

Vergaderjaar 2008–2009

**29 362**

**Modernisering van de overheid**

**Nr. 155**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juli 2009

In het Algemeen Overleg verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk burgers, professionals en medeoverheden van 5 februari jongstleden (Kamerstuk 29 362, nr. 152) heb ik toegezegd een aantal vragen schriftelijk te beantwoorden.

In het najaar zal de Voortgangsrapportage verbetering dienstverlening naar de Tweede kamer gestuurd worden. Daarin zal een totaalbeeld van de activiteiten rondom dienstverlening gegeven worden.

In deze brief ga ik in op uw vragen uit het Algemeen Overleg en geef ik een stand van zaken van een aantal onderwerpen.

**Begrijpelijke formulieren en taalgebruik**

Uw Kamer heeft onlangs vragen gesteld over begrijpelijke taal. Ook is er een motie ingediend over taalgebruik. Ik heb eerder gemeld dat ik zou bezien hoe het project «begrijpelijke formulieren» ingezet kan worden voor het verbeteren van het taalgebruik door de overheid. In deze brief wil ik u hierover informeren.

Eén van de top-10 knelpunten in de dienstverlening aan burgers is begrijpelijke taal. Of beter gezegd het gebrek daaraan. Het oplossen van dit knelpunt is specifiek gericht op het begrijpelijk maken van formulieren. Formulieren zijn een belangrijk communicatiemiddel tussen burgers en overheden. Burgers die aanspraak willen maken op wet- en regelgeving moeten daarvoor vaak een formulier invullen. Maar het gebruik van formulieren roept soms veel vragen en frustraties op, zowel bij de burger als bij de behandelende overheidsorganisatie.

In de brief van 4 november 2008 heb ik u op de hoogte gebracht van de stand van zaken over dit project. Binnen het Rijk zijn de departementen en uitvoeringsinstanties hard aan de slag gegaan met aanpassen van formu-

lieren. Ook steeds meer medeoverheden hebben hun formulieren begrijpelijker gemaakt. Zij worden daarbij ondersteund door enkele instrumenten die ten behoeve van het project zijn ontwikkeld. Deze instrumenten zijn workshops, een formulierenwaaier, een website, het ontwikkel-dossier, reviews, onderzoek en het verspreiden van goede voorbeelden.

Ook het afstemmen van het taalgebruik op de doelgroep is een belangrijk punt.

Er zijn verschillende taalniveaus. Een arts gebruikt andere woorden om een aandoening te beschrijven, dan een bloemist die communiceert over zijn zaak. Een politicus heeft weinig moeite met het verslag van de plenaire vergadering in de Tweede Kamer, terwijl de arts zich zal afvragen waarom het verslag «handelingen» wordt genoemd. Verschil in taalniveaus hoeft niet erg te zijn. Zolang het taalgebruik maar bij de doelgroep aansluit en zo makkelijk mogelijk is.

Voor het verbeteren van het taalgebruik is maatwerk een sleutelbegrip. Overheidsorganisaties kunnen op verschillende manieren ondersteund worden in dat maatwerk. De instrumenten die in het kader van het project zijn ontwikkeld, kunnen ingezet worden door overheden om hun taal aan te passen aan de juiste doelgroep. Zo geeft de formulierenwaaier tips over het gebruik van taal in formulieren. Tips als doelgroepanalyse zijn tevens toe te passen op allerlei teksten. Daarnaast zal het project op de website [www.begrijpelijkeformulieren.nl](http://www.begrijpelijkeformulieren.nl) een aparte pagina opnemen met informatie, tips en goede praktijkvoorbeelden over taalgebruik, zoals projecten van de gemeenten Den Haag, Alphen aan de Rijn en Zwolle. Instrumenten als de gebruikerstesten zijn tevens uitermate geschikt voor het verbeteren van het taalgebruik en de aansluiting bij de doelgroep. Ik zal overheden stimuleren om van de bestaande instrumenten gebruik te maken, o.a. in workshops en bijeenkomsten.

Voor het stimuleren van overheden, werk ik samen met de Taalunie. De Taalunie is in 2008 begonnen met een project dat zich richt op het taalgebruik van de overheid. In november 2008 heeft de Taalunie bij alle overheden een boekje bezorgd met de titel: «hopende u hiermede van dienst te zijn». De Taalunie zal het onderwerp de komende tijd actief op de agenda zetten. Daarnaast is de Taalunie bezig met de ontwikkeling van een website, waar ambtenaren terecht kunnen met vragen en waar zij ondersteund kunnen worden met het begrijpelijker maken van een tekst. BZK zal een makelaarsfunctie op zich nemen en met name gemeenten actief wijzen op de tips en suggesties van de Taalunie.

Ik blijf mij inzetten voor het verbeteren van dienstverlening bij de overheid. Begrijpelijkheid voorkomt een hoop lasten. Het project «begrijpelijke formulieren» zal nauw optrekken met bestaande initiatieven om de begrijpelijkheid over de gehele linie binnen de overheid te verbeteren.

### **Menselijke toon overheid**

Ook kwam de bejegening van de overheid, bijvoorbeeld door de Belastingdienst na een overlijden, aan de orde. Ik heb hierover contact opgenomen met de Belastingdienst. Inmiddels heeft de Belastingdienst de correspondentie rondom de aangifte van successie verbeterd. De taal is meelevender en begrijpelijker. Ook zullen nabestaanden vanaf eind 2009 niet direct een aanmaning ontvangen wanneer ze niet tijdig hun aangifte successie aanleveren. Er komt eerst een vriendelijke herinnering. Pas als dan nog niet voldaan is aan het invullen van de formulieren voor successierechten wordt een brief verstuurd waarin de toon zakelijker, maar nog steeds empatisch is.

In het verlengde hiervan wordt momenteel een onderzoek uitgevoerd naar de verbeterpunten in de ketendienstverlening na overlijden. Hierbij staan de ervaringen van nabestaanden centraal. De resultaten hiervan worden kort na de zomer verwacht.

### **Uitbetaling bruto/netto Persoonsgebonden budgetten**

Eén van de top 10 knelpunten in dienstverlening voor burgers ziet op het vertrouwen in de zorg en sociale zekerheid. Om dit knelpunt aan te pakken wordt bijvoorbeeld gekeken naar stroomlijning van indicaties, maar ook het vereenvoudigen van aanvragen, verstrekken en verantwoorden van het PGB in de WMO. Op het relatief nieuwe beleidsterrein van de WMO zijn namelijk mogelijkheden om het administratieve proces efficiënter en effectiever in te richten.

Dat is de conclusie van een beknopte steekproef die ik dit voorjaar heb gehouden bij 25 gemeenten om na te gaan hoe zij hun beleid rondom het verstrekken en verantwoorden van individuele WMO-voorzieningen en budgetten voor hun inwoners hebben georganiseerd. Een van de vragen hierbij was of ze met een netto-uitkering van het PGB werken en zo nee, wat hen daarvan weerhoudt.

De gemeenten gaven aan dat ze nog vaak voor elke voorziening een apart aanvraagformulier gebruiken, het aantal digitale aanvragen beperkt is en dat er weinig indicatievrije drempels worden gehanteerd die de aanvraagprocedure zouden kunnen versnellen en vereenvoudigen. Verder ontstond het beeld dat er veel eisen zijn gesteld rondom de aanvraag en verantwoording van voorzieningen hoewel onrechtmatig gebruik onder de betrokken burgers erg klein lijkt. Daarnaast wordt de netto uitbetaling van het PGB nu nog weinig gebruikt omdat het vaststellen van die eigen bijdrage voor gemeenten te veel administratie met zich meebrengt en te lang duurt.

Naar aanleiding van deze resultaten en de bij het meldpunt lastvandeoverheid gemelde problemen met dubbele of late vaststelling van de eigen bijdragen, ga ik in samenwerking met het ministerie van VWS, de VNG, belangenvereniging Per Saldo en het CAK bekijken op welke wijze het ontvangen van een PGB voor cliënten in de WMO eenvoudiger kan worden gemaakt. Hierbij zal ook worden bekeken wat de mogelijkheden zijn om het uitbetalen van een netto PGB voor gemeenten eenvoudiger te maken. De staatssecretaris van VWS zal de Tweede Kamer hierover in september rapporteren.

Op een andere verbetering op het WMO-terrein, namelijk het door het college van B&W op begrijpelijke wijze inlichtingen verstrekken over de keuze tussen de verschillende wijzen waarop een aanspraak tot gelding kan worden gebracht, is de staatssecretaris van VWS ingegaan in de Memorie van Antwoord in het kader van de wijziging van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning op dit punt<sup>1</sup>.

### **Toegankelijkheid en begrijpelijkheid websites**

U vroeg mij ook om een tussenmeting over de voortgang van het verbeteren van de overheidswebsites. Voor het kerstreces zal de rapportage over de stand van zaken met betrekking tot de implementatie webrichtlijnen naar de Tweede Kamer verzonden worden, compleet met smilies. Deze rapportage maakt daarmee onderdeel uit van de Voortgangsrapportage verbetering dienstverlening. In de versnellingsagenda vermindering regeldruk heb ik ook extra ondersteuning voor gemeenten opgenomen voor het toepassen van de webrichtlijnen bij nieuw- of herbouw van de gemeentelijke sites.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken Eerste Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 795, C.

In de Voortgangsrapportage verbetering dienstverlening zal dit najaar tevens aandacht worden besteed aan aanvullende methoden die kunnen worden ingezet om overheidswebsites en het gebruik daarvan te verbeteren. Naar aanleiding van de motie Heijnen-Schinkelshoek, waarover ik u eerder per brief (31 200 VII, nr. 35) heb geïnformeerd, heb ik enkele verkenningen laten uitvoeren. Twee van deze verkenningen hebben concrete goede voorbeelden en suggesties opgeleverd die kunnen bijdragen aan verdere verbetering van de begrijpelijkheid en benutting van overheidswebsites.

De eerste verkenning<sup>1</sup> leverde 30 vuistregels en talloze aanbevelingen op om websites begrijpelijker te maken voor de gebruiker. Gebruiksvriendelijkheid is daarbij het uitgangspunt. Eén van de vuistregels is bijvoorbeeld dat het grafisch ontwerp van een site zo helder en simpel mogelijk moet zijn, door bijvoorbeeld belangrijke elementen steeds op dezelfde plaats op de webpagina neer te zetten.

De tweede verkenning<sup>2</sup> bevat een inventarisatie van reeds toegepaste instrumenten om burgers te «sturen» richting het digitale kanaal, in plaats van de (vaak duurdere) traditionele kanalen zoals balie en telefoon. De inzet van dergelijke *kanaalsturingsinstrumenten* kan erg effectief zijn. Al moet er wel altijd ook een ander kanaal beschikbaar zijn dan internet voor mensen die niet met internet overweg willen of kunnen. Een voorbeeld van succesvolle kanaalsturing biedt de SVB, waar het aanvragen van kinderbijslag via de website sneller gaat dan via andere kanalen. Ook communicatiecampagnes of het bieden van gepersonaliseerde diensten via internet zijn voorbeelden van kanaalsturing.

De resultaten uit deze twee verkenningen zullen de komende periode actief en in samenhang met de webrichtlijnen onder de aandacht worden gebracht van gemeenten, opdat zij daarmee de eigen websites beter toegankelijk en begrijpelijk kunnen maken voor een zo groot mogelijke groep burgers.

### **Bonnenquota**

Voorts kwam de kwestie van het managen op bonnenquota door de politie aan de orde. Navraag bij enkele korpsen en bij het Nederlands Politie Instituut wijst uit dat het hanteren van bonnenquota niet leidt tot administratieve lasten voor de professional (de agent), verwerking van de bonnen gebeurt namelijk handmatig of geautomatiseerd door administratief personeel. Ook zijn er geen meldingen over de bonnenquota via het meldpunt [www.mijnrechtewerk.nl](http://www.mijnrechtewerk.nl) binnengekomen. Het proces van bonnen schrijven kan wel administratieve lasten veroorzaken. Ik heb daarom opdracht gegeven het gebruik van het mini PV (het zogenaamde bonnenboekje) nader te onderzoeken en verzocht met aanbevelingen te komen hoe het gebruik hiervan efficiënter kan. Dit onderzoek wordt eind juni afgerond.

### **Evaluatie pilot aanvraag reisdocument via Postkantoor in Zoetermeer**

Zoetermeer en Postkantoren BV hebben het initiatief genomen voor de proef met de aanvraag van reisdocumenten bij de Postkantoren. Uit oogpunt van de verbetering van de dienstverlening en de vermindering van administratieve lasten heb ik ingestemd met deze proef, die een looptijd had van 1 jaar. Ik ben gedurende de looptijd van het project tot de conclusie gekomen dat het verlengen c.q. opschalen van het proefproject niet zinvol is. Postkantoren BV houdt op te bestaan en de aandeelhouders TNT en ING sluiten een groot aantal postkantoren. Ik was voornemens het

---

<sup>1</sup> Te vinden op <http://dialogic.themaportaal.nl/files/Dialogic%20-%20Begrijpelijke%20websites.pdf>  
<sup>2</sup> Te vinden op <http://www.telin.nl/index.cfm?type=doc&handle=99458&language=nl>

evaluatie­rapport van de gemeente Zoetermeer over hun proef­project met Postkantoren BV als bijlage mee te zenden. Helaas was deze bij het schrijven van deze brief nog niet beschikbaar. De gemeente Zoetermeer heeft overigens haar openingstijden verruimd waardoor burgers meer mogelijkheden krijgen voor het aanvragen van een reisdocument.

Het verbeteren van dienstverlening met betrekking tot het aanvragen van een reisdocument houdt daarmee niet op. Het aanvragen van een reisdocument bij een gemeente naar keuze is onderdeel van de top-10. Om dit mogelijk te maken is een wetswijziging van de Paspoortwet nodig. Deze is op 9 juni jl. door de Eerste Kamer goedgekeurd. Nu kan worden begonnen met het bouwen van het systeem voor de online reisdocumenten registratie.

### **AL professionals**

Tevens verzocht u mij om een rapportage over de lastendruk voor professionals (per profiel). Binnen ieder van de vier domeinen (Veiligheid, Sociale Zekerheid, Zorg en Onderwijs) is een aantal profielen van professionals opgesteld. Op ieder van deze profielen worden 0-metingen uitgevoerd welke bijna zijn afgerond. In de Voortgangsrapportage verbetering dienstverlening die dit najaar naar de Tweede Kamer zal worden gestuurd zal hierover gerapporteerd worden met daarbij een actueel overzicht van de maatregelen die genomen worden in het kader van de vermindering van de administratieve lasten van de professionals.

### **Rapport AL interbestuurlijk**

Zoals ik in het AO heb toegezegd zijn, met betrekking tot de rapportage over de interbestuurlijke administratieve lasten, de volgende stukken naar de Tweede Kamer verzonden:

1. Brief over de acties en resultaten op het gebied van Interbestuurlijke Administratieve Lasten (Kamerstukken II, Vergaderjaar 2008–2009, 29 362, nr. 153, d.d. 20 februari 2009).
2. Toezending rapport nulmeting Administratieve Lasten Interbestuurlijk (Kamerstukken II, Vergaderjaar 2008–2009, 29 362, nr. 154, d.d. 9 juni 2009).

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