

Vergaderjaar 2008–2009

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 142

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 29 september 2008

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ heeft op 11 september 2008 overleg gevoerd met staatssecretaris Bijleveld-Schouten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over:

- **de lijst van vragen en antwoorden in reactie op de brief van de staatssecretaris van BZK van 25 februari 2008 over de begrijpelijkheid van overheidsformulieren (31 201, nr. 27);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK van 16 mei 2008 over de voortgang vermindering regeldruk burgers, professionals en medeoverheden (29 362, nr. 136);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK van 31 maart 2008 over toegankelijkheid overheidsdiensten (31 200-VII, nr. 53);**
- **de brief van de staatssecretaris van BZK d.d. 30 mei 2008 ter aanbieding van de visie Betere Dienstverlening Overheid en het actieprogramma Dienstverlening en e-overheid (29 362, nr. 137).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd verslag uit.

Voorzitter: Leerdam

Griffier: Hendrickx

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. De kwaliteit van de overheid staat vandaag centraal. De VVD hecht aan een krachtige en kleine overheid, een overheid waarvan alle Nederlanders weten wat haar taken zijn en wat van haar mag worden verwacht, een overheid die haar publieke taken kwalitatief goed uitvoert en bovenal een overheid die zich niet overal mee bemoeit.

Wij hebben een serie stukken van het kabinet ontvangen over de voortgang van de vermindering van de regeldruk voor burgers, professionals en medeoverheden, de begrijpelijkheid van formulieren en de toegankelijkheid van dienstverlening. De stukken staan vol met mooie woorden, voornemens en soms ook resultaten. De vraag is echter hoe het nu werkelijk loopt. Wat zeggen maatregelen zoals het elektronisch kinddossier, het verbieden van erotische reclames, de vliegtaks, de gratis schoolboeken, de superwelstandscommissie tegen verrommeling en het verbieden van

¹ Samenstelling:

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

Piv. leden: Teeven (VVD), Van der Vlies (SGP), Van de Camp (CDA), Smilde (CDA), Knops (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 Van Gent (GroenLinks).

de koopzondag over dit kabinet? Het antwoord is dat het een kabinet is dat zich met van alles bemoeit, een kabinet dat de verwachting wekt dat de overheid wel voor alles zal zorgen. Kortom: een bemoeizuchtig kabinet dat weinig vertrouwen heeft in de Nederlanders. De staatssecretaris is het toch met mij eens dat dit per definitie strijdig is met vertrouwen geven en met minder regels op alle niveaus?

Nederlanders laten ons weten dat zij niets merken van de vermindering van de regeldruk. Grote ergernissen waarover wij te horen krijgen, betreffen de aanvraag van een bouwvergunning, het langs elkaar heen werken van instanties, het nog steeds tig keer moeten aanleveren van dezelfde gegevens en ga zo maar door. Ook het niet correct behandelen door ambtenaren wordt gemeld. De staatssecretaris heeft nog veel werk te doen. De doelstelling van het vorige kabinet om de administratieve lasten voor burgers met 25% te verminderen in 2011, getuigt niet van de benodigde ambitie. De VVD-fractie pleit ervoor, meer ambitie te tonen en te gaan voor 25% vermindering van de administratieve lasten voor burgers in deze kabinetsperiode, dus voor een nieuwe doelstelling, ook om de urgentie erin te krijgen.

Ik kom te spreken over een aantal concrete punten. Nadat de motie-Van der Burg/Pechtold over de begrijpelijkheid van de formulieren in de Kamer ahangig is gemaakt, heeft de staatssecretaris daaraan prioriteit gegeven: dank daarvoor. Toch is en blijft dit een essentieel punt dat meer tempo vereist. Zo zijn het inschrijfformulier van het CWI, het aanvraagformulier voor de WW-uitkering en nog een aantal formulieren heel lastig in te vullen en worden dezelfde gegevens steeds weer uitgevraagd. Volgens mij zijn dit ook nog begrijpelijk gemaakte formulieren. Klopt dat? Ook een organisatie zoals Per Saldo klaagt over de ingewikkeldheid van de formulieren. Hoe zit het met de aanpak van ingewikkelde formulieren voor professionals? Is de staatssecretaris bereid om haar inzet hierop te verdriedubbelen? Ik wil dat ook specifiek vragen voor de budgethouders. 150 bestaande formulieren op de 2000 formulieren moet toch een minimum zijn.

De VVD hecht erg aan de gelijkwaardigheid tussen overheid en burger. Ik vraag mij dan ook af hoe het zit met de *lex silencio*, dus dat je een vergunning of wat dan ook krijgt op het moment dat de periode is verlopen. Voor de burger geldt hetzelfde: hij krijgt een boete of zijn bezwaartermijn is verlopen. Ik krijg graag een overzicht van wat er gebeurt op dit punt. Als je aan wet- en regelgeving moet voldoen, moet die ook vrij beschikbaar zijn voor alle Nederlanders. Is de staatssecretaris dat met de VVD-fractie eens? Zo ja, wil zij dan toezeggen dat de Nederlandse normen (NEN) beschikbaar komen in plaats van dat mensen veel moeten betalen om deze te kunnen inzien?

Wat gebeurt er concreet op het vlak van de regeldruk voor professionals? Bij onderwijs, zorg, veiligheid en sociale zekerheid zijn 101 meldingen gedaan door professionals waarvan er maar vijf zijn opgelost. Ook over single audit single information, iets wat wij zeer toejuichen, hoor ik dat mensen in het onderwijs mogelijkheden zien om erlangs te gaan, dus om toch weer specifieke verantwoordingen te krijgen. Hoe houdt de staatssecretaris dit in de gaten? Waar is de nulmeting voor de interbestuurlijke lasten? De regeldruk van de medeoverheden is nog steeds een grote ergernis. De aanvraag voor een bouwvergunning springt er echt uit, qua proces – mensen die normaal heel rustig zijn, gaan helemaal uit hun dak, om het maar even ondiplomatiek te zeggen – qua kosten en qua bijkomende kosten voor onderzoek. Mensen worden er helemaal wanhopig van dat zij weer een bodemonderzoek moeten laten doen terwijl er al wat staat. Wil de staatssecretaris toezeggen om met de gemeenten voor het einde van het jaar hierin verandering te brengen? Wil zij eveneens toezeggen dat alle rijksknelpunten aan het einde van dit jaar zijn opgelost? Wij horen hierover verschillende verhalen. Het zijn mooie voornemens, maar wat gebeurt er nu echt? Hoe zit het met het slot op de deur, gevegen

de opmerking van de VNG dat er steeds meer rijksknelpunten bij komen en dat iedereen langs elkaar heen werkt? Er is toch een regiegroep op het ministerie die dit voor de ministerraad in de gaten zou houden? Hoe zit het dan met deze discipline? Heeft de staatssecretaris dit wel in de hand? Ik kom te spreken over de ambities. Tijdens het debat over de Nationale ombudsman heeft de staatssecretaris gezegd dat de individuele organisaties al op een zeven zaten. Ik heb haar toen uitgedaagd om naar een acht te gaan, ook omdat het kabinet de kosten voor de burgers flink verhoogt. Ik vind dat daar dan ook een kwaliteitsslag bij hoort. Wil de staatssecretaris toezeggen om voor individuele organisaties naar de acht te gaan en voor de ketens naar een zeven te streven?

Tot slot had ik willen vragen naar de zeven concrete goede voorstellen voor de verbetering van ketens die de staatssecretaris mij in juni had toegezegd. Ik heb deze echter net, een kwartier voor dit debat, gekregen. Het is wel erg kort dag om die nu mee te nemen. Ik ben blij dat ze er zijn en ik zal er later op terugkomen.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. De kleinere maar betere overheid moet ook worden gerealiseerd door een vermindering van de lastendruk in de publieke sector. De staatssecretaris is er druk mee bezig, maar het blijkt taai. In het kader van minder lastendruk en bestuurlijke drukte wil ik namens de CDA-fractie niet op alles «en detail» ingaan, maar op hoofdlijnen met de staatssecretaris van gedachten wisselen. De politiek regelt alles dicht, de burger zit ermee, zo stelde vanmorgen de Volkskrant. Ik vond dat wel een mooie slogan voor mijn inbreng, want ik wil mijn inbreng vanuit de positie van de burger beredeneren.

Op het vlak van begrijpelijke formulieren wil ik mij niet verliezen in percentages en deadlines, maar gewoon kiezen voor een praktische aanpak. Het lot helpt ons een handje, want begrijpelijke formulieren worden met minder fouten ingevuld en leveren de ambtenaren tijd op, zelfs meer tijd dan nodig is om de formulieren begrijpelijk te maken. Wat willen wij nog meer? Voor ons is het van belang, te weten wanneer de 25 meest gebruikte formulieren voor burgers en bedrijven klaar zijn. Wij willen ook graag de stand van zaken bij andere overheden weten, want veel ergernis gaat over administratief gedoe bij gemeenten en zbo's. Wij hebben het er altijd over dat wij het zo gemakkelijk mogelijk willen maken voor ondernemers. Ons bekruipt echter soms het gevoel dat wij het voor mensen in de sociale zekerheid extra moeilijk maken. Krijgt dat evenveel aandacht? Ik doel op een combinatie van formulieren van het UWV, de Sociale Dienst, de bijzondere bijstand en noem maar op. Er is een formulierenbrigade, die de mensen helpt met invullen. Dat is natuurlijk prima, maar het eindperspectief moet zijn het opheffen van die brigade. Is het mogelijk om daaraan een datum te verbinden?

Voor ons is de merkbaarheid heel belangrijk. Dat is eigenlijk het sleutelwoord. Wij kunnen hier met zijn allen spreken over percentages, maar de burgers moeten het gewoon echt merken. Ik heb het er dan over dat zij niet verschillende keren moeten e-mailen of dat als zij bij een Wmo-loket komen, daar daadwerkelijk iemand zit die weet waarover het gaat. Wij moeten ons concreet een voorstelling maken van de daadwerkelijke betekenis van de afname van de regeldruk. De lijst met merkbare verbeteringen gaat al een eind in de goede richting, maar het gaat ook om onbenoembare zaken. Waar wordt geregistreerd dat ik drie keer naar een gemeentehuis moet bellen voor een parkeervergunning? Waar staat geregistreerd dat ik op een voorgedrukt elektronisch formulier te weinig ruimte krijg om opmerkingen te maken? Ik kan daarvan een voorbeeld geven. Ik moest een parkeervergunning aangeven, waarbij er twee mogelijkheden waren: of een leaseauto, of een eigen auto op mijn naam. Toevallig staat de auto op naam van mijn man. Dat ging dus mis, zodat ik er achteraan moest bellen en e-mailen. Dat soort voorbeelden zijn onbenoemd, maar ik hoor graag of ze ook in de gedachten worden meege-

nomen. Volgens ons moet er ook een procentuele afname zijn van de uitvoering van medebewindstaken, die veel administratieve lasten met zich kunnen brengen.

Op het vlak van officieuze regels willen wij van alles afschaffen, maar voor een ambtenaar is het stiekem soms toch wel heel handig om een regel te houden, want dan heeft hij houvast. Hoe gaan wij daarmee om? Gaan wij actief optreden tegen pseudowetgeving? Hoe zit het met onze neiging om alles dicht te willen regelen, uit het oogpunt van een soort risicomanagement? Na Volendam en Enschede is de roep om steeds meer regels toegenomen. Wij doen daar even hard aan mee, maar wij moeten de burger er ook op aanspreken dat loslaten soms ook iets meer risico betekent. Ik doel dan natuurlijk niet op dit soort grote rampen, maar wel op het feit dat wij in een iets minder maakbare samenleving wonen wanneer wij dingen loslaten. Wij moeten dat wel zeggen. Loslaten betekent zo nu en dan improviseren.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik heb met belangstelling geluisterd naar de inbreng van de CDA-fractie. Ik vraag mij wel af hoe bepaalde acties in het parlement van deze fractie zich daartoe verhouden. Ik wijs maar even op de recente actie van een van de collega's van mevrouw Smilde met betrekking tot de 60 000 huizenkopers die in de problemen komen. Dat moet dan onmiddellijk worden opgelost. Dat is toch volstrekt in tegenstelling tot wat mevrouw Smilde hier verkondigt? Gaat zij hieraan ook iets doen in haar eigen fractie?

Mevrouw **Smilde** (CDA): Mevrouw Van der Burg heeft daar zeker een punt. Als parlement moeten wij onszelf daarvan zeer bewust zijn. Als er verkeerde voorbeelden zijn, zal ik die ook in mijn eigen fractie zeker naar voren brengen. Wij proberen er zo veel mogelijk op te letten en elkaar erop aan te spreken. Het leven en de leer moeten natuurlijk wel een beetje met elkaar overeenstemming zijn. Wij trekken ook het boetekleed aan als het gaat om de regelreflex. Als er maar iets gebeurt, roepen wij dat wij het moeten regelen. Het taalgebruik alleen al spreekt boekdelen. Wij hebben het over de medeoverheden in Nederland, maar wat doen wij met Europa? In hoeverre dringt de staatssecretaris erop aan dat er in Europa dezelfde ambitie en urgentie wordt gevoeld? Er is al veel in gang gezet. Ik zit een beetje met de vraag hoe dat merkbaar is. Als ik de staatssecretaris vraag om dat op een rijtje te zetten, vraag ik weer om extra administratieve lasten. Ik zit daar dus een beetje mee, maar ik wil het toch graag concreet gemaakt hebben. Laat ik het dan zo formuleren: hoe kan de staatssecretaris dit concreet formuleren? Gaan wij de afspraak uit het bestuursakkoord halen over 25% minder regels? Hoe ver is de staatssecretaris daarmee?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik wil toch graag wat uitleg van mijn CDA-collega. Aan de ene kant zegt zij dat wij niet op percentages moeten letten. Ik ben het daar overigens niet mee eens, omdat dit juist een mogelijkheid biedt om zicht te krijgen op de administratieve lasten. Aan de andere kant zegt zij: wij willen percentages. Vindt mevrouw Smilde nu dat percentages niets zeggen of is zij het met mij eens dat percentages juist iets zeggen over de merkbaarheid? Dat wij daarnaast nog allerlei andere dingen doen, zoals het begrijpelijk maken van formulieren, spreekt voor zich.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Het gaat mij om de nuance. Als wij ons verliezen in percentages, verliezen wij de concrete merkbaarheid, dus wat de mensen ervan voelen, uit het oog. Natuurlijk moeten wij op de percentages letten, maar als wij daar te zeer bovenop gaan zitten en het kabinet zo opzadelen met extra verantwoording in de vorm van brieven et cetera, doen wij er weer aan mee. Het is een soort paradox. Daarom vraag ik ook

naar de 25% van het bestuursakkoord. Natuurlijk moeten wij in onze controlerende taak letten op die percentages. Ik wil echter voorkomen dat ik mijzelf daar zo in vastdraai dat ik de concreetheid uit het oog verlies.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik begrijp dat mevrouw Smilde op twee sporen zit. Aan de ene kant zijn de percentages nodig om grip te krijgen op het probleem; aan de andere kant moet er oog zijn voor de kleine dingen die irriteren, zoals een ambtenaar die niet aanwezig is.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Ja.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dan zijn wij het eens.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. Ik kom te spreken over dienstverlening voor iedereen. Als ik via internet een simpel formulier kan invullen om een uittreksel uit het bevolkingsregister te bemachtigen en ik krijg dat met een acceptgirokaart binnen twee dagen thuisgestuurd, is dat betere dienstverlening. Het is natuurlijk fantastisch dat je met digitale middelen de dienstverlening 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar kunt laten zijn. Daaraan moet veel zorg en aandacht worden besteed. Er zijn zelfs zo veel mogelijkheden dat het gevaar dreigt dat iedereen naar een website wordt verwezen en dat het fysieke vangnet om mensen te woord te staan, er niet meer is. Als een computer een keuzemenu geeft, moet aan het einde van dat keuzemenu altijd een menselijke stem beschikbaar zijn voor een gewone vraag.

De visie op betere dienstverlening ziet er prachtig uit, maar in deze rapportage staat in meer dan vijftien regels vermeld hoe de verbeterde gezamenlijke aansturing en regie van de projecten uit het actieprogramma Betere dienstverlening is geborgd. Om zo'n zin moet ik even zuchten. Het zal wel moeten, maar ja. Het actieprogramma krijgt een verplichtend karakter via regelgeving. Waaraan moeten wij dan denken? Wij willen liever regels weghalen om iets te regelen dan extra regels in het leven roepen. Betere dienstverlening is ook meer dan uitgebreide digitale dienstverlening. Het heeft te maken met eenduidigheid van beleid, persoonsgerichte bejegening en samenhangende diensten. Hoe zit het met de samenhangende diensten? Laat ik de Sociale Dienst, het UWV en de woningbouwcorporaties als voorbeeld geven. Een betere dienstverlening is er voor iedereen, dus ook voor mensen die niet handig zijn met de computer, zo zal ik de motie-Heijnen/Schinkelshoek maar even kort door de bocht samenvatten. Dat vraagt om actie van het kabinet. Wij zijn tevreden dat de telefonische toegankelijkheid niet verdwijnt. Het principe van één telefonisch kanaal voor de verschillende overheidsdiensten is geweldig, vooral omdat veel mensen geen enkel onderscheid maken tussen de verschillende overheden. Wat ook helpt, is kijken naar toegankelijke websites. Laat die nu eens uitproberen door iemand die niet gewend is om met websites te werken.

Ten slotte een heel belangrijke vraag: hoe zit het met de coördinatie in het kabinet? Er zijn drie staatssecretarissen die zich ermee bezighouden. Hoe is dat georganiseerd? Vindt er goede afstemming plaats zonder dat dit weer een geheel nieuwe bureaucratie oproept?

De heer **Van Raak** (SP): Voorzitter. Vergeleken met vijf jaar geleden zijn mensen gemiddeld een uur en €16 minder kwijt aan overheidsbureaucratie. Dat is heel mooi. De doelstelling van het kabinet van 25% minder administratieve lasten wordt, zo heb ik begrepen, echter niet gehaald. Blijkbaar verwacht de staatssecretaris niet dat het kabinet er nog lang zit. Waarom legt zij anders nu al het hoofd in de schoot? In de voortgangsbrief over de vermindering van de regeldruk schrijft de staatssecretaris dat mediationvaardigheden worden ingezet om bezwaarschriften en klachten te voorkomen. Mediation is een prachtige nieuwe mode, die heus

niet altijd zinloos is. Ziet de staatssecretaris echter met mij het gevaar dat mensen op deze manier professioneel worden afgewimpeld? Dat hoeft niet altijd met slechte bedoelingen te zijn, maar de verhouding is natuurlijk heel ongelijk tussen een burger die van niets weet en een organisatie die alles weet. Mediation is dan een proces tussen twee heel verschillende partijen. Is daarmee voldoende rekening gehouden? Deelt de staatssecretaris mijn opvatting dat mensen te allen tijde de mogelijkheid moeten hebben om een klacht in te dienen en daarop ook moeten worden gewezen?

Hulde dat de staatssecretaris onderzoek heeft gedaan naar bureaucratie bij de politie. Zij kwam met een top vijf van grootste administratieve lasten, die echter weinig nieuws bracht. Bij de behandeling van de begroting heb ik de minister al een tienpuntenplan aangeboden. Maar liefst vier van de vijf knelpunten kwamen ook daar aan de orde, compleet met oplossingen. De minister wilde hierover niet met de SP-fractie spreken. De staatssecretaris wil wel met mij spreken over de bureaucratie bij de politie. Ik ben blij dat zij het probleem wel serieus neemt. Wij hebben van haar een mooie waaier gekregen; ik wil bij haar mijn plan onder de aandacht brengen. Ik overhandig dat nu aan de voorzitter. Er staan een hoop punten in en er worden ook suggesties gedaan voor verbetering. Het is een oud plan, maar het is nog helemaal actueel.

De SP-fractie is een groot voorstander van het digitaliseren van overheidsdiensten. Ik moet mij echter ook aansluiten bij mijn voorganger: niet iedereen is al zo ver. Of je zorgt er dus voor dat iedereen wel zo ver is dat hij of zij met internet kan omgaan, of er moet altijd een alternatief zijn. Ook heel belangrijk is dat er te allen tijde de mogelijkheid moet zijn tot menselijk contact. De overheid is niet alleen een instituut of een structuur, maar behoort ook menselijk te zijn, gezichten en oren te hebben. Het gaat altijd twee kanten op. Het is hartstikke goed om te digitaliseren, want dat is efficiënter en kost minder aan moeite en papieren, maar blijft de overheid nog wel menselijk?

Mijn fractie steunt het streven dat mensen zo veel mogelijk eenmalig gegevens hoeven te verstrekken. Dat is fantastisch, maar ook daar zit weer een addertje onder het gras. Als fouten optreden en gegevens kwijtraken, kunnen mensen in de grootst mogelijke problemen komen. Een aantal mensen die dat aan de hand hebben, heeft zich bij ons gemeld. Dan blijkt dat mensen door de overheid voor iemand anders worden gehouden of zelfs niet meer bestaan. Dat is heel vervelend. Dan sta je bij een loket en zeg je dat je wel bestaat, maar dan is dat nog niet altijd even gemakkelijk aan te tonen. Waar kunnen mensen terecht als zij problemen krijgen omdat de overheid foute gegevens gebruikt? In Zoetermeer loopt een pilot voor de aanvraag van reisdocumenten en de verkoop van GBA-uittreksels via Postkantoren BV. De SP-fractie ziet daarvan de voordelen, maar heeft ook wel moeite met deze uitbesteding. Het gaat om pure overheidsdiensten, om taken van publiek belang. Hoort dat bij een bedrijf? Daarbij treden toch allerlei risico's op, niet in de laatste plaats fraude? Aan de ene kant wordt de uitgifte van dergelijke documenten zo streng mogelijk beveiligd, aan de andere kant geven wij de uitgifte uit handen. Deelt de staatssecretaris deze zorg? Hoe staat het met de pilot? Hoe kunnen wij voorkomen dat dit gevaar ontstaat?

Wij kunnen ons geheel vinden in de plannen voor het ontwikkelen van een gemeenschappelijke infrastructuur voor de e-overheid. Ook vinden wij het goed dat kosten voor generieke basisvoorzieningen door het Rijk worden gedragen. De staatssecretaris neemt veel over uit het rapport van Postma en Wallage. Aan één probleem gaat zij echter wat gemakkelijk voorbij. Er is onvoldoende samenhang tussen de verschillende initiatieven en er is geen duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling. De oplossing die in het rapport wordt aangedragen, een nationaal urgentieprogramma, is een goede start maar niet voldoende. Hoe zorgt de staatssecretaris ervoor dat men de ernst en het belang gaat inzien van afstemming, planmatige

aanpak, systematische sturing en het realiseren van een gemeenschappelijke basisstructuur? Wie neemt daarvoor de verantwoordelijkheid? Mijn collega Arda Gerrens heeft veel onderzoek gedaan. Zowel vanaf de werkvloer als vanuit het bedrijfsleven is een veelgehoorde klacht dat de verantwoordelijkheid voor ICT binnen de overheid niet bij één bewindspersoon ligt. Waarom is dat niet het geval? Het is toch logisch om dat wel te doen? Waarom wordt niet één minister verantwoordelijk voor de aansturing en regie van de ontwikkeling van ICT? Ik sprak laatst mensen die ambtenaren cursussen geven in helder taalgebruik. Bij veel instanties, bijvoorbeeld bij gemeenten, zijn communicatieafdelingen waar mensen de hele dag bezig zijn met communicatie. Er zijn daar ook beleidsafdelingen waar mensen bezig zijn met beleid. Die leven in een heel andere wereld. In de ene wereld moet het begrijpelijk zijn, wat nodig is, in de andere wereld moet het juridisch allemaal kloppen, wat ook nodig is. Die werelden sluiten helemaal nog niet goed bij elkaar aan. Het gaat nog niet altijd even gemakkelijk. Je kunt tekstschrijvers inhuren, die in het algemeen minder duur zijn dan interim-managers, maar daarmee los je het probleem niet op. Hoe gaan wij ervoor zorgen dat de mensen die het juridisch goed moeten opschrijven, het ook begrijpelijk gaan opschrijven? Dat is niet gemakkelijk, maar ik denk ook dat als je het niet begrijpelijk kunt opschrijven, het juridisch ook wel niet helemaal zal kloppen. Mijn fractie is blij dat de staatssecretaris sommige Engelse termen passend heeft weten te vervangen, zoals «comply or explain» door «pas toe of leg uit». Mijn complimenten daarvoor.

Ik hoorde de woordvoerder van de CDA-fractie zeggen dat leven en leer met elkaar in overeenstemming moeten zijn. De woordvoerder van de VVD-fractie sprak over de bemoeizucht van het kabinet. Ik vind dat de staatssecretaris juist «bemoeizorg» moet tonen, het initiatief moet nemen en de hakbijl moet zetten in de regels. Dat komt vaak ook neer op verantwoordelijkheid geven aan mensen. Bij de politie is zij daarmee begonnen; denk aan de urenroosters en de rittenboeken. Waarom zijn er zo weinig digitale dossiers? In de zorg zijn er de diagnosebehandelcombinaties. Minister Klink is daarvan een groot voorstander, maar als er iets bureaucratisch is, is dat het wel. Ook in de werkvoorziening speelt dit: UWV en CWI zijn reusachtige bureaucratische kolossen. Dan zijn er ook nog alle commerciële re-integratiebedrijven. Daar zit meer achter, namelijk een politiek van verzelfstandiging, vermarkting, decentralisatie. Juist die politiek van verzelfstandiging, vermarkting en decentralisatie heeft geleid tot meer regels, meer controle en meer bureaucratie. Wij kunnen dus proberen om de regels eenvoudiger te maken, maar wij zullen toch ook een ander beleid moeten gaan voeren.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Gisteren heeft de Kamer uitgebreid gedebatteerd over marktwerking. Ik geloof dat de heer Van Raak dat hier wil overdoen. Ik wil hem erop wijzen dat verzelfstandiging en privatisering ook hebben geleid tot heel veel betere dienstverlening voor burgers, als je het maar goed doet en niet half doet.

De heer **Van Raak** (SP): Dat debat gaan wij niet overdoen, maar bij de meeste publieke diensten die op afstand worden geplaatst, worden de efficiency en dienstverlening minder en komt er meer bureaucratie.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik ben het daarmee niet eens. Ik denk dat er genoeg onderzoeken en praktijkvoorbeelden zijn waaruit blijkt dat de stelling van de heer Van Raak geen stand kan houden. Laten wij het daar maar bij laten.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik wil het niet over e-overheid hebben, want daarover praten wij over twee weken. Ik wil het hebben over de toegankelijkheid van de overheid en over de administratieve lasten.

Het is deze week de week van de alfabetisering. Tal van BN'ers, dus bekende Nederlanders, spannen zich in om aandacht te vragen voor het immense probleem van de anderhalf miljoen mensen die niet alleen in het digitale tijdperk, maar ook al in het analoge tijdperk moeite hebben met het verwerken van de informatie die voor hen van belang is. Ik heb, ondanks de inspanningen van de Kamer door middel van welke motie dan ook, niet de illusie dat wij dit binnen afzienbare tijd oplossen. Dat neemt niet weg dat wij binnenkort in het kader van de e-overheid zullen praten over de uitwerking van mijn motie op dit punt. Omdat ik die illusie niet heb, denk ik dat wij met het wegvallen van de mantelzorg en het steeds minder persoonlijke contact met de overheid, oog moeten hebben voor de mensen die analfabeten en digibeten terzijde staan. In de stad waar ik in het verleden andere verantwoordelijkheden had, waren er sociaal raadslieden en adviesinformatiefunctionarissen die tienduizenden mensen per jaar hielpen met formulieren en vragen, niet alleen in het publieke domein maar ook in het particuliere domein. Wil de staatssecretaris met de VNG gaan praten over de vraag of er in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning voldoende functionarissen beschikbaar zijn die analfabeten, digibeten en mensen met beperkte administratieve vaardigheden kunnen helpen? Dat is uiteindelijk toch het sluitstuk van een toegankelijke overheid.

De heer **Van Raak** (SP): Ik ben het daar helemaal mee eens en heb ook een tip op dat vlak. De heer Heijnen kent ongetwijfeld de hulpdiensten van de SP-afdelingen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Binnen de Partij van de Arbeid kennen wij zelfs ombudsdiensten.

De heer **Van Raak** (SP): Kijk aan. Er zijn dus hulpdiensten waar mensen naartoe kunnen met hun problemen. Misschien kunnen de gemeenten eens kijken hoe de hulpdiensten van de SP en de Partij van de Arbeid het doen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Er zijn zo veel mensen die vanuit kerken en maatschappelijke organisaties andere mensen administratief terzijde staan. Dat moet worden gekoesterd, ook binnen politieke partijen vanwege de signaleringsfunctie. Desalniettemin werp ik de vraag op of mensen die anderen terzijde staan, anno 2008 nog in voldoende mate beschikbaar zijn. Mijn verzoek is niets meer en niets minder dan om daar eens naar te kijken. Dat moet samen met de VNG, want het is geen taak op rijksniveau, maar een taak van de gemeenten. Voorzitter. Ik heb het gevoel dat het kabinet van goede wil is en met de staatssecretaris aan het roer hard werkt aan het terugdringen van regels, maar dat wij er met elkaar niet in slagen om door te pakken en om de professionals in de zorg, het onderwijs en de veiligheid het gevoel te geven dat zij meer ruimte hebben voor hun werk. In Rondom Tien zag ik de staatssecretaris met een verzorgster van gehandicapten, die erover klaagde dat zij allemaal formulieren moest invullen en minder tijd had voor de gehandicapten. Met alle respect: ik vond dat de staatssecretaris zich er iets te gemakkelijk vanaf maakte door te zeggen dat niet de overheid, maar de instelling die regels had opgelegd. Dat zal ongetwijfeld zo zijn, maar hoeveel van de regelgeving van die instelling vloeit niet voort uit overheidsbeleid? Zelfs als dat niet het geval is, vind ik het een verantwoordelijkheid van de overheid om zich daarover ten minste zorgen te maken. Wij hebben de autonomie van de politieagent, de onderwijzer en de verpleegkundige zo hard nodig. Wij moeten die niet inperken met allerlei lasten. Een vergelijkbaar voorbeeld is dat van een leerkracht die als mentor van ieder mentorspreekuur een verslag moet maken, want stel je voor dat de ouders een keer gaan reclameren bij de schoolleiding. Dat is

geen regel die voortvloeit uit landelijk beleid, maar wel een regel waaraan de minister of de staatssecretaris van Onderwijs in overleg met de scholen iets zouden moeten willen doen. Mijn punt is dat ik niet het gevoel heb dat die urgentie in voldoende mate aanwezig is bij de staatssecretaris en vooral bij haar collega's. Ik zou, los van de percentages, willen dat het kabinet met meer overtuigingskracht uitstraalt dat het de strijd aangaat met het cynisme in de publieke sector, dat het tegen betutteling en voor professionele autonomie is en dat het met het werkveld op weg gaat naar het afschaffen van overbodige regels. Herkent de staatssecretaris zich althans voor een deel in mijn analyse? Beschikt zij over voldoende instrumenten en bevoegdheden – samen met haar collega Heemskerk als het gaat om de marktsector – om haar collega's, die ook andere prioriteiten hebben, te dwingen om hiermee bezig te zijn? Om dit allemaal wat te helpen, heb ik drie verschillende voorbeelden waarin de staatssecretaris nu al haar tanden kan zetten. Het eerste voorbeeld is er een tussen overheden. Gemeenten moeten sinds de dualisering een burgerjaarverslag maken. Het is prima als een gemeente ervoor kiest om dat te doen, maar waarom moet dat van ons? Ik heb nooit het gevoel gehad dat een gemeenteraad daarop zat te wachten, laat staan dat het de burgers bereikt. Mijn verzoek is dus om te bezien of dat kan worden afgeschaft. Gisterenavond bij de burgemeesterslezing van het Genootschap van Burgemeesters heb ik hier en daar eens wat rondgevraagd. Iedereen die ik sprak, zei geen behoefte te hebben aan die verplichting. Sterker nog, zij deden mij een aantal andere suggesties voor het schrappen van interbestuurlijke lasten. Ik doe de staatssecretaris dus de suggestie om eens met het Genootschap van Burgemeesters, met gemeentesecretarissen, met griffiers en met wethouders in overleg te gaan over het verdere saneren van interbestuurlijke verplichtingen.

Het tweede voorbeeld betreft de relatie tussen de overheid en de publieke sector, bijvoorbeeld het onderwijs. Je wilt niet weten hoe er in het onderwijs tegen de werktijdenregistratie wordt aangehikt. Die vloeit voort uit arbowetgeving, een onderwerp dat een andere bewindspersoon betreft. Daar heeft de staatssecretaris een kans, want zij zit tussen Onderwijs en Sociale Zaken in als verantwoordelijke voor deregulering. Ik zou zeggen: pak dat aan. De werktijdenregistratie voor leerkrachten slaat helemaal nergens op. Daar kunnen wij van af.

Het laatste voorbeeld betreft de relatie tussen overheid en burger. De staatssecretaris heeft mij dit zelf aangereikt in haar brief over begrijpelijk taalgebruik. Ik las tot mijn genoegen dat een brief die jaarlijks in maar liefst 100 000 exemplaren wordt verstrekt aan alle jongens van zeventien jaar, begrijpelijk is geworden. Hoera! Waarom is echter niet een slagje dieper gedacht? Waarom moet die brief überhaupt worden verstuurd? De wet inzake de dienstplicht is tig jaar geleden opgeschort. Ik heb een aantal mensen tussen de 20 en 30 jaar die deze brief op hun zeventiende ongetwijfeld hebben ontvangen, gevraagd of zij daar nog iets van wisten. Niemand wist er nog wat van. Het gaat om 100 000 brieven en het slaat helemaal nergens op. Juridisch zal het misschien nog wel moeten, maar daaraan kan ook op een andere manier gestalte worden gegeven. Er zijn zo veel wetten waarvan wij geacht worden op de hoogte te zijn en waarover wij geen brieven krijgen. Het scheelt naar schatting 1 mln. per jaar aan kosten. Daarnaast zijn er 100 000 mensen per jaar die denken: oh jee, een brief van Defensie of van de gemeente. Het is even schrikken en dan valt het wel weer mee, hoewel sommigen er misschien wat heviger van schrikken. Verder gebeurt er helemaal niets en vergeet men het na een paar jaar. Is dit niet bij uitstek een voorbeeld van een regel die gisteren geschrappt had moeten worden? Dat scheelt misschien 1 mln. per jaar. Dat is voor Defensie 10 mln. over tien jaar. Daarvan kunnen heel wat ex-militairen goede nazorg krijgen.

Ik hoop dat het punt duidelijk is dat er met een beetje goede wil, focus en gevoel voor urgentie nog heel wat te winnen valt in alle relaties tussen de

Rijksoverheid en andere overheden, professionals en burgers. Ik wens de staatssecretaris daarbij veel succes. Ik zal haar erbij volgen. Ik wil vooral een antwoord op mijn vraag of zij daartoe over voldoende instrumenten beschikt, anders moeten wij daarover later verder praten.

Antwoord van de staatssecretaris

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik wil eerst een aantal algemene opmerkingen maken over de punten die door iedereen in brede zin zijn ingebracht. Daarna zal ik de verschillende vragen langslopen. Ik ben blij met het debat dat wij vandaag voeren. Als één ding duidelijk is, is het wel dat de nieuwe doelstelling is dat het beleid zich moet richten op merkbare betere dienstverlening. Dat sluit aan bij het laatste punt waarnaar de heer Heijnen vroeg. Het is echt mijn ambitie om daarnaar te kijken, omdat het pas wat betekent als het merkbaar wordt voor burgers. Ook mevrouw Smilde en de heer Van Raak hebben dat naar voren gebracht. Mevrouw Van der Burg had daar iets meer twijfels over; ik zeg zo nog wat over het meten. Ik denk echter dat het alleen wat betekent als wij ook merkbaar kunnen aantonen dat wij er met elkaar wat aan doen. De doelstelling is het cijfer zeven voor overheidsbrede dienstverlening. Ik ben best bereid om te kijken of wij dat kunnen opplussen bij individuele onderdelen die dat al halen. Voor de gehele keten moeten wij die zeven echter nog halen. Tegen mevrouw Van der Burg zeg ik dat het mij spijt dat de brief pas vandaag is aangekomen, want die heb ik een paar weken geleden al getekend zodat hij op tijd zou arriveren. Het zal wel een kwestie van bureaucratie zijn dat de brief vandaag pas is gekomen! Ik wist dat niet, anders had ik er nog een keer specifiek naar gekeken. Bij de vermindering van administratieve lasten moeten wij slim gebruikmaken van de ICT-middelen die wij hebben door de hele overheidslaag. Wij moeten burgers recht geven op elektronische diensten van de overheid. Anders dan in de voorgaande periode stellen wij de knelpunten van de burgers centraal in de tienpuntenaanpak. Ik kom straks nog terug op het voorbeeld van de heer Heijnen. Wij hebben gecheckt hoe de aanpak van het centraal stellen van knelpunten overkomt bij de burgers. Het blijkt dat deze aanpak door 60% van de burgers wordt gesteund. Dat is veel meer dan de steun voor de percentageaanpak. Ik denk dat het goed is dat wij ons dat realiseren. Ook moeten wij ons realiseren dat de percentagevermindering van de administratieve lasten – ik spreek nu echt alleen over de burgerkant, want er komt een apart debat over de bedrijvenskant – bij de rijksoverheid en de gemeenten wordt gehaald. Daarover is geen misverstand mogelijk. De interbestuurlijke lasten zijn toegevoegd. Dat betekent dus al meer ambitie dan er oorspronkelijk was. Ook de lasten van de professionals moeten substantieel worden verbeterd, een idee dat van mij afkomstig is. Ik geloof erin dat als je mensen meer vertrouwen geeft en hen hun werk laat doen, wat wij doen met www.mijnechtewerk.nl, dit echt tot resultaten leidt en mensen beter in hun vel komen te zitten. Ik vind dus dat wij op de goede weg zijn met onze aanpak inzake de e-overheid.

Mensen merken ook dat de dienstverlening verbetert en dat zij meer diensten via internet kunnen afnemen. De invultijd van het belastingformulier is bijvoorbeeld drastisch verkort en wordt nog korter als wij volgend jaar het voorgevulde elektronische formulier krijgen. Dat gaat echt wat betekenen voor de burger. Dan is er misschien ook net weer wat minder hulp nodig. Aan begrijpelijke taal is echt hard gewerkt. De betere dienstverlening uit zich bijvoorbeeld in een afgenomen wachttijd bij gemeenten, bij kleine gemeenten nog meer dan bij grote gemeenten. De samenwerking tussen GBA en burgerlijke stand is gerealiseerd dankzij het gebruik van ICT. Onderzoek van het ministerie van Justitie laat zien dat het aantal regels fors is verminderd: van 12 000 naar 10 000. Dat heeft een behoorlijke verlaging van de administratieve lasten tot gevolg gehad.

Naar aanleiding van de opmerking over Rndom Tien wil ik zeggen dat ik vind dat het niet alleen om het verlagen van het aantal regels moet gaan, maar dat de merkbaarheid moet worden vooropgesteld. Daarom redeneer ik heel erg vanuit de knelpunten, blokkades en ergernissen van de burger. Er moet wel worden gemeten. Meten is voor mij ook een management-instrument om de druk te verhogen. Uiteindelijk gaat het er echter om dat wij dingen realiseren die voor de burger relevant zijn. Met meten en tellen alleen zijn wij er niet.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De staatssecretaris gaat erg in op het merkbare aspect, net alsof wij dat niet zo belangrijk zouden vinden. Het gaat echter veel meer om de essentiële vraag hoe je ervoor zorgt dat je discipline organiseert voor een overheid – en voor de politiek – die de neiging heeft om dingen te regelen. De staatssecretaris zegt dat zij zich op het merkbare concentreert, maar dat doet de VVD-fractie ook. De discipline in overheidsland en in de politiek is buitengewoon belangrijk. Dat realiseer je alleen door het zichtbaar te maken. Doordat wij zijn gaan meten, zijn wij erachter gekomen waar de administratieve lasten allemaal zaten. Dat daar nog dienstverlening en kwaliteit bij komen, is een andere zaak, maar ik wens hier niet te worden weggezet als iemand die niet voor de merkbaarheid gaat. Wij hebben nu eenmaal te maken met een situatie waar als je één ding schrapt, het er aan de andere kant twee keer zo hard aangroeit. Wij zullen daar mechanismen voor moeten hebben en er discipline voor moeten opbrengen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ben blij dat mevrouw Van der Burg zo nadrukkelijk ingaat op de merkbaarheid, omdat ik dat wat minder hoorde in haar eerste termijn. Wij zijn het dan eens dat wij daar vooral naar moeten kijken. Dat neemt niet weg dat ik ook gewoon meet. Ik heb een nieuwe doelstelling opgenomen voor 25% op interbestuurlijk vlak, ook voor de gemeenten. Dat is voor ons een managementinstrument om een aantal dingen naar boven te krijgen. Je ziet inderdaad de reflex om te regelen. Die reflex is zowel bij de regering als in de Kamer aanwezig. Gisteren heb ik de boekjes van de interbestuurlijke taskforce onder voorzitterschap van Jacques Wallage in ontvangst genomen. De taskforce begint nog met een najaarsoffensief naar de gemeenten. Wij hebben geconstateerd dat de regelreflex ook bij de Kamer best groot is. Een voorbeeld is het punt van meer vrije ruimte in het persoonsgebonden budget. Ik wilde graag dat die omhoogging naar € 5000, maar om allerlei verschillende redenen is het € 2500 gebleven. Zo kan ik talloze voorbeelden geven. Als wij met elkaar niet durven kijken naar wat wij zelf doen, komen wij er uiteindelijk niet. Zowel de Kamer als het kabinet moet hieraan werken. Mevrouw Smilde zei terecht dat zij collega's op dergelijke voorbeelden ging aanspreken. Wij zijn hier nu vanuit Binnenlandse Zaken, waar wij er in volle vaart voor gaan. De neiging bij vakcommissies is echter toch vaak om dingen te regelen. Dat kan allerlei verschillende redenen hebben. Met de heer Van Raak heb ik vorige week in de plenaire zaal gediscussieerd over de Wet op de lijkbezorging. Ik wilde daar meer overlaten aan de gemeenten, terwijl hij vond dat er juist meer dingen moesten worden geregeld. Ik ga ervan uit dat de Kamer goed kijkt naar wat er gebeurt en naar wat zij zelf extra wil regelen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik ben het er helemaal mee eens dat de Kamer hier ook een grote verantwoordelijkheid heeft. Ik wil er wel op wijzen dat ook de staatssecretaris een verantwoordelijkheid heeft om de andere ministers en staatssecretarissen eraan te herinneren dat er afspraken zijn gemaakt en dat bepaalde zaken leiden tot verhoging van de regeldruk.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Mevrouw Van der Burg kan er voor 100% op aan dat wij dat doen. Wij houden dat ook bij. Wij hebben een stuurgroep regeldruk onder voorzitterschap van de minister-president, waarin drie staatssecretarissen zitting hebben. Wij meten dat. Wij hebben met zijn drieën een rondje gemaakt langs alle bewindspersonen, om hen aan te spreken op concrete voorbeelden die wij hebben geïnventariseerd. Mevrouw Van der Burg kan mij daar dus zeker aan houden. Als wij dat dan over en weer doen, hoop ik dat wij inderdaad snel resultaat kunnen boeken.

De heer **Van Raak** (SP): Ik kan het niet laten om hierop te reageren, omdat het ook met het maken van regels te maken heeft. Het kan de staatssecretaris niet zijn ontgaan dat wij het vorige week netjes hebben opgelost door de gemeenten geen regels voor te schrijven, maar door hen een jaar lang de tijd te geven om het zelf te regelen. Alleen als zij dan in gebreke blijven, gaan wij het zelf doen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: In de discussie zijn wij uiteindelijk zo ver gekomen omdat ik de kanttekening erbij maakte dat er dingen werden voorgeschreven en geregeld. Ik wil best toegeven dat wij tot een oplossing zijn gekomen die beter past bij het onderwerp waarover wij het vandaag hebben dan het oorspronkelijke amendement. Dat hebben wij goed gedaan. Verder werken wij met lastenplafonds, dus wij kijken er heel strak naar. Dat betekent ook dat departementen zelf alternatieven moeten aandragen, dus zij kunnen er niet zo snel voor weglopen. Wij houden dat goed in de gaten. Een van de dingen die wij voor ogen hebben, is om de Kamer nog duidelijker te rapporteren over hoe wij dat doen.

Ik denk dat er in zijn algemeenheid redelijk wat is bereikt en dat burgers tevreden zijn over de aanpak van de top tien van knelpunten. Het gaat dan om kortere wachttijden, om begrijpelijke taal, om mediationvaardigheden, om het meer uitgaan van vertrouwen, om het eenvoudiger aanvragen van uitkeringen, om minder vergunningen en om het centraal stellen van de vrijwilliger. Dat is allemaal best ambitieus. Er zijn beleidsprioriteiten en knelpunten op verschillende ministeries geïnventariseerd, waardoor wij aan het einde van deze kabinetsperiode kunnen laten zien dat wij behoorlijk wat hebben gedaan.

Over de ICT-kant komen wij later nog te spreken, dus dat punt laat ik nu liggen.

De coördinatie is nu strakker geregeld. Ik coördineer de kant van de elektronische overheid. Wij werken nu aan een kabinetsstandpunt. De bedoeling is om in overleg te gaan met de gemeenten, de provincies en de waterschappen. Ikzelf zit de regiegroep elektronische overheid voor, ook om er gewicht aan te geven daar waar wij kiezen voor verplichtingen in de basisregistratie, dus de punten van Postma en Wallage. Wij streven ernaar om het op 13 november in de ministerraad te bespreken. Ik denk dat wij dan echt een grote stap hebben gezet tot afspraken waaraan iedereen zich kabinetsbreed houdt. Wij gaan investeren in de basisregistratie en in zes voorbeeldprojecten. Zodra wij dat klaar hebben, zal ik de Kamer dat meteen laten weten. Het uitgangspunt is dat de dienstverlening vooropstaat. Wij moeten daar met elkaar aan werken. De elektronische overheid is daarbij onontbeerlijk.

Ik ga nu over tot de beantwoording van de vragen. De eerste vraag van mevrouw Van der Burg heb ik net eigenlijk al meegenomen. Zij vroeg waarom niet is gekozen voor een nieuwe 25%. Ik ben heel ambitieus, maar ik geloof niet alleen in de reductie van percentages. Ik geloof wel in merkbaarheid. Daarom hebben wij niet gekozen voor een nieuwe 25%, maar voor het aangeven en oplossen van tien knelpunten, waarbij wij meetbaar kunnen laten zien wat wij doen. Wij monitoren dat, dus wij kunnen er ook over rapporteren. Wij rekenen dat vervolgens om naar tijd en geld, want dat zijn de twee dingen waarin wij meten aan de burger-

kant. Wij weten dus wat de aanpak van deze knelpunten uiteindelijk oplevert. Wij houden het dus bij, maar wij sturen op het wegwerken van de knelpunten en blokkades. In deze prioriteiten zitten ook de punten die wij naar voren hebben gehaald, zoals het geven van vertrouwen.

Mevrouw Van der Burg heeft opgemerkt dat er 101 meldingen zijn gedaan, maar er slechts vijf oplossingen zijn gekomen. Dat is niet zo weinig als het misschien lijkt, want met die vijf oplossingen kun je soms wel tien of twintig meldingen afdoen. Zo lost het gebruik van het vorig jaar ingevoerde burgerservicenummer bij een proces-verbaal veel administratieve lasten op. Door het invullen van het BSN hoeven politieagenten niet iedere keer NAW-gegevens in te vullen of steeds weer over te nemen op andere formulieren. Met één oplossing kan er dus heel veel gebeuren. Ook vroeg mevrouw Van der Burg of de formulieren van het UWV al begrijpelijk zijn gemaakt. De aanvraagformulieren voor WIA en AOW zullen aan het einde van 2008 begrijpelijk zijn gemaakt. De overige formulieren van het UWV komen daarna aan de orde. De formulieren waarmee de meeste mensen te maken hebben, zijn als eerste opgepakt.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De inschrijfformulieren van het CWI en het aanvraagformulier voor een WW-uitkering zijn dus nog niet begrijpelijk gemaakt?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Nee, die zijn nog niet aan de orde geweest.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Die zijn meer dan verschrikkelijk voor mensen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Als wij een melding krijgen, gaan wij ernaar kijken. Wij zullen dit dus zeker meenemen. De Nederlandse normen (NEN) die beschikbaar moeten komen, betreffen waarschijnlijk vooral de bouwregelgeving. Dit vraagt overleg met het ministerie van VROM. Ik zal dit punt oppakken en meenemen in de rapportages.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Het ging mij ook om de principenvraag of overheidsinformatie vrij toegankelijk moet zijn en dat de NEN dat dus ook moeten zijn.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: In principe vind ik dat. Daarover heb ik ook al eens met de Kamer van gedachten gewisseld in het kader van de elektronische overheid. Het principe deel ik, maar ik zal overleg plegen met mijn collega van VROM over hoe het specifiek zit met deze normen. In zijn algemeenheid vind ik dat informatie die beschikbaar kan zijn, ook beschikbaar moet zijn. Ook in het debat over de elektronische bekendmaking hebben wij hierover gediscussieerd. Wij hebben onderzoek laten doen naar invoering van de lex silencio. Nagegaan is waar de lex silencio kan worden ingevoerd. Dit onderzoek is bijna gereed. Wij sturen erop aan om de Kamer aan het einde van het jaar een brief te sturen over de invoering van de lex silencio. De nulmeting van de interbestuurlijke lasten zal in november gereed zijn. Het gaat om de twee punten die het kabinet heeft toegevoegd. Wij zullen de Kamer zo snel mogelijk de uitkomsten en het plan van aanpak toesturen. In het normale beleid worden overigens ook al maatregelen genomen om de interbestuurlijke lasten te beperken. Een voorbeeld daarvan is SISA oftewel single information single audit. Ook al is de nulmeting nog niet helemaal klaar, wij doen dus al aan beleid voor de interbestuurlijke kant. Omdat het een nieuwe doelstelling is, moeten wij niet te veel tijd verliezen. Ik probeer hier dus al stappen in te zetten.

Het zal niet helemaal lukken om de kosten voor bouwvergunningen en gerelateerde onderzoeken voor het einde van het jaar te verminderen. De leges voor bouwvergunningen mogen slechts kostendekkend zijn. Met de invoering van de Wabo, die de omgevingsvergunning regelt, per 1 januari 2010 nemen de administratieve lasten en kosten af. Verder wordt met het ministerie van VROM gesproken over de invoering van vergunningsvrij bouwen. Zo veel mogelijk vergunningen worden dan vervangen door algemene regels met een meldplicht. Dat zal zeker wat gaan betekenen. Wij kijken nog hoe wij de administratieve lasten bij het bouwen verder kunnen verminderen. Wallage heeft het afschaffen van de verplichte welstandscommissies gesuggereerd. Ik ben daarmee al de boer op gegaan met collega Heemskerk. Dat is nog niet geregeld, maar het zou belangrijk kunnen zijn om dat te regelen omdat je daarmee veel meer snelheid kunt creëren. Welstandscommissies hebben een bepaald ritme, zoals u misschien weet. Daar moet dan op worden gewacht met de vergunningaanvraag. Soms moet je bij wijze van spreken met de kleur baksteen wel een paar keer langs de verplichte welstandscommissie. Als je een goed welstandsbeleid hebt, is dat niet nodig. Dan kan het ook anders worden ondervangen. Collega Plasterk, die meer naar de verrommelingskant kijkt, wil dit instrument eigenlijk overeind houden. Wij zullen hierover binnenkort in het kabinet spreken, maar het zit in het najaarsoffensief van Wallage. Misschien kan mevrouw Van der Burg nog wat medestand voor mij creëren op dit punt. Op die manier kan meer snelheid worden gecreëerd in het proces van de aanvraag van deze vergunningen, omdat dan niet de termijn van de welstandscommissies hoeft te worden afgewacht.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De staatssecretaris krijgt steun van de VVD voor het afschaffen van de welstandscommissie. Dat staat al heel lang op haar wensenlijstje.

Dan de bouwvergunningen. De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) is nu weer een jaar uitgesteld en zij was al op zijn minst een jaar vertraagd. Mensen die normaal rustig zijn en goed kunnen omgaan met procedures worden helemaal gek van de bouwvergunning. De staatssecretaris zegt dat zij staat voor dienstverlening en meetbare reductie. Ik wil haar daarom toch vragen om hiernaar te kijken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat doe ik ook. Het verdwijnen van de welstandscommissie draagt er ook aan bij. Dat is een van de punten. Het vervangen van vergunningen door algemene regels met een meldplicht en vergunningsvrij bouwen kunnen er ook aan bijdragen. Wij hebben dit punt zeker opgepakt. Het is ook een van onze beleidsprioriteiten. Mevrouw Van der Burg kan ervan op aan dat wij daar actief achteraan gaan.

De heer **Heijnen** (PvdA): Het hoort niet tot de kern van dit debat, maar ik heb er toch behoefte aan om mevrouw Van der Burg bij te vallen. In de zomer van ieder jaar, als ik op de camping zit, publiceert de Vereniging Eigen Huis in de wakkere krant van Nederland de tarieven voor bouwvergunningen. Ik heb hierop vorig jaar als gemeenteman voor mijn doen nogal stevig gereageerd. Ik vind het onbestaanbaar dat de kosten voor een bouwvergunning voor eenzelfde soort object per gemeente een factor tien kunnen verschillen. De vergunningleges zijn gerelateerd aan de kosten. Die kosten mag je dus bij de burger in rekening brengen, maar meer niet. Minder mag wel. Dat kan er dus nooit toe leiden dat de kosten per gemeente met een factor tien verschillen. Vorig jaar heb ik al gezegd dat ik ervan uitga dat de staatssecretaris daar in samenspraak met de VNG een eind aan maakt. Voordat de Wabo en al die andere mooie dingen er zijn, zijn wij minstens twee zomers verder en ik wens volgend jaar als ik op de camping zit niet geconfronteerd te worden met dit verschrikkelijke

nieuws. Anders moeten wij echt via de wet ingrijpen. Dat de kosten voor eenzelfde bouwvergunning zoveel verschillen kan echt niet.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: In het debat over de leges, de belastingen en het Gemeentefonds ben ik daarop ingegaan. Volgens mij heeft de Kamer mij in dat debat daarop aangesproken, niet in een debat over de administratieve lasten, maar dat doet er verder niet toe. Het is niet het onderwerp van vandaag, maar het heeft daarmee wel een relatie. De kostenoriëntatie moet er echt zijn. Binnenlandse Zaken heeft dat nadrukkelijk aan VROM voorgelegd. De heer Heijnen kan daarvan op aan. Verder moet de heer Heijnen misschien een andere krant lezen als hij op vakantie is.

Mevrouw **Smilde** (CDA): De staatssecretaris sprak zojuist over het verdwijnen van de welstandscommissie. Zij noemde daarbij haar collega Plasterk, die daarmee wellicht niet zo blij zou zijn. Dat is nou net mijn punt: wat prevaleert dan? Wat is de doorzettingsmacht van de staatssecretaris op dit punt binnen het kabinet?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik weet niet of de Kamer gisteren het desbetreffende boekje heeft gekregen, maar de welstandscommissie staat op de voorpagina. Wij zullen dit punt oppakken en hierover zal uiteindelijk een kabinetsbesluit worden genomen. Drie staatssecretarissen zijn het erover eens dat er een goed alternatief is en dat hebben wij ook in de ministeriële stuurgroep besproken. Dat gaat dan naar het kabinet.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Dit is een voorbeeld, maar zo zullen er wel meer zaken zijn.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Er staan meer voorbeelden in het boekje. Zo wordt het geïdentificeerd. Coördineren betekent dat je collega's moet aanspreken en dat doen wij ook. Wij doen dat zoveel mogelijk tegelijkertijd met burgers en bedrijven tegenover alle departementen. Wij bekijken wat het plafond is, welke punten kunnen worden aangepakt, hoe men de algemene zaken oppakt zoals de begrijpelijke formulieren et cetera. Daar wordt over gerapporteerd en het wordt voor de stuurgroep transparant gemaakt. De minister-president is voorzitter van deze stuurgroep. Uiteindelijk worden hierover besluiten genomen. Gisteren heb ik openlijk bespreekbaar gemaakt dat de Wmo-verordening nog moet komen. De neiging is om dat dicht te regelen en het niet over te laten aan de gemeenten. Ook dat maken wij bespreekbaar. Door op deze manier hierover te spreken, gaat het beter.

Een aantal leden heeft concrete voorbeelden gegeven en gevraagd wat daaraan wordt gedaan. De voorbeelden moeten aan ons worden doorgegeven. Wij gaan dat dan volgens een bepaalde methode uitzoeken, al dan niet met de Kafkabrigade. In Rondom Tien was een voorbeeld te zien van een oplossing die via de Kafkabrigade is gerealiseerd. Tot nog toe zijn wij in staat geweest om 60% van de gemelde problemen op te lossen. Wij leren hier ook graag van, dus geef de voorbeelden aan ons door. Onze aanpak is heel erg actiegericht. Mensen waarderen het het meest als zij kunnen zien wat met hun melding is gedaan. Ik ben het eens met de «voeten op de grond»-aanpak die mevrouw Smilde voorstaat. Je moet niet alles in detail bekijken; het gaat om de hoofdlijnen. «De politiek regelt alles en de burger zit ermee», geeft aan dat wij hierover op een praktische manier moeten nadenken. Wat zijn de effecten van het beleid dat wij voeren? Misschien is het een kop die wij ook zelf meer moeten hanteren. Onze aanpak is echt heel erg op de praktijk gericht. Zij vroeg verder naar de begrijpelijke formulieren. Het was voor haar van belang om te weten wanneer de 25 meest gebruikte formulieren klaar zijn. Aangesproken is dat deze op 1 januari 2009 klaar moeten zijn. Dit aantal is

al bijna gehaald, dus dat gaat lukken. Een aantal formulieren moet vervangen worden en zal ook begin volgend jaar nog worden gebruikt. Ook wordt gewerkt aan de stempas voor de Europese verkiezingen. Daarvoor ben ik zelf verantwoordelijk. Ik weet niet of de leden al eens naar deze stempas en de volmachtbeschrijving die daarop staat, hebben gekeken, maar wat daarop staat, is voor een burger niet te begrijpen. Wij gaan dat daarom begrijpelijk maken. De methode op basis waarvan wij werken, hebben wij aan de Kamer voorgelegd. Deze kan vanaf 1 oktober ook digitaal worden ingezien en door iedereen worden gebruikt. Formulieren voor de aangifte van de omzetbelasting door bedrijven, voor startende ondernemingen en voor de aangifte in- en uitvoer en, in de agrarische sector, voor het vervoerbewijs dierlijke meststoffen en het vervoersdocument schapen en geiten zijn hier voorbeelden van. Deze worden heel veel gebruikt.

Mevrouw Smilde wil ook weten hoe de stand van zaken is bij andere overheden. Er is veel ergernis over het administratieve gedoe. Provincies en zbo's moeten ook een aandeel leveren. Zij noemde een aantal voorbeelden uit de sociale zekerheid. Wij kijken uitdrukkelijk ook naar de sociale zekerheid. Als ik het goed heb begrepen, vroeg mevrouw Smilde of hieraan evenveel aandacht wordt besteed. Ja, natuurlijk. In de top tien van knelpunten is een aantal punten opgenomen dat direct toepasbaar is in de sociale zekerheid. Ik noem het eenvoudiger aanvragen en verantwoordwoorden van bijstand en alle inkomensafhankelijke regelingen in de Persoonlijke internetpagina (PIP). Tot nog toe is het resultaat dat de aanvragen voor uitkering worden gedigitaliseerd. 300 000 mensen kunnen voor het einde van dit jaar gebruikmaken van de automatische kwijtschelding. Als de polisadministratie er is, wordt deze groep uitgebreid met 100 000 mensen. Alle gemeenten worden aangesloten op het digitaal klantdossier (DKD). Dat is verplicht. Regelhulp is al aangesloten op de PIP. PIP is nu mijnoverheid.nl. Ik weet niet of deze commissie hiervan al eens een demonstratie heeft gehad, maar misschien is het goed om die een keer te organiseren. Dan kunnen de leden zien wat wij doen en wat dit gaat betekenen voor de gebruikers.

De **voorzitter**: Dat is bij dezen aanvaard.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is wel aardig, want het betekent echt wat, juist bij dit soort regelingen. Daarnaast wordt een aantal instrumenten ontwikkeld om juist aan dit knelpunt tegemoet te komen. Ik wacht wel af wat de commissie met mijn aanbod doet, maar ik ben graag bereid om dat eens te laten zien, want er is heel hard gewerkt aan deze persoonlijke internetpagina. Die heet overigens nu mijnoverheid.nl.

Er is inderdaad een formulierenbrigade. Als het goed is, wordt deze brigade vanzelf overbodig als wij ons werk gedaan hebben. Dat is ook het doel. Uiteindelijk moeten alle nieuwe formulieren al aan de waaier en aan het gemaakt format voldoen. Het gaat nu dus om de oude formulieren. Wanneer de brigade precies overbodig zal zijn, kan ik niet zeggen. Wie weet, kunnen wij er een volgende keer wat meer over zeggen.

«Merkbaarheid» is het sleutelwoord. Mevrouw Smilde noemde de lijst met merkbare verbeteringen en vond de manier waarop wordt gewerkt goed. Zij gaf een voorbeeld van de onbenoemde zaken: de auto die niet op haar naam stond. Aan die aspecten moet aandacht worden besteed, want uiteindelijk staat de dienstverlening centraal. Wij horen wel vaker van dit soort zaken via het meldpunt, maar wij zullen ook hiernaar kijken. Op alle punten die wij hier horen, proberen wij actie te ondernemen. Door meer te werken met e-formulieren kunnen wij dit soort zaken vaak snel ondervangen. De gemeenten zijn wel zelf verantwoordelijk voor de gang van zaken bij de parkeervergunningen, maar dit soort dingen kunnen wel een punt van aandacht zijn bij het format opdat daarin uiteindelijk een slag kan worden gemaakt.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Al zou je maar onder aan elk digitaal formulier standaard een vakje maken waarin men opmerkingen kan plaatsen. Zo iets. Dan ben je er al.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Laten wij maar eens bekijken hoe wij daarmee om moeten gaan. Als wij toch samen eens naar mijnoverheid.nl kijken, kunnen wij een aantal van die dingen bespreken. Misschien is het wel aardig om eens te laten zien hoe wij daar nu mee omgaan. Mevrouw Smilde maakte ook melding van officieuze regels. Het is altijd belangrijk om je af te vragen of iets wetgeving is of ergens anders is vastgelegd. Soms zijn er ook uitvoeringsregels. In een vorig leven was ik voorzitter van een veiligheidsregio. Toen bekeek ik altijd of het om wetgeving ging of niet. Was het geen wetgeving, dan keek ik daar op een andere manier naar. Dan nam ik meer vrijheid om met mijn professionals uiteindelijk tot een oplossing te komen die meer bij onszelf paste. Wij hebben wel vastgesteld dat er veel officieuze regelgeving is. Soms zijn dat regels die de dienstverlening verzwaren en soms zijn dat regels die de dienstverlening verbeteren. De laatste zijn vaak in kwaliteits- en servicenormen vastgelegd. Zien wij officieuze regels of uitvoeringsregels die de lasten van professionals et cetera verzwaren, dan ondernemen wij daar altijd actie op. Dan melden wij ook dat dit niet hoeft en dan zeggen wij ook: doe dat niet. Dat werkt wel goed. Het is een goede houding om voor de mensen die uitvoeren niet steeds extra regels te maken, maar hun de vrijheid te laten. Dat was een terecht punt van mevrouw Smilde. Haar volgende punt gaat over risico's en improviseren. Zij gaf met Enschede en Volendam een treffend voorbeeld. Ik ken dit soort voorbeelden uit mijn eigen veiligheidsregio. Dat leidde er zelfs toe dat op sommige plekken, maar niet in mijn regio, geen kerstbomen meer mochten staan. Dat hoefde niet, maar soms werd het heel ver doorgevoerd. Als wij dat willen, moeten wij ook naar onszelf durven kijken, dan moeten wij durven loslaten en aan anderen overlaten. Ik heb het onderzoek nog eens nagelezen op de vraag waarom zoveel wordt geregeld. Dat gebeurt omdat wij risico's willen uitsluiten. En soms is het ook wel makkelijk dat er regels zijn, want dan ben je niet meer verantwoordelijk. In Rondon Tien heb ik het ook genoemd: burgers vragen soms om regels omdat zij zelf ook niet altijd iedereen vertrouwen. Dat is een merkwaardig fenomeen, waar wij onderzoek naar hebben laten doen. Zij vertrouwen zichzelf wel. De buurman vertrouwen zij nog net, maar aan het eind van de straat wordt het al ingewikkelder. Dat geldt vooral als het om sociale zekerheid enzovoorts gaat. Dan vindt men het toch wel fijn dat er controle is en dat er regels zijn. Dat is een heel merkwaardig fenomeen. Dat zegt ook veel over de manier waarop onze samenleving in elkaar steekt. Ik ben het met mevrouw Smilde eens dat loslaten en vertrouwen in bredere zin zou moeten plaatsvinden.

Europa is een specifiek probleem. Veel regels waar wij tegenaan lopen hebben te maken met Europa. Deze worden nu geïnventariseerd. Wij dringen aan op vermindering van regels. De Europese Commissie heeft daar nu eigenlijk geen aandacht voor. De drie betrokken staatssecretarissen hebben dat vorige week in de ministeriële stuurgroep aan de orde gesteld. Zij vinden dat de Europese Commissie bij het maken van regels aandacht moet besteden aan de lasten voor burgers. Voor bedrijven bestaat wel iets dergelijks. Wij hebben afgesproken om een pakket aan de Europese Commissie te overleggen.

Of de vermindering merkbaar is houden wij in de gaten door middel van burgerpanels. Wij vragen ook aan de medeoverheden wat zij ervan vinden.

Dan is nog gesproken over de toegankelijkheid. Niet alleen via de computer, maar bijvoorbeeld ook via de telefoon dienen overheden op een goede manier toegankelijk te zijn. Ik ben erg voor een meerkanaals-

aanpak. De dienstverlening vindt daarom niet alleen plaats via het internet; men kan ook vragen stellen aan de balie of via de telefoon. Dan de heer Van Raak. Ik leg helemaal niet het hoofd in de schoot. Ik wil juist meer doen! Daarom hebben wij een heleboel zaken concreet benoemd en mijn collega's en ik hopen op de hulp van de Kamer. De 25% voor de gemeenten is een uitbreiding van de oorspronkelijke taakstelling. Het lijkt mij goed dat de Kamer zich dit realiseert. Naast het onderzoek naar de merkbaarheid, doen wij dus ook een aantal dingen die gebaseerd zijn op aantallen.

Voor «mediation» is er nog geen goede Nederlandse vertaling, maar misschien kan het «conflictbemiddelingsvaardigheid» worden genoemd. Het idee is een luisterend oor. Zo hebben wij het opgenomen in onze top tien. Daarom is er niet per se mediation waarbij wordt bemiddeld tussen een instantie en een persoon. Zo sprak de heer Van Raak daarover. De bedoeling is dat vaardigheden worden ingezet. Onlangs was ik op werkbezoek in Zwolle. 25 pioniergemeenten, -provincies en -uitkeringsinstellingen gaan nu de bemiddelingsvaardigheden inzetten. Het is de bedoeling dat zij bekijken wat het probleem is achter de klacht of het bezwaar en niet meteen tot juridische stappen overgaan. Er kan bijvoorbeeld eerst een telefoontje worden gepleegd om te achterhalen wat erachter zit. Bij het werkbezoek in Zwolle werd het voorbeeld gegeven van een mevrouw die haar huis wilde aanpassen voor een gehandicapte. Aanvankelijk zou haar verzoek worden geweigerd, maar toen men eens met iemand die daarin meer vaardigheden had, ging kijken wat achter het verzoek zat, bleek een en ander makkelijk opgelost te kunnen worden. Dat is eigenlijk de bedoeling. Dan kom je niet meteen in het juridische traject terecht. Daarmee zijn heel goede resultaten behaald. Als je met deze methode gaat werken, is de burger meer tevreden, maar de medewerker ook, want een juridisch traject is niet nodig geweest. Het kost ook veel minder. Uit onderzoek is gebleken dat dit zelfs 27% aan kostenbesparing kan opleveren en dat de tevredenheid van de burger en het personeel met 20% omhoog gaat. Het is dus heel mooi als je dat doet. Dit heeft ook te maken met de houding: wat zit achter de vraag? Dat is dienstverlening. Beleids mensen, meer begrijpelijk formuleren en cursussen. Wij gebruiken hiervoor testpanels. Er zijn workshops voor gemeenteambtenaren. Deze hoeven niet per se door een bedrijf gegeven te worden, dat kan ook via ons. Wij hebben verder de digitale formulierenwaaier en de fysieke formulierenwaaier. Wij proberen er veel aan te doen.

Nemen de administratieve lasten niet toe door de diagnosebehandelcombinaties (dbc's) in de zorg? Volgens Actal nemen de administratieve lasten door de dbc's juist af. Dat komt omdat het aantal declaratieregels door dbc's afneemt. Dat betekent echter niet dat wij dat niet volgen. Dit heeft onze aandacht, zowel vanuit het perspectief van de burger als vanuit het perspectief van de professional. Ik zal collega Klink benaderen over het punt dat de heer Van Raak heeft ingebracht.

Hij sprak ook over het eenmalig vertrekken van gegevens als iets fout is. Hiervoor is de terugmeldvoorziening in de GBA opgenomen. Verder heeft iemand via een PIP, op mijnoverheid.nl, inzicht in de eigen gegevens. Je kunt dus zien wat er over jou is geregistreerd en dan kun je er makkelijker iets aan doen. Wellicht kunnen wij hierover op een ander moment nog spreken.

De heer **Van Raak** (SP): Stel het klopt niet. Dan kom je als burger in de grootst mogelijke problemen. Hoe kun je dat herstellen? Je kunt wel zeggen dat het niet klopt, maar de vriendelijke mijnheer of juffrouw zegt dan wel dat het anders in de computer staat. Hoe kun je jezelf verdedigen?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dit is in de Eerste Kamer bij het debat over het burgerservicenummer aan de orde gekomen. In de Tweede Kamer kwam het minder nadrukkelijk aan de orde. Ik heb de Eerste Kamer

toegezegd dat een informatiepunt burgerservicenummer zou worden ingesteld. Dat is gebeurd. Er zijn genoeg mensen die luisteren als iemand aangeeft dat de registratie niet klopt. Tot nu toe is hiervan 500 keer gebruikgemaakt. Dat is best veel. Wij bekijken wat daarmee gebeurt en zorgen ervoor dat deze mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Onze mensen bekijken dan zelf of het opgelost kan worden. Ik zal ook zelf eens bekijken wat daar precies achter zit.

De heer **Van Raak** (SP): Die 500 is heel goed, maar het aantal is ook redelijk schrikbarend. Deze voorziening is immers nog niet algemeen bekend. Toch hebben daar al 500 mensen gebruik van gemaakt. Dat betekent dat 500 mensen aan de bel moesten trekken omdat hun gegevens niet klopten. Dat is dus niet incidenteel.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar is het ook voor. Het wordt dus opgelost. Het idee is juist dat wij dit met het burgerservicenummerinformatiepunt oplossen. Ik hoor nu van mijn ambtenaren dat geen enkel conflict het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft bereikt. Als het probleem niet zou worden opgelost, zou het aan het CBP worden overgegeven. Dat is niet gebeurd, dus dat is mooi. Wij hebben er dus wel oog voor.

De heer Van Raak vroeg naar de pilot bij postkantoren. Dat was ook voor mij een afweging. De pilot loopt tot het einde van dit jaar. De pilot loopt goed, maar de postkantoren houden met hun kantoren op, waardoor de pilot niet kan worden uitgebreid. Ik heb ook zelf besloten om de pilot niet uit te breiden naar andere bedrijven, juist vanwege veiligheidsoverwegingen. Wij evalueren deze pilot wel netjes, zodat wij hiervan kunnen leren. Aan het eind van het jaar of aan het begin van het volgend jaar, zullen wij de Kamer hierover berichten.

Dan de politie en de tien punten. Ik zal het stuk van de SP met belangstelling lezen. Wij hebben inderdaad gekozen voor de knelpuntenaanpak. Wij zijn begonnen met de politie. Ik ben zelf bij de start aanwezig geweest. TNO heeft met een wijkagent en een onderzoeker meegelopen en daarvan is het eerste profiel gemaakt. Daaruit bleek dat deze mensen echt heel veel tijd besteedden aan administratieve rompslomp. Wij hebben aan de Kamer al stukken overgelegd waaruit blijkt waaraan deze tijd wordt besteed. Voor een top vijf van knelpunten zijn al oplossingen bedacht. Daar werken wij op dit moment hard aan. Bijvoorbeeld door het burgerservicenummer is het niet meer nodig om alle gegevens telkens weer in te vullen of te typen. De agenten ergerden zich daar vreselijk aan. Ik hoop echt dat dit binnenkort resultaten oplevert. Ik zal bekijken welke knelpunten de heer Van Raak mij op papier heeft gegeven en hoe deze in relatie staan met onze activiteiten.

Ik ben het met de heer Heijnen eens dat wij de professional meer ruimte moeten geven. Dat geldt niet alleen voor de politie, maar ook voor het onderwijs en de zorg. In het onderwijs zijn of worden honderd regels afgeschaft, juist om de professional beter zijn werk te laten doen. De heer Heijnen haalde het voorbeeld van de werktijdenregistratie aan. Ik weet niet of dat erbij zit, maar daar ga ik achteraan want dit punt vind ik terecht. Ik ben eerder kroonlid bij de SER geweest en ik heb mee geschreven aan het stuk over de arbo-evaluatie. Ik ken dit punt dus heel goed. Wij zullen bekijken of wij daar iets aan kunnen doen. Meer ruimte laten aan de professionals zodat zij hun echte werk kunnen doen, is mijn uitgangspunt. Het is jammer dat de heer Heijnen slechts een deel van Rondom Tien heeft gezien. Het is belangrijk dat instellingen ook zelf bekijken wat zij regelen. Er was erg weinig tijd om daar extra aandacht aan te besteden. De professional in de zorg moet zijn of haar werk kunnen doen. Daar kijken wij op eenzelfde manier naar.

De heer **Heijnen** (PvdA): Begrijp ik het goed dat de staatssecretaris, anders dan ik begreep uit de korte blik op Rondom Tien, wel tot op zekere hoogte de publieke verantwoordelijkheid neemt voor de problemen in die sectoren, ook al ontstaan die problemen niet door ons, maar door de instellingen zelf. Het verslag van een mentorgesprek is natuurlijk vergelijkbaar met het verslag van de verzorgster van gehandicapten. Dat zijn even zovele minuten die minder besteed kunnen worden aan de zwak begaafden of aan de leerlingen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ben het helemaal met u eens. Ik ben echt een voorstander van een merkbare verbetering, ook bij de professionals. Het maakt daarbij niet uit of die verbetering nou van ons komt, van het bedrijf of anderszins. Het gaat om merkbaarheid, niet om een verschuiving. Ik heb daar met hen ook na de uitzending nog over gesproken. Toen hadden wij wat meer tijd. Dan blijkt ook dat mensen blij zijn met die aanpak waarbij zij zelf en hun werk centraal staan. Bij de politie zijn daarvan ook goede voorbeelden. Bij de aanpak van de top vijf aan knelpunten gaat het niet allemaal om zaken die het Rijk of Binnenlandse Zaken heeft voorgeschreven. Het gaat daarbij ook om dingen die de politieleiding zelf heeft gemaakt. Wij hebben afgesproken dat wij juist ook kijken naar die kant: wat kan de politieleiding of het bedrijf zelf doen? De ergernis over knelpunten is net zo groot, of wij die nu veroorzaken of een ander.

De heer **Van Raak** (SP): Ik geef een kort voorbeeld van de politie. De Kamer heeft besloten geen quota meer te stellen voor het schrijven van bonnen, maar in alle korpsen wordt nog steeds gewerkt met bonnenquota. Agenten worden de straat opgestuurd om bonnen binnen te halen terwijl zij dakloze jongeren en zwervers moeten helpen. Ik ben al een jaar of anderhalf jaar bezig met de minister, dus nu doe ik het maar via de staatssecretaris. Dat lukt vaak beter. Waarom grijpt u niet in, staatssecretaris, en zorgt u er niet voor dat door korpsen niet meer op bonnen wordt gestuurd? Ik krijg voortdurend het antwoord dat dit de verantwoordelijkheid is van de korpsen, maar dat is niet de verantwoordelijkheid van de korpsen. Bureaucratie, waardoor agenten hun werk niet kunnen doen, is onze verantwoordelijkheid. De minister doet het niet. Is de staatssecretaris bereid om ervoor te zorgen dat in de praktijk niet meer met bonnenquota wordt gewerkt als de Kamer die quota afschaft?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik zal uw stuk lezen. Ik zal bekijken of ik hier iets aan kan doen. Het punt is mij niet onbekend. Zoals bekend, heb ik dit in een vorig leven als burgemeester ook wel eens meegemaakt. Het is trouwens niet waar dat dit in alle regio's gebeurt, want ik weet dat dit niet zo strak wordt gehanteerd in de regio Twente.

De heer **Van Raak** (SP): Als het bij de korpsen is afgeschaft, is het op de meeste bureaus nog wel het geval omdat er telkens een leidinggevende is die wil weten wat men doet. Dat is een gebrek aan vertrouwen, een georganiseerd wantrouwen. Dat zit diep in de managersmentaliteit.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat moeten zij loslaten.

De heer **Van Raak** (SP): Dat doen zij niet vanzelf. Af en toe is een schop onder de kont nodig.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wij zullen daar aandacht aan besteden.

Ik kom terug op de vragen van de heer Heijnen. De urgentie voel ik en die zal ik overbrengen aan mijn collega's. Ik herken mij in de analyse van de heer Heijnen.

Hij gaf als voorbeeld het verplichte burgerjaarverslag. Dat ken ik heel goed. Ik heb ervoor gekozen om dit een pamflet te laten zijn dat wel voor de burgers was, maar het pamflet voldeed niet helemaal aan de eisen van Binnenlandse Zaken. Het was voor de burgers niet aantrekkelijk om op al die punten te rapporteren. Er zijn echter heel veel vormen van burgerjaarverslagen in omloop. Ook ik ben wel eens bij het Nederlands genootschap van burgemeesters geweest. Dit punt komt mij bekend voor. Ik heb een half jaar geleden de Lochemconferentie van het NGB bijgewoond. Ook daar heb ik dit punt gehoord. Ik herken het. Eigenlijk moet over de kwaliteit van de dienstverlening worden gerapporteerd, de kwaliteit van de procedures, de burgerparticipatie, inspraak enzovoorts. Je kunt echter ook aan allerlei andere onderwerpen aandacht besteden. Het kan de gemeenteraad aanknopingspunten bieden om erover te spreken, maar dat gebeurt niet zoveel. De Kamer heeft mij bij de behandeling van de vorige begroting van Binnenlandse Zaken gevraagd om een staat van de dualisering te maken. Ik kan mij heel goed voorstellen dat wij dit onderwerp bij de staat van de dualisering betrekken. Ik ben daarmee hard op weg. Congressen zijn georganiseerd en ik heb in dat kader al met griffiers, raadsleden enzovoorts gesproken. Wat wij van raadsleden, griffiers en andere leden horen, nemen wij mee in de staat van de dualisering. Vervolgens wordt bekeken of wetswijzigingen of anderszins moeten worden voorgesteld om zaken ongedaan te maken. Wat het NGB heeft ingebracht in de gesprekken die wij hebben gevoerd gaf geen aanleiding om het burgerjaarverslag te heroverwegen, maar ik zal dit punt nog eens concreet aan de orde brengen. Het zal ook besproken worden bij de staat van de dualisering. De Kamer kan daar dus ongetwijfeld op terugkomen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb hierover twee vragen. 1. Ik herinner mij deze afspraak. Wanneer kan de Kamer daarop terugkomen?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het is de bedoeling dat dit voor de begroting kan.

De heer **Heijnen** (PvdA): 2. Kan het ook een onsje minder? Mensen zien in dualisering goede dingen en slechte dingen, maar het is in ieder geval een hoop bureaucratie. Dat laat onverlet dat gemeenten zelf kunnen beslissen of zij dat doen. Al maken zij tien burgerjaarverslagen per jaar. Het is de vraag of je dat aan alle 440 gemeenten moet opleggen. Ik zou zeggen afschaffen, maar ik wil nog wel eens luisteren wat de betrokkenen daarvan vinden. Misschien wil de staatssecretaris eens breder bekijken wat allemaal afgeschaft kan worden. Er zijn nog wel een paar dingen. Ik noem het verplichte onderzoeksprogramma van raad en college. Ik wist niet eens dat het bestond. In mijn vorige leven deden wij daar niet aan. Een burgemeester die zich wel verplicht voelde om daar iets aan te doen, zei: afschaffen. Dat spreekt mij wel aan. Daar kunnen wij een hoop tijd en geld mee besparen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Tot op heden heb ik daar niet zo naar gekeken. Je kunt ook dingen niet verplicht maken, net zoals wij dat met de welstandscommissies voor ogen hebben. De planning is dat wij hierover voor de begroting beschikken. Het lijkt mij goed om hier eens apart over te spreken, maar dan hebben wij daar in ieder geval bij de begrotingsbehandeling een idee van. Ik zal er ook eens op de andere genoemde manier naar kijken.

Dan de defensiebrief, het derde voorbeeld van de heer Heijnen. Het is instructief om de genoemde brieven eens naast elkaar te leggen, want zij zijn een mooi voorbeeld. Ik zie de mensen die hieraan hebben gewerkt, knikken. Wat Defensie aan al die 17-jarige jongens schreef, was volstrekt onbegrijpelijk. Defensie kreeg daardoor heel veel telefoontjes. Het leverde veel werk op. Dat is in ieder geval nu al veranderd. Ik heb hierbij meer

naar de begrijpelijkheid gekeken. De discussie die hier wordt aangeroerd, heb ik niet gevoerd. Volgens mijn ambtenaren is het wettelijk voorschrift. Ik heb dit nog niet bekeken, maar omdat de heer Heijnen het hier inbrengt, zullen wij het oppakken. Ik weet wel dat het door Defensie ook als een soort marketinginstrument wordt gebruikt. Het is bekend dat men het moeilijk heeft met het invullen van de vacatures.

De heer **Heijnen** (PvdA): Waarom dan niet ook een brief naar meisjes? Dan schrijf je toch een andere brief? Ik kan mij nauwelijks voorstellen dat de wet voorschrijft dat deze brief moet worden verstuurd. Als dat zo is, moet die verplichting heel gauw uit de wet worden geschrapt. Als dat niet zo is, dan moet die brief nog eerder worden geschrapt. Gaat het om werving, dan mag ik toch wel de emancipatiepet opzetten en vragen waarom alleen de jongens worden aangeschreven.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Daar heeft u gelijk in. Ik moet dit punt oppakken. De antwoorden moet ik u nu schuldig blijven. Wij zullen u nog wel ter lering ende vermaak de twee brieven sturen ter kennisname. Het is toch wel aardig om te zien wat het heeft opgeleverd.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Ik ga eerst in op de begrijpelijkheid van de formulieren. Ik heb het even doorgekeken, maar het lijkt mij heel ingewikkeld om een begrijpelijk formulier te maken met het format dat ons is aangereikt. Ik ben benieuwd hoe het in de praktijk uitwerkt. Ik vraag wel of op dit punt een extra inspanning kan plaatsvinden omdat ik meen dat de communicatie met de Nederlanders ontzettend belangrijk is. Daar wil ik graag een antwoord op van de staatssecretaris. Ik dank de staatssecretaris voor haar toezegging inzake de Nederlandse norm (NEN). Kan ik hierover eind oktober nadere informatie verwachten?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ja.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dan de bouwvergunning. Wij hebben al uitgebreid gesproken over het idiote verschil in tarieven. Het ging mij ook om de wijze van afhandelen door de gemeenten. Vragen stellen, de inspanning die mensen moeten leveren: daarover komen erg veel klachten binnen. Wil de staatssecretaris dat bespreken met de gemeenten en de Kamer daarover informeren? Kan ook wat worden gedaan aan de kosten die burgers moeten maken voor bodemonderzoek? Een perceel is bijvoorbeeld al bebouwd en wat moet worden bijgebouwd is maar heel weinig, maar dan is het toch nodig dat onderzoeken worden gedaan. Waanzin is het gewoon. Kan de staatssecretaris daarover met de minister spreken en dat naar de Kamer terugkoppelen? De staatssecretaris zegt dat zij voldoende discipline kan realiseren. Zij is het met mij eens dat zij voor de regeldruk een managementinstrument nodig heeft. Dat is nou net de manier om haar collega's zelf hun verantwoordelijkheid te laten nemen, want als zij op zoek moeten naar 25% merkbare vermindering, gaan zij zelf aan de slag en dan hoeft de staatssecretaris hen niet steeds achter de broek te zitten. Als dat niet nodig is, dan merken wij dat graag in de Kamer.

Dan de rapportcijfers. Heb ik goed begrepen dat de staatssecretaris naar een acht gaat?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik heb gezegd dat ik wil streven naar meer, maar niet meteen naar een acht. Ik heb met de gemeenten, de provincies et cetera een zeven afgesproken. Ik vind wel dat wij enige ambitie moeten hebben en dat wij naar meer streven lijkt mij goed.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Laten wij hier dan afspreken dat het een acht wordt.

Mevrouw **Smilde** (CDA): Voorzitter. Er is veel ambitie. Ik wil nog iets meer focus zien op de medebewindstaken en de officiële regels. Zo hier en daar is het de kunst van het loslaten. Ik heb een paar voorbeelden van wat goed kan. Op www.prinsjesdag.nl kan de burger straks lezen welke gevolgen Prinsjesdag voor hem heeft. Dat is heel dienstgericht. Een ander prachtig voorbeeld dat al jaren bestaat, is de Pensioen- en uitkeringsraad voor de oorlogsgetroffenen. Deze raad geeft in zijn brief, ook in een puur juridische beschikking, heel veel informatie omdat deze bestemd is voor oude mensen. Er staat een telefoonnummer bij en als wordt gebeld, wordt het hun allemaal uitgelegd. Een schoolvoorbeeld. Bij het UWV zeg ik ook wel eens dat het zo kan.

Om een watertoets wordt zelfs nog gevraagd als je een dakkapel wilt maken. Het goede nieuws is dat de 30 000 dbc's worden teruggebracht naar 3000.

De heer **Van Raak** (SP): De staatssecretaris doet aan burgerlijke ongehoorzaamheid, burgemeesterlijke ongehoorzaamheid zelfs, bij het jaarverslag. Laat dat een voorbeeld zijn voor andere bestuurders.

De staatssecretaris is goed op weg. «Voorwaarts!», zou ik zeggen. Bureaucratie bestrijd je door te luisteren naar mensen die met regels moeten werken. Ik noem de politie, maar dat geldt ook voor de zorg en het onderwijs. Mensen die met regels moeten werken weten het heel goed als regels overbodig zijn en weten vaak ook heel nauwgezet aan te geven hoe een en ander kan worden verbeterd. Zij zijn ook graag bereid om daarmee naar buiten te treden, maar vaak stoten zij hun hoofd bij het management. Want heel veel van die regels zijn bedoeld om te sturen. Georganiseerd wantrouwen. Die strijd wordt in bijna alle organisaties gevoerd tussen managers en mensen op de werkvloer.

Mensen willen vaak weinig regels voor zichzelf en veel regels voor de bureaus. Dat is mij ook opgevallen. Een prachtig mechanisme. Dat zegt iets over de staat van de samenleving, maar dat staat ook niet los van politieke keuzes. Ik noemde al het georganiseerde wantrouwen. Dat is bij de politie en andere publieke sectoren ook zo. Als een agent een dronken automobilist aanhoudt moet hij 17 formulieren invullen of hij houdt vijf verhuisdozen met papier over als hij een groep jongeren aanhoudt die overlast veroorzaakt. Dat is georganiseerd wantrouwen. Het moet in de hoofden van de managers komen dat het onfatsoenlijk is om je mensen zo wantrouwend te bejegen. Het is ook een cultuurkwestie. Het heeft ook te maken met het vermarkten van diensten. In de zorg worden allerlei onderzoeken gedaan, maar geloof mij nou maar, alles wat een arts doet moet in een dbc worden gedrukt. Het is verschrikkelijk. Zij zijn daar vier uur per dag mee bezig. De politiek van schaalvergroting, nog zoiets. Kijk eens naar het UWV, het CWI of naar commerciële re-integratiebedrijven.

Molochs zijn het geworden. Een kleinschalige bemiddeling tussen werkgevers en werknemers moeten wij organiseren. Er liggen dus ook politieke keuzes aan ten grondslag. Dat is een volgende stap. Misschien moeten wij dat met een andere regering doen. Dat weet ik niet. De Wet op de lijkbezorging is een fantastisch voorbeeld. Vroeger hoefden er geen regels te worden gemaakt voor het ruimen van graven, want dat gebeurde altijd goed. Daar was geld voor en daar was tijd voor. Een van de belangrijke redenen voor de misstanden is dat begraafplaatsen steeds vaker kostendekkend moeten werken. Kostendekkend werken betekent bezuinigen en daarom moet zo goedkoop mogelijk worden opgegraven. Een politiek van verzelfstandiging of vermarkten leidt er dus ook hier toe dat wij juist regels moeten stellen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Wist u dat de dbc's door specialisten zijn aangestuurd en dat zij dit idiote aantal hebben bedacht? Nu wordt daarin gesneden. Ik weet niet of de heer Van Raak weet hoe het handschrift van veel specialisten eruit ziet, maar dat veroorzaakt in het ziekenhuis grote problemen.

De heer **Van Raak** (SP): Over dat laatste ben ik het met u eens, maar er zijn ook medewerkers die dit handschrift verbazingwekkend goed kunnen lezen. De dbc's zijn ontstaan vanuit het veld. Daar komt vaak de meest erge bureaucratie vandaan, maar dat gebeurt omdat wij marktwerking in de zorg brengen. Als de zorg niet was vermarkt – een politieke keuze – hadden er nooit dbc's hoeven te zijn.

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. De staatssecretaris is niet ingegaan op de toegankelijkheid voor de digibeten, analfabeten of semi-analfabeten. Is de staatssecretaris bereid om met de gemeenten in gesprek te gaan, niet over de formulierenbrigade, maar over de «formulierenbrigadiers». Zijn er voldoende formulierenbrigadiers in het gewone verkeer tussen mensen om dat op te lossen? Ik heb een beter gevoel gekregen over de organisatie binnen het kabinet om hieraan te werken. Dat heeft de staatssecretaris overtuigend weergegeven. Ik blijf wel zitten met het beeld in de samenleving. De VVD heeft al gesproken over een betuttelingskabinet met regels. Ik waag dat dus te betwijfelen. Er is een afspraak gemaakt over het maken van minder regels. Daar wordt hard aan gewerkt, maar het beeld is er wel. Hier en daar moet worden opgetreden en gehandhaafd. Dat vergt meer regels. Daar ben ik helemaal voor. Daar hebben wij voor gekozen, maar dat hoeft niet te verhinderen dat ook een heleboel wordt gesneden. Ik heb de neiging om het kabinet nog even het voordeel van de twijfel te geven zodat het kan laten zien dat het aan de zijde staat van de professional en, net zoals bij de politieagent en de rechercheur, op zoek gaat naar de knelpunten en die kabinetsbreed aanpakt. Dat ga ik in het komende half jaar volgen. Dat beeld moet veranderen. Volgens mij zijn de professionals de sleutel. Het kabinet moet ook bij de burgers overkomen als een kabinet dat daadwerkelijk ingrijpt. Ik wens de staatssecretaris veel succes daarbij. Dan de rol van de Kamer zelf. Bij de voorbereiding van een overleg zoals dit, ga je op zoek naar voorbeelden of noem je de voorbeelden die je als volksvertegenwoordiger zijn aangereikt. Misschien moeten wij eens een algemeen overleg met deze staatssecretaris als eerstverantwoordelijke voeren waarin niet zozeer wordt ingaan op brieven of beleid, maar op de voorbeelden die wij als volksvertegenwoordigers aangereikt krijgen. Die kunnen wij hier dan ter tafel brengen, maar wel na toetsing in de fractie, zodat het niet al te wild is. Wij kunnen wel elk half jaar een rondje doen. Dan is zichtbaar dat wij er ook zelf iets aan doen. Daar gaan wij in een procedurevergadering eens over praten.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Mevrouw Van der Burg sprak over de extra inspanning van de formulieren. Wij werken nu eerst aan de afgesproken formulieren. Wij zijn van plan om bij het invoeren van het ene rijksbrede logo alle formulieren begrijpelijk te maken. Alle formulieren moeten immers al aangepast worden aan het logo. Dan hebben wij twee vliegen in één klap. Wij willen eventueel extra teams inzetten om daarin een slag te slaan. Op sommige departementen zijn best wel inspanningen nodig. Wij verrichten zelf extra activiteiten omdat wij projectverantwoordelijk zijn.

Ik ben bereid om op de NEN in de voortgangsrapportage die begin november zal verschijnen, in te gaan. Daar gaan wij achteraan.

Bij dienstverlening hoort in het algemeen ook houding en bejegening. Daarom hecht ik zelf erg aan de bemiddelingsvaardigheden. Wij hebben onze aanpak een luisterend oor genoemd. Dat werkt heel goed. Daarbij zet je de mensen die iets vragen centraal. Ik vind dat leidinggevenden in de

gemeente de taak hebben om te sturen op de goede houding van mensen die contact hebben met klanten. Maandag leg ik een werkbezoek af waarbij aan dit thema aandacht wordt besteed.

Bodemonderzoeken zijn gemeld bij het meldpunt. Dit punt wordt dus sowieso opgepakt.

Dan het managementgereedschap. Merkbaar staat voor ons voorop. Op de website vermelden wij of ministeries iets doen. Wij laten daarmee zien of iets wel of niet wordt afgeschaft. Dat vindt men minstens zo vervelend als het percentage. Wij benoemen de punten en vertellen of men wel of niet iets realiseert. Deze methode sluit meer aan bij de merkbaarheid.

Op het medebewind ben ik iets te weinig ingegaan, maar daar wordt wel aandacht aan besteed. De nulmeting moeten wij nog krijgen. Het lijkt mij goed om hierover een volgende keer uitgebreider te spreken. Ik meen dat ook daarbij de kunst van het loslaten belangrijk is, evenals de houding. Ik vond het leuk dat mevrouw Smilde ook goede voorbeelden heeft. Dat is belangrijk. Ik houd zelf een successenlijst bij. Geprobeerd wordt om aan de hand daarvan individuele voorbeelden aan anderen te geven. Ik noem bijvoorbeeld de Wet werk en bijstand. Naar ik meen heeft de gemeente Assen de 38 vragen die men daarbij steeds stelde, teruggebracht naar 4. Andere gemeenten kunnen dat ook doen. Zo proberen wij dat uit te zetten. De watertoets zal door ons worden bekeken. Een watertoets bij een dakkapel: dan moet het wel een heel laag huis zijn, anders zie ik geen relatie.

Ik ben het eens met de heer Van Raak dat je bureaucratie bestrijdt door te spreken met de mensen die dit raakt. Dat is ook de aanpak waarvoor wij hebben gekozen. Wij willen zien wat de mensen meemaken – ook professionals en medeoverheden – en dan bekijken hoe wij dat kunnen oplossen. Vertrouwen, wantrouwen, risico: dat soort zaken komt allemaal aan de orde. De vraag over de Wet op de lijkbezorging laat ik maar even liggen, want op dat punt ben ik het niet eens met de heer Van Raak. De heer Heijnen sprak over de formulierenbrigadiers. Ik heb zelf de neiging om te denken dat er inderdaad veel vrijwilligersorganisaties zijn die dat doen. De SP en de PvdA zijn al genoemd, maar ook de ouderenorganisaties en vakbonden doen dit. Dat neemt niet weg dat gemeenten of andere mensen die formulieren verstrekken de intrinsieke houding moeten hebben dat formulieren makkelijk moeten zijn en dat bij het invullen hulp moet worden geboden. Ik ben best bereid om nog eens met de VNG hierover te spreken.

Ik ben blij dat de heer Heijnen vindt dat ik overtuigend heb aangegeven dat wij hier met zijn allen hard aan werken en dat de methode waarvoor wij hebben gekozen, kan werken. Wij hebben ook successen. Ik houd daarvan lijsten bij. Ik ga ervan uit dat het kabinet nog lang zit, zo zeg ik tegen de heer Van Raak. Dan kan ik laten zien wat wij hebben gedaan. Je ziet dat burgers geïncasseerde successen heel gauw vergeten. Ik noem de APK. Die heeft best veel opgeleverd, ook in de beleving, maar iedereen vindt dat nu gewoon. Dat geldt ook voor andere dingen, maar het zijn wel resultaten van het beleid. Het is belangrijk dat wij de merkbaarheid voor ogen houden.

De **voorzitter**: Er zijn verschillende toezeggingen gedaan. Deze zullen wij u schriftelijk doen toekomen.

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

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