

Vergaderjaar 2006–2007

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 111**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR BESTUURLIJKE VERNIEUWING EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 december 2006

Met het motto van het Hoofdlijnenakkoord van Balkenende II «*Meedoen, meer werk, minder regels*» gaf het kabinet prioriteit aan de modernisering van de overheid. Hiervoor is op 15 januari 2004 het Programma Andere Overheid (PAO) van start gegaan. Aangezien het Programma voor de duur van deze kabinetsperiode (Balkenende II en III) is vastgesteld, wordt nu een afrondende rapportage aan Uw Kamer uitgebracht. Deze rapportage gaat in op de bereikte resultaten.

Bestuurders en ambtenaren uit alle lagen van de overheid hebben de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening, het verminderen van bureaucratie en het vergroten van de slagkracht van de overheid. Met dat doel voor ogen is ook geïnvesteerd in een andere werkwijze. Een werkwijze waarbij het perspectief van burgers, bedrijven en professionals centraal staat en niet de eigen kokers, dossiers, instrumenten, wetten en regels. Er is veel werk verzet, maar er moet ook nog veel gebeuren, zodat burgers, bedrijven en professionals er in hun dagelijkse praktijk écht wat van merken.

Als coördinerend bewindspersoon rapporteer ik over de resultaten die zijn behaald. Met de aanwijzing van het Programma Andere Overheid als groot project zijn tegelijk heldere prioriteiten gesteld. Met de Tweede Kamer zijn de volgende prioriteiten overeengekomen<sup>1</sup>:

1. Betere dienstverlening: elektronische overheid
2. Minder bureaucratie en regelgeving: administratieve lastenverlichting burgers en administratieve lastenverlichting instellingen.
3. Slagvaardige overheidsorganisatie: takenanalyses en hervorming Rijk. In bijgaande voortgangsrapportage<sup>2</sup> doe ik ook een suggestie voor de afronding van het groot project. Eerst wil ik wat uitvoeriger stilstaan bij de behaalde resultaten van de afgelopen drie jaar.

<sup>1</sup> TK 2004–2005, 29 362, nr. 28 en nr. 34.

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

## Betere dienstverlening

De afgelopen jaren is in belangrijke mate geïnvesteerd in de ontwikkeling van *basisvoorzieningen* voor elektronische dienstverlening. Een veelgebruikte basisvoorziening is *DigiD*. Met deze elektronische authenticatievoorziening kunnen burgers inmiddels terecht bij 100 gemeenten en verschillende uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep en het Centrum voor Werk en Inkomen. Ik verwacht dat voorspoedig een andere belangrijke basisvoorziening kan worden ingevoerd, *het burgerservicenummer* (BSN). Met dit unieke identificerende nummer kunnen burgers bij elk (digitaal) loket in de publieke sector terecht en kunnen persoonsgebonden gegevens efficiënt en betrouwbaar uitgewisseld worden. Zowel tussen overheden onderling als tussen overheid en burgers.

Dankzij de invoering van de genoemde basisvoorzieningen kunnen burgers en bedrijven steeds meer zaken met de overheid elektronisch doen. Ook wordt steeds meer persoonsgebonden en overheidsbrede dienstverlening mogelijk. Zoals met de Persoonlijke Internetpagina en het Contactcenter Overheid.

Met de *Persoonlijke Internetpagina* (PIP) wordt voor burgers en bedrijven een persoonlijke omgeving op Internet ontwikkeld, waarin zij op termijn al hun zaken over de volle breedte met de overheid kunnen regelen. En dat vanaf elke plek waarop via Internet – na authenticatie – contact gemaakt kan worden met de eigen Internetpagina.

Met het *Contactcenter Overheid* (CCO) streef ik naar een landelijk dekkend stelsel van telefonische loketten bij gemeenten. Hier kunnen burgers met hun vragen aan de héle overheid terecht. Eenvoudige vragen worden beantwoord, meer specialistische vragen worden doorverwezen naar het juiste loket bij de rijksoverheid, de gemeente of een uitvoeringsorganisatie. De gemeenten zullen bereikbaar zijn via een speciale nummerreeks: het telefoonnummer 14 + het netnummer. Het eerste contactcenter dat bereikbaar is via de 1400 reeks hebben burgemeester Cohen en ik op 9 oktober jl. geopend in Amsterdam, onder de naam *Antwoord*. De voorbereiding van CCO en PIP is inmiddels zo ver gevorderd dat besluitvorming over financiering en uitrol door het volgend kabinet mogelijk is.

De investeringen in de elektronische overheid werpen hun vruchten af. Het streven is *65% elektronische dienstverlening* in 2007. Die 65% gaan we bereiken.

De elektronische overheid is uiteraard geen doel op zich. Het kabinet vindt het essentieel dat een *verbinding wordt gelegd met het verbeteren van de dienstverlening en het verminderen van de lasten* voor burgers, bedrijven, instellingen en overheden. Samen met de medeoverheden is hiervoor in april 2006 de Verklaring «betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de e-overheid»<sup>1</sup> getekend. In deze Verklaring is expliciet aandacht besteed aan *implementatie*, want d t is de uitdaging voor de komende jaren. Zogenaamde i-teams bieden een professionele, samenhangende ondersteuning op maat voor de medeoverheden. Inmiddels hebben zich ruim 200 gemeenten hiervoor aangemeld.

---

<sup>1</sup> TK 2005–2006, 29 362/29 515, nr. 90.

## Minder bureaucratie en regelzucht

Het kabinet heeft zich ingezet om minder te regelen en de administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verminderen. Het thema staat *hoog op de politieke agenda* en dat blijft zo, getuige de verschillende verkiezingsprogramma's.

De doelstelling van dit kabinet om *de lasten voor burgers met 25% terug te dringen* wordt gehaald. Eind 2007 – wanneer alle reductievoorstellen zijn uitgevoerd – zijn de administratieve lasten verminderd met 25% in uren én in kosten.

Het kabinet wil echter méér dan 25% administratieve lastenverlichting. Het wil ook oplossen wat *echt als irritatie* wordt gevoeld bij burgers. Onduidelijk taalgebruik, wachttijden, steeds weer dezelfde informatie aanleveren, verdwalen in de ambtelijke bureaucratie. Daar ergeren burgers zich aan.

Dit najaar heb ik een aantal trajecten gestart om een extra impuls te geven aan het merkbaar terugdringen van lasten en irritaties voor burgers. Te beginnen bij *overheidsformulieren* die voor veel mensen onbegrijpelijk zijn. Door deze aan te pakken is veel winst te boeken; formulieren die goed worden ingevuld kosten naar schatting de helft minder tijd en ergernis. En zijn uiteraard veel beter te verwerken voor de ambtelijke organisatie. In oktober heb ik o.a. aangekondigd dat tien veelgebruikte overheidsformulieren worden verbeterd, zoals «Aanvraag uittreksel Gemeentelijke Basisadministratie (GBA)»<sup>1</sup>.

Met de *Kafkabrigade*, waarvoor ik 9 oktober jl. het startsein gaf wil ik zaken aankaarten én oplossen waar burgers vastlopen tussen de verschillende overheidssystemen en regels.

Daarnaast wil ik *de regeldruk voor professionals terugdringen*, zodat professionals minder tijd kwijt zijn aan administratieve rompslomp. De Tweede Kamer ontvangt binnenkort van mij een eerste rapportage. Vanwege de urgentie en bijbehorende tijdsdruk, is begonnen met professionals in de in de motie genoemde sectoren zorg, onderwijs, sociale zekerheid en veiligheid.

Het WRR-rapport «Bewijzen van goede dienstverlening»<sup>2</sup> heeft een inhoudelijke impuls gegeven aan de vermindering van administratieve lasten: de principes «van wantrouwen naar vertrouwen», «van controleren naar leren» en «meer ruimte voor de professional» worden steeds meer toegepast in de bestrijding van deze lasten voor instellingen.

Zo heeft de minister van VWS bijvoorbeeld in 2005 besloten tot een verbreding van de aanpak van administratieve lasten voor instellingen in de zorg. Bij deze aanpak staan de ervaren administratieve lasten van instellingen en professionals in de zorg centraal. Veelal gaat het daarbij om ketens van informatie-uitwisseling waar instellingen, indicerende organen, zorgverzekeraars en toezichthoudende instellingen een rol in spelen. De minister van OCW ontwikkelt in samenwerking met de onderwijssectoren een zogenaamde bureaucratiebenchmark. Daarmee krijgen instellingen inzicht in de mate van efficiency binnen hun organisatie en zijn die instellingen ook aanspreekbaar op (te) grote interne bureaucratische lasten<sup>3</sup>. Meer ruimte voor de onderwijsinstellingen en lichtere sturing vergen andere wijzen van toezicht, proportioneel en geïntegreerd. Naar mate er meer vertrouwen is in de kwaliteit van een instelling neemt het toezicht op die instelling af<sup>4</sup>. De minister van SZW heeft de inhoudelijke principes van het WRR-rapport opgepakt in samenwerking met de uitvoering. Er is bijvoorbeeld een samenwerkingsproject UWV –

<sup>1</sup> TK 2005–2006, 30 470, nr. 5.

<sup>2</sup> WRR-rapport Bewijzen van goede dienstverlening 2004.

<sup>3</sup> TK 2005–2006, 30 183, nr. 9.

<sup>4</sup> TK 2005–2006, 30 183, nr. 11.

SZW gestart. Hierin werken SZW en UWV samen aan diverse projecten, zoals o.a. deregulering.

Tot slot streef ik naar een *lastenvermindering van 25% voor bedrijven en instellingen, veroorzaakt door inspectiediensten*. In de brief van 11 september jl.<sup>1</sup> geef ik, samen met de staatssecretaris van EZ, aan dat we de onnodige toezichtlast willen verminderen. We kiezen voor een aanpak langs twee lijnen: één direct gericht op sectoren (domeinen) van bedrijven en instellingen waar veel toezicht plaatsvindt en één op een duidelijker bestuurlijk gezicht van de toezichthouders. Het kabinet heeft afgesproken dat het midden- en kleinbedrijf in principe maximaal twee keer per jaar een rijksinspectie, zoals de Voedsel- en Warenautoriteit, over de vloer krijgt. Per domein wordt een frontoffice, hét aanspreekpunt voor bedrijven, ingericht. Vanaf 1 januari 2007 krijgen de horeca, de ziekenhuizen en de landbouw een eigen loket. In de loop van 2007 volgen andere sectoren die relatief veel toezichtlast ervaren. Het gaat in ieder geval om Schiphol, de vleesketen, het wegtransport, de recreatie, de metaalindustrie en de kinderopvang. Nog dit najaar zal ik rapporteren ver de voortgang van het project Eenduidig Toezicht.

### **Een slagvaardige overheidsorganisatie**

De overheid moet de maatschappelijke vraagstukken centraal stellen en niet de departementale kokers, de verschillende bestuurslagen, of regels en procedures. Ambtenaren moeten hun werk «ontschot» doen in een cultuur die gericht is op het boeken van resultaat op maat voor de samenleving. Voor een slagvaardige overheidsorganisatie is het noodzakelijk dat de *verantwoordelijkheid- en bevoegdheidsverdeling* helder is, *duidelijke prioriteiten* gesteld worden en de *bestuurlijke en ambtelijke drukte* wordt verminderd. Dit beeld van een slagvaardige overheid wordt door velen gedeeld. De eerder genoemde verkiezingsprogramma's spreken boekdelen. Het blijkt echter lastig dit in de praktijk te kunnen brengen. Dit kabinet heeft een aantal eerste stappen gezet waaruit de urgentie van dit probleem duidelijk wordt:

- De uitvoering van de rijksbrede takenanalyse «*Geïntegreerd Buitenlands Beleid*» (Commissie Voorhoeve) leidt tot meer doeltreffendheid van het Nederlandse buitenlands beleid door het benoemen van strategische prioriteiten en posterioriteiten op belangrijke landen, regio's en thema's.
- Met de uitvoering van de rijksbrede takenanalyse «*Bestuurlijke coördinatie*» (Commissie De Grave) geeft dit kabinet invulling aan de behoefte om de bestuurlijke drukte in een aantal concrete cases terug te brengen en te voorkomen bij nieuwe beleidsvoorstellen.

Ook met de uitvoering van de andere *takenanalyse(s)* wordt verder gewerkt aan een slagvaardige overheid. Als algemene conclusie kan gesteld worden dat de takenanalyses niet direct hebben geleid tot het schrappen van taken, maar wel bijdragen aan:

- *Decentralisatie*. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning wordt per 1 januari 2007 van kracht en legt de verantwoordelijkheid van de uitvoering van de wet bij de gemeenten. Met het Investeringsbudget Landelijk Gebied geeft het kabinet invulling aan een betere, slagvaardige sturing van realisering van rijksdoelen voor de fysieke leefomgeving. De voorgenomen fusie van Dienst Landelijk Gebied en Domeinen (Financiën) wordt niet doorgezet. Het kabinet wil eerst ervaringen op doen met de uitvoering van Wet Inrichting Landelijk Gebied.
- *Interdepartementale samenwerking*. Wenkend voorbeeld is de programmatische samenwerking van vier ministeries (VROM, LNV, V&W, EZ) bij de inrichting van onze woon-, werk- en leefomgeving. Maar er zijn steeds meer andere goede voorbeelden, zoals de Directie

---

<sup>1</sup> TK 2004–2005, 29 362, nr. 107.

Werk & Leren (SZW en OCW), het interdepartementale project «Intensivering civiel-militaire bestuursafspraken» (Defensie en BZK), de Kustwacht nieuwe stijl (Defensie en V&W) die per 1 januari 2007 operationeel is en het Gemeenschappelijke ontwikkelingsbedrijf vastgoed waarmee het Rijk slagvaardiger en professioneler gaat optreden in integrale gebiedsontwikkelingen.

- De discussie over *beleid en uitvoering*. Het ministerie van Justitie bijvoorbeeld geeft bij de uitvoering van zijn takenanalyse expliciet aandacht aan de relatie met zijn uitvoeringsorganisaties.
- Het werken «*van buiten naar binnen*». Burgers en ondernemers staan steeds vaker centraal en worden vaker betrokken bij het maken, uitvoeren en evalueren van beleid, zoals bij de omgevingsvergunning (VROM, V&W, LNV, OCW), het bedrijvenloket (EZ) en de hervormingsagenda van SZW. Om de rijksoverheid herkenbaarder en toegankelijker te presenteren aan burgers wordt gewerkt een voorstel voor een rijksbreed beeldmerk en een daaraan gekoppelde huisstijl. Besloten is definitieve besluitvorming op dit terrein over te laten aan een volgend kabinet.
- Een aantal *lopende verandertrajecten*. De samenleving verandert en dus de overheid verandert. Dit is een continu proces. De takenanalyses hebben daar een extra impuls aan gegeven, zoals bij OCW (OCW verandert), Justitie (Ander Justitie), de veranderopgave V&W en de hervormingsagenda van SZW.

Een belangrijke takenanalyse was de *takenanalyse veiligheid*. Naar aanleiding van het tussenrapport, dat op 18 november 2005 aan uw Kamer is aangeboden<sup>1</sup>, heeft het kabinet de heer Brinkman gevraagd een aantal aandachtspunten nader uit te werken. De heer Brinkman heeft dit inmiddels gedaan en komt tot de conclusie dat een fusie van de ministeries van BZK en Justitie het meest in de rede ligt. Ik heb zijn scharnierrapport «De organisatie van de veiligheid op rijksniveau nader bezien» op 27 oktober jl. aan de Tweede Kamer aangeboden. Omdat dit een ingrijpende herstructurering binnen de departementale organisatie met zich mee kan brengen is het aan het nieuwe kabinet hierover te besluiten.

Ook op andere terreinen van het slagvaardiger organiseren is de afgelopen jaren veel gebeurd. De *bedrijfsvoering* bijvoorbeeld kent inmiddels een meer interdepartementale aanpak dan enkele jaren geleden:

- Dankzij het *programma Professioneel Inkopen en Aanbesteden* is de inkoop en aanbesteding door de rijksoverheid geprofessionaliseerd; de geraamde structurele besparing ligt tussen 91 miljoen en 116 miljoen euro<sup>2</sup>.
- Met de oprichting van de *werkmaatschappij* per 1 januari 2006 is een start gemaakt met het onderbrengen een aantal interdepartementale initiatieven op het terrein van Personeel, Informatie, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie en Huisvesting.

### **Concluderend: Voortbouwen aan Andere Overheid**

Op het gebied van *dienstverlening* zijn meters gemaakt en is gebouwd aan een infrastructuur voor overheidsbrede en persoonsgebonden dienstverlening. De uitdaging van de komende jaren is op dit terrein niet te verslappen en te blijven investeren met name in implementatie.

Ook op het terrein van de *bureaucratie* heeft dit kabinet flinke stappen gemaakt. Veel is nog te winnen door de lasten van burgers, ondernemers en professionals centraal te stellen bij het opstellen en uitvoeren van reductievoorstellen.

---

<sup>1</sup> TK 2005–2006, 29 362, nr. 67.

<sup>2</sup> TK 2006–2007, 26 966, nr. 4.

Op het terrein van het *slagvaardiger organiseren* van de overheid zijn resultaten geboekt. Maar we zijn er nog niet. De uitdaging is om de bestuurlijke en ambtelijke drukte te verminderen, om eenduidig te sturen op het oplossen van maatschappelijke problemen en heldere prioriteiten te stellen. Daarom heb ik in mijn notitie «Het resultaat is de maat» opties opgenomen voor een beter presterende overheid: andere politieke sturing, flexibeler ambtenarij en meer ruimte voor de uitvoering. U hebt deze notitie 27 oktober jl. ontvangen. Nu is het moment om keuzes te maken en deze uit te voeren.

Kortom, er is hard gewerkt en veel bereikt. De actiepunten zijn uitgevoerd en er is geleverd wat is afgesproken. Programma Andere Overheid heeft ook een impuls gegeven aan een andere *werkwijze*. Een verandering van de werkwijze is uiteraard niet te realiseren in enkele jaren. Het is daarom van belang dat de komende jaren voortgebouwd wordt aan een Andere Overheid. Aan een krachtige overheid, die burgers, ondernemers en professionals écht centraal stelt en slagvaardig handelt.

De Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties  
A. Nicolaï