

Vergaderjaar 2008–2009

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 152

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 25 februari 2009

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ heeft op 5 februari 2009 overleg gevoerd met staatssecretaris Bijleveld-Schouten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over:

- **de brief van de staatssecretaris van BZK d.d. 4 november 2008 inzake de voortgang verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk burgers, professionals en medeoverheden (29 362, nr. 145);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK d.d. 13 januari 2009 inzake de toezeggingen uit het algemeen overleg inzake e-overheid van 5 november (29 362, nr. 147);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK d.d. 13 januari 2009 inzake de verklaring bij het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (29 362, nr. 148);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK d.d. 28 januari 2009 inzake vermindering van de regeldruk (29 362, nr. 149).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

¹ Samenstelling:

Leden: Van Beek (VVD), Halsema (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), De Pater-van der Meer (CDA), Van Bochove (CDA), Hessels (CDA), Gerkens (SP), Sterk (CDA), Leerdam (PvdA), voorzitter, De Krom (VVD), ondervoorzitter, Griffith (VVD), Boelhouwer (PvdA), Irrgang (SP), Kalma (PvdA), Schinkelshoek (CDA), Van der Burg (VVD), Brinkman (PVV), Pechtold (D66), Van Raak (SP), Thieme (PvdD), Kuiken (PvdA), Leijten (SP), Heijnen (PvdA), Bilders (CDA) en Anker (ChristenUnie).

Plv. leden: Teeven (VVD), Azough (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Van de Camp (CDA), Smilde (CDA), Knops (CDA), Polderman (SP), Spies (CDA), Wolbert (PvdA), Aptroot (VVD), Zijlstra (VVD), Vermeij (PvdA), Van Gerven (SP), Heerts (PvdA), Çörüz (CDA), Remkes (VVD), De Roon (PVV), Van der Ham (D66), Van Bommel (SP), Otwehand (PvdD), Timmer (PvdA), De Wit (SP), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Van Haersma Buma (CDA) en Cramer (ChristenUnie).

Voorzitter: Leerdam

Griffier: Van Doorn

Vragen en opmerkingen uit de commissie

De **voorzitter**: Ik heet de aanwezigen van harte welkom. De woordvoerders krijgen ieder maximaal zes minuten spreektijd. Ik geef als eerste het woord aan mevrouw Smilde.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. Een vrijwilliger organiseert elk jaar een kunstmarkt en moet hiervoor steeds opnieuw een aanvraag doen voor het hekwerk. Daar gaat de hele subsidie aan op die de organisatie krijgt voor deze kunstmarkt. Dit voorbeeld uit het filmpje dat werd getoond tijdens de technische briefing van vorige week geeft in al zijn eenvoud aan hoe mal ons overheidshandelen soms in elkaar steekt. Om ergernissen weg te nemen en ook om mensen sneller in aanraking te brengen met voorzieningen die voor hen zijn bedoeld, is een betere overheid een must. Voor mij als doorsnee burger is het heel prettig dat ik

vanaf mijn computer een uittreksel uit de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) kan aanvragen op een tijdstip dat mij schikt. Voor mensen die afhankelijk zijn van overheidssteun, zoals van een bijstandsuitkering of het Wmo-loket, is het heel belangrijk dat de overheid zich dienstverlenend opstelt en in begrijpelijke taal meldt welke gegevens zij nodig heeft. Sterker nog, mensen uit kwetsbare groepen zijn afhankelijk van de overheid om toegang te krijgen tot voorzieningen. Vermindering van administratieve lasten en een actief dienstverlenend optreden zijn hierbij essentieel. Hetzelfde geldt voor professionals in de openbare dienst. Ook zij moeten lol houden in hun werk. Daarom willen wij een betere dienstverlening. ICT kan hierbij enorm behulpzaam zijn. Het is daarom belangrijk dat mensen steeds er handiger in worden om zelf toegang te krijgen tot de digitale dienstverlening. Dat gaat snel en is plaats- en tijdonafhankelijk. Worden cliëntenorganisaties, ouderenbonden en dergelijke gefaciliteerd om hun leden te begeleiden bij dit soort zaken? Balie en telefoon blijven intussen ook van groot belang. Kan de staatssecretaris aangeven hoe deze beide aspecten aandacht krijgen? Wij zijn zeer te spreken over de manier waarop de dienstverlening in gang wordt gezet om mensen te attenderen op hun rechten, op zorg en op inkomensvoorzieningen. Dat kan echter niet alleen digitaal, dat moet ook via papier. De NS schaft pas in 2012 het papieren kaartje af. Wat doet de overheid? De staatssecretaris en haar team zijn enthousiast aan de gang gegaan. Dat bleek uit de brief en de technische briefing. Mijn complimenten voor de informatie en de wijze waarop vooruitgang wordt geboekt. Wij zijn ook te spreken over de overdachte manier waarop het beleid vorm krijgt, juist vanuit het oogpunt waarmee ik begon, namelijk de afhankelijkheid van mensen van de overheid voor inkomenssteun en andere voorzieningen. Een coördinerend bewindspersoon heeft vaak een ondankbare rol. Zij is verantwoordelijk, maar andere departementen moeten wel meewerken. Sommige departementen maken wat meer werk van begrijpelijker formulieren dan andere. Het ministerie van VWS heeft er slechts twee en het ministerie van SZW drie. Hoe kan dat? Juist deze departementen voeren immers beleid voor kwetsbare groepen die baat zouden hebben bij toegankelijker formulieren. De regelhulp via www.mijnoverheid.nl, de persoonlijke internetpagina, is heel handig om te zien of je in aanmerking komt voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) en noem maar op. Het gaat overigens niet alleen om begrijpelijker taal, maar ook om menselijke taal. Daar wil ik een voorbeeld van geven. Een verzekeringsmaatschappij begint een brief als volgt: «Wij vernamen dat uw echtgenote, mevrouw die-en-die, is overleden. Met dit verlies betuigen wij u onze deelneming. In verband met het nabestaandenpensioen verzoeken wij u ...» et cetera. Bij de Belastingdienst gaat het als volgt: «Volgens mijn gegevens is mevrouw die-en-die overleden dan-en-dan en bent u belast met de afwikkeling van de nalatenschap.» Zou hier niet een zinnetje aan kunnen worden toegevoegd waarin wordt aangegeven dat wij weten waarover wij brieven schrijven? Dat bedoel ik met een menselijke toon in de dienstverlening.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik ben het erg eens met het appel dat mevrouw Smilde doet. Ik wil daar nog een punt aan toevoegen. Heel vaak worden mensen jaren later nog met dit soort berichten bestookt doordat men de administratie niet op orde heeft en dat is elke keer weer heel erg pijnlijk. Zowel dit als wat mevrouw Smilde noemde moet absoluut prioriteit hebben, want dergelijke zaken zijn gewoon heel erg pijnlijk voor mensen die een verlies hebben geleden.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Mevrouw Van der Burg heeft volkomen gelijk. Ik heb die voorbeelden ook gekregen. Met name het Centraal Administratiekantoor (CAK) is berucht wat dat betreft.

Wij decentraliseren veel naar de gemeenten, want dat is de eerste overheidslaag waarmee burgers te maken krijgen. Afstemming met gemeenten is dus essentieel voor het slagen van een merkbaar betere overheid. Voor de meeste mensen is overheid namelijk overheid. Alleen de echte liefhebbers maken onderscheid tussen Rijk, provincies en gemeenten. Voor de rest van de burgers is het één pot nat. Zijn gemeenten, provincies en, niet te vergeten, dienstverlenende overheidsorganisaties, vaak zelfstandige bestuursorganen (zbo's), net zo enthousiast om mee te werken aan een kleinere, maar betere overheid? In mijn netwerk heb ik eens wat gesondeerd over de Wmo, administratieve rompslomp rond het persoonsgebonden budget (pgb), het beruchte mantelzorgcompliment en het voorbeeld waar mevrouw Van der Burg over sprak. Als een aantal van die zaken is opgelost, hoeft je bijna niets te meten. Dat merkt de burger meteen.

Mijn volgende punt betreft de administratieve lasten voor professionals. Het is heel goed dat aandacht wordt besteed aan de professionals, zoals bij de politie, in de zorg, in de sociale zekerheid en in het onderwijs. Juist zij kunnen het verschil maken voor burgers die zijn aangewezen op de overheid. Hoe minder administratieve rompslomp zij hebben, hoe beter zij zijn als handen aan het bed. Bij de politie wordt ingezet op de informatiehuishouding. Bovendien is daar een wereld te winnen aan begrijpelijke formulieren. Hoe zit het met de dienstverlening? Als mijn pinpas is gestolen, kan ik dan overal aangifte doen of moet ik dat beslist doen in de plaats waar de diefstal heeft plaatsgevonden? De indicatieprocessen in de zorg zijn een bron van irritatie. Ik noemde het CAK al. Regeldruk kan ook worden verminderd door een goede afstemming. De problemen bij het CAK zijn juist vanwege die afstemming berucht. Hoe zit het met die processen binnen de zorg?

Waar de overheid terugtreedt, is vaak sprake van eigen interne kwaliteitsbewaking via bijvoorbeeld convenanten, protocollen of certificering. Hoe voorkomen wij daarbij de afvinkcultuur? Voor de CDA-fractie is de regeldruk voor professionals pas echt goed op zijn retour als onderwijzers, verpleegkundigen, verzorgenden, artsen, politieagenten en dergelijke melden dat zij echt meer tijd kunnen besteden aan hun kerntaak dan aan administratieve handelingen. Hoe kan de staatssecretaris de Kamer daarvan op de hoogte houden zonder dat dit weer tot administratieve lasten leidt?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Vandaag spreken wij met elkaar over de verbetering van de dienstverlening en de vermindering van de regeldruk. De staatssecretaris berichtte ons dat ik dat goed loopt en dat er vorderingen worden gemaakt. Is dat nu echt zo? Hoe goed loopt het nu eigenlijk en wat wordt er nu echt bereikt? Ik ben daar toch wel kritisch over. Ik geef toe dat de technische briefing van vorige week prachtig was. Ik heb een aantal concrete redenen om kritisch te zijn. Ik heb een week geleden een overzicht uitgedraaid van de reductievoorstellen op de website van het ministerie van BZK. Er staan 111 voorstellen op, waarvan er 80 uit de periode 2003–2007 zijn. Er zitten er 15 of 16 in de periode 2007–2008. Die zouden nog als een na-ijleffect van het vorige kabinet beschouwd kunnen worden. Voor de periode 2008–2011 hebben wij er ook 15 of 16. Is dat nu het ambitieniveau? Ik vind dat niet zo heel erg veel, dus ik wil graag een reactie. Kan de staatssecretaris hierbij aangeven wat zij eraan gaat doen?

Ook ontbeert de Tweede Kamer een overzicht van de toe- en afnamen per departement van de administratieve lasten bij wetgeving. Kan dat in de toekomst heel transparant gerapporteerd worden?

Ik kom nu op de ervaring in de Tweede Kamer met de discipline op de departementen. Ik had recent een debat over de Wet op de huurtoeslag en toen vroeg ik naar de Actal-toets. Die zat er niet bij. Dat is al ernstig. Toen ik doorvroeg, bleek dat de minister helemaal niet wist dat er een afspraak was. Wat echter nog veel ernstiger was, was dat al die ambtenaren die daar achterin die bak zaten het ook niet wisten. Mijn dringende verzoek is of de staatssecretaris met deze relatief nieuwe collega direct in gesprek wil gaan over de gemaakte afspraken en hem wil vragen of hij of zij zijn departement misschien in dat opzicht wat kan bijlichten. Kan zij mij dat toezeggen?

Waar blijven de respectievelijke voorstellen in het kader van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht? Die worden maar uitgesteld en uitgesteld. Dit is een heel belangrijke wet om juist de burger centraal te stellen en niet alle processen van de overheid, zodat die burger niet 26 aparte vergunningen hoeft aan te vragen, maar gewoon bij één loket terecht kan en daar wordt geholpen. Dat geldt eigenlijk ook een beetje voor de nulmeting interbestuurlijke lasten. Die wordt elke keer beloofd, maar ook elke keer weer naar achteren geschoven.

De VVD-fractie wil weten hoe het zit met de voortgang van de maatregelen voor bijvoorbeeld chronisch zieken en gehandicapten. Is er überhaupt wel een procentuele vermindering opgetreden van de regeldruk? Er wordt daarin namelijk ineens vergeleken met 2002. Wat is het resultaat ten opzichte van 2007? Kan de staatssecretaris toezeggen dat het pgb in het Wmo-deel net als in de AWBZ netto wordt uitgekeerd, zodat niet al die verwarring ontstaat? Ik begrijp dat deze staatssecretaris hier niet over gaat, maar ik wil de toezegging dat zij hier indringend over gaat praten met haar collega. Dit is voor de groep die het aangaat heel erg belangrijk. Kan de staatssecretaris terugkoppelen wat uit dit gesprek is gekomen? Alle gemeenten moeten worden aangesloten op de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zodat dergelijke zaken gemakkelijk kunnen worden afgehandeld. 20% van de gemeenten is nog niet aangesloten. Ik zou ook graag een tijdspad willen hebben met betrekking tot het in een keer indiceren van chronisch zieken in plaats van dat bijvoorbeeld mensen die een been missen, elk jaar opnieuw wordt gevraagd of zij hun been nog missen. Hoe zit het met de stroomlijning van de indicatiestelling voor mensen die verschillende indicaties nodig hebben? Er staat elke keer in de stukken dat het gebeurt. Ik wil graag weten wanneer het voor elkaar is en breed gedragen wordt.

Er is een mooie en succesvolle pilot om de uitgifte van paspoorten, rijbewijzen en uittreksels uit het geboorteregister via postkantoren of -agentschappen te laten verlopen. Die is één jaar geleden gestart met een mooi filmpje waarin de staatssecretaris een taart aansnijdt om die pilot te starten. Nu blijkt de pilot stop gezet te zijn, terwijl die hartstikke succesvol is. In Zoetermeer gaat 25% van dit soort aanvragen via postkantoren en -agentschappen. Dat is natuurlijk bij uitstek een middel om de dienstverlening dichtbij de burger te brengen. Ik denk daarbij aan mensen die niet zo mobiel zijn, zoals ouderen en gehandicapten. Het is gewoon fijn als zij dat dicht bij huis kunnen doen, bij het postkantoor waar zij toch komen. Het postkantoor is ook beveiligd. Ik denk hierbij ook aan mensen die in landelijke gebieden wonen. Daar moet men vaak ver reizen naar het gemeentehuis. Dan is het prachtig als er wel een postkantoor is dat dit soort diensten levert. Waarom is deze pilot stopgezet? Waarom wordt deze juist niet uitgerold? Ik hoor graag of de staatssecretaris bereid is, deze pilot en de uitrol daarvan voort te zetten.

Begrijpelijke formulieren is een favoriet onderwerp van mij. Ik vind dat het tempo toch niet zo heel hoog ligt. Er zijn nu 25 formulieren voor de burgers. Mevrouw Smilde refereerde al aan enkele departementen waar begrijpelijke formulieren heel belangrijk zijn maar waar het niet snel gaat. 25 is niet heel veel op alle formulieren. Ik vind het ook ernstig dat er dit jaar maar 52 e-formulieren op de lat staan. Volgens mij was het de bedoe-

ling dat er vorig jaar 50 waren en dat vervolgens het tempo heel erg omhoog zou gaan omdat wij de bouwstenen hadden. Wat gebeurt daar nu? Ik zou graag op korte termijn een plan van aanpak zien met een versnelde uitrol van zowel de normale formulieren als de e-formulieren. Ik kom nu op het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid (NUP). Ik zou graag een overzichtelijk schema of pijldiagram hebben waarin wij kunnen zien welke uitrolacties er op de rol staan bij welke organisaties en wanneer deze klaar moeten zijn. Op die manier kan het parlement volgen wanneer deze basisbouwstenen worden geïmplementeerd en waar. Ik zou ook graag een schema ontvangen waarin de afhankelijkheden ten opzichte van elkaar staan. In een aantal gevallen is het immers een groot probleem als een van de bouwstenen er niet is.

De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Wij schrijven alles op, wij verantwoordelijk alles en wij controleren alles. Wij zijn een volk van formulieren, maar tegen wil en dank. Ondernemers, zieken, leraren, politieagenten en thuiszorgers klagen allemaal. Bureaucratische regels zijn in een democratie noodzakelijk. Zij vormen de basis voor een gelijkwaardige behandeling van mensen. Bureaucratie kan diezelfde democratie ook verstikken en kan ontaarden in georganiseerd wantrouwen. Op basis van de tien grootste knelpunten wil de staatssecretaris onnodige bureaucratie voor de burgers aanpakken. Voor professionals is per beroepsgroep een lijst opgesteld, waarvoor hulde. De staatssecretaris is bezig met een lang en taai proces, maar zij is van goede wil.

Minder bureaucratie vraagt ook om een cultuuromslag, om een andere manier van werken. Dat is waar wij vandaag over spreken. De staatssecretaris wil de *lex silencio* invoeren. Dat is een prachtig, maar ook wat vreemd begrip. Wij moeten bijvoorbeeld een vergunning automatisch toekennen als de desbetreffende instantie te laat is met een beslissing. Dat klinkt heel vriendelijk voor de burgers, maar is het dat wel? Is het niet veel vriendelijker om gewoon op tijd te beslissen? Het onterecht toekennen van vergunningen kan namelijk ook gevolgen hebben, bijvoorbeeld het stilzwijgend verlengen van een wapenvergunning of de vrijstelling van opleidingseisen bij een vergunning voor een particuliere beveiligingsorganisatie. Hierover moet natuurlijk gewoon worden beslist. En wat zijn de gevolgen voor anderen? Wat als de bouwvergunning van je buurman voor een heel hoge muur ineens is goedgekeurd? Hoe zit het dan met de rechten van degenen die aan de andere kant van die muur wonen? De oplossing is hier toch eigenlijk niet toekennen, maar op tijd beslissen? Ik ben erg voor die *lex silencio* op voorwaarde dat deze niet tot allerlei andere problemen, procedures en gedoe leidt. Als dat het geval is, komen wij immers van het ene gedoe in het andere. Ik hoor daar graag de gedachten van de staatssecretaris over.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De heer Van Raak werpt hier het belang van derden in de strijd. Is hij er niet van op de hoogte dat je ook nu na verlening van een vergunning bezwaar kunt maken? Dat geldt in de toekomst toch ook gewoon?

De heer **Van Raak** (SP): Ja, dat klopt.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Het beeld dat wordt opgeroepen dat die mensen geen rechten meer zouden hebben, is toch niet terecht?

De heer **Van Raak** (SP): Als bijvoorbeeld de gemeente te laat is en de vergunning wordt toegekend, nodigt dat veel sneller uit tot procedures van anderen. Wij proberen bureaucratie terug te dringen door zo'n *lex silencio*, door te zeggen dat als een instantie te laat is positief wordt beslist. Dat leidt aan de ene kant tot minder bureaucratie. Als dat echter weer tot protesten leidt en tot klachten van anderen, kan zo'n *lex silencio*

juist weer tot meer bureaucratie leiden. Ik ben bang dat wij er dan netto niet zo veel mee opschieten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Mijnheer Van Raak, meent u serieus dat als een vergunning zonder toetsing van de gemeente is afgegeven, dat voor u een reden zou zijn om in bezwaar te gaan? Daar geloof ik niets van.

De heer **Van Raak** (SP): Dat lijkt mij wel. Als de enige reden dat een vergunning wordt verleend geen besluit is, maar het feit dat de gemeente te langzaam is geweest, lijkt mij dat niet goed. Dat is geen goede manier van besluitvorming. Dan kunnen wij er wel mee ophouden, met die besluiten. Dan kunnen wij de bureaucratie oplossen door nooit meer een besluit te nemen en alles te laten verlopen. Dan zijn wij natuurlijk verder van huis.

Ik dank de staatssecretaris hartelijk voor haar aanpak van de bureaucratie bij de politie. Hulde daarvoor. Zij heeft daarbij nadrukkelijk het tienpuntenplan van de SP betrokken. Zij gaat hiermee een stuk voortvarender van start dan de minister. Ook dank daarvoor. Dank ook namens al die agenten die hier hopelijk profijt van zullen hebben. Ik ben ook erg blij dat eindelijk wordt onderzocht in hoeverre korpsen nog gebruik maken van bonnenquota. De inventarisatie daarvan wordt dit jaar gemaakt. Wanneer kunnen wij die ontvangen? Als die inventarisatie er is, kan daarbij een aantal voorstellen worden gedaan om een einde te maken aan deze vorm van georganiseerd wantrouwen? Ik ben hier erg benieuwd naar. Ik ben ook blij dat de staatssecretaris dit oppakt nadat de minister het heel lang heeft laten liggen.

De informatiehuishouding bij de politie wordt geüniformeerd met nieuwe systemen zoals de Basisvoorziening Handhaving (BHV). Ik krijg veel klachten over dit systeem. Het is niet gebruikersvriendelijk, men heeft moeite om ermee te werken en er is weinig ondersteuning. Waarom wordt een systeem ingevoerd terwijl is gebleken dat het niet goed werkt? Is de staatssecretaris op de hoogte van dit soort uitvoeringsproblemen? Hoe gaan wij deze problemen oplossen op korte termijn?

De staatssecretaris is op de goede weg om de regeldruk in Nederland aan te pakken. Ik zei al dat het een lang en taai proces is, maar zij is van goede wil. Zij komt ook uitgebreid terug op toezeggingen aan de Kamer. Er komt bijvoorbeeld een dienstverleningsloket voor gemeenten. Komt er ook een loket bij gemeenten waar burgers terecht kunnen met formulieren die zij niet begrijpen, zodat zij uitleg kunnen krijgen en hulp bij het invullen? De SP heeft lokaal veel hulpdiensten waar veel mensen zich melden. Ik zou echter toch graag wat steun van de staatssecretaris willen hebben.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik wilde even terugkomen op de opmerking van de heer Van Raak over de BHV van de politie. Is het hem bekend dat men nu gaat van drie systemen landelijk naar één systeem landelijk, waardoor men in Groningen kan zien als iemand in Den Haag twee dagen daarvoor iets heeft gedaan? Dat is natuurlijk wel een gigantische verbetering. Hij maakte opmerkingen over het feit dat sommige politiemensen in sommige regio's het systeem niet zo gebruiksvriendelijk vinden. Het zijn wel ex-collega's van mij die eerst een totaal ander systeem hadden en dus helemaal moeten worden omgeschoold. De conclusie dat het systeem niet goed is, vind ik veel te voorbarig.

De heer **Van Raak** (SP): Dat was mijn conclusie ook niet. Ik heb niets tegen de BHV. Sterker nog, ik hoor geluiden dat het een goed systeem is. Het probleem is dat mensen zeggen dat het een heel ander systeem is dan dat waarmee zij gewend waren om te werken, dat zij een cursusje hebben gehad en ermee moeten werken. Dat is niet genoeg. Mensen willen meer ondersteuning en meer scholing. Het probleem zit niet in het systeem zelf in de eerste plaats, maar vooral in de uitvoering. Hoe kan de staatssecre-

taris ervoor zorgen dat alle mensen die met dit fantastische systeem moeten werken, er ook mee uit de voeten kunnen?

De staatssecretaris zegt dat alle departementen zich zullen inspannen voor een goede registratie van de behandeling van burgerbrieven. Dat is mooi, maar registreren alleen is niet genoeg. Snel en goed afhandelen is natuurlijk belangrijker. De staatssecretaris gaat de ontwikkelingen volgen. Ook dat is mooi, maar wat gaat zij doen om de ministeries achter de broek te zitten?

Op dit moment voldoet 88% van de ruim 1200 overheidssites niet aan de verplichte webrichtlijnen. Dat was in 2005 96%, dus er wordt vooruitgang geboekt. Die vooruitgang wordt vooral geboekt bij de ministeries. Daar is 46% nu op orde. Bij de provincies is dat 8% en bij de gemeenten 2%. Dat is hetzelfde als in 2005. De staatssecretaris onderstreept het belang van toegankelijke overheidswebsites, maar wil gemeenten en andere overheidsinstanties geen wettelijke verplichtingen opleggen. De richtlijnen zorgen ervoor dat websites overzichtelijk zijn wat betreft kleur, contrast en lettertype, dat tekst kan worden voorgelezen of een brailleleesregel kan worden gebruikt en dat in plaats van een muis stemherkenning of een joystick kan worden gebruikt. De tekst moet ook zo zijn opgezet dat een blinde of slechtziende deze goed kan lezen. Veel sites blijken op dit moment nog ontoegankelijk voor mensen met een visuele handicap, laaggeletterdheid, dyslexie of een motorische handicap.

Het Rijk, de VNG, het IPO en de Unie van Waterschappen committeren zich in een verklaring aan het Nationaal Uitvoerings Programma Dienstverlening en e-Overheid. Volgens mij is hierin geen verplichting opgenomen, in elk geval geen wettelijke verplichting. Kan de staatssecretaris deze onduidelijkheid wegnemen en het initiatief nemen door het wel verplicht te stellen? Ik heb het idee dat de druk op de ketel bij de ministeries veel groter is geweest. Daar is het nog lang niet goed en dat hoort wel. Wij hebben het over overheidsinformatie. Die moet voor iedereen toegankelijk zijn. Dat is bij lange na nog niet het geval. Bij de ministeries gaat het nu beter. Nog niet de helft voldoet aan de webrichtlijn, maar ik heb het idee dat de druk daar groter is. Ik heb het idee dat er bij de provincies en bij de gemeenten helemaal geen druk is. Slechts 2% van de websites van gemeenten is op orde en dat cijfer is de afgelopen jaren niet gestegen. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat die druk er wel komt? Ik ben voor een wettelijke verplichting. Die zorgt er in elk geval voor dat dit onderwerp bovenaan de agenda komt. Ik denk niet dat het onwil is van gemeenten en provincies, maar vaak onkunde. Ik denk dat een wettelijke verplichting een stok achter de deur kan zijn waardoor er een grotere «sense of urgency» ontstaat bij gemeenten en provincies. Dat is mijn voorstel. Wat is het voorstel van de staatssecretaris? Gaat zij die wettelijke verplichting stellen of heeft zij andere plannen om ervoor te zorgen dat de websites van gemeenten en provincies, en ook die van ministeries, binnen niet al te lange tijd op orde zijn zodat elke Nederlander de informatie kan krijgen waar hij recht op heeft?

De heer **Heijnen** (PvdA): Toen wij eerder over dit onderwerp spraken, heeft de PvdA-fractie het belang van toegankelijkheid van websites voor mensen met beperkingen driedubbel onderstreept aan de orde gesteld. Je zou denken dat het met zo'n wet is opgelost. Mijnheer Van Raak, u vraagt de staatssecretaris terecht welke andere mogelijkheden zij ziet. Bent u, voordat het tot zo'n wet moet komen, nog in voor andere mogelijkheden om te bevorderen dat hetgeen wij willen bereiken, wordt bereikt? Of moet er per se een wet komen en is dan alles geregeld?

De heer **Van Raak** (SP): Als een wet overbodig is, moet die niet worden gemaakt. Wij hebben het vandaag over vermindering van het aantal regels. Ik zou willen dat er een deadline werd gesteld en er een manier om te controleren kwam, zoals een keurmerk. Nu is een keurmerk ook niet

alles. Die kan je tegenwoordig ook op internet kopen als je goed zoekt. Ik zou willen dat er een manier werd gevonden om te bezien of een site voldoet. Wat is de deadline voor het op orde brengen van de websites van ministeries, provincies, gemeenten en andere overheidsinstanties? Als de staatssecretaris hier een datum noemt, hoeven wij het voldoen aan de richtlijnen misschien niet wettelijk te verplichten. Ik hoor van de heer Heijnen dat hij straks nog met een suggestie komt.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Verbetering van de dienstverlening en vermindering van de regeldruk zijn ook voor de SGP-fractie belangrijke onderwerpen. Wij zijn blij dat daarvan veel werk wordt gemaakt, ook door deze staatssecretaris. Wij hebben waardering voor hetgeen tot nu toe is bereikt. Helaas is bij dit soort onderwerpen het probleem wat zichtbaarder dan de oplossing. Daarom is het goed dat de goede dingen die worden bereikt, worden uitgevent. Er gebeuren nog steeds gekke dingen. Daar komen wij bij onze werkbezoeken ook achter. Ik moet bij dit onderwerp altijd denken aan een bezoek aan een kledingzaak waarbij het ging over formulieren en regeldruk. De eigenaar zei daar dat hij het idee had dat met bepaalde formulieren niets wordt gedaan. Hij zei dat hij eens per kwartaal een formulier moest invullen van een of andere overheidsinstantie over hoe de goederen in de winkel waren gekomen en dat hij dan opschreef: per kameel. Hij zei dat hij dit al een aantal keer had gedaan en dat hij er nooit een reactie op had gehad. Zo wordt in de praktijk kennelijk wel eens getest of het invullen van een formulier echt wel zin heeft en of er iets mee gebeurt. Als je niets daarop hoort, versterkt dat het vermoeden dat het niet echt nuttig was.

De heer **Heijnen** (PvdA): Pas maar op. Straks krijg je vragen van de PVV aan je broek!

De heer **Van der Staaij** (SGP): Waar kwamen die kamelen vandaan? Ik zei dat wat er aan resultaten is, ook moet worden getoond. Soms is op papier een aantal wetten en regels geschrapt, maar precies niet de regels waarvan mensen in de praktijk last hadden. Dan hebben wij op papier een goede daad verricht, maar is het doel niet bereikt. Het doel is om de vermindering van het aantal regels zodanig vorm te geven dat mensen en bedrijven daar echt iets van merken. De invoering van het DigiD is een mooi voorbeeld van vereenvoudiging voor burgers. Een jaar geleden waren nog 10 provincies en 150 gemeenten hier niet op aangesloten. Wat is de huidige stand van zaken? Worden de doelen gehaald? Dezelfde vraag heb ik over de aansluiting van gemeenten op het GBA-netwerk. Wordt daar het doel, namelijk aansluiting van alle gemeenten, op de voorziene termijn gehaald?

De belofte was dat eind 2008 25 veelgebruikte formulieren vereenvoudigd zouden zijn. Zijn alle 25 formulieren intussen inderdaad verbeterd? Worden zulke formulieren ook aan gebruikers voorgelegd om te testen op welke punten zij precies vastlopen? Er blijven altijd weer voorbeelden, zoals het aanvragen van een uittreksel uit het geboorteregister in het kader van een huwelijk. Je kunt je afvragen of je daar nu weer voor naar je geboorteplaats terug moet. Het is wat verbeterd. In sommige gevallen kan een dergelijk uittreksel bijvoorbeeld via een website worden aangevraagd. Er blijven voorbeelden waarvan men zich kan afvragen of het vanuit het perspectief van de burger op de meest logische manier is geregeld. Begrijpelijke taal is zo-even al genoemd. Wat mevrouw Smilde zei over de menselijke maat, vond ik positief. Zij haalde een mooi voorbeeld aan over brieven die worden geschreven bij een overlijden. Er zijn ook andere voorbeelden te bedenken waarin een en ander theoretisch klopt, maar wel heel vreemd kan overkomen. Ik herinner mij een kwestie van een oude man die verhuisde naar een verpleeghuis. Zijn achterblijvende vrouw werd vervolgens voor een of andere regeling aangemerkt als alleen-

staande. Dat emotioneerde haar heel erg, dat zij als alleenstaande werd aangemerkt nu haar man weg was. Het sloeg natuurlijk helemaal nergens op. Het was alleen maar een indeling ergens en die regeling was financieel alleen maar gunstig. Daar ging het echter niet om. Het taalgebruik in de brief raakte haar. «Menselijke maat» is een mooie aanduiding ten aanzien van dit soort zaken. Daarvoor moet aandacht zijn.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik wil de heer Van der Staaij meegeven dat voor sommige mensen de term «alleenstaande» een geuzennaam is. Het leven bestaat niet alleen voor mensen die gehuwd zijn.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Dit heeft niet zo veel te maken met mijn specifieke opmerking over die mevrouw. Er zullen misschien ook mensen zijn die het wel fijn vinden als degene met wie zij samenwonen even de deur uit is, maar daar hebben wij het niet over. Het gaat nu even om dit specifieke geval.

Er zijn voorbeelden gegeven inzake de militaire dienstplicht, over hoe het ingewikkeld was geformuleerd en hoe het nu gemakkelijker kan. Als ik die brieven zie, blijf ik het een beetje vreemd vinden. Er gebeurt eigenlijk niets en toch krijg je een brief. Er worden allerlei vragen opgeroepen die vervolgens weer worden beantwoord. Op de vraag waarom dit eigenlijk moet, is het antwoord dat in de wet staat dat het moet. Dat is niet zo heel erg overtuigend. Het blijft wel begrijpelijke taal. Als je vindt dat je mensen er op een of andere manier toch aan moet herinneren dat zij formeel ingeschreven zijn, kun je er dan niet beter een gelikte wervingscampagne van maken waarin je mensen van zeventien vraagt of zij iets voelen voor het leger en dat zij overigens formeel zijn ingeschreven vanaf een bepaalde leeftijd? Ik vond dit een voorbeeld waarin je zelfs met begrijpelijke taal de vraag blijft houden of het eigenlijk wel nodig was.

Ik ben het met de heer Van Raak eens dat wij voorzichtig moeten zijn met de *lex silencio* als er belangen van derden in het geding zijn. De winst voor de een kan immers vaagheid voor een derde opleveren. Je kunt keurig regelen dat mensen bijvoorbeeld automatisch die bouwvergunning krijgen, maar hun buurman moet wel bezwaar kunnen maken als hij het er niet mee eens is. Dat moet ook binnen een bepaalde termijn gebeuren. De vraag is dan: wanneer begint en eindigt die termijn? Dat levert een enorme jurisdisering op. Het is ontzettend ingewikkeld. In de Woningwet is ooit opgenomen dat de gemeente even in een register moet inschrijven dat van rechtswege een bouwvergunning is verstrekt. Als je vergeet om op tijd een bouwvergunning te verlenen of te beslissen op een aanvraag, is het de vraag of je wel op tijd in een register zult zetten dat die automatisch tot stand is gekomen. In de praktijk was er een ander punt: moet de buurman dan op zaterdagmorgen als hij naar de supermarkt gaat nog even langs het bouwregister gaan om te kijken of via de *lex silencio* een vergunning is verleend? Er zijn interessante rechterlijke uitspraken te vinden waarin twee bladzijden zijn gewijd aan de vraag wanneer de redelijke termijn voor het maken van bezwaar in zo'n geval is begonnen dan wel eindigde. Het lijkt allemaal prachtig, maar er zit vaak een keerzijde aan. Wij denken dat er maar beperkte ruimte is voor die *lex silencio*. Het kan zijn dat iets zo belangrijk is dat het ontstaan van een automatische vergunning nauwelijks te rechtvaardigen is, bijvoorbeeld als er veiligheidsbelangen in het geding zijn. Als het automatisch verstrekken geen enkel probleem is, kun je je afvragen of die vergunning wel echt nodig was. Daarop komen wij nog terug in het kader van de wetgeving hierover.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik kan mij bij bijna alle woorden van al mijn voorgangers aansluiten. Dat scheelt ook een hoop tijd. Ik sluit mij in het bijzonder aan bij de lof van de heer Van Raak aan het adres van de staatssecretaris, die er hard aan trekt. Ik was het niet van plan, maar ik zeg nog iets over het specifieke punt van de brief aan zeventienjarigen. Ik heb

het de vorige keer aangedragen als suggestie. Ik had een aantal jonge mensen gevraagd of zij zich die brief herinnerden. Dat was niet het geval. Het gaat erom dat de overheid een rechtsgrond heeft om mensen op enig moment, in heel bijzondere omstandigheden, op te roepen voor dienst. Ligt het dan niet veel meer voor de hand dat dit wordt verondersteld bekend te zijn, zoals bij burgers de wet in zijn algemeenheid verondersteld wordt bekend te zijn? Mochten wij een keer zo'n situatie zien aankomen, is er nog tijd genoeg om op zoek te gaan naar mensen met een Nederlands paspoort in de relevante leeftijdscategorie om hen erop te attenderen. Het zou mij een lief ding waard zijn als de staatssecretaris dit, ook als voorbeeld wat betreft andere overbodige wetgeving, eens wat forser bij staatssecretaris De Vries en minister Van Middelkoop aan de orde zou stellen. Het gaat niet hard genoeg met de e-overheid. Daarvoor zijn een stok en een wortel nodig. Ik kan mij voorstellen dat de staatssecretaris, in deze economische tijden, ten aanzien van de bevordering van de e-overheid toch haar vinger opsteekt in het kabinet, naast de wegenboeren en de asfaltbedrijven. Zij kan voorstellen dat als er toch investeringen naar voren worden gehaald, uitgaven die nu zijn voorzien in de begroting in 2011 en 2012 in 2010 te doen. Dan zijn wij misschien eerder klaar met onze ambities rondom de e-overheid. Ik vind dat wij op ICT-gebied eenzelfde impuls moeten overwegen als de impulsen in de sfeer van onderhoud en andere fysieke investeringen. Dat zou de wortel kunnen zijn, ook voor gemeenten. Waarom komen er geen vouchers voor de e-overheid naast de vouchers voor vermindering van de regeldruk? De stok achter de deur is wat mij betreft – dit is de suggestie die ik de heer Van Raak beloofde – een jaarlijkse rapportage waarin per gemeente wordt aangegeven of zij groen, geel, oranje of rood presteren, zowel ten aanzien van de producten die zij aanbieden in het digitale loket als ten aanzien van de toegankelijkheid. Ik heb één keer het overzicht van de gemeente Den Haag en Haaglanden gezien in het plaatselijke sufferdje. Ik doe niet helemaal recht aan dat magazine. Wat de krant kan, kan de staatssecretaris beter: van alle 443 gemeenten, 12 provincies, 54 agentschappen en zbo's en 13 ministeries aangeven hoe zij ervoor staan wat het realiseren van de e-overheid betreft.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De heer Heijnen noemt een actie als bij de wegen, dus het naar voren halen. In de ICT is er nog steeds een personeelsprobleem. Denkt hij dat zo'n actie goed te doen is? Heeft hij daarover nagedacht?

De heer **Heijnen** (PvdA): Ook daar is sprake van enige stilstand, misschien zelfs wel teruggang. Ik heb begrepen dat in sommige sectoren de e-investeringsprogramma's toch op een lager pitje zijn gezet. Mijn veronderstelling is dat het goedkoper is om ICT-opdrachten in 2009 en 2010 aan te besteden dan in 2011 en 2012. Als je die euro's die je toch al op je begroting beschikbaar hebt op langere termijn voor 2011/2012, in 2009/2010 uitgeeft, krijg je er wellicht meer voor. Als het waar is wat mevrouw Van der Burg zegt, dus dat de druk op de ICT-markt nog heel groot is, geldt mijn verhaal niet. Ik zou het de moeite waard vinden als de staatssecretaris dat onderzoekt.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): U had het over vouchers. Stel dat de staatssecretaris dat doet, moet er dan een verplichting komen van implementatie? Dat is met de regeldruk namelijk niet gebeurd.

De heer **Heijnen** (PvdA): Absoluut. Het gaat mij om de stok en de wortel. Je kunt gemeenten confronteren met dat overzicht waarin zij oranje of rood presteren waardoor gemeenteraden achter hun colleges aan gaan zitten. Ik denk dat gemeenteraden ook achter hun colleges aan gaan zitten als zij een subsidie derven om het e-loket beter te maken.

De heer **Van Raak** (SP): Wij hebben het over regeldruk. Mijnheer Heijnen, uw stok is om ieder jaar weer met rapportages te komen. Ik ben bang dat wij daarmee in het kader van het terugdringen van de regeldruk weer een hele hoop rapportages, convenanten en programma's krijgen en dat er in de praktijk eigenlijk niet zoveel gebeurt, dus dat vooral de papieren werkelijkheid verandert. Daarom stelde ik voor om bijvoorbeeld voor de toegankelijkheid van de webpagina's een strakke deadline te stellen en daarna met een wettelijke verplichting te komen. Volgens mij is dat een hardere stok dan een rapportage.

De heer **Heijnen** (PvdA): Misschien verschillen wij dan toch een beetje van overtuiging over de lokale democratie en de kracht van de werking daarvan. Wat mij betreft moeten er niet meer regels komen. Ik stel vast dat de staatssecretaris in staat is om samen met de VNG en het IPO eens precies aan te geven hoe het zit met de implementatie van e-overheid bij de lokale overheden. Er hoeft dus niets meer te gebeuren dan deze te voorzien van een rapportcijfer of een kleurtje en die gegevens in één overzicht mee te nemen. Ik denk dat een wet meer regeldruk met zich meebrengt. Ik ben het overigens eens met het stellen van een deadline. Wij kunnen wel praten over prestaties in relatie tot een datum waarop de doelen behaald moeten zijn.

Ik ga over naar het onderwerp regeldruk. Ook op dat punt is de staatssecretaris goed bezig. Op het punt van de professionals gaat het naar mijn mening nog niet hard genoeg, wat betreft onderwijs, zorg en veiligheid. Actal vraagt waarom er geen kwantitatieve doelstellingen aan worden verbonden. De staatssecretaris schrijft dat niet te doen. Ik kan mij daar wel iets bij voorstellen, want er moet dan weer een hele winkel worden opgetuigd van rapportages. Is de staatssecretaris bereid om met de bewindslieden van OCW en VWS en de minister die verantwoordelijk is voor veiligheid, na te denken over een wijze waarop zij zich kan verantwoorden over het terugdringen van regels voor professionals? Het boekje dat wij hebben gekregen, is prachtig. Ik herken het ook. Je zult echter maar een van deze verzorgenden, agenten of leerkrachten zijn en met al die regels worden geconfronteerd. Een ander aspect is dat er behalve overheidsregels ook interne regels zijn binnen grote scholen, zorginstellingen et cetera. Rekent de staatssecretaris het tot haar taak om via haar collega's met de besturen of koepels daarvan te bezien of daar reductie kan plaatsvinden?

Ik kom nu op de gemeenten. Ik heb enkele concrete vragen, die overigens niet alleen gemeenten betreffen. Zou de staatssecretaris bij het terugdringen van regeldruk eens willen kijken naar de termijnen, zowel van vergunningen als van akten? Wij hebben bij de behandeling van de Paspoortwet gesproken over de vraag of een geldigheidsduur van zes jaar in plaats van vijf jaar niet een geweldige reductie zou opleveren. De staatssecretaris heeft de Kamer ervan overtuigd dat dit niet voor de hand ligt. Zijn er echter niet een heleboel andere akten en vergunningen waarbij een ruimere geldigheidsduur in de aard der zaak tot een geweldige reductie van administratieve lasten en kosten leidt? 10% meer tijd is 10% minder lasten en kosten. Datzelfde geldt voor vergunningen. Waarom is iedere vergunning maar één jaar geldig in plaats van drie jaar? Waarom niet de mogelijkheid scheppen om de lasten over verschillende jaren te betalen in plaats van ieder jaar opnieuw? Volgens mij zou het goed zijn om over de hele linie te zoeken naar mogelijkheden om vergunningen langer geldig te laten zijn. Een vergunning voor specifiek groepsvervoer of een taxi om over een busbaan te mogen rijden, hoeft niet voor één jaar te worden verstrekt. Dat kan best voor een langere periode. Ik zie dat de jachtakte wel is verlengd van één naar vijf jaar. Dat lijkt mij heel prettig voor mensen die over een schietvergunning beschikken. Er zijn volgens mij voorbeelden van akten waarvoor dat ook zou kunnen.

Wij hebben in ander verband al vaker gesproken over het bij elkaar brengen van gemeentelijke belastingen en het saneren daarvan. Het is niet mijn doel om de lokale lasten in hun geheel te verminderen, want gemeenten verrichten daar taken voor. Er is hondenbelasting, forensenbelasting, precariobelasting en toeristenbelasting. Ik vraag mij af of wij deze wel in voldoende mate vanuit dit perspectief goed hebben gezien. Ik zou de staatssecretaris daartoe willen oproepen.

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Ik sluit mij aan bij mijn voorgangers inzake de complimenten voor de bezigheden van de staatssecretaris op dit onderwerp. Zij vindt het belangrijk, dat is duidelijk. Zij laat dat ook duidelijk zien. De overheid is er voor en door de burgers. Het streven is een efficiëntere overheid in dienst van de burgers, een zo klein mogelijke overheid. Misschien kan dit nog gepaard gaan met een beetje minder belasting. Dat zou heel erg mooi zijn. Dat is de wens van de PVV-fractie en kennelijk ook van de staatssecretaris.

Ik wil een paar puntjes noemen over de valkuil die zit in het komen tot vermindering van de regeldruk en het aantal regels. Een van de belangrijkste doelen van regels is controle. Daarin wordt nog wel eens doorgeschoten.

Een ander punt is verbetering van dienstverlening. Ik zie dat sommige gemeenten doorgaan met beleid dat al in eerste instantie door de rechtbank is afgewezen. De rechtbank heeft bijvoorbeeld in eerste aanleg uitspraak gedaan inzake verruimde regels wat betreft dierenwelzijn voor wilde dieren in circussen in Winschoten. De rechter heeft in eerste aanleg gezegd dat de gemeente een circus niet mag verbieden om op te treden met wilde dieren, omdat daarmee centraal opgestelde regels worden verruimd. Daarover loopt nu een zaak in hoger beroep. Een andere gemeente, Alphen aan den Rijn, heeft gisteren een circus toch nog verboden om met wilde dieren op te treden. Waar het gaat om verbetering van de dienstverlening, vind ik dit niet kunnen. Als die uitspraak er niet was geweest, had men een punt. Nu heeft de rechter in eerste aanleg echter al iets uitgesproken. In zo'n geval zou een gemeente er goed aan doen om het hoger beroep af te wachten. De kans is immers zeer groot dat ook de rechter in hoger beroep gaat zeggen dat de eerste rechtbank gelijk had. Dan moet er weer een schadevergoeding worden toegekend die met belastinggeld moet worden betaald. Ik zou toch graag zien dat het kabinet daar iets aan doet. De CDA-fractie en mijn fractie hebben hierover Kamervragen gesteld. Ik vind dit een belangrijk punt, want het is slecht voor de beeldvorming.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Is in zo'n geval ook duidelijk dat het om exact dezelfde gemotiveerde beslissing gaat? Ik kan mij voorstellen dat daar ook nog wel verschil in kan zitten. Iedereen heeft toch op zich de mogelijkheid om, als er al een rechterlijke uitspraak ligt, met een voorlopige voorziening af te dwingen dat het gewoon door kan gaan?

De heer **Brinkman** (PVV): Ik heb de vergunning van de gemeente Alphen aan den Rijn gezien. Er is wel enige conversatie over geweest, maar de daadwerkelijke reden van het verbod is niet eens genoemd. Natuurlijk heeft zo'n bedrijf de kans om daar via een kortgedingprocedure of wat dan ook tegenin te gaan. Het betreft echter over het algemeen kleine bedrijven die daarvoor niet de financiële mogelijkheden hebben en het er maar op laten aankomen. Zij hebben besloten om het hoger beroep af te wachten. Ik vind dat in de beeldvorming niet goed.

In de derde bijlage bij de brief zie ik dat de meeste administratieve lasten, meer dan 90%, uitgedrukt in tijd worden veroorzaakt door vijf producten. Als ik lees wat die vijf producten zijn, gaan mijn haren toch wel een beetje overeind staan. Wat pronkt nu bovenaan als grootste administratieve last: de Wet werk en bijstand (WWB). De bijstandsverlening, de maand-

verklaring en de vakantiemelding worden daarbinnen gezien als een groot probleem. Ik weet het niet hoor, maar bijstandsmensen zijn mensen die op dat moment geen baan hebben. Het lijkt mij dat zij heel erg veel tijd hebben, tenzij zij even hun zwarte werk moeten neerleggen. De gemiddelde bijstandtrekker zou toch tijd zat moeten hebben om zich gemiddeld één keer in de maand gewoon te melden. Ik verwijs maar even naar een heel gewone praktijk in België, waar men zich elke dag op verschillende tijdstippen moet melden. Dat vindt de PVV-fractie een goede zaak. Mijn collega Fritsma heeft hierover in december 2007 een motie ingediend, maar die is helaas verworpen.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Mijnheer Brinkman, u zegt dat mensen die een uitkering krijgen op grond van de WWB wel tijd hebben. Het gaat toch niet om de vraag of mensen tijd hebben. Het gaat toch om het algemene principe dat iets administratieve lasten met zich meebrengt of niet? Ik vind uw voorbeeld van de WWB wat minder gelukkig wat dat betreft.

De heer **Brinkman** (PVV): In dit geval ging het om de beleving van de burger dat er sprake was van een lastenverzwaring. Het is natuurlijk heel vervelend om in de bijstand te zitten, daar wil ik niets aan afdoen. Mensen met een bijstandsuitkering moeten echter wat ons betreft niet gaan zeuren over het feit dat het zoveel tijd kost, want zij hebben tijd zat. Het invullen van verklaringen heeft in dit geval ook een groot nut, want het betreft een controlefunctie. Daarom noem ik dit als voorbeeld. Ik vind dat de overheid niet te gemakkelijk bepaalde regels moet veranderen of afschaffen als de controlefunctie, zoals bij bijstandsgerechtigden, heel erg belangrijk is.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Ik begrijp die controlefunctie wel. Mijn punt is dat het er niet om gaat of mensen tijd hebben of niet. Wij hebben een algemeen principe dat wij zo weinig mogelijk lastendruk willen, even los van de vraag of mensen tijd hebben. Die controlefunctie moet er zijn. Mijn vraag aan de staatssecretaris zou in dit geval zijn hoe je die controlefunctie kunt uitoefenen zonder dat dit veel tijd kost, even los van de vraag of mensen die tijd hebben of niet. Dat is mijn principiële punt bij uw benadering.

De heer **Brinkman** (PVV): Als controlefuncties noodzakelijk zijn, zoals bij de WWB waarin zoals bekend behoorlijk wordt gefraudeerd, moet misschien worden besloten om meer te controleren in plaats van minder. Daar pleit ik voor.

De heer **Heijnen** (PvdA): Als ik het goed begrijp – zo langzamerhand wordt duidelijk waar de PVV voor staat – zien wij straks weer die rijen mensen die mogen stempelen, doppen noemt men dat ook wel, voor wat vroeger de sociale dienst of het arbeidsbureau heette, het liefst een paar keer per dag? Misschien kunnen wij er een gaarkeuken aan verbinden. Dat beeld wordt opgeroepen. Moeten in die redering ook alle 65-plussers, die immers helemaal tijd zat hebben, niet profiteren van de het verminderen van de regeldruk?

De heer **Brinkman** (PVV): Eerlijk gezegd vind ik het beeld dat u schetst, een beetje kinderachtig, mijnheer Heijnen. Ik heb het totaal niet gehad over armoede en eten geven. Over ouderen heb ik het al helemaal niet gehad. Ouderen zijn bij ons een zeer belangrijke factor. Daaraan moet veel aandacht worden geschonken. Die moet het wat ons betreft niet veel moeilijker worden gemaakt.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik zou er blij mee zijn als de PVV-fractie zei dat de factor niet is dat een burger met relatief wat meer tijd, wat meer last heeft van de overheid. Uw invalshoek ten aanzien van de WWB – datzelfde geldt

waarschijnlijk voor belastingplichtigen – is dat je fraude moet zien te voorkomen. Daarbij gaat het om effectiviteit. Het zou dan wel moeten gaan om effectiviteit met zo min mogelijk inzet van ambtenaren en zo min mogelijk regels. Waarin verschilt u dan nog van de rest van de commissieleden, behalve dat u om een of andere duistere reden wilt dat een bestands-gerechtigde twee keer per dag naar een of ander loket moet om te laten zien dat hij er is?

De heer **Brinkman** (PVV): Ik vind dat wij niet moeten doorslaan in vermindering van regeldruk als je ziet dat op een ander facet, een ander onderwerp, heel erg veel fraude wordt gepleegd. Daar zou je misschien wel moeten zeggen dat er goede controles moeten zijn en misschien wel meer regels moeten komen. Dat is onze lijn. Er wordt veel fraude gepleegd in de WWB. Dat willen wij gecontroleerd zien. En even voor de duidelijkheid: ouderen hebben hun leven lang gewerkt. Het is tijd dat zij lekker van hun oude dag kunnen genieten.

De heer **Van Raak** (SP): Als er fraude wordt gepleegd, moeten wij controleren. Dat ben ik met de heer Brinkman eens. Ik heb nooit het idee dat mensen in de bijstand nu zo goed zijn in frauderen. Ik denk dat bouwbedrijven, notarissen of projectontwikkelaars daar veel beter in zijn. Is de heer Brinkman het met mij eens dat wij voor die specifieke beroepsgroepen ook wat meer bureaucratische regels moeten maken en dat wij die ook meer moeten controleren? Daarmee zou ik het namelijk eens zijn.

De heer **Brinkman** (PVV): De heer Van Raak heeft het altijd over het grootkapitaal.

De heer **Van Raak** (SP): Ja, daar is hij weer. Even wat anders, mijnheer Brinkman.

De heer **Brinkman** (PVV): Dat is gewoon een feit, mijnheer Van Raak. U zit altijd tegen het grootkapitaal aan te schoppen. Moet u luisteren: als witteboordencriminelen inderdaad crimineel zijn, ben ik het helemaal met u eens. Dan volstaan een boete van € 30 000 en een paar uurtjes werkstraf niet. Dan mogen zij wat mij betreft inderdaad jaren de lik in. Daartegen wil ik graag met u optrekken. Ik ben er ook van overtuigd dat in Nederland de opsporing van dat soort criminelen op zich heel goed gebeurt. Het is uw pakkie-an om dat soort mensen allemaal in een soort criminele hoek te duwen, want zij verdienen tenslotte wel veel geld, er wordt weinig gemiddeld en zij zijn miljonair dus al bijna crimineel in uw ogen. Daar ga ik niet in mee.

De heer **Van Raak** (SP): Mensen die het moeilijk hebben en in de bijstand zitten mag je dus wel in een hokje stoppen en mensen die profiteren van bouwprojecten mag je niet in een hokje stoppen?

De heer **Brinkman** (PVV): Ik stop mensen in een hokje, zoals mensen die bijstand trekken, omdat helaas een heel groot aantal personen dat een uitkering van de overheid krijgt, er misbruik van maakt. Op het moment dat er een cultuur ontstaat in Nederland waarbij de ene bijstandsgerechtigde tegen de andere zegt dat hij hem gaat aangeven als hij zwartwerkt, ben ik het met u eens dat zij zich niet meer hoeven te melden. Die cultuur hebben wij helaas nog niet in dit land. De cultuur bij bijstandsgerechtigden, de goede te na gesproken, is over het algemeen: je moet wat bijverdienen om te kunnen overleven. Dat gebeurt bijna altijd zwart. Dat willen wij goed gecontroleerd zien.

De staatssecretaris heeft onze volledige steun als zij minder regels wil, maar wij moeten wel verder samenwerken om betere controle te realiseren. De lastenvermindering mag dus er dus nooit toe leiden dat de

overheid haar uitgeven niet meer kan waarborgen en geen zicht meer heeft op de bijstandsfraude. Die elektronische vakantiemelding vind ik ook een gruwel. Dat mensen die in de bijstand zitten het een last vinden om te melden dat zij op vakantie gaan, valt simpelweg aan de hardwerkende burger niet uit te leggen. Het is verschrikkelijk om in de bijstand te zitten, maar zo'n elektronische melding kan opnieuw fraude in de hand werken. Wij zien het al voor ons dat iemand vanuit zijn tweede huis in Marokko invult dat hij nog een maandje langer op vakantie blijft. Dat vinden wij geen goed plan. Wij willen graag weten wat de staatssecretaris daarvan vindt.

Antwoord van de staatssecretaris

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik wil eerst een paar algemene dingen zeggen. Daarna zal ik de gestelde vragen zo veel mogelijk langs lopen. Vandaag spreken wij over een groot aantal brieven, maar vooral over de voortgang van de verbetering van de overheidsdienstverlening, het verminderen van de regeldruk en het oplossen van de top tien van de knelpunten die wij hebben geïnventariseerd. Mijn uitgangspunt is dat wij voor burgers merkbare verbeteringen tot stand moeten brengen in de overheidsdienstverlening. Daar hebben wij ook al een aantal keren met elkaar over gesproken.

Zowel vermindering van de regeldruk als een goed informatiebeleid om dingen makkelijker te maken, zijn nodig om uiteindelijk merkbaar betere dienstverlening tot stand te brengen. In het afgelopen jaar hebben wij op beide fronten de zaken goed in de steigers gezet. Wij hebben de belangrijkste knelpunten in kaart gebracht. Ik heb de Kamer net het boekje over de professionals doen toekomen. Gisteren heb ik dat officieel aangeboden bij de politie in Amsterdam. Wij hebben bestuurlijke afspraken gemaakt rondom het NUP waarin staat hoe wij omgaan met ICT. Wij hebben instrumenten ontwikkeld, zoals de formulierenwaaier, mediationvaardigheden en profielen. Er zijn ook bouwstenen ontwikkeld waarmee wij pionieren met voorloperorganisaties en gemeenten. Daardoor kunnen wij dingen uitzetten in het land als zij goed blijken te werken. Ik dank de Kamer voor de complimenten voor het uitgangspunt van die aanpak en vooral ook de mensen van de directies bij het ministerie voor BZK die daar hard aan werken.

In de technische briefing hebben wij laten zien dat wij steeds vanuit de doelgroep werken die wij voor ogen hebben, of dat nu de burgers, de professionals of de medeoverheden zijn. Wij kijken elke keer heel specifiek waar mensen tegenaan lopen en hoe wij die problemen kunnen oplossen. Met deze aanpak zijn wij voorloper in Europa. Er is inmiddels ook veel internationale belangstelling voor. Meten gebeurde wel meer, maar het inzetten op de merkbaarheid met de doelgroepen wordt gezien als een belangrijk middel waarmee uiteindelijk resultaat kan worden verkregen. Het is mooi dat wij dat kunnen zien. Er is al een aantal successen genoemd dat de afgelopen tijd is behaald. Die liggen op verschillende terreinen.

Ik vind het zelf mooi – daar hebben wij nog eens naar gekeken – dat 95% van de gemeenten, althans van degene die ermee zijn begonnen, de VNG-verordeningen heeft overgenomen of in elk geval maatregelen heeft getroffen om daartoe over te gaan. Hooguit 14% van de gemeenten geeft aan dat de regeling op onderdelen soms niet is overgenomen. Dat is dan meestal gebeurd onder invloed van lokale omstandigheden. Wat hier goed aan is, is dat zij op zijn minst het debat erover hebben gevoerd op gemeentelijk niveau. Wij hebben ook laten meten wat burgers ervan vinden. De vrijwillige verzekering, waarover ik vorige week een convenant heb getekend met staatssecretaris Bussemaker naar aanleiding van een aanvaarde motie, valt in heel goede aarde. Ook het loket dat ervoor is

gemaakt, wordt heel positief gewaardeerd. Die aanpak die op de doelgroepen is gericht, wordt heel positief gewaardeerd.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De staatssecretaris zegt dat 95% van de gemeenten de modelverordeningen heeft geïmplementeerd en als tussenzin kwam: «dat wil zeggen, van de groep die ermee is begonnen.»

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is 88%. Het is dus 95% van 88%. Het gaat om 388 gemeenten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wanneer volgt de rest?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Die moet ook volgen. 14% van die groep heeft de modelverordening bewust niet overgenomen of op onderdelen niet overgenomen. Ik kan zelf uit een vorig leven ook vertellen dat je soms een lokale afweging maakt om een bepaalde regel te laten staan omdat je die nodig hebt in de praktijk. Een aantal leden kent dat misschien ook wel uit de tijd dat zij lokaal actief waren. Er is in elk geval heel actief aan het werk gegaan met de modelverordeningen. Als je dat doet – wij hebben dit met elkaar afgesproken – zie je dat je snel resultaat kunt bereiken. Dat is heel mooi.

De heer Heijnen bladerde nog even in het boekje over de professionals. Dat zijn de profielen. Daarin is in kaart gebracht waar mensen tegenaan lopen. Wij werken op dezelfde manier als wij doen met de blokkades. Die proberen wij op te ruimen voor de doelgroepen. Dat is een heel succesvolle werkwijze, omdat daarmee heel snel merkbare verbeteringen kunnen worden gerealiseerd.

De nulmeting inzake de interbestuurlijke lasten komt eind februari. Zij is klaar; ik hoop natuurlijk niet dat zij dan net in maart verschijnt. Ik kan alvast zeggen dat wij bij deze nulmeting hebben gemeten wat er concreet gedaan kan worden. Zij laat ook echt zien dat het mogelijk is om verdere besparingen te realiseren in de interbestuurlijke lasten. Het is niet zo dat wij niets hebben gedaan. Op het punt van interbestuurlijke lasten hebben wij wel degelijk een aantal dingen gedaan. Zo zijn 79 verantwoordingen en accountantsverklaringen voor specifieke uitkeringen vervallen. Wij zullen de Kamer uiteraard in het komende jaar ook steeds blijven informeren over de winstpunten die wij willen behalen. De verantwoordelijkheid voor implementatie en uitvoering blijkt soms bij andere ministeries te liggen. De coördinerend bewindspersoon kan daar achteraan jagen. Dat doe ik met veel enthousiasme; dat heeft de Kamer goed gezien. Ik zet mij, naast het aanjagen, in om andere ministeries te helpen om het echt voor elkaar te krijgen met mijn mensen. Wij hebben succesvol gewerkt met de taskforce-Wallage. Wallage blijft dat niet doen. Wij willen met een soort netwerk van regionale adviseurs of ambassadeurs, ik meen zeven, werken in het land. Daarmee gaan wij binnenkort van start. Ik zal de Kamer daarover informeren. De bedoeling is dat dit netwerk met dat aanjagen de regio's en de gemeenten ook aan gang krijgt zodat daar voldoende stappen worden gezet.

Ik kom nu op de concrete vragen. Mevrouw Smilde verwees naar de technische briefing van vorige week. Het lastige van het laten zien dat je soms succes hebt, is dat daar niet altijd makkelijk over te communiceren is. De lastige dingen waar je tegenaan loopt, of dat nu het hekkwerk is of het knelpunt in de kledingzaak, zijn altijd makkelijker uit te leggen. Iedereen heeft zijn eigen voorbeelden. Het zo veel mogelijk wegwerken van al die dingen, werkt eigenlijk wel goed. Ik vind het leuk dat mevrouw Smilde de technische briefing aanhaalde. Ik vond het zelf ook goed dat de leden daar konden zien dat wij op een veelheid van terreinen aan het werk zijn. Er werd gevraagd naar verbetering van de dienstverlening ICT en de toegankelijkheid van websites. Wij hebben laten zien dat wij daaraan werken. Helaas lukte de demonstratie van de heer Van Houten van Viziris

net niet. Wij hebben al gezegd dat wij het heel belangrijk vinden om aan die toegankelijkheid te werken. Dat doen wij ook, onder andere met richtlijnen. De vraag is of wij op de goede weg zijn met de toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden als aan die webrichtlijnen wordt voldaan. Voor laaggeletterden en verstandelijk gehandicapten – dat zijn niet altijd meteen in het beeld staande doelgroepen – vormen zelfs begrijpelijke formulieren een probleem. Wij zijn ons aan het oriënteren op instrumenten die wij voor die doelgroepen kunnen inzetten. Wij proberen pilots te starten om daarmee in het voorjaar aan de gang te gaan. Daarnaast is het plan om nog intensiever in te zetten op samenwerking met dit soort clubs, om de mogelijkheden te onderzoeken en te bezien of de instrumenten in de praktijk worden gebruikt.

De heer **Van Raak** (SP): Het hoeft allemaal niet zo moeilijk te zijn. Heel veel overheidssites voldoen nu niet aan die webrichtlijn. Dat betekent ...

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar kom ik nog op terug, hoor.

De heer **Van Raak** (SP): Komt u daar nog op terug?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ja, zeker.

De heer **Van Raak** (SP): Dat is heel goed.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Die vraag had mevrouw Smilde niet zo nadrukkelijk gesteld, maar u wel, mijnheer Van Raak.

De heer **Van Raak** (SP): Dan wacht ik rustig af.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik heb tijdens de technische briefing laten zien dat heel veel websites niet voldoen. U was toen ziek, dus ik neem het u niet kwalijk dat u dat niet weet. Voor de grap heb ik toen ook eens gekeken naar de websites van politieke partijen, moet ik eerlijkheids-halve bekennen. Ik moet zeggen dat die ook geen van allen voldoen. Ook die van de SP voldoet niet aan de richtlijnen. Ik heb het lijstje toen nog rondgedeeld. Ook hier is nog werk te verzetten. Het is dus niet alleen bij de overheid het geval. Ook in deze Kamer voldoen de sites niet allemaal. Dat neemt niet weg dat wij er hard aan moeten werken. Ik kom zo terug op uw vragen over dit onderwerp.

De heer **Van Raak** (SP): Ik heb daar toch een opmerking over, behalve dat de SP daar natuurlijk ook hard aan werkt.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is heel goed.

De heer **Van Raak** (SP): De SP loopt in veel zaken, zeker op dit punt, ver voorop, maar onze site is natuurlijk geen overheidssite. Dat is natuurlijk wel een belangrijk verschil.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar kunnen wij hele discussies over voeren. Laat ik het er maar op houden dat ik blij ben dat wij er gezamenlijk hard aan werken. Ik heb tijdens de technische briefing gezegd dat je aan de hand van dit soort voorbeelden kunt zien dat het niet altijd zo gemakkelijk is om aan de richtlijnen te voldoen. Ik kom zo op uw vraag terug, mijnheer Van Raak.

De heer **Van Raak** (SP): Zullen wij dit punt anders gewoon nu even doen, want anders blijft het weer zo hangen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik zal even bladeren naar uw vragen. Wij hebben afspraken gemaakt over e-accessibility in het NUP. Ik ben er nog niet voor om het toepassen van de webrichtlijnen te verplichten. Voor de websites van de rijksoverheid zijn webrichtlijnen wel verplicht. Daarover is een besluit van de ministerraad. Wij hebben afgesproken om andere overheden nog niet op te leggen om deze richtlijnen te hanteren. Het is een eigen verantwoordelijkheid om aan de webrichtlijnen te voldoen. Ik heb deze richtlijnen wel opgenomen in het NUP. De lagere overheden en het Rijk hebben ook gezamenlijke afspraken gemaakt. De regiegroep gaat volgen in hoeverre deze worden nagekomen. In de afspraken is opgenomen dat de websites op 31 december 2010 moeten voldoen aan de webrichtlijnen. Wij gaan dit ook transparant maken. Het is al te zien wat de stand van zaken is. Het wettelijk verplichten druist in tegen de afspraak die wij hebben gemaakt om er op deze wijze gezamenlijk aan te werken en de voortgang te volgen. Ik weet ook niet of zo'n verplichting uiteindelijk tot betere resultaten leidt. Ik wil het eerst zo proberen en volgen. Een wettelijke verplichting is uiteraard altijd nog mogelijk. Wij hebben een datum, wij volgen de voortgang en wij jagen het proces aan. Wij gaan er ook nog een promotiecampagne in het hele land aan wijden om het belang ervan onder de aandacht te brengen, samen met de VNG en de ambassadeurs. Wij gaan er dus heel actief aan trekken.

De heer **Van Raak** (SP): Voor het Rijk zit de staatssecretaris er bovenop. Daar heeft zij een verplichting gesteld. Daar is het de afgelopen tijd beter gegaan, al is nog steeds minder dan de helft van de websites op orde. Bij de gemeenten en provincies is er eigenlijk nog maar een beginnetje gemaakt. Slechts 2% van de gemeentelijke websites voldoet aan de webrichtlijn. Als de staatssecretaris er bij de gemeenten en provincies niet bovenop zit en geen verplichting instelt, ben ik bang dat het niet zal gebeuren. Ik ben erg blij met de datum 31 december 2010, al duurt dat nog even. De afgelopen jaren is er op dit gebied bij de gemeenten nauwelijks of zelfs geen vooruitgang geboekt. Bij de provincies is een heel klein beetje vooruitgang geboekt. Ook daar zitten wij nog dik onder de 10%. Waarom is de staatssecretaris niet bereid om hier haar verantwoordelijkheid te nemen? Het betreft overheidsinformatie. Die moet in principe voor iedereen toegankelijk zijn. Bij een gemeentehuis wordt er ook voor gezorgd dat iemand met een rolstoel naar binnen kan. Waarom neemt de staatssecretaris op dit gebied niet haar verantwoordelijkheid door dezelfde soort verplichting in te stellen voor gemeenten en provincies als voor het Rijk? Daarmee zit zij er bovenop en zorgt zij ervoor dat binnen een jaar die sites op orde zijn of dat gemeenten laten weten waarom zij aan bepaalde eisen niet kunnen voldoen. Ik heb de eisen gezien. Het zijn er 125. Dat is nogal wat. Het kan ook zijn dat gemeenten zeggen dat zij aan bepaalde eisen gemakkelijk kunnen en willen voldoen en dat binnen een jaar zullen doen en dat zij aan bepaalde eisen niet kunnen voldoen. Iemand moet hiervoor de verantwoordelijkheid nemen. Burgers hebben te maken met één overheid. Die zit soms bij het Rijk, soms bij de gemeente en soms bij de provincies. Er kan niet worden gezegd dat elke gemeente zelf verantwoordelijk is. Het is immers één overheid die burgers van informatie voorziet. Er moet dus ook één iemand verantwoordelijk zijn. Ik wil graag dat de staatssecretaris daarvoor verantwoordelijk wordt en verplichtingen, regels en een datum stelt.

De **voorzitter**: Mevrouw Van der Burg en mijnheer Heijnen, liggen de vragen die u wilt stellen in het verlengde hiervan? Laten wij die dan gelijk meenemen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik ben het met de heer Van Raak eens dat wij met één overheid te maken hebben en dat dit een belangrijk punt is. Ik begrijp ook de complicaties waarmee de staatssecretaris te maken heeft.

De partij die vorige week bij de technische briefing aanwezig was, zei vooraf weinig te worden betrokken bij het testen van de websites. Is het een idee om die een wat prominentere rol te geven en daar tegelijk naming and shaming aan te verbinden? De staatssecretaris heeft vorige keer als geintje onze websites bekeken. Ik zal de stand van de site van de partij van de heer Van Raak hier niet verklappen, want hij was nogal trots. Volgens mij stond die echter niet zo hoog. Ik denk dat het goed is als zo'n partij die ermee te maken heeft, een lijstje maakt en dat publiceert. Dat werkt volgens mij veel beter dan wetgeving. Uiteraard moeten ook de mensen die het hartstikke goed doen, worden genoemd.

De heer **Heijnen** (PvdA): Is de staatssecretaris bereid om niet pas 31 december 2010 de stand op te maken, maar bijvoorbeeld het komend najaar en de gemeenteraden daarvan in kennis te stellen? Volgens mij werkt dat perfect. Als wethouder heb ik ooit een keer een brief gekregen van staatssecretaris Rutte aan mijn gemeenteraad rondom de WWB. Daar had ik behoorlijk wat last van. Ik vond dat heel vervelend, maar het werkte wel.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ons idee was om aan het einde van dit jaar een tussenmeting te doen. Ik ben best bereid om de gemeenten op de hoogte te stellen van die tussenmeting. Dat lijkt mij niet slecht. Het andere punt, uit de technische briefing, hebben wij inderdaad opgepakt na de voorfase naar aanleiding van die technische briefing. Wij zijn ermee aan de gang gegaan, door in de voorfase eerder aan het werk te gaan en mensen daarbij te betrekken. Wij hebben dat dus al in werking gezet. Ik ben daar dus best toe bereid. In het NUP gaan wij sowieso volgen wat ermee gebeurt. Dat is een afspraak. Dat wil ik graag toevoegen aan mijn antwoord aan de heer Van Raak. Wij hebben nu een harde afspraak, die is ondertekend. Wij hebben er een mooie, stichtelijke bijeenkomst over georganiseerd met de voorzitters van de besturen van de VNG, het IPO en de waterschappen. Het staat niet voor niets op papier. Op 1 december hebben wij dit afgesproken. Wij gaan de tussenmeting doen. Die afspraak betekent wel degelijk wat. Wij houden het ook bij. De Regiegroep Dienstverlening en E-overheid volgt dat ook. Zoals bekend zit ik die regiegroep tegenwoordig zelf voor. Ons idee was een tussenmeting aan het einde van 2009. Dat lijkt mij mooi op tijd, want dan heb je nog een heel jaar om eraan te werken, zo zeg ik tot de heer Heijnen.

De heer **Van Raak** (SP): Wij hebben dus de volgende afspraak: het is voor 31 december 2010 op orde en wij krijgen aan het einde van 2009 een tussenmeting. Ook de Tweede Kamer moet die krijgen, zodat zij ook een mooi overzichtje heeft, het liefst weer met die mooie smiles die de staatssecretaris er ook altijd bij zet als het over de Antillen gaat.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Laten wij dat debat maar in een andere commissie voeren, want anders zie ik alweer een heel debat met de heer Brinkman aankomen!

Mevrouw Smilde en een aantal andere woordvoerders vroegen naar de formulieren. Uit de rapportage blijkt dat het op zich aardig gaat met de formulieren. De top vijftig geeft een overzicht van de veelgebruikte formulieren voor burgers en bedrijven. Alle departementen behalve Defensie en Algemene Zaken zijn hierin vertegenwoordigd. Wij zijn met al die formulieren aan de slag gegaan. Dat wil niet zeggen dat andere formulieren niet begrijpelijk worden gemaakt. Zo wordt bij de uitvoeringsorganisaties van SZW, UWV en SVB, ook veel aandacht besteed aan het beheer en onderhoud van formulieren. De inzet van gebruikerspanels is standaard. Ik vind dat ook heel belangrijk, omdat je dan weet wat je klanten verwachten en goed daarop kunt inspelen. Het ministerie van VWS gaat dit jaar de gehele tranche formulieren rondom de AWBZ aanpassen. Dat betekent begrijpe-

lijk, digitaal en met een eenmalige uitvraag, een element waaraan wij vaker aandacht hebben besteed. Dat zal een substantiële administratieve-lastenverlichting voor burgers opleveren. Verder hebben wij instrumenten, trainingen et cetera, maar daarover heb ik de Kamer al eens geïnformeerd.

Mevrouw Smilde gaf een voorbeeld van twee brieven aan een burger, eentje van de Belastingdienst en eentje van een particuliere verzekeringsmaatschappij, waartussen een duidelijk verschil zat. Ik vind het terecht dat zij aandacht vraagt voor de menselijke toon van de overheid. Als het gaat om bejegening aan een loket, kun je beter op een vriendelijke manier nee zeggen dan op een norse manier ja. Bejegening is dus heel belangrijk. Het is ook een van de facetten waarop mensen worden beoordeeld. Uit metingen blijkt dat burgers in het algemeen niet zo ontevreden zijn, maar mevrouw Smilde heeft zeker een punt dat dit soort dingen eigenlijk niet mag voorkomen. Ik ben bereid om met de Belastingdienst hierover te spreken en te vragen of dit anders kan. Er komen ook meldingen over de Belastingdienst binnen bij de website www.lastvandeoverheid.nl. Die hebben vaak te maken met bejegening. Wij pakken die punten ook op. Dat heeft erin geresulteerd dat de Belastingdienst heeft toegezegd, minder formele en vriendelijker van toon zijnde brieven te sturen, hoewel de bedragen waar het om gaat, waarschijnlijk wel hetzelfde blijven. De doelstelling is dat aan het einde van 2009 40% van de documenten van de Belastingdienst op dit punt is verbeterd. Halverwege 2010 moeten alle formulieren van de Belastingdienst hieraan voldoen. Dit punt sluit aan bij een aanpak die ik heb opgezet om in de keten van dienstverlening levensgebeurtenissen te stroomlijnen en als uitgangspunt te nemen. Dit punt kunnen wij daarin goed meenemen.

Mevrouw Van der Burg maakte bij interruptie een opmerking over «jaren later». Dit punt kwam ook bij de Wet op de lijkbezorging aan de orde. Het is best lastig om dat goed te doen, maar er moet in principe aandacht voor kunnen zijn. Zij vroeg ook of zij overal aangifte kan doen als haar pinpas wordt gestolen. Via de website www.politie.nl kan in alle regio's digitaal aangifte worden gedaan van strafbare feiten. Als er geen signalement van de dader of sporen van de diefstal van een pinpas zijn, kan het via internet overal.

Er zijn vragen gesteld over het mantelzorgcompliment. Vorig jaar zijn hierover verschillende meldingen gedaan. Het was voor mantelzorgers echt lastig om een mantelzorgcompliment aan te vragen. Het gaat hier om een bedrag dat mantelzorgers kunnen ontvangen als blijk van waardering voor hun werk. In 2009 wordt dit gemakkelijker verstrekt. In 2008 moesten de mantelzorgers zelf nog aantonen dat zij ervoor in aanmerking kwamen. In 2009 zal het mantelzorgcompliment vrijwel automatisch verstrekt worden. Iedereen met een langdurige AWBZ-indicatie krijgt nu automatisch bericht dat hij een compliment mag geven. De zorgvrager kan op een formulier aangeven voor welke mantelzorger het is bedoeld. De mantelzorger hoeft dan niet meer te bewijzen. Het zou dan beter moeten gaan. Dit jaar hebben 50 000 mantelzorgers gebruik gemaakt van de regeling, terwijl er in totaal 2,6 mln. mantelzorgers zijn. Het heeft dus niet goed genoeg gewerkt, maar wij proberen om het volgend jaar beter te doen. Mevrouw Smilde heeft gevraagd of gemeenten, provincies en zbo's net zo enthousiast zijn om mee te werken aan een kleinere en betere overheid. Ik heb altijd gezegd dat ICT ten dienste staat van een betere dienstverlening. Daarom hebben wij er ook een dienstverleningsakkoord van gemaakt dat wordt gedragen door de koepels, dus de VNG, het IPO en de Unie van Waterschappen. Zbo's en de Manifestgroep zijn sinds kort ook bij de regiegroep aangesloten. Zij delen de visie. Zij zijn ook bijna altijd aanwezig in de regiegroep, dus wij werken er eendrachtig aan. Ik vind dat wij hier echt een stap in hebben gezet.

Mevrouw Van der Burg merkte op dat het volgens de rapportage goed loopt, maar vroeg zich af of de achterliggende werkelijkheid ook zo was. Ik

weet niet of dit een retorische vraag was. Ik stel mijzelf die vraag ook wel eens, want ik ben van mening dat wij kritisch moeten kijken of het echt goed loopt. Ik vind echter dat het goed loopt, want wij maken echt winst in het opruimen van zaken, wat uiteindelijk merkbaar iets betekent voor mensen. Op 2 april organiseren wij een groot congres over de vermindering van administratieve lasten. Wij pionieren in heel veel provincies, gemeenten en waterschappen, bijvoorbeeld met mediation, waarover wij al eerder hebben gesproken. Je ziet dat daarmee heel veel resultaat wordt geboekt. Wij moeten de successen in het gehele land uiteindelijk beter bijhouden en rubriceren. Dat gaan wij ook doen. Dit moet vanaf 2 april van start gaan. In de toekomst moeten wij hier nog maar eens over praten. Wij stellen ons in ieder geval wel degelijk de vraag die mevrouw Van der Burg opwierp. Datgene wat er is, gaat redelijk.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wij krijgen voorbeelden, maar in hoeverre zijn die geïmplementeerd? Dat drie gemeenten of vijftig gemeenten het doen, is allemaal leuk, maar het gaat er natuurlijk om dat het dekkend wordt. Daarin zit mijn onrust hem vooral.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Degenen die op de nieuwjaarsreceptie van BZK waren, weten dat wij dit jaar tot het jaar van de uitvoering hebben uitgeroepen. Wij hebben nu een heleboel dingen in werking gezet. Wij pionieren op die terreinen. Daaraan doen meer mensen mee dan wij hadden gedacht. Nu is het de uitdaging om de vlekwerking van al die goede dingen zich over het gehele land te laten uitstrekken. Wij moeten maar eens met elkaar praten over die ontwikkelingen. Mevrouw Van der Burg heeft gevraagd of de grootste daling in 2007 plaats had. Ik kan in ieder geval zeggen dat deze regering er een groot deel van dat jaar zat. Veel reducties hebben in 2008 plaats gehad of zullen in 2009 plaatshebben. Daarbij zijn een heleboel maatregelen te noemen, zoals de digitalisering van het receptenverkeer, de Monumentenwet en de GBA. Er zijn dus veel dingen in die jaren gebeurd. Ik zal kijken of wij dat wel fatsoenlijk administreren, maar dat is iets wat wij moeten doen. Ook vroeg mevrouw Van der Burg of ik mijn collega Van der Laan wil aanspreken op Actal. Natuurlijk wil ik dat doen. Ik ga er maar van uit dat het met de startsituatie te maken heeft dat hij dit nog niet weet. De heer Van der Laan was net aangetreden, maar de ambtenaren moeten het wel weten. Die toets moet gewoon gebeuren. De voorbereiding van de begroting hebben wij vorig jaar ook gedaan, omdat ik dit thema steeds terug wil zien. Met de andere twee staatssecretarissen die verantwoordelijk zijn voor de regeldruk, zal ik een rondje maken langs alle bewindspersonen. Ik zal dit onderwerp daarbij meenemen. In deze kabinetsperiode zijn de chronisch zieken en gehandicapten er vooral in kosten op vooruitgegaan. Regelhulp.nl kan helpen bij de regels. Ook is er het pioniertraject met gemeenten om de Wmo te vereenvoudigen, door minder indicaties en een verantwoordingsvrij pgb. Dat loopt goed; er zijn goede resultaten mee geboekt. Het moet dan wel verder worden uitgezet in het land, want het moet voor iedereen gaan gelden. Wij hebben dus wel maatregelen in voorbereiding. De e-formulieren worden als voorziening overgedragen aan de markt. Er is wel groei op dit terrein. Ik zal er nog eens naar kijken, want dit moet wel meelopen. De markt neemt de standaarden mee die EGEM heeft ontwikkeld, want wij willen dat er wordt gewerkt volgens de standaarden die wij hebben uitgezet. Op de vraag over het omgevingsrecht moet ik het antwoord op dit moment schuldig blijven. Ik zal dit punt meenemen in het rondje dat wij gaan maken langs de bewindspersonen. Het tempo van de invoering van de begrijpelijke formulieren is niet vertraagd. Integendeel, wij hebben juist besloten om te versnellen door aan te sluiten bij de invoering van het rijkslogo. Zoals bekend zijn wij

bezig met de invoering van een rijkslogo. Wij hebben daar een forse slag in gemaakt door alle begrijpelijke formulieren digitaal te maken. Ook hebben wij een dienstverleningsloket geopend. Wij hebben gezorgd voor aansluiting bij het NUP om de nieuwe formulieren begrijpelijk te krijgen. Voor de zomer zullen wij meten of dit goed is gegaan. De Kamer krijgt dat te horen in de volgende rapportage. Volgens mij maken wij hier dus flinke slagen in. Zelf ben ik betrokken geweest bij de stempas, die volkomen onbegrijpelijk was op het punt van de volmachten. De stempas is nu begrijpelijker gemaakt en is momenteel in de testfase bij het panel. Ik heb er zelf al even naar gekeken. De pas is echt een stuk begrijpelijker en eenduidiger geworden. Dat punt heb ik opgepakt. Naast de geïdentificeerde zaken proberen wij dus ook andere dingen op te pakken.

In een interruptiedebatje kwam het punt van de brief over de dienstplicht naar voren. Ik heb dit punt destijds inderdaad opgepakt en begrijpelijk gemaakt naar aanleiding van de vragen van de heer Heijnen. Het gaat om een register. De vraag is of je hier verder in moet gaan. Ik heb toen laten weten dat dit wettelijk niet mogelijk was. De heer Heijnen moet zich er maar eens op bezinnen of hij vindt dat het nog verder moet. Ik ben bereid om hierover nog eens te spreken met de collega's van Defensie. Ik heb de Kamer al eens laten weten dat het register ook voor andere doeleinden wordt gebruikt. Ik ben bereid om dit punt op te pakken.

Er is gevraagd naar de uitrolacties van het NUP. In mei komt er een uitrolschema beschikbaar. Ook komt er een schema met de afhankelijkheidsrelaties. Die moeten er wel bij staan, want je hebt er niets aan om het zomaar uit te rollen.

De postkantoorpilot in Zoetermeer is gestart in januari 2008 en zou een jaar lopen. Op zich is de pilot goed verlopen. De bedoeling was dat ongeveer vijf andere gemeenten zouden deelnemen met een andere structuur. Paspoorten moeten echter worden uitgegeven door een ambtenaar. Binnenkort moeten paspoorten worden voorzien van een vingerafdruk. Daar is specifieke apparatuur voor nodig. Het aanvragen van een paspoort wordt overigens plaatsonafhankelijk, waarmee een aantal problemen al wordt ondervangen.

Verschillende leden hebben vragen gesteld over de *lex silencio* en het derdenbelang. In het onderzoek naar de mogelijkheden van de invoering is nadrukkelijk rekening gehouden met het derdenbelang. Daar waar het derdenbelang een gevaar vormt, wordt de *lex silencio* niet ingevoerd. Ik kan mij zo voorstellen dat wapenvergunningen in die categorie vallen. Bovendien werken wij met www.mijnoverheid.nl aan een voorziening waarmee alles wat bij de burger in de buurt is, aan hem wordt gemeld. Dat is het ideaal waar wij naartoe willen, zo zeg ik ook tot de heer Van der Staaij. Er wordt dan aan de burger gemeld welke vergunningen er zijn afgegeven in zijn buurt, dus een soort attenderingservice. Het probleem van het derdenbelang wordt daarmee ondervangen.

Ik ben blij met de complimenten van de heer Van Raak voor het meenemen van het tienpuntenplan van de SP. Ik denk dat hiermee veel winst te behalen is, ook om meer blauw op straat te krijgen. Wij hebben een pilot opgestart rondom de aangifte van vermissing van paspoorten en rijbewijzen. Verkeer en Waterstaat doet daaraan mee. Burgers kunnen dit nu melden bij de gemeenten en hoeven niet meer naar de politie toe, een punt dat de heer Heijnen herhaaldelijk heeft ingebracht. De pilot loopt sinds 1 januari in het stadsdeel Westerpark. Daar is vijftig keer een formulier door de gemeente ingevuld en slechts eenmaal bleek na doorvragen dat het ook bij de politie moest worden gemeld. Dat levert dus al substantieel veel winst op bij de politie, waardoor er sprake is van meer blauw op straat. Dit is nog maar het begin. Wij gaan het een jaar doen. Gisteren heb ik met de heer Welten afgesproken dat ik na een half jaar wil zien hoe het loopt om te bepalen of wij het al elders kunnen invoeren. Iedereen was er echter al heel enthousiast over.

De heer **Brinkman** (PVV): Ik wil niets afdoen aan dat enthousiasme, want ik ben er ook enthousiast over. Er zit echter wel een keerzijde aan. In Amsterdam zijn ontzettend veel paspoorten verloren gegaan en nooit meer teruggevonden. In een rapport heb ik gelezen dat de beleving toch is dat de meeste paspoorten in het illegale circuit verdwijnen. Het is dus een goed, burgergericht idee geweest van collega Heijnen, maar wij moeten toch ook naar die keerzijde kijken. Hoe gaan wij ervoor zorgen dat er geen misbruik van wordt gemaakt en er paspoorten in het illegale circuit verdwijnen?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat werkt nu juist goed, want op de gevallen die wel naar de politie worden doorverwezen, wordt direct gericht inzet gepleegd. Dan wordt ook gekeken naar signalering op andere dossiers. Als men ziet dat er andere dingen openstaan, kan worden nagedacht over de vraag hoe je het moet doen met de uitgifte. Door deze werkwijze kan er dus veel meer worden gesignaleerd. Er wordt actiever en gericht op gerechercheerd. Er is nu meer tijd voor. Uiteraard houden wij de vermissingen en de recidivisten of veelvermissers goed in de gaten.

De heer **Van Raak** (SP): Ik gaf complimenten voor het begin. Ik wil de staatssecretaris ook oproepen om snel door te pakken. Zij merkt bij dit soort kleine projecten al dat er veel enthousiasme is onder agenten. Ik denk dat dit overal zo zal zijn. De staatssecretaris heeft nu zelf gemerkt dat als je met agenten spreekt, er vrij snel een lijst te maken is van idiote bureaucratie. Het enthousiasme onder agenten om die weg te werken, zal naar mijn idee ontzettend groot zijn, niet alleen in Amsterdam Westerpark, maar overal in Nederland. De staatssecretaris zal daarvoor veel steun en hulde krijgen vanaf de werkvloer. Pak dat aan, pak door en doe dat lekker snel!

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat zijn wij van plan. Een van de punten is het LOF waaraan wij nu gaan werken. Daarop moeten allerlei dingen worden gemeld waarvoor je bijna een psycholoog, een psychiater en een maatschappelijke werker ineen moet zijn. Je bent daar gewoon een paar uur mee bezig, terwijl dit informatie is voor derden die niet nodig is voor de onderzoeken waar het om gaat. Dat is een van de dingen die wij in het vervolg willen aanpakken. Wij kijken er dus gericht naar. Wat de gebruiksvriendelijkheid van de BHV betreft, ben ik het met de heer Brinkman eens dat het systeem op zich goed werkt. Het gebruiksvriendelijk maken van de informatiesystemen is onderdeel van de knelpuntenaanpak. De minister heeft dit punt ook opgepakt. Wij kijken nu dus samen met de agenten of het beter kan. Dat geldt niet alleen voor dit punt.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik wil even terugkomen op de enkelvoudige aangifte van vermissing of diefstal van paspoorten. Als dit in Westerpark in een maand al vijftig extra politie-uren op straat oplevert, moeten wij niet twee jaar wachten om het landelijk uit te rollen. Als dit over twee tot drie maanden na evaluatie een succes blijkt, kan de staatssecretaris er dan voor zorgen dat per 1 januari volgend jaar in heel Nederland de enkelvoudige aangifte bij het stadhuis kan plaatsvinden? Dat levert een gigantische extra inzet van de politie op en veel minder last voor de burger.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ben het helemaal met de heer Heijnen eens. Toen ik er gisteren was, dacht ik dat ook. Wij hadden andere korpsen overigens ook uitgenodigd om te komen kijken. Als wij al zo snel zien dat het werkt, moeten wij serieus kijken naar een versnelling. Dat geldt ook voor andere pionierdingen. Als die werken, moeten wij proberen om ze snel met een vlekwerking uit te zetten. Hier heeft iedereen

belang bij, zowel de burger als de professional, en er is ook nog een keer meer blauw op straat.

De heer **Heijnen** (PvdA): Dus wellicht wordt het per 1 januari aanstaande ingevoerd?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wat mij betreft, proberen wij dat zo snel mogelijk te doen, gesteld dat het goed blijft gaan. Daar moeten wij natuurlijk wel naar kijken. Ook moeten wij de keerzijde meewegen die de heer Brinkman naar voren heeft gebracht.

De heer Van Raak heeft gevraagd of er een loket voor burgers komt. Het antwoord op die vraag is ja. Ons idee is om klantcontactcentra voor burgers op te zetten in de gemeenten. Daar moet hulp aanwezig zijn om dingen in te vullen. Ook sprak de heer Van Raak over de burgerbrieven. Ik heb dit overgenomen naar aanleiding van een rapport van de Nationale ombudsman. De ombudsman heeft gezegd dat hij ermee ophoudt. Wij vinden het belangrijk om dit te blijven volgen, ook omdat de Kamer er altijd in brede zin aandacht aan heeft besteed. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van burgerbrieven ligt primair bij de departementen. Binnen alle departementen worden nu maatregelen getroffen om de afhandeling van burgerbrieven te verbeteren. Wij hebben daar achteraan gejaagd. Het Actieplan burgerbrieven heeft instrumenten ontwikkeld die daarbij een belangrijke rol spelen. Om die ontwikkelingen te kunnen blijven volgen, heeft de ministerraad voorgesteld om jaarlijks te rapporteren over de afhandeling van burgerbrieven. Dat zal dus ook gebeuren. De vakspecialisten kunnen dat volgen op de departementen. Wij zullen er een soort «overall-beeld» van maken om op zijn minst aan de Kamer te laten zien of er voortgang in zit. Het is dus transparant. Mijn doel is ook om het transparant te blijven houden.

De heer **Van Raak** (SP): Ik heb een aanvullende vraag over de bonnen-quota. Ik ben ontzettend blij dat de staatssecretaris gaat kijken of agenten nog steeds de straat op worden gestuurd om bonnen uit te delen. De Kamer heeft het werken met bonnenquota afgeschaft. Ik weet dit in veel korpsen ook is gebeurd. Ik wil de staatssecretaris er echter op wijzen dat dit soms per bureau verschilt. Dat heeft te maken met de manier van managen van politieagenten. Zij hoeven dat niet op het aantal bonnen te doen, maar heel veel managers bij de politie doen dat nog steeds. Dat zit in hun hoofd. Wij willen dat niet. De staatssecretaris wil het ook niet. Toch gebeurt het. Kijk dus ook op het niveau van de bureaus waarom het gebeurt. Probeer een analyse te maken waarom het gebeurt. Probeer ook om een aantal oplossingen te geven in de inventarisatie die naar de Kamer komt.

Hoe krijgen wij dit uit de hoofden van de managers? Wij kunnen het overigens ook gewoon verbieden.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik weet dat het als management-instrument wordt gebruikt en dat dit verschilt van bureau tot bureau. Uit een vorig leven weet ik dat maar al te goed. Ik zal eens nadenken over de vraag hoe wij hierover zullen rapporteren. Ik heb al gezegd dat wij er rond de zomer over zullen rapporteren.

Ik ben het met de heer Van der Staaij eens dat het probleem altijd in zicht is, maar de oplossing vaak wat minder. Door de aanpak van meetbaarheid voorop te stellen, denk ik echter dat het goed loopt. Hij vroeg naar de stand van zaken rondom DigiD. De stand per 30 september 2008 is dat er 360 gemeenten, 6 manifestuitvoeringsorganisaties en 26 overige organisaties zijn aangesloten. Steeds meer organisaties sluiten zich aan. Het gaat nu dus heel snel.

De heer Van der Staaij vroeg of de vernieuwde formulieren altijd worden getest door burgerpanels. Het antwoord op die vraag is ja; alles wordt altijd getest.

Voor aangiften van huwelijken is het al niet meer nodig om een uittreksel uit het geboorteregister aan te vragen. Daarvoor moet nog wel een wetswijziging komen. Het staat allemaal al in de GBA. De GBA moet als basisregistratie werken, ook voor de burgerlijke stand. Ik heb dat punt opgepakt naar aanleiding van een gesprek dat wij hier eerder hadden en een «Kafkacasus» die ik zelf heb bekeken. Ik heb de gemeenten geschreven dat zij dit, vooruitlopend op de wetswijziging, al mogen doen. De G4-gemeenten werken nu al zo. Die vragen dus niet meer naar uittreksels uit het geboorteregister. Andere gemeenten kunnen dit in principe ook doen.

De heer Heijnen merkte op dat de e-overheid niet hard genoeg gaat. Met het NUP kunnen wij nu stappen zetten. Ik ben het wel met hem eens dat het in deze tijd belangrijk is om te kijken of e-overheidszaken naar voren kunnen worden gehaald, gekoppeld aan het vergroten van de dienstverlening. Ik heb zelf het idee gehad om dit ook te koppelen aan een duurzame dienstverlening en vergroening van dienstverlening. Bij het naar voren halen van investeringen moet wel per bouwsteen worden gekeken of het kan en of het effectief is. Ik heb echter ook zelf gezien dat het belangrijk is om dit te doen. De vouchers voor de e-overheid blijken heel effectief. In 2008 is er op dit punt resultaat bereikt in 230 gemeenten. Wellicht is het mogelijk om dit nog verder naar voren te halen. Ik begreep althans dat de heer Heijnen dit zou willen in het kader van de investeringen. Ik moet daarnaar kijken.

De heer **Heijnen** (PvdA): Bij mij leefde misschien het misverstand dat de vouchers alleen waren gericht op het terugbrengen van de regeldruk bij gemeenten. Ik stel voor om de elektronische dienstverlening uit te breiden en om vouchers beschikbaar te stellen. Dat is een financiële stimulans.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar hebben wij de i-teams voor. Die zouden wij dan moeten uitbreiden. Ik zal er eens naar kijken. Op dit moment zijn 255 gemeenten op de i-teams aangesloten met een realisatieplan. Daar is dus nog wel wat te winnen. Het aantal aanmeldingen ligt op 380. Wij maken echt slagen op dit terrein.

Ook vroeg de heer Heijnen naar een rapportage, met het lokale sufferdje als aanknopingspunt. Het moet mogelijk zijn om dat landelijk te laten zien. Zo kan de Kamer volgen wat er precies waar is ingevoerd.

Over de regeldruk voor professionals heb ik in de loop van mijn betoog al het een en ander gezegd. Ik probeer dit proces echt te versnellen. Wij hebben nu een profielenaanpak gemaakt. Wij meten trouwens wel. Wij willen de blokkades wegwerken, maar wij meten en weten wel wat dat betekent. Ook kijken wij wel degelijk naar interne regels. Veel vaker zou de vraag moeten worden gesteld of iets wetgeving is of niet. Het is belangrijk dat wij aan organisaties duidelijk maken dat interne regels lang niet altijd hoeven. Het zijn vaak managementinstrumenten die mensen zelf gebruiken om te sturen. De heer Van Raak haalde dit punt zojuist aan toen het over de politie ging, maar dit gebeurt in veel bredere zin. Het is ook een kwestie van verandering van mentaliteit.

Ik ben blij dat de heer Brinkman in het algemeen tevreden is over de aanpak. Hij heeft erop gewezen dat controle de valkuil is van minder regels. Ik heb daar net al iets over gezegd in het kader van de politie. Ik heb de Kamervragen over Alphen aan den Rijn niet gezien, maar mij wordt nu ingefluisterd dat die inmiddels al beantwoord zijn.

De heer **Brinkman** (PVV): Die zijn inderdaad al beantwoord. De lijn is dat gemeenten het zelf moeten uitzoeken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Natuurlijk zijn gemeenten zelf verantwoordelijk voor het afgeven van vergunningen, dus dat antwoord ligt volstrekt in de lijn van de verantwoordelijkheid. Als je zoiets ziet, kun je er echter wel op anticiperen, want dat voorkomt onnodige juridische procedures. Ik vind dit een signaal om over na te denken. Ik wil dit punt dus oppakken in die zin dat gemeenten iets kunnen leren van andere gemeenten als er nog procedures lopen. Het lijkt mij niet slecht om hier eens naar te kijken.

De heer Brinkman heeft gesproken over de bijstand. De administratieve lasten voor uitkeringsgerechtigden zijn onevenredig hoog. Dat kan anders, zonder verlies van rechtmatigheid – ik ben het helemaal met de heer Brinkman eens dat wij de rechtmatigheid nooit uit het oog moeten verliezen – door themaonderzoeken en risicoprofielen. Dat is ook een bekende aanpak bij de politie, iets wat de heer Brinkman niet ontgaan kan zijn. Dat bespaart niet alleen administratieve lasten, maar het bespaart de gemeenten ook geld dat zij weer kunnen inzetten voor begeleiding naar werk. Uit onderzoek blijkt dat dit 10 mln. kan besparen en dat ook de fraude beter wordt teruggedrongen, omdat er vanuit de risicoprofielen beter kan worden gerechercheerd door de sociale recherche en anderen. Ik ben het op dit punt dus niet met de heer Brinkman eens. Ik denk dat dit een heel goede aanpak is.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar beantwoording. Ik licht er enkele punten uit. Ik ben blij dat inmiddels ook de zbo's zich hebben aangesloten. Ook vind ik dat goedwerkende pionierpilots sneller kunnen worden uitgerold. De staatssecretaris zei dat er flinke slagen zijn gemaakt op het punt van de regeldruk voor professionals. Hoe kan dat worden gemeten, zodat wij hiervan een overzicht kunnen krijgen?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Ook ik dank de staatssecretaris voor de antwoorden. Ik ben nog niet overtuigd op het punt van de postkantoorpilot. Wij vinden beveiliging allemaal hartstikke belangrijk, maar op de postkantoren zitten mensen die met geld omgaan en een bepaald beveiligingsniveau hebben. Het is dan heel gemakkelijk om te roepen dat het niet kan omdat het door een ambtenaar moet worden gedaan. Ik wil graag een duidelijker uitleg van de stelling dat dit niet zou kunnen. Ik vind het een kansrijk project. De staatssecretaris heeft het niet voor niets goedgekeurd. Als de staatssecretaris het nu niet kan uitleggen, mag het ook in een brief, want het vandaag gegeven antwoord vind ik te gemakkelijk. De staatssecretaris ging heel snel langs het punt van de chronisch zieken en gehandicapten. Gaat zij er nu voor zorgen dat de laatste 20% van de gemeenten zich aansluiten bij de SVB? Ook heb ik gevraagd naar het bruto-nettotraject in de AWBZ. Mensen moeten niet de ene keer bruto, de andere keer netto worden uitbetaald, want dan raken zij in de war. Ik krijg graag een brief van de staatssecretaris over de e-formulieren. Ik ben heel benieuwd, want dit punt zou eigenlijk moeten worden versneld. Ook wil ik weten hoeveel formulieren er met één logo kunnen worden gedekt. In reactie op een motie van de heer Pechtold en mijzelf heeft de staatssecretaris ooit gezegd dat het allemaal niet sneller kan, omdat het zo ingewikkeld is. Wij waren het daar niet mee eens. Gelukkig is er tempo gekomen, maar ik wil wel graag weten om hoeveel formulieren het gaat. Hoeveel blokkades van de lijst van de VNG zijn er inmiddels opgelost? Is het mogelijk om een soort basismal te maken van de minimumdienstverlening die een gemeente zou moeten bieden? Dat zou het wat overzichtelijker maken. Gemeenten kunnen dan niet één productje van de e-overheid implementeren en zeggen dat zij aangesloten zijn.

De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Steeds meer diensten van de overheid worden digitaal beschikbaar gesteld. De websites van de overheid moeten dus op orde zijn. Dat is niet het geval. Als de staatssecretaris er dicht op zit, zoals bij de rijksoverheid, gaat het minder slecht dan als zij er minder dicht op zit, zoals bij de provincies en de gemeenten. Daarom ben ik voor een wettelijke verplichting, maar in ieder geval voor een stok. De stok die wij vandaag hebben gekregen, is de datum van 31 december 2010. Dat is nog ver weg, maar de gemeenten en provincies hebben ook nog een heel grote stap te maken. Aan het einde van 2009 krijgen wij een overzicht, compleet met smilies. Ik denk dat er dan nog veel smilies naar beneden staan. Ik wil de staatssecretaris vragen, de gemeenten goed op weg te helpen, zodat wij eind 2009 niet weer met treurnis te maken krijgen en nog steeds op 2% zitten. 31 december 2010 lijkt mij een harde datum. Dan moet het op orde zijn. Ik wens de staatssecretaris veel succes. Als het niet lukt, moeten wij toch echt aan wetten denken. Als de staatssecretaris iets wil veranderen, krijgt zij vaak te maken met tegenstand. Ik kan haar beloven dat zij bij de politie met veel medestand te maken krijgen. Zij zal met enthousiasme worden onthaald als zij de bureaucratie wil wegwerken. Zij moet daar gebruik van maken; de agenten staan te trap-pelen om het samen met haar te doen. Ik zie uit naar de inventarisatie met betrekking tot de bonnenquota. De staatssecretaris zal ook veel enthousiasme ontmoeten als zij dit wil wegwerken. Kijk goed waar de problemen zitten, ook op lagere managementniveaus. Kom met suggesties om ze op te lossen. Ik denk dat hier ook een flinke stok nodig is.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording en voor de welwillende opstelling. Dat is precies wat wij van de overheid verwachten en waar het hier ook om gaat. Als er suggesties, ideeën en knelpunten zijn, moeten wij niet beginnen met het aandragen van problemen, maar gewoon kijken of het een goed punt is en of wij ermee aan de slag kunnen. Dat is de goede houding; ik wil daarvoor mijn waardering uitspreken.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ook van mijn kant waardering voor de opstelling van de staatssecretaris. Zij heeft twee van mijn vragen echter niet beantwoord. Is zij bereid om over de hele linie te kijken of bepaalde vergunningen en akten een langere geldigheidsduur kunnen krijgen? Wij hebben het gehad over het paspoort. Het rijbewijs is tien jaar geldig. Als het rijbewijs elf jaar geldig is, levert dat in een mensenleven toch heel wat besparing op. Ik noem het als voorbeeld. Als de staatssecretaris vanuit die visie naar alle vergunningen en akten kijkt, kan dat wat opleveren. Vanuit het oogpunt van de beperking van de lastendruk heb ik gevraagd of kan worden gekeken naar de verschillende vormen van belasting, is het niet in heffing dan wel in betaling. Ik heb er waardering voor dat wij de wateren verontreinigingsheffingen tegenwoordig in één rekening krijgen. Is er op dat punt niet veel meer mogelijk, ofwel door het saneren van gemeentelijke belasting ofwel door het bij elkaar brengen van de inning, waarbij mijn voorkeur uitgaat naar de eerste optie?

De heer **Brinkman** (PVV): Voorzitter. Ik beloof de staatssecretaris dat ik een bezoek zal brengen aan Westerpark om te kijken hoe het daar gaat met de paspoorten. Ik doe dat mede omdat ik er met mijn oude politieoog naar wil kijken. Ik ben er namelijk niet gerust op dat van de vijftig verloren paspoorten er maar één aangifte naar de politie gaat. Het blijkt namelijk dat tweederde deel van de paspoorten die in Amsterdam in een jaar tijd zijn verdwenen, nooit terug is gekomen. De suggestie werd gewekt dat die mogelijk in het criminele circuit zijn gekomen. Dat strookt niet helemaal met dat ene paspoortje dat als zaak wordt teruggestuurd naar de politie. Ik wil het dus zelf bekijken, maar ik ben blij met deze oplossing.

De heer **Heijnen** (PvdA): Wij zijn het eens over het probleem van paspoorten die in het criminele circuit terechtgekomen of worden hergebruikt, om het zo maar te zeggen. Wij moeten echter vaststellen dat de aangiften bij de politie en op de gemeentehuizen dat tot nu toe niet hebben kunnen voorkomen. Als er alleen bij de gemeentehuizen aangifte wordt gedaan en er dus veel meer politiecapaciteit beschikbaar komt, moet dat ertoe leiden dat er minder paspoorten in het criminele circuit terechtkomen. Is de heer Brinkman dat met mij eens?

De heer **Brinkman** (PVV): Ik stel voor dat de heer Heijnen en ik samen naar Westerpark gaan en het dan bespreken. Ik ben het niet helemaal met hem eens, want er zijn ook andere mogelijkheden. Het voert echter te ver om daar nu over uit te weiden. Ik wil terugkomen op het punt van de gemeenten die in hoger beroep gaan nadat de rechter in eerste aanleg heeft uitgesproken dat bepaalde regels niet mogen. Andere gemeenten hanteren die regels in de tussenliggende periode toch. Ik vind dat onbehoorlijk bestuur. Dit kan gewoon niet. Ik vind het ook te risicovol, want als de hogere rechter ook zegt dat het niet mag, kan de overheid met allerlei schadeclaims worden opgescheept. De staatssecretaris heeft gezegd dat zij erover gaat nadenken. Daarmee brengt zij mij in een moeilijk parket, want ik heb van haar collega Ter Horst te horen gekregen dat het aan de gemeenten is. Dat is niet helemaal de lijn van de staatssecretaris. Kortom, ik sta op het punt om hierover in een VAO een motie in te dienen, want ik wil hier gewoon duidelijkheid en helderheid hebben. Let wel: «as we speak» is er een bedrijf in Alphen aan den Rijn dat door deze gang van zaken inkomsten verliest.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik ben het met mevrouw Smilde eens dat het belangrijk is dat zbo's zijn aangesloten op het traject. Ik zal inderdaad kijken waar het pionieren sneller kan worden uitgerold als er goede resultaten zijn. Wij meten de regeldruk van professionals wel degelijk. Wij meten op de profielen. Wij zullen daarover aan de Kamer rapporteren, gebaseerd op wat wij in de profielen zijn tegengekomen en wat wij hebben weggewerkt. Daaraan zijn cijfers te koppelen. Tegen mevrouw Van der Burg zeg ik dat ik de evaluatie van de postkantoorpilot nog moet bekijken en bespreken. Ik zal deze evaluatie vergezeld van een brief naar de Kamer sturen, waarin ik haar vragen zal betrekken. Dan het punt van het bruto dan wel netto uitbetalen van het pgb. Er was inderdaad een voorkeur voor een netto-uitkering, maar het moet in ieder geval eenduidig zijn. Wij hebben net opdracht gegeven tot een steekproef bij de gemeenten om na te gaan hoeveel gemeenten nu werken met de netto-uitkering van het pgb. Als zij daar niet mee werken, willen wij weten wat hen daarvan weerhoudt. Op basis van de uitkomsten van deze steekproef wil ik in overleg met de VNG bekijken hoe wij de gemeenten ertoe kunnen aanzetten om daarmee te werken en hoe wij hen bij problemen kunnen helpen met het omzetten van de administratieve ondersteuning van brutonaar netto-uitkeringen. Het komt dan ook in de Wmo-verordening te staan.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Op welke termijn worden wij daarover bericht?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat moet in het voorjaar kunnen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): In april wellicht?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het voorjaar kan altijd heel lang duren!

De **voorzitter**: Het voorjaar loopt tot en met juni.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik kan het niet precies zeggen, maar ik probeer het zo snel mogelijk te doen. Het zal in ieder geval na carnaval zijn, maar dat valt heel vroeg.

Dan het logo en de begrijpelijke formulieren. Ik weet inderdaad dat ik het door mevrouw Van der Burg aangehaalde antwoord heel lang geleden heb gegeven in de Kamer. Wij kunnen dit punt inzichtelijk maken; ik zal de Kamer dat doen toekomen. Over de blokkadellijst van de VNG kan ik melden dat driekwart van de knelpunten is opgelost. Wij zijn dus goed op weg. Wij hebben hier heel actief aan gewerkt. Over de vraag naar het minimum aan dienstverlening moet ik zelf nog even nadenken. Ik vraag mij af hoe ik zo'n mal aan dienstverlening precies moet zien, want dat verschilt natuurlijk van gemeente tot gemeente. Ook de structuur van de gemeente speelt daarbij een rol. Ik moet er dus over nadenken wat dit precies zou moeten betekenen. In eerste aanleg zie ik er niet zoveel in. Ik ben er meer voor om de dingen te volgen die wij hebben afgesproken. Dat zijn dingen die wij allemaal belangrijk vinden, zoals de webrichtlijnen, de basisregistraties, de projecten die in het NUP zitten, de klantvriendelijkheid, de bejegening, et cetera. Ik heb echter goed begrepen wat mevrouw Van der Burg bedoelt.

Ik denk met de heer Van Raak dat er bij de politie veel medestanders zijn voor het terugdringen van de administratieve lasten. Dat merk je aan de manier waarop er wordt gereageerd. Op de website www.mijnrechtewerk.nl zijn de meeste meldingen ook afkomstig van politiemensen. Bij dit project zijn wij met de politie begonnen. Het is daar ook actief geland dat mensen dingen kunnen melden. Wij pakken die vervolgens op.

Tegen de heer Van der Staaij zeg ik dat dit volgens mij de enige methode is om resultaat te bereiken. Wij moeten geen problemen aandragen, maar juist kijken welke problemen er zijn aangedragen en vervolgens kijken hoe wij die kunnen oplossen. Tot nog toe werkt dat redelijk. Het is niet altijd gemakkelijk. Je moet er altijd aan trekken en duwen. Vaak moet je naar andere ministeries om er daar aan te trekken. Daarom doen de andere twee staatssecretarissen en ik voor de begroting nog een keer alle ministeries aan om dit punt steeds actueel te houden.

Het punt van de heer Heijnen over de verlenging van vergunningstermijnen is meegenomen in het traject van de VNG. 70% van de 88% van de gemeenten die aan de APV-kant hebben meegedaan, hebben verlenging van vergunningen ingevoerd. Het lijkt mij goed als de ambassadeurs die aan het werk gaan, dit punt nog eens nadrukkelijk meenemen. Zelf kan ik het meenemen in het rondje langs de departementen met de andere staatssecretarissen. Ik zal het dus op mijn lijstje zetten.

Eerlijkheidshalve moet ik zeggen dat ik het punt van de heer Heijnen over de belastingen een beetje heb overgeslagen, omdat wij daar meestal in een ander kader met elkaar over spreken. Ik weet dat de Kamer hecht aan het bij elkaar voegen van belastingen en heffingen, sommige leden ook aan het afschaffen van belastingen. Zoals bekend, kijken wij ook naar het bij elkaar voegen van belastingen. Wij zijn daarover in overleg met de VNG. Er wordt ook geëxperimenteerd met één formulier voor heffingen. Het moet dan wel transparant zijn waarvoor wordt geheven.

Tot de heer Brinkman zeg ik dat ik blij ben dat hij gaat kijken bij de politie in Westerpark. Ik wacht de resultaten met belangstelling af. Ik heb er alle vertrouwen in.

Toezeggingen

- De staatssecretaris verricht aan het einde van 2009 een tussenmeting over de voortgang van het verbeteren van de overheidswebsites. De Kamer krijgt deze resultaten toegestuurd, compleet met smilies.
- De staatssecretaris neemt voor de zomer in een rapportage de kwestie mee van het managen op bonnenquota door de politie en levert daarbij mogelijke oplossingen om dit te voorkomen.

- De staatssecretaris zendt een rapportage over de lastendruk voor professionals per profiel naar de Kamer.
- De staatssecretaris stuurt de Kamer de evaluatie van de postkantoor-pilot, waarin de vragen en opmerkingen van mevrouw Van der Burg worden meegenomen;
- De staatssecretaris stuurt de Kamer in het voorjaar een brief over de netto-uitbetaling van het pgb in het Wmo-deel.

De voorzitter van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Leerdam

De adjunct-griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Van Doorn