

Vergaderjaar 2009–2010

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 164**

### **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 7 april 2010

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties<sup>1</sup> heeft op 10 maart 2010 overleg gevoerd met staatssecretaris Bijleveld-Schouten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over:

- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 20 februari 2009 inzake acties en resultaten op het gebied van interbestuurlijke administratieve lasten (29 362, nr. 153);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 9 juni 2009 inzake toezending rapport Nulmeting Administratieve Lasten Interbestuurlijk (29 362, nr. 154);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 2 juli 2009 inzake toezeggingen gedaan tijdens het algemeen overleg d.d. 5 februari 2009 inzake Dienstverlening en Regeldruk (29 362, nr. 155);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 18 december 2009 inzake voortgang dienstverlening, regeldruk en informatiebeleid (29 362, nr. 157);**
- **de brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 16 november 2009 inzake voortgangsrapportage herziening interbestuurlijk toezicht (32 123-VII, nr. 27);**
- **de brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 17 februari 2010 inzake onderzoek Nationale ombudsman naar telefonische dienstverlening door de overheid (29 362, nr. 159);**
- **de brief van de Nationale ombudsman te Den Haag d.d. 14 januari 2010 inzake aanbieding rapport over de telefonische dienstverlening door de overheid van de Nationale ombudsman (2010Z00882).**

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Van Beek (VVD), Halsema (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), De Pater-van der Meer (CDA), Van Bochove (CDA), Gerkens (SP), Sterk (CDA), Leerdam (PvdA), voorzitter, De Krom (VVD), ondervoorzitter, Griffith (VVD), Boelhouwer (PvdA), Algra (CDA)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), Bilder (CDA) en Anker (ChristenUnie).

Plv. leden: Teeven (VVD), Azough (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Joldersma (CDA) Smilde (CDA), Polderman (SP), Spiess (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), Ouwehand (PvdD), Timmer (PvdA), De Wit (SP), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Van Haersma Buma (CDA), Cramer (ChristenUnie) en Knops (CDA).

Van het overleg brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

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

De griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Konink-  
rijksrelaties,  
Van Leiden

**Voorzitter: Smilde**  
**Griffier: Van Leiden**

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Van der Burg, Heijnen, Leerdam, De Roos-Consemulder en Smilde,

en staatssecretaris Bijleveld-Schouten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Welkom bij dit algemeen overleg van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat gaat over dienstverlening en (interbestuurlijke) administratieve lasten. Ik heet de staatssecretaris en haar staf welkom, evenals de mensen op de publieke tribune en uiteraard de Kamerleden. Ik moet even luidop de opmerking maken dat onze collega mevrouw De Roos-Consemulder van de SP-fractie wel onze collega is, maar niet in de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken zit. Desalniettemin heet ik haar vanmiddag toch welkom in ons midden. Ik neem even waar totdat onze voorzitter arriveert.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Wij hebben nogal wat tijd uitgetrokken voor dit algemeen overleg.

De **voorzitter**: Er is drie uur voor uitgetrokken, maar misschien is het inderdaad mogelijk om het iets eerder af te ronden. Ik denk dat dit ons allemaal welkom zou zijn.

De heer **Heijnen** (PvdA): U haalt mij de woorden uit de mond.

De **voorzitter**: Laten we dat proberen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Dan ga ik snel over naar mijn echte bijdrage. Ik zal ingaan op vier aspecten: het interbestuurlijk toezicht, de dienstverlening, enkele lessen die uit de gang van zaken tot nu toe kunnen worden getrokken en een paar specifieke punten.

Ik begin met het interbestuurlijk toezicht. De doelstelling aan het begin van deze kabinetsperiode was helder: snijden in het toezicht en daartegenover meer generiek toezicht. Ik noem dit heel kort, want we weten waar we het over hebben. Dat proces zou zijn afgerond op 1 januari 2011. Volgens de brief van november zouden we al in 2013 gaan evalueren. We hebben het plan in mei 2009 gekregen en op 16 november 2009 is daarover een brief toegestuurd. Als ik deze brief naast het plan van aanpak van mei 2009 leg, blijkt dat de planning niet is gehaald en dat alles wat in mei 2009 werd opgeschreven, aanzienlijke vertraging heeft ondergaan.

Ik illustreer dat met de volgende voorbeelden. Het wetsvoorstel Revitalisering generiek toezicht zou uiterlijk 1 januari 2010 de Kamer bereiken. In de brief van 16 november staat dat dit is voorgelegd aan de Raad van State. Volgens mijn informatie heeft de Kamer dit tot de dag van vandaag niet ontvangen. De herziening van het beleidskader schorsing en vernietiging zou ook uiterlijk 1 januari 2010 klaar zijn, maar in de novemberbrief staat dat deze in ontwikkeling is. Het onderzoek naar een artikel analoog aan artikel 12 in de Financiële verhoudingswet zou in september worden afgerond en in november zou eventueel vervolgonderzoek in gang worden gezet. In de brief van 16 november wordt gemeld dat men daaraan werkt. Een voorstel voor een aanpassingswet specifiek toezicht zou ons op 1 januari 2010 bereiken, maar dat is niet gebeurd. In 2009 zouden criteria ontwikkeld worden voor nieuwe wet- en regelgeving met het oog op het terugdringen van interbestuurlijk toezicht, maar deze hebben ons ook niet bereikt.

Ik heb hierover de volgende vragen. Waarom is dit niet in een aanvullende brief na die van 16 november 2009 aan ons gemeld? Ik herinner mij uit mijn vorige functie hoe belangrijk het is om de volksvertegenwoordiging, in mijn geval de gemeenteraad, gewoon te vertellen wanneer iets niet helemaal wordt gehaald en om daar open over te zijn in plaats van dat die volksvertegenwoordiging dat zelf zou moeten uitzoeken. Dat scheelt de helft van de kritiek. Ik hoop dat dit advies ter harte wordt genomen, want het ergert mij dat wij dit zelf moeten uitzoeken en dat het niet wordt gemeld.

Wat is de verklaring voor al die vertragingen? Kan de staatssecretaris een iets diepgaander antwoord geven dan dat het weerbarstig is, want dat weet ik al.

Wanneer zullen we de beloofde producten dan wel krijgen? Is de staatssecretaris het met mij eens dat het demissionaire karakter van dit kabinet de voortgang ter zake niet in de weg hoeft te staan? Het moet leiden tot een herzien spoorboekje. Is de staatssecretaris bereid om dat op de kortst mogelijke termijn aan de Kamer te doen toekomen?

Dan kom ik op de dienstverlening cum annexis, en dat is heel breed. Complimenten voor de wijze waarop de staatssecretaris zich ook persoonlijk op grond van haar verantwoordelijkheid heeft ingezet voor het onderwerp dienstverlening en e-overheid en voor wat zij allemaal op de rails heeft gezet. Dat meen ik oprecht en dat strekt zich vanzelfsprekend uit tot alle medewerkers. In bijlage 1 wordt alles op een rijtje gezet. Dan zie je dat de input van wat er is gedaan, aanzienlijk en bewonderenswaardig is. Daarvoor zijn complimenten op zijn plaats, maar natuurlijk komt er een maar: het resultaat valt nog zo tegen. Er zijn nog zo veel gemeenten en rijksoverheidsinstanties die niet aanhaken. Vooral het nationaal uitvoeringsprogramma roept vragen op. Een probleem is dat de Kamer heeft gezegd hierover een plenair spoeddebat met de staatssecretaris te willen voeren. Het staat mij bij dat de staatssecretaris voor 1 april zou willen reageren op de Gateway Review. Is zij bereid en in staat om hier daadwerkelijk voor 1 april op te reageren? Dan kunnen we dat morgen bij de afweging in de procedurevergadering betrekken.

Ik houd het op hoofdlijnen. Ik ben benieuwd hoe de staatssecretaris tegen het bredere verhaal van dienstverlening aankijkt. Ik heb net gezegd dat het niet heeft gelegen aan de inspanning of de input, maar dat het resultaat teleurstellend is. Hoe ziet de staatssecretaris dit zelf? Wat wil zij doen om het resultaat de komende zes maanden beter te doen zijn, voor zover dat nog mogelijk is? Wil zij dat doen door een tweede versnellingsagenda te maken? Zij heeft er al een gemaakt, maar zij zou nog een keer moeten indrukken voor een tweede versnellingsagenda voor deze periode. Welke maatregelen overweegt zij daarbij?

Mijn natuurlijke neiging is altijd om zelf voorstellen te doen, maar ik probeer dat nu niet te doen en aan de staatssecretaris over te laten wat wij nog kunnen doen om de prestaties op het vlak van dienstverlening, regeldruk en informatie te verbeteren. Een ernstigere kritische kanttekening is dat de brief van 18 december een juichverhaal is, waarin met het perspectief van een gemeentesecretaris, een verpleegkundige en een werkloze en een vrijwilliger en een politieagent wordt beschreven wat er allemaal is veranderd. Dat is een soort sublimatie van wat er veranderd had kunnen zijn. Wanneer dat allemaal was toegepast, hadden de mensen voldaan aan wat daarin wordt beschreven. Laat helder zijn dat ik blij ben dat de staatssecretaris geen «Ank» in de Margriet heeft gestopt, maar dit komt er wel heel dichtbij, zij het dat ik dit op prijs stel ...

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Misschien kost het wat minder.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ja, ook dat. De Ank.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ga er nu toch over nadenken.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik zou even wachten met daarover nadenken tot na het debat in de Kamer. Ik begrijp dat de brief zo is geschreven, want dat is ook wel inspirerend, maar er is sprake van enige discrepantie tussen de brief en bijlage 1, waarin eerlijk wordt gemeld wat niet volgens de planning verloopt en waar de implementatie achterloopt. Het is onze taak om daar de vinger op te leggen, en dat doe ik dan ook van harte, maar ik ben heel benieuwd welke gevolgtrekkingen de staatssecretaris daarbij maakt.

Mijn derde punt zijn de lessen. Ik geloof dat wij toe zijn aan een minister van Binnenlandse Zaken en Overheidsdienstverlening. Daarmee wil ik de staatssecretaris niet tekortdoen, maar ik geloof dat een minister over bevoegdheden en instrumenten zou moeten kunnen beschikken die ertoe leiden dat de overheid zich nog meer dan op dit moment in de ministerraad gebeurt, kan voegen naar voornemens om de overheidsdienstverlening te verbeteren.

De tweede les die ik trek, is dat wij moeten durven overgaan tot standaardisatie. Wat mij betreft kan dat heel ver gaan, bijvoorbeeld door in één keer één home-website te ontwikkelen en te betalen voor overheidsinstanties, en niet 430 keer voor de gemeenten, 12 keer voor de provincies en 26 keer voor de waterschappen en 80 keer voor een groot aantal zbo's. Het beginsel moet standaardisatie zijn, maar natuurlijk wel met nuances. Dan kunnen we ook tegemoetkomen aan een aantal specifieke problemen, waar ik nog op kom. Ik realiseer mij ook dat er wet- en regelgeving onder moet worden gelegd, als je dat zegt. Dan kan het niet meer alleen met programma's van de VNG en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), hoe braaf ook. Zoals we buiten de bebouwde kom de variëteiten hebben dat je in heel Nederland 120, 100 of 80 km kunt rijden, maar dat is het wel zo'n beetje, zou je ook toe moeten naar standaardisatie bij de elektronische dienstverlening. Ik geloof dat we die les wel kunnen trekken uit hetgeen de staatssecretaris en ons is overkomen. Het kan niet anders dan dat dit wordt geregeld via wet- en regelgeving. We staan allemaal aan de vooravond van verkiezingsprogramma's en mogelijk zelfs coalitieakkoorden. Je weet niet wie er allemaal over meepraten, maar dit zijn wel lessen die ik voor mezelf heb getrokken. Ik moet deze intern met nog wat overtuigingskracht bewerkstelligen. Tot slot vraag ik de staatssecretaris om in te gaan op een paar specifieke vragen, zoals de brief van Per Saldo over de administratieve lasten bij persoonsgebonden budgetten. Daar zou nog een wereld te winnen zijn. Gisteren is een meting gepresenteerd van de toegankelijkheid van websites voor visueel gehandicapten. Ik denk dat mijn vorige leerpunt daarop ook betrekking kan hebben. Deze club vraagt om wetgeving inzake de toegankelijkheid van overheidswebsites voor visueel gehandicapten uiterlijk per 1 januari 2014 of 2015 tot stand te brengen. Ik ben benieuwd hoe de staatssecretaris daar tegenover staat.

In hoeverre worden er al richtlijnen gehanteerd voor de beantwoording van e-mails die ook op andere overheidslagen betrekking hebben?

De **voorzitter**: Ik wilde een natuurlijke pauze in uw betoog benutten om mevrouw De Roos de gelegenheid te geven om een vraag te stellen.

Mevrouw **De Roos-Conssemulder** (SP): Ik had nog een vraag over dat spoeddebat. Kunnen de fracties van de Partij van de Arbeid en de VVD dat even afstemmen met mevrouw Gerkens? Het is prima om de reactie van de staatssecretaris af te wachten, maar als zij wacht tot 1 april, is dat veel te ver weg. Wij pleiten ervoor om die reactie eerder te krijgen.

De **voorzitter**: Dan geef ik opnieuw het woord aan de heer Heijnen, met het verzoek om af te ronden, want hij is al even bezig met zijn betoog.

## **Voorzitter: Leerdam**

De heer **Heijnen** (PvdA): Wat gaat dat snel. Overigens sluit ik mij aan bij het verzoek van mijn collega om eerder te reageren dan voor 1 april, als dat enigszins mogelijk is.

Mijn laatste vraag is of de staatssecretaris bereid is om degenen die betrokken zijn bij de collegevorming in de gemeenten, een brief te sturen met suggesties voor welke zaken in de coalitieakkoorden kunnen worden opgenomen vanuit het perspectief van de verantwoordelijkheid voor de elektronische dienstverlening. Welke drie punten zouden de gemeenten met voorrang moeten regelen, met het oog op de verantwoordelijkheid waar wij de staatssecretaris nu op aanspreken? Is zij bereid om dat kenbaar te maken aan degenen die betrokken zijn bij de collegevorming in gemeenten?

De **voorzitter**: Ik dank mevrouw Smilde hartelijk dat zij voor mij heeft waargenomen.

Mevrouw **De Roos-Consemulder** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris heeft op verzoek van de SP-fractie onderzocht hoe het precies zit met de bonnenquota van de politie. Landelijk is het verplicht halen van een bepaalde hoeveelheid bonnen afgeschaft en niet zonder reden. In de praktijk leidde dat ertoe dat er te veel nadruk kwam te liggen op het scoren van bonnen en niet op het aanpakken van overlast en het bestrijden van criminaliteit. Uit onderzoek van de SP blijkt dat agenten nog steeds worden afgerekend op de hoeveelheid bonnen die zij uitschrijven. De voormalige minister heeft hier nooit iets aan willen doen. Daarom was ik blij dat de staatssecretaris wel bereid was om hiernaar te kijken. Helaas legt zij de nadruk op de vraag of dit administratieve laten met zich brengt. Dat is volgens haar niet het geval. Ze wil nu haar inspanningen beperken tot het bekijken of er verbeteringen mogelijk zijn bij het bonnenboekje. Natuurlijk moet daarnaar worden gekeken, maar ik betreur het dat de staatssecretaris niet duidelijk stelling neemt tegen de bonnenquota, die een last voor agenten blijven vormen, of je deze nu administratief noemt of niet. Zij worden hier nog steeds op afgerekend in de beoordelingsgesprekken en dat levert onnodige bureaucratie op. Per agent moet worden bijgehouden en geteld hoeveel bonnen er zijn uitgeschreven. Dat is onnodig en onwenselijk. Is de staatssecretaris bereid om in het kader van de bestrijding van bureaucratie in de publieke sector de bonnenquota in de korpsen aan te pakken?

Behalve over deze bureaucratie komen er nog steeds heel veel klachten binnen over de Basisvoorziening Handhaving, BVH. Dat is het programma waarin een agent alle informatie rond zijn of haar werkzaamheden invoert. De klachten zijn de afgelopen maanden alleen maar toegenomen. Het programma werkt niet. Er worden veel te veel handelingen van de agenten verwacht. Het systeem loopt regelmatig vast, waarbij de gegevens verloren gaan. De minister heeft beterschap beloofd, maar daar merken we tot nu toe heel weinig van. Zijn deze problemen de staatssecretaris bekend? Is zij bereid deze snel te onderzoeken en met oplossingen te komen, zodat agenten zich weer kunnen concentreren op het werk, zonder de frustratie van dit programma?

De staatssecretaris heeft op 24 november 2009 in TROS RegelRecht beloofd dat zij iets gaat doen aan de boetes die gemeentes opleggen aan mensen die hun identiteitspapieren zijn kwijtgeraakt. De SP-fractie vindt dat een goede zaak. Deze mensen zijn vaak al slachtoffer, bijvoorbeeld doordat zij bestolen zijn. Een extra boete is dan onrechtvaardig. Hoe staat het met dit goede voornemen van de staatssecretaris? Wanneer kunnen wij specifieke maatregelen verwachten richting gemeentes?

Vorig jaar heeft de SP-fractie bij de staatssecretaris aandacht gevraagd voor de toegankelijkheid van websites van de overheid. Die toeganke-

lijkheid was toen ver onder de maat. De staatssecretaris heeft toen beterschap beloofd. Zij meldt nu dat er veel verbetering is gekomen. Het doel van de staatssecretaris is dat eind 2010 alle gemeentes voldoen aan de webrichtlijnen of een eind op weg zijn om daaraan te voldoen. Vooral dat laatste is een beetje vaag. Wat wordt daar precies mee bedoeld? Wat is voor de staatssecretaris «een eind op weg»? Is het niet beter om te stellen dat de gemeentes eind 2010 in ieder geval moeten voldoen aan de belangrijkste webrichtlijn wat betreft de toegankelijkheid?

De staatssecretaris heeft een quickscan uitgevoerd. Er zijn vaak meerdere toegankelijkheidsproblemen bij gemeentelijke websites met een hoge score, zo blijkt uit de accessibility monitor die wij gisteren hebben ontvangen. De quickscan geeft geen betrouwbare indicatie van de mate van toegankelijkheid van een website, omdat daarin niet alle belangrijke eisen worden meegenomen, omdat deze niet allemaal automatisch meetbaar zijn. Toch lijken gemeentes zich vooral op deze quickscan te concentreren, omdat zij dan in de ogen van de overheid goed scoren. Wat is de mening van de staatssecretaris over deze monitor?

We zijn het er allemaal over eens dat de websites voor iedereen toegankelijk moeten zijn. Overheidsinstanties moeten ervoor zorgen dat zij hun website opbouwen volgens de webrichtlijnen, om te beginnen met de toegankelijkheidseisen. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat gemeentelijke websites eind 2010 in ieder geval voldoen aan de 46 belangrijkste eisen voor de toegankelijkheid en niet alleen aan de eisen van de quickscan? Verouderde sites moeten herzien worden om te voldoen aan de eisen van toegankelijkheid. Daarnaast worden er nieuwe sites gebouwd die niet altijd voldoen aan de eisen. Zo blijven we achter de feiten aanlopen, omdat deze ook weer aangepast moeten worden. Is de staatssecretaris bereid om te eisen dat nieuwe websites die worden gebouwd direct voldoen aan de webrichtlijnen? Is zij bereid de regie dwingender te gaan voeren en minder vrijblijvendheid bij de medeoverheden toe te laten?

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. Ik sluit mij aan bij de woorden van de heer Heijnen. De staatssecretaris is nu drie jaar aan de slag met het verbeteren van de dienstverlening en het terugdringen van de administratieve lasten. Haar voortvarendheid en enthousiasme werken nog steeds aanstekelijk, maar de geagendeerde brieven zijn geschreven tussen februari en november 2009 en ik hoop heel erg dat de inhoud ervan voor een groot deel achterhaald is, want we zijn een halfjaar verder. Er wordt hard gewerkt, maar waar staan we nu? MijnOverheid.nl is een prachtig initiatief, met veel potentie, dat ook gebruikt kan worden om mensen te attenderen op rechten die zij hebben, maar in de brieven lezen we dat dit niet zo erg van de grond komt. Dat is ontzettend jammer. Kan de staatssecretaris daarop ingaan?

Wat kunnen we zeggen over merkbare verbeteringen voor overheden, professionals en burgers? Daar worden we op afgerekend, dus dat wil ik nader invullen.

De hamvraag is in hoeverre we echt ernst maken met decentralisatie door medeoverheden beleidsvrijheid te geven. Hoe staat het met het terugdringen van de specifieke uitkeringen? Het beoogde eindresultaat is 45. Bij de start ging het om 138. Inmiddels is de decentralisatie-uitkering geïntroduceerd in de Financiële verhoudingswet, maar we weten niet of het daardoor makkelijker wordt om het beoogde doel te halen. Wordt volgens de staatssecretaris terughoudendheid betracht bij het vragen van informatie aan decentrale overheden? Hoe staat het met de aanbevelingen die zijn gedaan na de nulmeting van de administratieve lasten, bijvoorbeeld om te veel verandering in regelgeving te voorkomen, te zorgen voor duidelijke regelgeving en de doelmatigheid van de informatieverplichtingen te bekijken?

In hetzelfde rapport wordt melding gemaakt van administratieve lasten ten gevolge van de Wmo en de WWB. Dat is nieuwe wetgeving, uit de vorige kabinetsperiode, toen ik ook in de Kamer zat. Toen hadden we ook al een taakstelling voor administratieve lasten, dus dat trek ik mijzelf ook een beetje aan. Ik weet dat we bij die wetten uitvoeringstoetsen hebben gehad. Hoe kan het dat daarbij toch de administratieve lastendruk en de interbestuurlijke lastendruk te hoog zijn geworden? Wat moeten we eraan doen om dat te veranderen, als we in de Kamer nieuwe wetgeving hebben of als we deze willen veranderen? Wmo en WWB waren bij uitstek bedoeld als sterk decentraliserende wetten. Nogmaals, dat trek ik mezelf ook aan.

Dan de doelstelling van begrijpelijke taal bij de dienstverlening. 25 formulieren zijn begrijpelijk gemaakt. Het is aardig om te lezen dat er minder fouten worden gemaakt door mensen die deze moeten invullen. Ik zou zeggen dat er dan nog 350 formulieren duidelijker moeten worden gemaakt. Hoe staat het daarmee? Ik heb de vorige keer het voorbeeld gegeven van de condoleance. Ik ben heel blij met de concrete verandering bij de Belastingdienst, maar hoe gaat het met de menselijke toon en bejegening in andere brieven? Is het nu echt een eerste natuur om niet alleen te bekijken of de inhoud van de brief klopt, maar ook hoe deze overkomt? Er moet ook met het oog van de ontvanger naar worden gekeken.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): We hebben het net over die begrijpelijke formulieren gehad. De VVD-fractie heeft dat altijd aangezet als een heel belangrijk punt. We hadden daar meer resultaat willen zien. Behalve een menselijke bejegening in die brieven zouden die brieven ook begrijpelijk moeten zijn. Bent u dat met ons eens en wilt u ook van de staatssecretaris weten hoe het daarmee staat? Daarover hebben we ook al eerder gesproken.

Mevrouw **Smilde** (CDA): We hebben het inderdaad al eerder over die brieven gehad, ook over de brieven die door de ministeries aan de Kamer worden gestuurd. Ik heb toen als voorbeeld gegeven dat er soms sprake is van een enorm verschil in begrijpelijkheid tussen de brieven die wij krijgen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en van VWS. Ik ben het met mevrouw Van der Burg eens dat er met die blik moet worden gekeken naar alles wat van ministeries, gemeenten en niet te vergeten het UWV uitgaat. Dat moet als het ware een eerste natuur zijn.

Mijn collega's hebben al vragen gesteld over de gemeentelijke websites voor slechtienden. Ik sluit mij daarbij aan. Het kwam mooi uit dat het programma Kassa! met mystery shoppers een paar dagen voor dit algemeen overleg de bejegening door en de telefonische bereikbaarheid van een groot aantal gemeenten liet zien. Misschien iets voor uitzending gemist. Ik vond het juist wel aardig dat drie dagen voor dit algemeen overleg handen en voeten wordt gegeven aan wat wij zo graag boven tafel willen hebben, dus ik hoor daar graag een reactie op. Kan de staatssecretaris ook iets zeggen over de reactie van de VNG? Welke actie gaat zij hierop ondernemen?

Dan het gevoel van urgentie bij andere ministeries, maar ook bij zbo's. Ik noem het CAK, het CIS en de jeugdzorg. Is hier volgens de staatssecretaris concreet iets aan te doen? Dat vragen we ook al drie jaar. In hoeverre wordt er steeds meer gebruikgemaakt van DigiD? Dat is een prachtig mechanisme waarmee we ook wat meer kunnen doen.

Alleen al uit staatsrechtelijk oogpunt is het goed dat het interbestuurlijk toezicht zuiver is en dat we ons beperken tot generiek toezicht. Het gaat gewoon niet aan om medeoverheden met medebewindstaken te kwellen met afvinklijsten. Wij willen ook graag dat het wetsvoorstel Revitalisering generiek toezicht, waarover de heer Heijnen al sprak, snel bij de Kamer komt. Wij willen graag weten wat daarin precies wordt geregeld. Draagt



dit bij tot merkbare vermindering van interbestuurlijke lasten? Het zou inderdaad ontzettend jammer zijn als dit sluitstuk te gronde gaat aan de kabinetscrisis. Graag een reactie.

Er is al opgemerkt dat er veel in gang is gezet. De CDA-fractie steunt de aanpak op de verschillende fronten. Om de interbestuurlijke lasten terug te dringen is het goed om te snoeien in specifieke uitkeringen en om het interbestuurlijk toezicht te beperken tot generiek toezicht. Dat moet wel consequent gebeuren. Om de vaart erin te houden moeten we kritisch kijken naar de voortgang. Mijn allerlaatste vraag aan de staatssecretaris is daarom: waarover is zij tevreden en waarover nog niet?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Het vorige kabinet-Balkenende kreeg vaak het verwijt dat het de resultaten niet goed uitventte. Dat heeft dit kabinet-Balkenende IV zich aangetrokken. Dit kabinet heeft het communiceren tot een kunst verheven. Mijn complimenten daarvoor. Helaas behaalt het kabinet echter te weinig concrete resultaten, ook op dit beleidsterrein. Ik kom hierop terug in mijn inbreng. Om het wat inzichtelijker te maken maak ik onderscheid tussen de categorie regeldruk en administratieve lasten en de categorie dienstverlening en toegankelijkheid.

Om te beginnen de regeldruk en de administratieve lasten. Laten we positief beginnen. Op het beleidsterrein administratieve lasten voor burgers worden de niet al te ambitieuze kwantitatieve doelstellingen wel gehaald. Dat is prima. Bij de route en het tempo bij het verminderen van de administratieve lasten voor professionals en de interbestuurlijke lasten is er echter een heel ander beeld. Actal stelt bijvoorbeeld dat bij de administratieve lasten voor professionals nauwelijks resultaten te zien zijn en dat deze dus ook niet bereikt zijn. Ik hoor hierop graag een reactie van de staatssecretaris.

Ook bij de interbestuurlijke lasten is het zeer onduidelijk wat daadwerkelijk is gerealiseerd, omdat een eenduidige meting en een eenduidige definitie ontbreken. Er worden allerlei nieuwe definities bedacht. Dat is een ernstige zaak, want dat betekent dat je niet kunt constateren wat er kwantitatief is bereikt. De vraag aan de staatssecretaris is dan ook of zij bereid is en überhaupt in staat is, want dat is niet duidelijk uit de meting, om per departement en per profiel inzicht te bieden in de kwantitatieve resultaten die daadwerkelijk zijn behaald. De communicatie is prachtig, zoals ik al zei, maar wat hebben wij nu in handen? Op het ICT-deel van de brief wil ik graag terugkomen tijdens het debat, dus dat laat ik hier terzijde.

Dan de dienstverlening. Ik zei al dat het kabinet en deze staatssecretaris handig communiceren. Zo krijgen we allerlei profielen van burgers voorgeschoteld waarin het fantastisch lijkt te gaan. Als je dat leest, denk je: hartstikke goed, zoals mijn collega's ook hebben gezegd. We hebben echter ook gezien dat het op een aantal vlakken helemaal niet zo fantastisch gaat. Dat staat ook eerlijk in de bijlage. Als je de bijlage niet goed zou bekijken, zou dat beeld kunnen ontstaan. Hoe verhouden die twee zich tot elkaar? Dat is ook voor de Kamer een probleem.

Ik wil dan ook graag een antwoord op de volgende vragen. Wij hebben in Kassa! gezien dat het helemaal niet goed gaat met de dienstverlening aan en de beantwoording en bejegening van mensen. Mijn collega van het CDA refereerde hier ook al aan. Ik heb ook gezien dat het beeld niet zo goed was. Ik raad de staatssecretaris aan om dit te bekijken in Uitzending gemist. Is zij bereid om het systeem met een centrum voor dienstverlening dat in 2015 in werking zou moeten treden, te versnellen, voor zover zij daar als demissionair staatssecretaris toe in staat is? Ik denk dat wij daar echt meters moeten maken. We hebben de afgelopen jaren hiervoor allerlei middelen beschikbaar gesteld. Wij willen gewoon resultaten, want we weten allemaal dat de middelen in de komende periode heel schaars

zullen zijn. Alles wat we nu nog op dit terrein kunnen bereiken, moeten we binnenhalen.

Is de staatssecretaris verder bereid toe te zeggen dat het binnen maximaal drie maanden en twee dagen afgelopen is dat 50% van de gemeenten overbodige indieningsvereisten blijven vragen aan burgers? Een normaal mens kan toch niet blijven zeggen dat zij dit moeten blijven doen? Het is volstrekt overbodig, maar 50% van de gemeenten blijft dat doen. Is de staatssecretaris bereid een contract met deze gemeenten af te sluiten dat zij daar binnen drie maanden en twee dagen mee ophouden? Het goede nieuws is dat de VVD het goed heeft gedaan bij de verkiezingen. Uit een onafhankelijk onderzoek van Actal bleek dat daar goede voornemens waren, dus volgens mij moeten die afspraken gemaakt kunnen worden. Waarom zijn er geen uniforme, landelijke, begrijpelijke aanvraagformulieren voor producten en diensten? We hadden toch een eFormulieren-unit? Deze is in de vorige kabinetsperiode begonnen, dus al een hele tijd bezig en dat liep als een trein. Waarom hebben wij nog steeds overal aparte formulieren? Waarom wordt dat niet samengedaan? Waarom zijn zij ook niet begrijpelijk? We hadden veel verder moeten zijn dan we nu zijn, met 50 formulieren.

Waarom hebben gemeenten nog steeds geen uniforme systemen? Waarom blijft men overal het wiel opnieuw uitvinden? ICT is gewoon infrastructuur, dus daar kunnen wij best het een en ander uniformeren. Dat is in het belang van de burger, van gemeenten en van de maatschappij, want dat kost minder geld en dan is er eenduidigheid. Tot nu toe sprak ik over de gewone burger, maar we hebben ook nog bijzondere burgers en zij hebben er extra last van. Deze burgers hebben er vaak het meeste last van als het niet goed loopt bij overheidsinstanties of als er dingen beter kunnen. Iedereen weet dat chronisch zieken, gehandicapten, slechtzienden en slechthorenden vooral belang hebben bij betere dienstverlening. Al die regelingen zouden niet op verschillende plaatsen voor hen beschikbaar moeten zijn. Hierover heb ik een vraag, die ook met die communicatie te maken heeft. Het ging om de verpleegkundige, de politieagent, de werkloze vrijwilliger en nog wat gewone burgers. Waar is Bart gebleven? Bart was volgens mij de burger die een handicap had, en wel een blijvende handicap.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Bart is Sofie geworden.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik begrijp dat de emancipatie heeft toegeslagen. U begrijpt wat ik bedoel. Het ging om een burger die een evidente handicap had die niet zomaar overging. Hij, of nog erger zijn ouders, moest elkaar jaar aantonen wat zijn handicap was en daarvoor verschrikkelijke pakketten formulieren invullen. Ik wil graag weten hoe het met Bart gaat in dezen. Volgens mij was Claudia degene die slecht hoorde. Waar is Achmed, die slecht ziet? Waarom ontbreken hun profielen? Dan zou het beeld er misschien heel anders uitzien. Dat werd ons in elk geval duidelijk gemaakt door de organisatie van chronisch zieken.

Wat is er verbeterd voor de houders van een persoonsgebonden budget die met meerdere regelingen te maken hebben? Klopt het dat dit vrijwel niets is? Waarom wordt de succesvolle pilot ePGB, waarover mensen heel enthousiast zijn, niet breed toegepast en uitgerold naar gemeenten en zorgkantoren? Hoe zit het met de digitale verantwoording over de pgb's bij gemeenten en zorgkantoren? Is de staatssecretaris bereid om hier een versnelling aan te geven? Is zij ook bereid om nog keihard te werken aan de verdere digitalisering van de pgb's? Daarin schijnt nog een slag gemaakt te kunnen worden. Is de staatssecretaris bereid om de uitkomsten van de pilot om allerlei regelingen bij elkaar te zetten in een participatiebudget, zodat mensen niet met tig instanties en regelingen te maken hebben, te vertalen in concrete stappen en ervoor te zorgen dat

deze groep daarvan eindelijk de vruchten kan plukken? Ze wachten al zo lang. In 2006 was de situatie zo en zij geven aan dat er nauwelijks iets is verbeterd. Voor de zuiverheid zeg ik erbij dat de intenties van de staatssecretaris volgens hen goed zijn, maar dat de resultaten ontbreken. Klopt het dat 98% van de gemeentelijke websites zelfs niet voldoet aan 16 van de 100 basisrichtlijnen voor toegankelijke websites? 2% zou hieraan voldoen. Dat hebben wij gisteren te horen gekregen bij het speciale rapport waaraan mijn collega's ook hebben gerefereerd. Zo ja, is de staatssecretaris bereid toe te zeggen dat vanaf nu in elk geval alle nieuwe websites hieraan voldoen? Het was schokkend dat bleek dat nieuwe websites er niet aan voldoen, terwijl dat zonder al te veel moeite en zonder extra middelen kan. Het is een kwestie van bewustwording om dat te doen. Is de staatssecretaris ook bereid toe te zeggen dat de quickscan om te bekijken of gemeentelijke websites en grote e-overheid-projecten, zoals DigiD en het elektronisch patiëntendossier, voldoen aan de webrichtlijnen, wordt bijgesteld, zodat kan blijken of die websites werkelijk toegankelijk zijn voor deze doelgroepen? Daar blijkt geen enkele samenhang tussen te zijn. Het lijkt mij heel ernstig dat een website wordt goedgekeurd, terwijl deze niet toegankelijk is voor de groepen die ik net heb genoemd. Ik hoor graag een toezegging hierover, want ik denk dat het niet zo kan zijn dat we mensen met een functiebeperking op deze manier buitensluiten.

Is de staatssecretaris ook bereid om de organisatie die de administratieve lastendruk en de regeldruk bij BZK tot op heden coördineert, waarvan hier ook mensen zitten, niet op te heffen? Ik heb gelezen dat de staatssecretaris dat wilde doen. Het lijkt mij verstandig om deze organisatie in elk geval intact te laten tot een volgend kabinet, want ik denk dat er nog veel werk te doen is en het zou jammer zijn als die expertise weg is.

Ik heb bij interruptie al de begrijpelijkheid van formulieren en brieven genoemd. Ik wil hierop graag ook antwoord van de staatssecretaris. Als we het over dienstverlening hebben, moeten we ook weten hoe het zit met het tijdig betalen door de overheid. Ondernemers hebben het zo ontzettend moeilijk en krijgen moeilijk krediet, maar nog steeds wordt door gemeenten en door een deel van het Rijk niet op tijd betaald. Hoe kunnen wij dat voor onze rekening nemen? Wat kan de staatssecretaris doen om ervoor te zorgen dat dit nu wel gebeurt? Bedrijven gaan gewoon failliet, omdat zij de rekeningen niet kunnen betalen, omdat de overheid niet betaalt. Ik vind dat wij ons hier diep voor moeten schamen.

De lex silencio: wordt niet op tijd door de overheid gereageerd, dan is de vergunning verstrekt. Hoe staat het daarmee? Worden daar nou meters mee gemaakt? Als je de betalingstermijnen ziet, zou je denken van niet. Vergunningverlening en dienstverlening aan de burger zijn hoofdtaken van de overheid. Deze moeten gewoon op tijd plaatsvinden. Dat is een belangrijk aspect van kwaliteit. Graag hoor ik daar een reactie van de staatssecretaris op.

Ik hoor wel eens dat DigiD niet veilig genoeg zou zijn. Het gaat hierbij om heel belangrijke gegevens van mensen. Wij hebben ook wel eens met identiteitsfraude en andere zaken te maken. Kan de staatssecretaris daarop een klip-en-klaar antwoord geven? Is dat beveiligingsniveau veilig genoeg voor de gegevens waar het om gaat? Of zou dat niveau inderdaad omhoog moeten?

De vergadering wordt enige tijd geschorst.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik dank de leden van de Kamer voor hun complimenten aan mij en aan de ambtenaren, die de afgelopen drie jaar inderdaad met veel enthousiasme aan dit dossier hebben gewerkt. Ik ga ervan uit dat zij dat daarvoor ook al enthousiast deden, maar de laatste drie jaar heb ik dat zelf kunnen waarnemen. Juist doordat in samenspraak met velen enthousiast aan dit dossier is gewerkt,

is veel bereikt. Hierop zal ik zo terugkomen. De gemaakte complimenten geef ik graag door aan de ambtelijke organisatie.

Ik maak eerst een paar algemene opmerkingen. Daarna ga ik zo concreet mogelijk in op de gestelde vragen.

Ik ga eerst in op de dienstverlening.

Het is noodzakelijk dat de basisregistraties goed zijn. Deze leveren de informatie die noodzakelijk is voor een goede en moderne dienstverlening. Een aantal vormen van basisregistratie wordt al gebruikt. Daar hebben wij nog niet zo lang geleden over gesproken. Ik noem bijvoorbeeld de GBA, het kentekenregister en het kadaster. Een aantal andere vormen van basisregistratie is nog in ontwikkeling. Vooral de samenhang tussen de basisregistraties en het stelsel van basisregistraties zijn echt nodig om goede informatie op maat te kunnen leveren en het concept van één overheid, met de klantcontactcentra en alles wat daarbij hoort, te kunnen realiseren, zodat de overheid efficiënt kan werken. Ik ben het wel eens met al degenen die hebben gezegd dat dit niet automatisch tot stand komt. Wij moeten daar steeds veel druk op zetten. Verder merk ik op dat wij dit alleen gezamenlijk kunnen doen: met de ministeries, de VNG en de uitvoeringspartijen. Wij werken weliswaar stap voor stap, maar wij zetten wel stappen in de richting van een samenhangend stelsel.

Een aantal leden heeft al gesproken over de gateway review. Deze review komt in een apart debat in de Kamer aan de orde. Daarover komen wij dus op een later moment te spreken.

Misschien kan ik wel de concrete vragen hierover van de heer Heijnen, mevrouw De Roos en mevrouw Van der Burg beantwoorden. Ik heb de Kamer nog geen standpunt gestuurd. Mevrouw Van der Burg wilde zich baseren op de feitelijke gegevens en niet op publicaties in kranten. Dat heb ik indertijd met haar afgesproken. Dat leek mij ook het beste. Hoewel ik mij helemaal had gericht op 1 april, kan ik voor deze datum geen standpunt formuleren. Op 25 maart wordt in de Regiegroep dienstverlening en e-overheid over dit onderwerp gesproken. Ik streef naar een gezamenlijke stelling. Als je de gateway review hebt gelezen, dan weet je dat dit belangrijk is. Kort na 25 maart kan ik het standpunt aan de Kamer doen toekomen.

Over het doel van de webrichtlijnen is iedereen het eens. Wij willen allemaal dat de informatie en diensten die de overheid aanbiedt voor zo veel mogelijk mensen eenvoudig toegankelijk zijn. Ik denk hierbij vooral aan mensen met een functiebeperking, maar ook aan mensen met verschillende soorten software en hardware. De doelgroep is dus veel breder dan alleen de mensen met een functiebeperking. Websites zoals [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) en [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl) laten zien dat dit ook kan. Ik zie wel dat er problemen zijn met de toepassing. Het doel, namelijk dat alle overheidswebsites eind 2010 voldoen aan de webrichtlijnen, lijkt daardoor in gevaar te komen. Als onderdeel van de versnellingsagenda heb ik daarom aan 150 gemeenten op dit punt extra ondersteuning aangeboden. Ik vind het namelijk een belangrijk thema. De kennis die hiermee wordt opgedaan, kan ook een basis zijn voor andere gemeenten en websitebouwers om de resterende websites aangepast te krijgen. Ik zal zo nog even specifiek op de cijfers ingaan.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik heb ook een vraag gesteld over de quickscan. Als de quickscan niet de geschiktheid voor mensen met een functiebeperking meet en nieuwe websites daardoor niet voldoen, is dat echt een gemiste kans. Ik heb begrepen dat dit komt doordat de dingen die geautomatiseerd zijn, makkelijk gemeten kunnen worden. Kan de staatssecretaris daarvoor een oplossing aanreiken?

De **voorzitter**: De staatssecretaris houdt eerst een algemeen verhaal. Zo meteen gaat zij in op de specifieke vragen. Als u haar even de tijd gunt, kan zij eerst haar algemene verhaal houden.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het antwoord op deze specifieke vraag heb ik er even snel uitgevist. Dan beschouw ik die straks als afgedaan.

De eerste vraag van mevrouw De Roos en mevrouw Van der Burg ging over de berichten in de pers, waaruit bleek dat 98% van de gemeenten niet voldoet aan de webrichtlijnen. Dat dit in 98% het geval is, wil niet zeggen dat de gemeenten er niets aan doen. 98% van de gemeenten is niet in staat om te voldoen aan alle 125 regels van de webrichtlijnen. Zo moet de Kamer dat zien. Zelfs de gemeenten die het slechtst voldoen aan de webrichtlijnen, voldoen nog altijd wel aan een substantieel deel van de webrichtlijnen dat wij automatisch kunnen toetsen. Op de desbetreffende vraag kom ik nog terug. 47 punten worden automatisch gemeten. Er zijn vier gemeenten met een score van 47 uit 47. Er zijn 12 gemeenten met een score van 44 t/m 46 en 65 gemeenten scoren tussen de 38 en 43. Ook dat is nog heel goed. Dan is er nog een aantal gemeenten met een score tussen de 0 en 37. Dat loopt van 22 tot 37 en dat is het merendeel van de gemeenten. Dat is dus een substantieel percentage: 360. Dat is niet goed, maar het is dus niet zo ernstig dat deze gemeenten aan niets voldoen. Bovendien is er ten opzichte van 2008 een duidelijke voortgang in de mate waarin de nieuwe websites voldoen aan de webrichtlijnen. Het doel blijft nog steeds om eind 2010 aan de richtlijnen te voldoen.

Ik heb begrepen dat is gevraagd of de quickscan kan worden bijgesteld. Het is een automatische toets, de rest is handwerk. De andere delen, die dus niet onder de automatische toets vallen, worden wel gemeten, maar deze vallen onder de monitor e-overheid. Die zitten dus niet in de quickscan, maar in de monitor e-overheid. De overheidsmonitor stuurt de gemeenten niet de verkeerde kant op. Deze punten worden hier dus wel degelijk bij betrokken. Dat is wat ik hierover nu kan zeggen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dank voor het antwoord. Ik weet zeker dat de staatssecretaris dit ook een heel belangrijk punt vindt. Mag ik haar vragen om over de quickscan in overleg te treden met de desbetreffende organisaties om te achterhalen of het inderdaad werkt? Mijn informatie is namelijk dat het niet werkt en dat zelfs het tegenovergestelde wordt bereikt. Dat blijkt ook uit de monitor. Dat lijkt mij iets wat niemand wenst. De staatssecretaris geeft nu de aantallen. Ik heb expliciet gevraagd wat het minimumpakket is. Dat niet alle 100 richtlijnen worden gehaald is prima, maar wat is nu het minimumpakket? Op die vraag werd geantwoord dat uit het onderzoek blijkt dat de websites zelfs niet voldoen aan het minimumpakket. Dat kan wel heel ernstig zijn. Misschien is een minimumpakket samengesteld gericht op de toegankelijkheid voor mensen met een functionele beperking. Het lijkt mij zaak dat wij daarop doorgaan. Kan de staatssecretaris mij dat toezeggen?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat wil ik de komende maanden best doen, want ook ik heb de indruk dat wij verschillend naar het minimumpakket kijken. Ik vind het inderdaad een belangrijk punt. Daarover is zelfs Kamerbreed geen misverstand ontstaan. Ik zal dat punt zeker oppakken. Ik zal ook nagaan of wij verschillend naar het minimumpakket kijken. Dat zal ik laten weten in de vervolgrapportages aan de Kamer.

Mevrouw **De Roos-Consemulder** (SP): Veel gemeenten, namelijk 98%, voldoen niet aan de belangrijkste eisen voor toegankelijkheid. Kunnen de websites niet voldoen aan de 46 belangrijkste vereisten? Kunnen wij de lat niet zo leggen dat aan deze 46 eisen moet worden voldaan?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wij meten 47 punten automatisch. Deze zitten in die quickscan, waarover mevrouw Van der Burg sprak. Het is dus niet zo dat alle gemeenten niet voldoen aan een substantiële deel.

Dat misverstand wil ik echt wegnemen. Ik meen ook niet dat dit het punt is. Het gaat erom dat de gemeenten minimaal voldoen aan de belangrijke eisen, maar eigenlijk vind ik dat ze aan alle eisen moeten voldoen. Dat is helder. Ik ga toch overleg voeren. Laten wij juist op dat punt inzoomen. Wij moeten het in ieder geval zo regelen dat wel zo snel mogelijk wordt voldaan aan de eisen die wij in het kader van de toegankelijkheid allemaal belangrijk vinden. Ik zal dat de Kamer laten weten. Dat wordt dan gemeld in hetzelfde stuk dat ik al heb toegezegd aan mevrouw Van der Burg. In het algemene deel wil ik nog op drie punten ingaan.

Lastenvermindering professionals. Uit een peiling die in het afgelopen jaar onder professionals is verricht, blijkt dat professionals wel degelijk een enorme lastenreductie verwachten van de maatregelen die op de plank liggen. Politiekorpsen verwachten bijvoorbeeld een lastenvermindering van 90 000 uur door de maatregelen ter vervanging van de vermiste reisdocumenten. De heer Heijnen en mevrouw Smilde weten dat, want daarover hebben wij eerder met elkaar gesproken. Het digitaal klant dossier leidt tot een aanmerkelijke tijdswinst voor inkomensconsulenten. Veel winst wordt vooral verwacht van het verminderen van het aantal formulieren en door een slim gebruik van ICT-toepassingen bij informatie-uitwisseling tussen organisaties. Natuurlijk behalen wij nog minder resultaat op het interbestuurlijke vlak en bij professionals dan bij de burgers. Daar halen wij namelijk gewoon wat is afgesproken. Ik heb zelf twee onderwerpen toegevoegd waarnaar kritisch zal worden gekeken. Dat wordt gesteund door de Kamer. Dat zijn ook belangrijke punten. Bij de professionals wordt echter wel degelijk een behoorlijke vooruitgang geboekt. Ik kom zo nog terug op de specifieke vraag.

In 2007 hebben wij in de bestuursakkoorden met gemeenten en provincies afgesproken de interbestuurlijke lasten met 25% te verlagen. Hetzelfde percentage geldt voor het aantal monitors. Er is een aantal maatregelen genomen om dat te bereiken. Al in 2007 is single information, single audit, SISA, ingevoerd. Ik mag het zo niet zeggen, maar hiervoor hebben wij nog steeds geen Nederlandse woorden gevonden. Dit traject werkt en zorgt echt voor een vermindering van verantwoordings- en controlelasten voor zowel medeoverheden als het Rijk.

De heer Heijnen begon met het interbestuurlijk toezicht. Ik zal met zijn concrete vragen beginnen. De voortgangsrapportage staat inderdaad op de agenda. Dit is voor mij een nieuw onderwerp. Zoals bekend, zat dit onderwerp tot voor kort in de portefeuille van de minister van Binnenlandse Zaken. Ik denk dat de herziening van het interbestuurlijk toezicht tot een enorme administratieve lastenvermindering leidt. Dat is ook een doelstelling van de vermindering van dit toezicht. Anders moet je het niet doen. Dit moet gerealiseerd worden door het afschaffen van veel specifieke toezichtsbepalingen, door het beter stroomlijnen van de gegevensuitwisseling en door meer te steunen op horizontale verantwoording en kwaliteitsborgingen. Naast de aanpassing in de regelgeving omvat het herzieningstraject projecten die tot doel hebben de betrokken partij bij de invoering van de nieuwe werkwijze en de daarbij behorende nieuwe rol en houding – dat is wel iets waar mensen aan moeten wennen – te ondersteunen. Wij werken hard aan die herziening van het interbestuurlijk toezicht.

Mevrouw Smilde en de heer Heijnen hebben vragen gesteld over het programma van BZK – dus het Rijk – IPO en VNG onder leiding van de oud-burgemeester van Deventer, de heer Van Lith de Jeude. Dat is één programma. Ik ben enthousiast over deze aanpak. Ik meen ook dat wij op dit vlak echt stappen kunnen zetten. Het interbestuurlijk toezicht was de eerste «maar» van de heer Heijnen, na zijn complimenten.

De heer Heijnen vroeg verder waarom de Kamer het wetsvoorstel Revitalisering generiek toezicht, dat zij op 1 januari 2010 zou ontvangen, nog niet heeft gekregen. Hij vroeg zich af of het niet beter was geweest als de Kamer hierover een brief had ontvangen. Het antwoord daarop is ja. Bij

de onderwerpen waarvoor ik de afgelopen drie jaar verantwoordelijk was, heb ik ook altijd geschreven dat ik dat beter vind als termijnen niet kunnen worden gehaald. Dat zou ik ook beter hebben gevonden in dit geval. Ik weet niet hoelang ik nog verantwoordelijk ben op dit terrein ...

De heer **Heijnen** (PvdA): Minimaal zes maanden.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: ..., minimaal zes maanden, maar als dat in de toekomst weer voorkomt, zal ik deze raad ter harte nemen. Daar kan de heer Heijnen van op aan. Ik vind het net als hij belangrijk om zo transparant mogelijk te zijn en om een verklaring te geven. Op de gestelde vraag antwoord ik dus met ja.

Wat is er gebeurd en waarom is vertraging opgetreden? Voor de advisering door de Raad van State was meer tijd nodig dan was voorzien. Wellicht is het toevallig, maar vanmorgen heb ik met mijn mensen gesproken over het nader rapport – het moet nog worden ingediend – over het advies van de Raad van State. Er moet nog overleg plaatsvinden met de betrokken partners, die ik net heb genoemd. Ik denk dat wij in staat zijn om in mei het wetsvoorstel naar de Tweede Kamer te sturen. Ik zal ervoor zorgen dat daar een herzien tijdspad bij zit. Dat lijkt mij goed. Het is terecht dat dit punt werd aangekaart. Ik ben daarna natuurlijk afhankelijk van de behandeling in de Tweede en de Eerste Kamer. Het is de vraag of wij de ingangsdatum van de wet, namelijk 1 januari 2011, kunnen halen. Ik kan wel zeggen dat het mijn wens is. Ik probeer daarom ook voortgang te maken met het nader rapport.

Mij werd gevraagd of ik het ermee eens ben dat het demissionaire kabinet dit kan doen. Mijn antwoord daarop is ja. Ik begrijp dat de heer Heijnen dat ook vindt, maar ik weet dat dit aan de Kamer is. Ik vind het onderwerp niet controversieel omdat het draagvlak daarvoor heel breed is, ook bij de VNG en het IPO.

Mevrouw Smilde vroeg hoe een en ander wordt geregeld en of het echt tot minder lasten leidt. Heel veel specifiek toezicht wordt afgeschaft en het toezicht wordt beperkt tot generiek toezicht. Er is een enkele uitzondering conform het kabinetsstandpunt over het advies van de commissie-Oosting. Zo is bijvoorbeeld een uitzondering gemaakt voor het financieel toezicht op provincies en gemeenten. Ik ga ervan uit dat de Kamer dat ook belangrijk vindt. Ook is een uitzondering gemaakt bij het toezicht op waterschappen. Voor de rest is het toezicht echt enorm beperkt en is het overgegaan naar generiek toezicht. Dit leidt tot minder lasten. Anders moet je het niet doen. Zoals men zal merken, kijk ik daar een beetje naar met de voeten op de grond. Ik denk wel dat meer nodig is. Het kan niet alleen de wetgeving zijn. Toevallig hebben wij daar vanmorgen over gesproken. Toezichthouders moeten ook meer vertrouwen op de medeoverheden. Over dit punt hebben wij in ieder geval in de commissie voor Binnenlandse Zaken gesproken. Zij moeten het toezicht meer risicogericht en proportioneel invullen. Het ministerie van BZK werkt ook hard aan de cultuurverandering die daar wel degelijk bij hoort. Dat is iets waaraan ook de collegae aandacht moeten besteden: die cultuurverandering hoort erbij.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik neem aan dat de staatssecretaris klaar is met het antwoord op dit punt. Geeft zij ook aan wanneer die andere producten komen: het beleidskader schorsing en vernietiging, het onderzoek naar artikel 12 en met name de aanpassingswet inzake het specifiek toezicht? Deze laatste is naar mijn mening minstens zo belangrijk als het wetsvoorstel inzake de revitalisering van het generiek toezicht. Zij hangen met elkaar samen. Aan het een heb je niet zo veel als het andere er niet tegelijkertijd is. Komt dat ook allemaal in mei, zodat wij daadwerkelijk nog per 1 januari 2011 kunnen beginnen?

Om er wat kleur aan te geven: ik hoop dat wij dan verschoond blijven van het toezicht dat wij kennen van het Winkeltijdenbesluit van de gemeente Westland. Nog los van de opvatting die je over de Winkeltijdenwet zelf kunt hebben, meen ik dat dit toezicht niet zo'n evidente schending van breed gedragen wet- en regelgeving is dat deze ooit aanleiding kan zijn voor ingrijpen door een hogere overheid. Dit soort casuïstiek wil ik straks graag betrekken bij de wetgeving, zowel voor de revitalisering van het generiek toezicht als voor het afschaffen van het specifiek toezicht. Daarbij gaat het namelijk niet alleen om toezicht op financiële stromen, maar ook om beleid. Mij valt op dat wij het bij interbestuurlijk toezicht vaak hebben over toezicht op de besteding van publieke middelen, maar sturing vindt niet alleen plaats via de middelen, maar ook door wet- en regelgeving. Ook daarop moet het dus betrekking hebben.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar ben ik het wel mee eens. Ik voel niet de behoefte om nu iets extra's over dit specifieke onderwerp te zeggen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik probeer er wat kleur aan te geven.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik begrijp dat u het wat wilt inkleuren. Ik ga ervan uit dat dit bij het desbetreffende debat wordt betrokken. Dat kan ook heel goed; voorbeelden kunnen inkleuring geven. Ik streef ernaar het wetsvoorstel in mei naar de Kamer te sturen. Dat geldt ook voor de tweede doorlichting van de afschaffing van het specifieke toezicht, het beleidskader schorsing en vernietiging en het herziene tijdpad. Ik ben voornemens om daarin specifiek te melden hoe alles in elkaar grijpt.

De heer **Heijnen** (PvdA): Niet de aanpassingswet specifiek toezicht?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Die zit daarbij.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wordt bij deze wetten ook ingegaan op al die toezichtsprofielen? Op elk onderdeel van het wetgevingsterrein maken wij de toezichtsprofielen opnieuw. Ik heb hier al verschillende keren aangekaart dat ik er stellig van overtuigd ben dat je er bent als je dat op twee terreinen doet die op heel veel bedrijven betrekking hebben. Dat is beter dan een wildgroei aan toezichtsprofielen. Wordt ook dat daarin geregeld, of laten wij dat doorgaan?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik begrijp dat dit iets later komt, maar als ik het niet goed heb zal ik in tweede termijn een specifiek antwoord geven. Ik meen in ieder geval dat wij moeten proberen om zo veel mogelijk voortgang te maken. Uiteindelijk gaat de Kamer natuurlijk zelf over deze wetgeving. Het is belangrijk om de interbestuurlijke lasten die daarbij zitten, op te pakken en te behandelen. Mevrouw Smilde zei dit heel nadrukkelijk, maar dit punt is terecht door iedereen aangehaald. Ik ga verder met de punten van de heer Heijnen, die ook sprak over de dienstverlening. Wat vind ik van de resultaten? Hij zei dat er wel veel is gebeurd, maar dat hij zo zijn twijfels had over de resultaten. Ik meen dat hij het woord «slecht» gebruikte. De cijfers van de burgers zijn inderdaad op schema. Daarin had mevrouw Van der Burg gelijk. Wij zitten op koers met het oplossen van de top tien van de knelpunten doordat wij de versnellingsagenda hebben gemaakt. Ook is er voortgang bij de eenmalige gegevensverstrekking en de plaatsonafhankelijke dienstverlening reisdocumenten. De zeven voor dienstverlening is nog niet bereikt. Op die terreinen zullen wij echt voortgang maken. Wat wij hebben gerealiseerd, heeft de Kamer voor een deel gezien. Ongeveer 100 gemeenten hebben zich aangesloten bij de geautomatiseerde kwijt-



schelding. Het doel is dat dit jaar 300 gemeenten daarop zijn aangesloten. Ik ben het in het algemeen erg eens met hetgeen de heer Heijnen aanhaalt. Hij ziet de aantallen, maar de versnelling moet dit jaar komen. Wij hebben gewerkt met pioniers. Dat was het idee dat wij hadden. Dat moet uiteindelijk in het hele land worden ingevoerd. Wij denken daarbij aan 300 gemeenten. Op dit moment zijn 217 gemeenten aangesloten op regelhulp. Dat is overigens heel erg belangrijk voor burgers. Een halfjaar geleden waren er dat nog maar 50. Het doel is om dit jaar alle gemeenten daarop aan te sluiten. Op dat gebied heeft dus een ontwikkeling plaatsgevonden.

De heer Heijnen en mevrouw Smilde vroegen ook wat in de tussentijd is veranderd. Dit is dus echt een stap vooruit. 200 gemeenten gaan aan het werk met mediationvaardigheden. Er is dus echt wel veel gebeurd. Wij hebben gepioneerd en wij hebben dingen uitgedacht die echt in het hele land moeten worden ingevoerd. Wat gaan wij nog doen? Wij beginnen maandag met de campagne «Vijf beloften aan de burger». De heer Heijnen vroeg of ik de gemeenten ook aanschrijf. Ja, dat doe ik samen met de voorzitter van de VNG, mevrouw Jorritsma. Ongetwijfeld kennen alle leden haar. Daarbij geven wij precies aan wat wij van de gemeenten verwachten. Deze brief gaat naar alle gemeenten. Het gaat daarbij om 5 beloften aan burgers op 40 punten. Die punten hebben allemaal betrekking op de tien geïnventariseerde knelpunten. Dat doen wij met opzet nu, in deze fase waarin de colleges worden gevormd, aan het begin van de raadsperiode. De bedoeling is dat de versnelling daarmee wordt gerealiseerd. Voor het realiseren van deze versnellingsagenda zijn ook middelen. Mevrouw Van der Burg merkte terecht op dat dit ook tot resultaat moet leiden. Daarom hebben wij met de VNG afspraken gemaakt. Ook zij heeft namelijk die mening. Die inzet is niet vrijblijvend. Wij zijn publieke dienstverleners en het gaat er uiteindelijk om dat de dienstverlening aan de burgers, bedrijven en professionals merkbaar verbetert. Daar zullen wij echt stappen voor zetten. Ik verwacht dat veel gemeenten, en niet alleen de VVD-gemeenten, in de komende collegeperiode aan de slag zullen gaan met verbeteren.

Uit de analyse van het IPP, het Instituut voor Publiek en Politiek, blijkt dat dienstverlening in veel van de onderzochte verkiezingsprogramma's terugkomt. Dat is al belangrijk. Actal heeft echter aangegeven dat de mate waarin niet voldoende is. Daarmee ben ik het erg eens. Vandaar deze campagne. Verder hebben wij nog in zeven regio's regionale ambassadeurs. Dat werkt heel goed. Zij zetten dit onderwerp voortdurend op de agenda en dat doen zij ook aan de vooravond van de collegeperiode. Zij hebben al hun collega's opgeroepen dit onderwerp op de agenda te zetten. Dat is op dit moment de communicatie met de gemeenten. Ik ben het gewoon eens met de heer Heijnen dat het een belangrijk punt is. Ik wil echter ook weten of het resultaat heeft gehad. Wij gaan daarom eind 2010 met behulp van burgerpanels bekijken wat de resultaten zijn.

De heer Heijnen sprak verder over een aantal lessen: zijn wij niet toe aan een minister van BZK en overheidsdienstverlening? Daarover gaan uiteindelijk de mensen die het nieuwe kabinet formeren. Als je kijkt hoe de ministeriële verantwoordelijkheid in Nederland is geregeld – in het verleden heb ik daar wat meer naar gekeken, en deze leden misschien ook wel – dan blijkt dat een minister niet over de sectoren heen kan ingrijpen. Als ik het goed heb begrepen, sprak de heer Heijnen in dit kader over de bevoegdheid. Op dit thema waren drie staatssecretarissen actief. Nu zijn het één staatssecretaris en één minister geworden. Het is inderdaad heel veel trekken en duwen om het bij de sectoren onder de aandacht te krijgen. De heer Heijnen weet dat ook; hij en zijn vakcollega's weten dat het niet altijd makkelijk is om van lasten en regels af te komen. Hij kan deze suggestie natuurlijk ook in zijn eigen gelederen inbrengen, zou ik haast willen zegen. Ik denk wel dat het belangrijk is dat het thema benoemd blijft. Dat ben ik heel erg met hem eens.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb gelezen dat het kabinet de resultaten van de heroverwegingen, van de 18 of 19 werkgroepen, voor 1 april naar de Kamer zal toesturen. Daar stuurt de staatssecretaris niet meer op in deze periode? Misschien schrijft het kabinet nog iets meer dan «hier hebt u de rapporten».

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat gaat niet gebeuren.

De heer **Heijnen** (PvdA): Dan zullen wij het zelf moeten doen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het is op dit moment in ieder geval niet het idee. De Kamer moet het dus zelf doen. Ik laat het ook maar bij de Kamer.

Het volgende punt van de heer Heijnen gaat over de standaardisatie. Is standaardisatie zonder regelgeving mogelijk? Ik denk dat dit inderdaad het moment is om tot regelgeving over te gaan. In het verleden wilden wij het vrijwillig, van onderop, laten gebeuren, maar meer dan in het verleden dringen nu ook andere overheden aan op vormen van regelgeving. Dat wil niet zeggen dat wij overal wetgeving voor willen maken, want daar ben ik een beetje huiverig voor, maar wij denken nu aan een soort verkeersreglement voor digitale infrastructuur. De heer Heijnen heeft echter gelijk: er is meer tijd om daar wat aan te doen.

De drie specifieke punten van Per Saldo, waar de heer Heijnen ook vragen over stelde, zal ik bespreken bij het beantwoorden van de vragen van mevrouw Van der Burg. Daarop kom ik dus zo terug.

Mevrouw De Roos begon haar betoog met de bonnenquota en de politie. Meestal praten wij in deze debatten met de heer Van Raak. Hij brengt dat onderwerp altijd naar voren. Daarin is hij heel consistent. In een van deze AO's heb ik het 10-puntenboek van de SP over de politie, «De agent aan het woord», in ontvangst genomen. Wij hebben dat opgevat als een melding. Dat heb ik indertijd ook al gezegd. De punten die daarin staan, hebben wij opgepakt en ingebracht in onze eigen manier van werken. De heer Van Raak was daar heel tevreden over. Dat heeft hij tijdens de begrotingsbehandeling ook gezegd. Overigens zijn er geen landelijke bonnenquota meer, maar korpsen gebruiken de quota wel soms als managementinstrument. Van de bonnenquota heb ik in het vorige debat afstand genomen. Ik voel er eigenlijk niet zo veel voor om daar nog weer van alles aan toe te voegen. Ik heb wel de problemen van de politie opgepakt. Wij hebben bekeken waar men in het traject voor de professionals nou tegen aanloopt. Ik heb zelf met de agenten, met de gewone dienders, maar ook met de rechercheurs en alles wat daarop volgt, gesproken. Ik heb hun gevraagd waar zij nou tegen aanlopen. Om daarbij snelheid te maken, heb ik samen met de korpsen van politie een vouchertraject opgezet. Ik heb daar nog niet eerder iets over gezegd, dus deze commissie heeft de primeur. Alle korpsen doen mee aan het uitwerken van dit idee. Zij zullen ook verbeteringen realiseren. Wij hadden op een landelijke voucherinzet gerekend van zo'n € 140 000. Daarmee zou je 50 verbeteringen kunnen doorvoeren. Nu blijkt dat hierop veel meer is ingeschreven. Ik ga mijn best doen om aan al die inschrijvingen tegemoet te komen. Dit is gericht op veel minder administratieve lasten voor professionals. Als eerste bij de politiemensen, maar bijvoorbeeld ook in de sector jeugd en gezin, zie je dat men graag wil dat wij wat doen met het systeem waarmee wij werken.

Mevrouw De Roos vroeg of mij de problemen met de BHV bij de politie bekend zijn. Dat is het ICT-systeem van de politie. Dat is inderdaad door ons geïnventariseerd als knelpunt nummer één. Ik heb de melders in contact gebracht met de bouwers van dat systeem. Nu ik eens van buitenaf naar zo'n sector ging kijken, bleek dat deze mensen nog nooit eerder met elkaar in contact waren gebracht. Dat is wel grappig om te constateren. Nu worden verbeteringen doorgevoerd. Vooral korpsen die

voorheen een ander systeem hadden, klagen en de klachten zijn niet overal even groot. Wij vinden het belangrijk en wij blijven dan ook focussen op verbeteringen. Het korpsbeheerdersberaad bereidt een rapportage basisvoorzieningen voor. Hierin komen de oorzaken en de oplossingen te staan. Naar ik heb begrepen, stuurt de minister van Binnenlandse Zaken, onder wie de politie valt, dit rapport over een paar weken naar de Tweede Kamer. Dan kan de Kamer zich daarop bezinnen. De heer Heijnen vroeg voorts naar de richtlijnen voor e-mail. Die richtlijnen zijn er, namelijk in de burgerservicecode en de kwaliteitshandvesten, maar daaraan worden geen bindende eisen gesteld. De VNG doet op dit moment wel onderzoek naar de invoering van standaardservice-normen, ook vanuit het Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten (KING). Het is belangrijk om te bekijken of wij daar iets mee kunnen doen. De heer Heijnen sprak in aansluiting op de vraag van mevrouw De Roos al over de politie. Ik heb het dacht ik hier al een keer verteld. Je ziet dat er heel veel creativiteit is aan de basis. Mensen gaan zelf nadenken over hoe het beter kan. Een van de dingen waarmee wij meer willen doen dan ik eerder heb gemeld, is het verschuiven van taken naar een backoffice. Wij willen bekijken of wij deze allemaal kunnen invoeren. Wij proberen echt in 2010, dus dit jaar, veel snelheid te maken met de professionals, met name bij de politie.

De complimenten van mevrouw Smilde heb ik al doorgegeven. Zij vroeg als eerste waar wij staan met de website MijnOverheid.nl, die nog niet zo goed van de grond komt. Ik vind het ook nog niet genoeg. Ik ben het helemaal met mevrouw Smilde eens dat je daar goede mogelijkheden hebt. Er zijn 41 gemeenten aangesloten op MijnOverheid.nl. Bij 75 overheidsorganisaties wordt de aansluiting voorbereid.

De NUP-afspraken is dat alle overheden op 31 december hun gepersonaliseerde webfunctionaliteiten, zoals het zo mooi heet, op MijnOverheid zouden aansluiten. Dit vraagt alleen meer tijd dan wij aanvankelijk hadden gedacht. Dat heeft de Kamer ook gezien. Wat moeten wij dan toch doen om de doelstellingen te halen en, de meest relevante vraag, wanneer is het klaar? Een aantal partijen, zoals de Belastingdienst, heeft aangegeven pas tot aansluiting over te willen gaan als MijnOverheid echt in beheer is genomen. Op dat moment is een stabiele situatie gecreëerd die de partijen het vertrouwen geeft om MijnOverheid te ontsluiten. Het doel is om MijnOverheid uiterlijk 1 januari 2011 in beheer te geven bij Logius, het oude GBO.Overheid. De kalender voor aansluiting in 2010 is gereed. Ik streef ernaar die te volgen. De Kamer kan daarop controleren.

Er is gevraagd of het sneller kan. Ik denk niet dat dit kan. Wij stellen de implementatieagenda nu op met de grote uitvoeringsorganisaties en gemeenten. Wij hebben als eerste effect dat de brieven van de RDW en van de SVB in de berichtenbox zitten. Je ziet dat dit werkt. Het is gewoon voor iedereen beter. Als de Kamer het op prijs stelt, kan ik haar de implementatieagenda sturen. Zij kan dan ook zien hoe het traject in elkaar steekt.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Maar wel onder de voorwaarde dat dit geen extra administratieve lasten met zich brengt.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: De agenda is klaar. Wij kunnen die dus zo bezorgen.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Oké. Wij moeten onszelf daarin ook enigszins beperken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Mevrouw Smilde heeft verder gevraagd hoe het staat met het terugdringen van de specifieke uitkeringen. Wij zijn 34% teruggegaan ten opzichte van 2007. Er is dit jaar wel sprake van stagnatie. Van die 137 kunnen wij op 87 komen, op

voorwaarde dat de FES-wetgeving, waar er 28 in zitten, niet controversieel wordt verklaard. Zij staat echter wel op het lijstje met controversieel verklaarde onderwerpen. De Kamer moet zich realiseren dat door de controversieelverklaring er 28 niet doorgaan. Dat zou jammer zijn. Er is gevraagd om terughoudendheid met regelgeving van Rijk naar medeoverheden in het kader van de interbestuurlijke administratieve lasten. Dat is inderdaad belangrijk. De decentralisatie-uitkering houdt bestedingsvrijheid in. Dat geeft terughoudendheid. De beleidsvrijheid kan ruimer. Ik let daar zelf altijd op bij nieuwe uitkeringen en bij wat collegae doen. Je moet daar echt wel voortdurend op blijven letten. Door de vaste commissie voor BZK, om deze even als bondgenoot aan te spreken, moet daar ook op worden gelet bij collegae.

Ik heb het programma Kassa! niet gezien, maar mijn mensen hebben er wel naar gekeken. Ik zal de uitzending via Uitzending gemist bekijken. Er zijn verschillende dingen over te zeggen. Diverse woordvoerders stelden dat het nog niet overal goed is. Dat klopt. Het is mooi om zo'n programma op te pakken om na te gaan wat wij nog meer kunnen doen. Uit het onderzoek bleek dat 86% van de bezoekers van een gemeentehuis tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening. Als de contacten minder direct zijn, wordt de waardering minder hoog. Dit blijkt ook uit het onderzoek van de Ombudsman naar telefonische dienstverlening. Het is goed om dat voor ogen te houden. Mensen hechten erg aan persoonlijk contact. Ik herken dat beeld tevens uit andere onderzoeken, maar ook uit mijn eigen ervaringen. Wij zijn een eind op streek met het implementeren van de basisbouwstenen voor het verbeteren van dienstverlening bij gemeenten, maar we zijn zeker nog niet klaar. Dit onderzoek zal, denk ik, bijdragen aan het verder vergroten van de urgentie. Ik begreep dat in het Kassa!-onderzoek een aantal verbeterpunten naar voren kwam. Wij zullen die zaken oppakken.

Er was echter ook een aantal goede voorbeelden, zoals de service aan de telefoon in Rotterdam en Zwolle. Toevallig ben ik ook in beide plaatsen geweest, alhoewel, ik weet niet of dat toevallig is. Ik weet dat deze goed zijn beoordeeld. Ik wil een aantal van die goed optredende gemeenten er tegenop om iets te verbeteren, terwijl dat eigenlijk niet nodig is. Mijn idee is om de goed presterende gemeenten als ambassadeur te laten zorgen dat daar verbetering komt. Wij zijn bezig om voorzieningen voor dienstverlening te verbeteren. Wij leveren bouwstenen: het KCC, waarover mevrouw De Roos ook sprak, kwaliteitshandvesten, begrijpelijke taal en basisregistraties. Daarmee kunnen wij verbeteringen op gang krijgen. Ik ben het ermee eens dat de bejegening belangrijk is voor het vertrouwen en de waardering. Als ik de uitzending heb bekeken, kan ik er misschien meer over zeggen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb ook niet gekeken, maar ik heb wel kennisgenomen van de resultaten. Mij viel daarin iets op. De gemeente Dordrecht is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Die gemeente huurt een callcenter in. Den Haag is van 8.00 uur tot 20.00 uur bereikbaar. Er zijn echter ook gemeenten die tussen de middag niet thuis geven. Ik herinner mij uit een ietwat langer verleden dat als je als provinciaal medewerker in bepaalde hoeken van het land in een kleinere gemeente kwam, de tent daar tussen 12.00 uur en 14.00 uur dicht was. Iedereen van het gemeentehuis was dan naar huis voor een warme lunch. Dat is wel aardig, maar ik geloof niet dat dit nog van deze tijd is. Is de staatssecretaris bereid zich ervoor in te spannen dat de gemeenten uniforme tijden gaan hanteren voor de telefonische bereikbaarheid? Het is niet nodig om het te doen zoals de gemeente Dordrecht. Wellicht is dit ook te duur en moeten wij dat niet willen, maar vijf dagen per week van 8.00 uur tot 20.00 uur bereikbaar zijn komt aardig in de buurt van een standaard die voor de hele overheid

zou kunnen gelden. Het mag ook iets afwijken, maar het gaat om die standaard.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat tussen de middag eten kan ook wel weer gezellig zijn, maar ik ben het met de heer Heijnen eens. In het algemeen streef ik naar ruimere openingstijden, ruimere bereikbaarheid en meer flexibiliteit. Dit is ook een van de dingen die in de campagne zitten. Verder gaat het om eenduidige nummering, zodat je weet waar je naartoe moet bellen om een afspraak te kunnen maken, ook digitaal, zodat je niet lang aan een loket hoeft te wachten. Veel burgers hechten daaraan. Ik wil daar best eens met het KING van de VNG over spreken. Ik heb niet de indruk dat de heer Heijnen pleit voor regelgeving, hij zegt gewoon: open van 8.00 uur tot 17.00 uur. Ik weet dat veel meer gemeenten in het kader van de dagindeling hele dagen open zijn. Er is sprake van veel verbetering. Dordrecht is een duur voorbeeld. Er kan echter veel meer dan soms gedacht wordt.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ook ik vind het belangrijk dat zo'n gemeente bereikbaar is, maar ik kan mij voorstellen dat dit voor een kleine gemeente niet zo zinvol is. Dan zitten wij natuurlijk met de discussie of die groter moeten worden. Ik zou op dat punt een kosten-batenanalyse willen zien. Ik pleit er niet voor dat alle capaciteit opgaat aan het aan het loket zitten, maar voor duidelijkheid over wanneer men open is. Dat helpt natuurlijk ook. Ik zou graag die afweging willen zien.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ben dat helemaal met u eens. Daarom wil ik landelijk niks regelen. Het is de autonomie van gemeentebesturen. De heer Heijnen weet dat ook wel uit zijn vorige leven. Een burger van nu is anders dan van een aantal jaren geleden. Dat kunnen wij ook allemaal aan onszelf zien. Ik wil dat maatwerk graag houden, maar ik kan het punt weleens onder de aandacht brengen, net als de flexibiliteit die gezocht moet worden. Soms is het goedkoper om een kantoor niet open te houden, ook in een groot en uitgestrekt gebied, en ambtenaren op pad te sturen met laptops. Het gaat ook om flexibiliteit, om het feit dat je anders kijkt naar dienstverlening en daarover duidelijk communiceert. Voorzitter. Mevrouw Smilde sprak over de administratieve lasten; zij had stagnatie gezien. Ik heb net al uitgelegd hoe het met een aantal zaken gaat. Zij haalde ook de Wmo en de WWB aan als punten waar zij zelf bij betrokken werd. Er zitten in de nieuwe wetgeving, waarbij de Kamer de rol van medewetgever speelt, een aantal dingen die niet goed zijn. In artikel 9 van de Wmo wordt gevraagd, heel veel informatie bij te houden. Wij, kabinet en Kamer, schrijven eigenlijk nog te veel dingen voor, ook in nieuwe wetten. Het is zaak om daar goed naar te kijken. Ik ben zelf van mening dat er nog andere kansen zijn. Er wordt door het Rijk bijvoorbeeld veel beleidsinformatie gevraagd aan gemeenten, zoals uitgebreide monitoren en voortgangsrapportages. Ik weet dat zelf ook uit een vorig leven. Soms is het een vorm van bemoeizucht, soms is het omdat er vragen op de Kamer als volksvertegenwoordiging afkomen. Ik begrijp dat allemaal wel, maar het maakt dat er toch nog veel te doen is op dit terrein. Mevrouw Smilde heeft daar gelijk in. Ook in de WWB schijnt een aantal voorbeelden te zitten zoals artikel 9 van de Wmo. Er is gevraagd naar de taal, de begrijpelijkheid en de menselijke toon. Vorige keer is een voorbeeld opgepakt. Dat is verbeterd. Taalgebruik moet altijd op de doelgroep worden aangepast. Organisaties hebben een belangrijke eigen verantwoordelijkheid. De menselijke toon hebben wij meegenomen naar aanleiding van een customer journey mapping met betrekking tot het proces na het overlijden van een persoon. Ik begrijp overigens niet waarom wij daar een Engelse term voor gebruiken, maar zo noemen wij dat. Er wordt dus een klantervaringskaart gemaakt. Dat heeft ertoe geleid dat een aantal brieven van de Belastingdienst en de

SVB een menselijkere toon heeft gekregen. Wij stellen die instrumenten nu ook beschikbaar aan alle andere departementen. Wij proberen daar echt voortgang in te maken. Wij hebben een aangepaste brief bij ons. Die kunnen wij aan de woordvoerders uitdelen.

Wij liggen op koers met de beveiliging van DigiD. 414 gemeenten zijn aangesloten, net als 66 uitvoeringsorganisaties. Er vinden op jaarbasis 25 miljoen authenticaties plaats. Dat is echt veel. Naast het basisbeveiligingsniveau, met gebruikersnaam en wachtwoord, is er ook DigiD midden, met gebruikersnaam, wachtwoord en sms. Dat gaat redelijk goed. Voor de huidige doelen is het veilig genoeg. Voor het elektronisch patiënten-dossier wordt een zwaardere versie gemaakt.

Communiceren is bij dit onderwerp enorm van belang. Wij hebben enorme slagen kunnen maken, omdat wij heel serieus hebben gekeken naar wat mensen meemaken op verschillende terreinen. Wij hebben gekeken wat professionals meemaken; ik noemde zojuist het voorbeeld van de politie. Ik denk dat de gekozen aanpak werkt en dat wij deze in de toekomst moeten voortzetten. Naast het gegeven dat je moet meten, waarover wij geen verschil van opvatting hebben, is dat merkbaarheids-element belangrijk.

Als ik het goed heb begrepen, stelde mevrouw Van der Burg dat de nulmeting administratieve lasten interbestuurlijk niet zuiver is. Zij vroeg of ik die per departement en per profiel zou kunnen maken. Ik wil in de komende maanden de huidige interbestuurlijke administratieve lasten meten, gesteld dat wij er nog een tijdje zitten, maar ik ga ervan uit dat daarna ook wordt gemeten. Ik wil kijken naar de adviezen over hoe dat naar beneden kan. Dat kan per departement. Dat geeft dan ook een beeld per profiel. Ik zal dat zo gaan doen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dank voor de toezegging. Kunt u dan ook zorgen voor een eenduidige definitie die niet afwijkt van alle huidige definities? Wij hebben definities voor informatieverplichtingen. In de nulmeting zitten weer administratieve en inhoudelijke taken die afwijken en dat maakt het beeld niet duidelijker.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Naar ons idee hebben wij een eenduidige definitie gebruikt. Misschien dat deze bij «professionals» afwijkt, maar bij «interbestuurlijk» hebben wij een heel eenduidige definitie. Wij zullen nog even kijken naar dat punt. Er bestaat geen misverstand over dat dit nodig is.

Voorzitter. Mevrouw Van der Burg had twee vragen over de infrastructuur, over het achterblijven van de professionals en over het Actaladvies. Er zijn kritische kanttekeningen gemaakt bij het advies van Actal, maar dit advies is positiever dan ooit. Het is belangrijk om dat een keer te zeggen. Er wordt met waardering geschreven over de aanpak, waaraan hard is gewerkt door veel mensen. Ik denk dat het belangrijk is dat Actal die positieve kant ook belicht. Er zijn natuurlijk ook kritische kanttekeningen. Dat vind ik goed, want anders kunnen wij er niet mee verder. Die kritische kanttekeningen zijn dat de professionals en de interbestuurlijke lasten achterblijven. Voor een deel is dit een misverstand, zoals ik net al in algemene zin heb gezegd, omdat wij die programmaonderdelen pas later hebben opgestart. Juist vanwege de oproep van Actal om goed kwantitatief onderzoek te doen heb ik eerst onderzoek gedaan om de knelpunten in kaart te brengen. Daardoor loopt het misschien iets langzamer dan verwacht, maar wij hebben dat wel steeds met elkaar besproken.

Het jaar 2009 heeft vooral in het teken gestaan van het treffen van de goede maatregelen. Er is een aantal initiatieven van VWS, Jeugd en Gezin en OCW. Er liggen nu 70 maatregelen klaar die wij kunnen invoeren. Wij kunnen die in 2010 en 2011 doorvoeren. Daarmee kunnen wij goede resultaten boeken. Ik kan een hele serie maatregelen opnoemen die wij in de afgelopen tijd hebben ingevoerd in de domeinen veiligheid, onderwijs,

zorg en sociale zekerheid. Deze zal ik schriftelijk aan de Kamer doen toekomen. Zij kan dan zien dat wij echt voortgang hebben geboekt. Overigens staan deze resultaten ook op onze website.

Mevrouw Van der Burg heeft verder gevraagd waarom de e-formulieren van gemeenten niet uniform en begrijpelijk zijn. Er zijn standaardformulieren gemaakt in het programma eFormulieren. Het beheer is overgedragen aan de VNG en KING. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeenten om die te gebruiken. In de ene sector gaat dit wat beter dan in de andere. Het is belangrijk dat daar voortgang in wordt gemaakt. Voorts heeft mevrouw Van der Burg gevraagd of ik een tegemoetkoming wil regelen voor budgethouders, om hen te ondersteunen in het omgaan met het pgb. Ik ben op dit moment bezig een handreiking te ontwikkelen om de administratieve lasten van de Wmo-cliënten te verminderen. Dat sluit enigszins aan bij de vragen van mevrouw Smilde. Hierbij wordt gekeken naar regelarme alternatieven zoals zorg in natura. Wij moeten ons realiseren dat de echte regels en administratieve lasten niet worden weggelaten door de burger een geldpotje te geven. Daarvoor moet veel meer gebeuren. De ervaringen met de administratiekantoorjes zijn ook niet zo goed, want daar bleek weer fraude voor te komen. Ik kies er daarom liever voor om cliënten goed en beter te informeren over de gevolgen van een pgb en zorg in natura. Op dit moment heb ik Per Saldo de opdracht gegeven om een onderzoek te doen naar de informatiebehoefte van potentiële AWBZ- en Wmo-cliënten. Wij werken heel nadrukkelijk met Per Saldo. Verder wil ik samen met de minister van VWS bekijken hoe de digitale verantwoording bij gemeenten en zorgkantoren en het ePGB kunnen worden gestimuleerd.

Wij kijken samen met Per Saldo naar de uitkomst van de pilot Participatiebudget. Bij het participatiebudget gaat het om een integrale indicatie. Op dit terrein zijn in Leeuwarden en Doetinchem twee pilots Gezamenlijk beoordeling gedraaid wat betreft de manier waarop wij dit aanpakken. De uitkomsten waren echt positief. Dit jaar zal dat een vervolg krijgen bij vijftien proeflocaties. Daarnaast biedt het webloket Regelhulp de mogelijkheid om met één formulier meerdere voorzieningen aan te vragen bij CIZ, UWV en een groeiend aantal gemeenten. Hiermee wordt de klant veel integraler bediend, met minder loketten en minder gegevensuitvraag. Ik vind het vervelend als er te veel loketten zijn en te veel gegevensuitvraag plaatsvindt.

In het kader van de kwetsbare groepen heeft mevrouw Van der Brug een vraag gesteld over Bart en Sofie, de chronisch zieken in onze boekjes. Wij monitoren nog deze groep wel degelijk. De cijfers staan ook op de site. Bijstandsgerechtigden scoren – 29% in tijd en – 20% in kosten. De chronisch zieken scoren – 3% in tijd, maar – 46% in kosten. De laatste VWS-brief is daarbij nog niet meegenomen. Zoals de Kamer weet, heb ik bij VWS aangedrongen op extra maatregelen op het punt van de tijd. Er liggen goede voorstellen voor, ook in de jeugdzorg, zoals centraal indiceren, niet meer herindiceren bij chronische handicaps, langere indicatietermijnen et cetera. Die punten staan in de ABWZ-brief, maar ik heb begrepen dat een complicatie is dat het centraal indiceren controversieel is verklaard. Dit betekent dat wij die extra slag, die nodig is om snelheid te maken, niet kunnen maken. Ik wijs hier maar even op, omdat de Kamer hier zelf wellicht nog iets aan kan doen.

Samen met de VNG maak ik mij druk over de onnodige indieningsvereisten. Dat er papieren worden gevraagd die niet nodig zijn, is echt onzinnig. Wij hebben hier een gezamenlijk advies voor gemeenten over geschreven. Wij sturen dit binnenkort naar alle gemeenten en aan de Kamer. Ook regionale ambassadeurs vragen aandacht voor dit punt. Ik blijf de gemeenten erop aanspreken.

De versnellingsagenda is juist gericht op verbetering van dienstverlening aan kwetsbare groepen: uitkeringsgerechtigden, chronisch zieken en gehandicapten. Ik heb al gezegd dat wij op dat terrein een aantal

resultaten hebben geboekt. Door de versnellingsagenda kunnen wij dit jaar nog betere resultaten behalen.

Mevrouw Smilde heeft gevraagd wat ik er zelf nu eigenlijk van vind. Mijns inziens hebben wij heel goede resultaten geboekt bij de burgers. Tevens staan wij bij de professionals aan de vooravond van het maken van een slag in dit jaar, juist door de versnellingsagenda en omdat wij werken vanuit de denkkraft van de mensen zelf. De mensen weten immers waar zij tegenaan lopen. Verder kunnen wij bij de interbestuurlijke lasten een hele slag maken, maar daarbij zijn wij afhankelijk van enkele zaken die nog bij de Kamer liggen. Ik kan dat niet altijd beïnvloeden, maar waar ik dat kan, kan de Kamer ervan op aan dat ik het zal doen.

De directie waarover mevrouw Van der Burg sprak, is ingesteld voor deze kabinetsperiode. Een volgend kabinet moet daar zijn eigen oordeel over geven. Het thema vind ik wel belangrijk.

Mevrouw **De Roos-Consemulder** (SP): Voorzitter. Ik begrijp dat de staatssecretaris toezegt om zo snel mogelijk de belangrijkste eisen voor de toegankelijkheid op een rij te zetten en te onderzoeken hoe gemeenten hier zo snel mogelijk aan kunnen voldoen. Gaat het lukken voor eind 2010? Is de staatssecretaris bereid de kennis van de Stichting Accessibility daarbij te betrekken? Aandringen op regelgeving is prima. Het is leuk als gemeenten eigen inkleuring aan sites geven, maar als de toegankelijkheid nog steeds niet goed is, moeten wij misschien toch meer wetgeving toepassen. De staatssecretaris blijft het kritisch volgen. Als zij zaken toch in de wet wil vastleggen, zien wij dat met interesse tegemoet.

De **voorzitter**: Ik heb begrepen dat mevrouw De Roos direct weg moet. Het is daarom wellicht handig als de staatssecretaris meteen antwoordt.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Het eerste punt, de toegankelijkheidseisen aan websites, heb ik inderdaad toegezegd. Wij zullen het rapport van de Stichting Accessibility daarbij betrekken. Ik spoor gemeenten niet alleen aan. Met deze campagne gaan mijn mensen alle 431 gemeenten bellen. Wij zeggen dan hoe ze ervoor staan. Dat sluit aan bij hetgeen de heer Heijnen naar voren bracht. Ik ben het helemaal met hem eens. Samen met de VNG brengen wij dit uit aan het begin van deze periode. Wat mij betreft, is het in het belang van de dienstverlening dat wij met elkaar zeggen: de vrijblijvendheid moet eraf; wij moeten echt stappen zetten. Dit betekent dat wij alle gemeenten gaan bellen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoorden. Ik dank haar ook voor de toezegging dat zij met Viziris, de CG-Raad en Bartiméus overleg gaat voeren opdat voor nieuwe websites wordt geregeld dat die 16 richtlijnen in elk geval geïmplementeerd worden, net als de aanpassingen naar aanleiding van de quickscan. De staatssecretaris heeft gezegd dat zij de Kamer zal informeren bij de voortgangsrapportage, maar ik wil dat dit zo snel mogelijk gebeurt. Wij hebben geen tijd te verliezen. Nu worden websites iedere keer aangepast. Dat kost geld. Het is zonde om dat te besteden aan websites die niet aan deze eisen voldoen. Ik wil dus graag een directe terugkoppeling over de maatregelen.

Dank voor de toezegging over de nulmeting per profiel en per departement inzake de interbestuurlijke administratieve lasten en de professionals, en de eenduidige definities. Wij kunnen dan ook zien hoe het daarmee staat. Immers, de beeldvorming is heel mooi, maar de praktijk valt weleens tegen. Het is de combinatie van «kwantitatief» en «zichtbaar».

Als de gemeenten toch gebeld gaan worden, wil ik de staatssecretaris iets concreets vragen. Wij zijn het er allemaal over eens dat de overbodige



indieningsvereisten een heel ernstig punt zijn. Ik vraag de staatssecretaris om de helft van de gemeenten die deze overbodige indieningsvereisten hebben, een contract te sturen waarin staat dat het daarmee binnen nu en drie maanden min twee dagen afgelopen moet zijn. Dat contract moet getekend worden. Het kan toch niet anders dan dat iedereen daarvoor is? Daarvan wil ik graag een verslag. Wij kunnen dan misschien op lokaal niveau iets inzetten. Ik kan mij geen argument voorstellen waarom iemand dat niet zou willen. Graag een toezegging op dat gebied. Nog even over de bijzondere burgers, het e-persoonsgebonden budget.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het ePGB.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik probeer geen jargon te gebruiken. Ik begrijp dat het een succesvolle pilot is, maar ik begrijp niet waarom er met vijftien mensen verdergegaan moet worden. Een beetje meer ambitie graag. Die mensen wachten al sinds 2006. Het geeft mensen gewoon keuzevrijheid om hun leven in te richten. Er moet meer ambitie getoond worden op dit terrein, juist voor deze mensen. Dat geldt ook voor de succesvolle participatiepilot. Dat zijn nu net de dingen die mensen helpen. Er moeten veel meer meters gemaakt worden dan de staatssecretaris nu toegezegd heeft. Kan zij dat toezeggen?

De staatssecretaris heeft niets gezegd over tijdig betalen door de overheid. Die ondernemers gaan gewoon onderuit door dit gedrag van de overheid. Als zij de gemeenten belt, kan zij hun er wellicht op wijzen dat zij elke maand hun salaris krijgen, maar dat de ondernemers en hun werknemers afhankelijk zijn van het tijdig betalen van de rekeningen. Ik kan de staatssecretaris niet genoeg vragen om dat heel indringend duidelijk te maken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik ben inderdaad vergeten in te gaan op het onderwerp tijdig betalen. Mevrouw Van der Burg weet dat ik dit een belangrijk onderwerp vind. Er is wel verbetering, maar niet genoeg. Wij zullen er dus ook aandacht aan besteden. Wij hebben op het ministerie een tijdelijke projectmanager aangesteld om het e-factoreren een stap verder te brengen. Dat maakt het namelijk nog veel beter. Wij proberen er ook langs een andere weg aan te werken dat er zo veel mogelijk verbetering in wordt aangebracht en snelheid wordt gemaakt.

Voor het ePGB en de pilot Participatiebudget heb ik VWS nodig. Die uitbreiding tot vijftien is inderdaad goed gegaan. Ik zal er nog met de collega van VWS over spreken om te bekijken of wij meer snelheid kunnen maken. Hierbij ben ik afhankelijk van collegae. Een ander voorbeeld in dit kader is de vermissing van de reisdocumenten. Toen het project in Amsterdam succesvol bleek te zijn, hebben wij niet de evaluatie-termijn afgewacht, maar zijn wij direct aan de slag gegaan om dat verder uit te zetten.

De overbodige indieningsvereisten zitten al in de belronde. Ik ga hierover echter geen contract sluiten met gemeenten. Ik zal er aandacht aan besteden, maar wij moeten wel de goede rolverdeling houden. Ik begrijp net als mevrouw Van der Burg niet waarom men dit doet. Ik heb zelf een aantal gemeenten bezocht, bijvoorbeeld in het kader van sociale zaken, waarbij men zelfs kopieën vroeg van hetzelfde stuk. Ik denk dat wij er snel vanaf zullen zijn als wij hier aandacht aan besteden. Ik zal het met KING oppakken, maar ik voel er niet voor om zelf de administratieve lasten op te hogen door een contract te sluiten. Dat lijkt mij nu ook niet de bedoeling, maar ik besteed er wel aandacht aan.

Viziris en de webrichtlijnen zijn onderdeel van de versnelling. Ik zal de Kamer daarover apart informeren. Zij hoeft daar dan niet op te wachten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik begrijp het punt van het contract ten dele. Zoals u weet, ben ik ook niet van de administratieve lasten, maar ik vind het te mager om er alleen aandacht aan te besteden. Laten wij een creatieve vorm vinden voor de gemeenten om zich eraan te committeren. Voor mijn part vraagt u een aantal gemeenten die het wel gedaan hebben, hoe die andere gemeenten te triggeren zijn. Desnoods doet u iets leuks, maar het moet wel duidelijk zijn en meer dan louter het vragen van aandacht. Uit het gegeven dat ze het niet spontaan doen, blijkt dat er een blokkade zit. Dit is makkelijke winst, die wij gewoon moeten binnenhalen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik bedoelde het ook niet zo vrijblijvend als u het nu vertaalt. Ik wilde maar zeggen dat het in de belronde zit. Ik kan de ambassadeurs er nogmaals op wijzen dat zij het kunnen meenemen. Als door de ambassadeurs ergens een blokkade wordt gezien, bieden wij feitelijke ondersteuning om ervan af te komen. Het is minder vrijblijvend dan u net zei. Ik ben het helemaal met u eens dat dit winst is die wij heel makkelijk moeten kunnen pakken.

De **voorzitter**: De staatssecretaris heeft de volgende toezeggingen gedaan.

- De kabinetsreactie op de Gatewayreview over het NUP komt rond 1 april 2010, ten behoeve van het plenaire debat.
- In een aparte brief wordt nader ingegaan op de inhaalslag om gemeentelijke websites te laten voldoen aan een minimumaantal richtlijnen.
- Het wetsvoorstel Revitaliseren generiek toezicht komt in mei 2010 naar de Kamer, evenals de resultaten van gerelateerde projecten en het wetsvoorstel Aanpassingswet specifiek toezicht.
- De Kamer ontvangt op korte termijn het toegezegde rapport van het Korpsbeheerdersberaad over basisvoorziening ICT.
- De Kamer ontvangt de implementatieagenda van Logius op korte termijn.
- De Kamer ontvangt in een volgende rapportage over de interbestuurlijke lasten een overzicht per departement en dat geeft dan ook een beeld per profiel.
- De Kamer ontvangt in die rapportage tevens adviezen over de vermindering van deze interbestuurlijke lasten.
- De Kamer ontvangt op korte termijn een advies richting gemeenten over het beperken van indieningsvereisten.

De **voorzitter**: Ik constateer dat er geen behoefte is aan een VAO.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter, ik overhandig u bij dezen nog de boekjes die wij aan de gemeenten sturen in verband met de campagne die maandag start, en de aangepaste brief naar aanleiding van de vraag van mevrouw Smilde.

De **voorzitter**: Dank u wel. Ik overhandig de spullen aan de griffier. Mevrouw Van der Burg heeft nog een vraag.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ja. Ook ik vraag geen VAO aan, maar ik wil wel een aanscherping van een toezegging, om misverstanden te voorkomen. Ik wil dat in de brief over de webrichtlijnen ook wordt opgenomen wat er gebeurt met de quickscan; moet deze aangepast worden?

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

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wij hebben het over de belronde gehad. Ik neem aan dat dit genoteerd is.

De **voorzitter**: Dit punt nemen wij nog mee.  
Wij zijn hiermee aan het eind gekomen van dit algemeen overleg. Ik dank de Kamerleden, de staatssecretaris en alle andere aanwezigen.