUP-doelstellingen te kunnen behalen. De voortgang op de overige NUP-bouwstenen vindt u in bijlage 1.<sup>1</sup> De verantwoordelijke departementen zullen u, in hun eigen rapportages, over de voortgang op de hoogte stellen.

## **5. Toezeggingen aan uw Kamer**

In de verschillende ontmoetingen met deze kamer heb ik het afgelopen jaar een aantal toezeggingen gedaan. Via deze voortgangsrapportage stel ik u op de hoogte van de voortgang op deze toezeggingen.

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

### *Monitor digitale dienstverlening*

Vorig jaar november heb ik u in het Algemeen Overleg (29 632, nr. 139) toegezegd, dat de voortgang op de e-overheid wordt gemeten en dat ik u hierover informeer. Dit onderzoek wordt jaarlijks door BZK uitgevoerd en ook in 2009 is dit gebeurd. De uitkomsten van deze meting over 2009 bevestigen het beeld dat er sprake is van een opgaande lijn in het aanbieden van elektronische dienstverlening, maar dat nog niet alle gemeenten daarmee even ver zijn gevorderd. In de voorgaande jaren waren het vooral de grotere gemeenten die de dienst uitmaakten, dit jaar zijn ook de middelgrote en kleine gemeenten goed vertegenwoordigd in de kopgroep. Capelle aan de IJssel is de best scorende gemeente op het gebied van digitale dienstverlening, gevolgd door Dordrecht, Woerden, Almere en de gemeente Losser, met minder dan 23 000 inwoners, staat op de 5e plaats. De grootste stijger van 2009 is de gemeente Skarsterlân met 354 plaatsen en eindigt op plaats 50.

### *Europese regelgeving en administratieve lasten*

Eind 2008 heb ik aan uw Kamer toegezegd dat er een inventarisatie wordt gemaakt van de regels uit Europa waar burgers tegenaan lopen (29 515, nr. 274). Er is een «quickscan» uitgevoerd naar Europese regelgeving met een substantiële hoeveelheid aan administratieve lasten voor burgers en professionals. Uit de inventarisatie blijkt dat slechts een kleine hoeveelheid wetgeving uit Brussel extra tijd of kosten meebrengt voor grote groepen burgers. Hieronder vallen het aanvragen van een nieuw paspoort, het verkrijgen van een energieprestatie-certificaat en het laten uitvoeren van de APK keuring. Daarnaast bestaat er gedetailleerde regelgeving die informatieverplichtingen oplegt aan kleine, specifieke doelgroepen voor grensoverschrijdende activiteiten. Er wordt momenteel regelgeving opgesteld die de aankoop van potentieel gevaarlijke stoffen door burgers tracht te reguleren. Met de installatie van de nieuwe Commissie wordt ook binnen Europa aandacht gevraagd toe te zien op het verminderen van de administratieve lasten voor burgers.

### *Implementatie webrichtlijnen bij gemeenten*

In het Algemeen Overleg van 5 februari 2009 (29 632, nr. 139) is toegezegd dat u aan het einde van het jaar een rapportage ontvangt over de stand van zaken van de implementatie van de webrichtlijnen bij gemeenten. In dat AO werd de conclusie getrokken dat de voortgang bij gemeenten zeer gering was. Daarom heb ik besloten om de implementatie van de webrichtlijnen bij gemeenten actief aan te jagen door de webrichtlijnen op te nemen in de versnellingsagenda. Door de extra middelen van de versnellingsagenda is het mogelijk 150 gemeenten actief te ondersteunen bij de implementatie van de webrichtlijnen. Mijn doel is dat voor eind 2010 de gemeentelijke websites voldoen aan de webrichtlijnen of een eind op weg zijn om te voldoen. Begin september heb ik alle gemeenten een brief gestuurd, met daarin opgenomen de «persoonlijke score» van de gemeente op de webrichtlijnen en het aanbod voor ondersteuning bij de implementatie. Intussen hebben 125 gemeenten zich aangemeld voor de actieve ondersteuning. Er zijn nu 4 gemeenten die 100% scoren op de automatisch te toetsen 47 richtlijnen; in september was dat 1 gemeente. Sinds september is bij 75 gemeenten hoger gescoord op de webrichtlijnen. Bij de waterschappen gaat het met de implementatie van de webrichtlijnen de goede kant op, 9 behalen de maximale score (47 uit 47) en 10 waterschappen hebben een hoge score (vanaf 44 punten). Vier ministeries behalen de maximale score en 6 behalen een hoge score. In 2010 gaan alle ministeries gefaseerd over in [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl). Deze website zal uiteraard voldoen aan de webrichtlijnen.

Om de webrichtlijnen ook bij andere overheidsorganisaties, het bedrijfsleven en website-bouwers onder de aandacht te brengen, wordt actief

samengewerkt. De communicatie over webrichtlijnen richt zich op de implementatie, door het aanbieden van praktische hulpmiddelen en handreikingen. De internationale richtlijnen op het gebied van toegankelijkheid zijn in december 2008 aangepast. De webrichtlijnen worden aangepast aan deze nieuwe internationale richtlijnen, half 2010 is deze nieuwe versie gereed. Het door u gevraagde overzicht van de stand van zaken van de implementatie bij gemeenten van de webrichtlijnen vindt u als bijlage 2 bij deze voortgangsbrief.<sup>1</sup>

## 6. Dienstverlening in 2010

Uit recent onderzoek van Eurostat scoort Nederland het hoogste binnen de Europese Unie op interactie tussen burgers en de overheid. Meer dan de helft (54%) van de Nederlanders boven de 16 gebruikt Internet voor contact met de overheid. Qua beschikbaarheid (79%) en «sophistication» (87%) van elektronische diensten scoort Nederland net boven het Europese gemiddelde.

Voor de e-government Awards 2009 zijn 6 Nederlandse finalisten genomineerd. Vier BZK projecten hebben een eervolle vermelding met «good practice label» ontvangen in de voorrondes: de centrale voorziening decentrale regelgeving, Samenwerkende Catalogi, Mijn Overheid en Ambtenaar 2.0. Tijdens de Europese e-government conferentie (Malmö, 18–20 november 2009) zijn afspraken gemaakt over gezamenlijke ambities voor de periode 2010–2015 binnen de thema's, versterking van burgers en bedrijven (empowerment), ondersteuning van de interne markt en vermeerdering van efficiëntie en effectiviteit. De Nederlandse aanpak past goed binnen deze afspraken.

Nederland scoort in Europees verband goed op het gebied van dienstverlening aan burgers. Uit recent onderzoek van Eurostat scoort Nederland het hoogste binnen de Europese Unie op interactie tussen burgers en de overheid. Meer dan de helft (54 %) van de Nederlanders boven de 16 gebruikt Internet voor contact met de overheid. De top10 aanpak mediati-onvaardigheden – een slimme aanpak om conflicten tussen overheid en burger te voorkomen óf beter behandelen – is verkozen tot één van de 5 meest excellente verbeteringen in de publieke dienstverlening en is geëindigd op de tweede plaats tijdens European Public Service Award. Het inzetten van mediationvaardigheden wordt het komend jaar door de Europese Commissie en European Institute voor Public Administration als één van de vijf meest excellente verbetering van de publieke dienstverlening in Europa uitgedragen.

Het politieke streven om een 7 voor de overheidsdienstverlening te halen in deze Kabinetsperiode is niet eenvoudig en vraagt veel extra inspanning. De doelstellingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening zijn zeker nog niet bij alle overheidsorganisaties doorgevoerd. Ook de verwachtingspatronen van burgers blijken steeds te veranderen. Burgers kunnen via [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) hun ergernissen melden. Een analyse uitgevoerd op de meldingen van het afgelopen jaar toont dat burgers steeds hogere verwachtingen hebben van de overheid. Was eerst het onbegrijpelijke formulier een bron van klachten, nu is het invullen van het formulier op zich, een reden een melding te maken. Het bovenstaande beeld wordt bevestigd door de uitkomsten van het jaarlijkse onderzoek onder burgers naar de kwaliteit van de dienstverlening. Het onderzoek wijst uit dat burgers de dienstverlening van de overheid in zijn geheel waarderen met een 6,4; de dienstverlening waarin meerdere overheidsorganisaties een rol hebben met een 6,6 en de dienstverlening van individuele organisaties met een 6,9. Voor die levensgebeurtenissen die onder de 7 scoren wordt door de betrokken ministeries een nadere analyse uitgevoerd met de verschillende ketenpartners om te inventariseren welke

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

verbetering gaande zijn, of aanvullend nodig zijn, en welke rol BZK hierbij eventueel kan spelen.

Ook de druk op efficiency van de overheid neemt toe. Dat leidt er toe de ingeslagen weg verder te vervolgen, maar ook te verscherpen zodat de situatie, zoals beschreven via de profielen, voor alle burgers herkenbaar is en in alle overheidsorganisaties is doorgevoerd. Begin 2010 wordt een campagne richting gemeenten gestart, waarin zij worden geïnformeerd over de mogelijkheden die zij kunnen doorvoeren om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Later in 2010 wordt een publiekscampagne gestart waarin burgers worden gewezen op het feit dat al veel meer dienstverlening mogelijk is via internet en waarin de merkbare verbeteringen nog extra onder de aandacht worden gebracht.

Het is daarom van het grootste belang om de al in gang gezette verbeteringen in 2010 verder uit te dragen naar alle overheidsorganisaties, zoals dat in het Bestuursakkoord en het Nationaal Uitvoeringsprogramma tussen overheden is afgesproken. De communicatie richting medeoverheden, departementen en professionals blijft van belang om het gedachtegoed te borgen. Daarom worden ook in 2010 een aantal bijeenkomsten georganiseerd waarin ontwikkelde instrumenten worden toegelicht en overgedragen.

Dit betekent o.a. dat om de wachttijden verder te verkorten alle gemeenten op GBA-V en DigiD moeten zijn aangesloten, dat de 20 meest gebruikte producten van de gemeenten digitaal aangevraagd kunnen worden, dat de informatie verstrekt via de verschillende kanalen eenduidig moet zijn, dat de overheidssites toegankelijk moeten zijn en dat instrumenten als begrijpelijke formulieren en mediationvaardigheden overheidsbreed worden toegepast. Het doel is immers dat de top 10 van belangrijkste knelpunten in de dienstverlening en regeldruk worden opgelost. Het behalen van de kwantitatieve doelstellingen op het gebied van regeldruk landelijk en lokaal ligt binnen handbereik en moet in 2010 worden gehaald.

Om deze afspraken te realiseren zijn er diverse instrumenten die we inzetten. We maken inzichtelijk welke overheidsorganisaties nog niet meedoen en ondersteunen hen actief vanuit bijvoorbeeld de Versnellingsagenda. We communiceren duidelijk welke doelstellingen eind 2010 gehaald moeten worden en laten dat ook weten aan burgers, die worden geïnformeerd over producten die al online aan te vragen zijn. We ontwikkelen ook een handhavingstrategie voor de afgesproken doelen zoals bij invoering GBA als basisregistratie en het nakomen van de andere afspraken die zijn gemaakt. Met verschillende gemeenten zal in 2010 worden gepilot met de Locale Effectentoets om zodoende nieuwe regeldruk bij nieuwe lokale regelgeving te voorkomen.

Een maatregel waarvan ik verwacht dat zowel burgers, professionals als medeoverheden er profijt van hebben, is de introductie van Vaste Verander Momenten voor deze doelgroepen. Dit systeem, dat inhoudt dat nieuwe regelgeving van de rijksoverheid op slechts op vaste data in werking mogen treden, minimaal 2 (voor medeoverheden: 3) maanden van tevoren bekend wordt gemaakt en helder wordt gecommuniceerd, geldt nu alleen voor regelgeving met directe effecten voor bedrijven en instellingen. Per 1 januari 2010 wordt de verbreding van VVM naar de overige doelgroepen ingevoerd, waardoor Vaste Verander Momenten van toepassing wordt op alle regelgeving van de rijksoverheid die op of na 1 januari 2010 in voorbereiding wordt genomen. Over deze en andere ontwikkelingen rondom Vaste Verander Momenten ontvangen de Eerste en Tweede Kamer een dezer dagen een gezamenlijke brief van de minister

van Justitie, mijn ambtsgenoten van Financiën en Economische Zaken en ondergetekende. Daarnaast moet Nederland zich ook voorbereiden op de toekomst. Er zijn wereldwijd innovaties in dienstverlening waar wij op aan moeten sluiten om ook een duurzame overheid te zijn. Toenemende internationalisering en bijbehorende interoperabiliteitsvraagstukken en ontwikkelingen op het gebied van veiligheid vragen onze aandacht. Steeds meer uitwisselen van informatie is bevorderlijk voor de efficiency bij de overheid en de verbetering van dienstverlening maar vraagt ook waarborgen waar we niet licht over moeten denken. De leidende rol die Nederland internationaal heeft op het gebied van informatiebeveiliging, wil ik ook in 2010 handhaven. Dit alles is een uitdaging die ik volgend jaar in samenwerking met alle overheidsorganisaties wil aangaan.

#### *Beleidsvoornemen 2010*

- Alle gemeenten zijn aangesloten op DigiD
- De gehele overheid heeft de webricht-lijnen toegepast.
- Overheidsorganisaties stellen gepersonali-seerde webfuncties via MijnOverheid.nl beschikbaar.
- Alle gemeenten zijn aangesloten op Regelhulp.nl.
- 20 meest gebruikte producten van de gemeenten kunnen digitaal worden aangevraagd.
- 250 overheidsorganisaties met klant-contacten passen mediationvaardigheden toe.
- Op 20 locaties wordt gewerkt met Gezamenlijke Beoordeling.
- Meer dan de helft van de gemeenten werkt met een risicobenadering in de bijstand.
- Vaste Verander Momenten is van toepassing op regelgeving met algemeen verbindende voorschriften voor alle doelgroepen.
- Uitrol top 10 innovaties van publieke dienstverlening.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten