
Eindrapport Evaluatie Wet WEU perceel 1

Onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers.

SIRA Consulting B.V.
Edisonbaan 14 G-1
3439 MN Nieuwegein

Telefoon: 030 – 602 49 00
Fax: 030 – 602 49 19
E-mail: info@siraconsulting.nl



Eindrapport Evaluatie Wet WEU perceel 1

Onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers.

Nieuwegein, 29 november 2010,

Peter Bex
Joey van den Hurk
Fiew Sieng Goo
Dijana Marinkovic

SIRA Consulting is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoeksresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SIRA Consulting. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	4
2 Wetgeving, informatieverplichtingen en handelingen	6
2.1 Wet- en regelgeving	6
2.2 Inschrijven als werkzoekende	7
2.3 Aanvragen WW uitkering	8
2.4 Aanvragen WWB uitkering	9
2.5 Wijzigingen in de uitvoering in de periode 2007 – 2010	10
3 Onderzoeksresultaten kwantitatief: Administratieve Lasten	12
3.1 Administratieve Lasten per informatieverplichting (P)	12
3.2 Totale Administratieve Lasten (PxQ)	16
3.3 Administratieve Lastenreductie	17
4 Onderzoeksresultaten kwalitatief: Beleefde Lasten	18
4.1 Beleefde lasten	18
4.2 Inschrijven als werkzoekende	19
4.3 Aanvragen WW uitkering	20
4.4 Aanvragen WWB uitkering	21
4.5 Waardering Klantbeeld	22
5 Conclusies	23
Bijlage	
I	Onderzoeksopzet en verantwoording
II	Begrippen- en literatuurlijst

Managementsamenvatting

De doelstelling van dit rapport is om inzicht te geven in het effect van de Wet WEU op de administratieve en beleefde lasten voor de burger in het domein werk en inkomen. Hierbij is de huidige situatie (per 1 september 2010) vergeleken met de aannames in de Memorie van Toelichting bij de Wet WEU (2007).

Dit rapport over de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers richt zich op de processen:

- 1) Inschrijven als werkzoekende;
- 2) Aanvragen van een WW uitkering;
- 3) Aanvragen van een WWB uitkering.

Om inzicht te krijgen in de administratieve en beleefde lasten voor burgers is gesproken met deskundigen van de uitvoeringsorganisaties en met 130 ervaringsdeskundigen in 18 burgerpanels. De burgerpanels werden georganiseerd in 9 verschillende werkpleinen verspreid over Nederland. In de burgerpanels is o.a. bepaald hoeveel tijd het kost om de benodigde (digitale of papieren) formulieren en de gevraagde informatie en bewijsstukken aan te leveren. Naast deze kwantitatieve gegevens is ook gevraagd hoe de burgers de dienstverlening hebben ervaren.

Voor het verwerken van de verzamelde meetgegevens en voor het uitvoeren van de berekening van de administratieve lastenreductie voor burgers is gebruik gemaakt van het Standaardkostenmodel (SKM) als rijksbrede methodiek. Administratieve lasten voor burgers (AL-burger) worden uitgedrukt in tijd (uren) en out-of-pocket kosten (€). In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de AL-reductie.

Administratieve lasten	2007	2010	AL-reductie	AL-reductie %
Tijdsbesteding AL-burger (in uur)	2,322 miljoen	1,477 miljoen	0,845 miljoen	-37%
Kosten AL-burger (in €)	1,635 miljoen	0,827 miljoen	0,8 miljoen	-51%

De belangrijkste conclusies die in dit rapport worden getrokken zijn:

- *De totale administratieve lasten voor de burger zijn ten opzicht van 2007 afgenomen met ruim 35% voor de tijdsbesteding en met ruim 50% voor de out-of-pocket kosten.*
- *De gerealiseerde AL-reductie valt hoger uit dan de ex-ante uitgevoerde berekening in 2007 doordat in de uitvoering aanvullende maatregelen zijn genomen om de AL verder te reduceren, zoals het reduceren van de bewijslast en het geïntegreerd werken op de werkpleinen.*
- *De gerealiseerde AL-reductie wordt vooral veroorzaakt door de gebruiksvriendelijkheid van voorgevulde digitale aanvragen, hergebruik van gegevens, en dat wordt uitgegaan van vertrouwen (waardoor de bewijslast wordt beperkt).*
- *Burgers beoordelen de administratieve procedures voor het inschrijven als werkzoekende en het aanvragen van een WW uitkering als eenvoudig.*
- *De administratieve procedures voor het aanvragen van de WWB worden afhankelijk van de betreffende gemeenten door burgers wisselend (van positief tot negatief) ervaren.*
- *De onderzochte procedures zijn voor wat betreft de administratieve procedures nagenoeg optimaal uitgewerkt. Voor de (e)WWB aanvraag geldt dat verdere optimalisatie nog mogelijk is, maar vanwege de omvang van de doelgroep zal dit de totale AL slechts beperkt verder reduceren.*

1 Inleiding

De Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) verplicht het UWV, het UWV Werkbedrijf, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten om gegevens van burgers die bij deze organisaties bekend zijn zoveel mogelijk uit te wisselen en te hergebruiken. Hiermee wordt voorkomen dat burgers informatie die bij de overheid bekend is dubbel moeten aanleveren. Het doel van de WEU is dan ook het verminderen van de administratieve lasten bij het aanvragen van een uitkering om de dienstverlening aan burgers hierbij te verbeteren. Op 1 januari 2008 is de WEU in werking getreden.

Tijdens de Kamerbehandeling van de WEU is met het amendement Heerts/Omtzigt (Kamerstukken, 2006/07, 30970. nr.11) een evaluatiebepaling aan de wet toegevoegd. Hierin is bepaald dat de Minister twee jaar na de inwerkingtreding van de WEU – en vervolgens telkens als onderdeel van het verslag als bedoeld in het eerste lid – aan de Staten-Generaal verslag uitbrengt over de doeltreffendheid en de effecten in de praktijk van onderdelen van deze wet en andere wetten die bij die wet zijn gewijzigd. In dit kader heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹ een evaluatie van de WEU uitgevoerd bestaande uit de volgende onderdelen:

- Onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers (perceel 1).
- Onderzoek naar de werking van eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk (perceel 2).
- Onderzoek naar de inrichting en beheer van elektronische infrastructuur (perceel 3).

De WEU heeft haar doel voor een belangrijk deel bereikt als uit deze evaluatie blijkt dat de administratieve lasten voor de burger zijn afgenomen in vergelijking met de (ex ante op basis van aannames) bepaalde stand in 2007 zoals verwoord in de Memorie van Toelichting bij de WEU.

Voorliggend rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers (perceel 1.). De doelstelling van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in het effect van de WEU op de administratieve lasten voor de burger. Hierbij is de huidige situatie (per 1 september 2010) vergeleken met de aannames zoals verwoord in de Memorie van Toelichting bij de Wet WEU (2007). Het onderzoek heeft zich gericht op processen (1) het inschrijven als werkzoekende, (2) het aanvragen van een WW uitkering en (3) het aanvragen van een WWB uitkering. In het onderstaande tekstkader zijn de onderzoeksvragen samengevat.

Tekstkader 1. Onderzoeksvragen perceel 1.

De kernvragen voor de evaluatie van de Wet WEU perceel 1 zijn vertaald naar de volgende doelstellingen:

1. Het met het Standaardkostenmodel (SKM) kwantificeren van de AL-reductie voor burgers per 1 september 2010 als gevolg van de elektronische en vereenvoudigde intake Werk, WW en WWB.
2. Het vergelijken van de resultaten van de ex post kwantificering per 1 september 2010 met de ex ante aannames die in 2007 zijn verwoord in de Memorie van Toelichting bij de WEU.
3. Het – o.a. op basis van belevingsfactoren – (ex post) kwalitatief beschrijven van de beleving van de klant met betrekking tot de intake en het klantbeeld waarbij expliciet wordt ingegaan op:
 - a) De ervaren administratieve lasten;
 - b) De waardering voor de via het klantbeeld² gegeven transparantie.

¹ Voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt in dit rapport de afkorting Ministerie van SZW gebruikt.

² Het klantbeeld maakt onderdeel uit van het Digitaal Klantdossier en is te vinden op www.werk.nl, via “direct doen” is het mogelijk in te loggen met DigiD op “Mijn Gegevens”.

Het onderzoek is gestart met het beschrijven van de huidige situatie voor de geselecteerde procedures. Hierbij is uitgegaan van de definities en uitgangspunten van het Standaard Kostenmodel AL Burger voor het beschrijven van informatieverplichtingen en berekenen van de administratieve lasten³. De procesbeschrijvingen zijn afgestemd in gesprekken met deskundigen van het UWV werkbedrijf, het UWV en de SVB.

Om inzicht te krijgen in administratieve lasten en beleefde lasten van de burger zijn de procedures besproken in 18 burgerpanels. In de burgerpanels is bepaald hoeveel tijd het kost om de benodigde formulieren en gevraagde informatie aan te leveren. Naast deze kwantitatieve gegevens is ook gevraagd hoe de burgers de dienstverlening ervaren. Hierbij is expliciet gevraagd of de WEU een verbetering is ten opzichte van de oude situatie.

De gegevens uit de burgerpanels – waaraan meer dan 130 burgers met recente ervaring hebben deelgenomen – zijn vervolgens geanalyseerd en vergeleken met de oude situatie. Op basis hiervan is kwantitatief – in termen van tijdsbesteding en kosten voor de burger – bepaald in welke mate als gevolg van de WEU de AL zijn gereduceerd en de dienstverlening is verbeterd.

In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek samengevat. In [hoofdstuk 2](#) wordt nader ingegaan op de in regelgeving opgenomen informatieverplichtingen waarmee burgers worden geconfronteerd bij het inschrijven als werkzoekende en het aanvragen van een WW of WWB uitkering. Verder worden de belangrijkste veranderingen benoemd ten opzichte van het ijkpunt in 2007 in de uitvoeringspraktijk binnen het bereik van de Wet WEU. [Hoofdstuk 3](#) gaat in op de meetresultaten die in het praktijkonderzoek zijn verzameld. Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de AL Burger per informatieverplichting, een totaal overzicht AL Burger, en de gerealiseerde administratieve lastenreductie. In [Hoofdstuk 4](#) worden de Beleefde Lasten voor de burger en de waardering van Klantbeeld geanalyseerd. [Hoofdstuk 5](#) bevat conclusies naar aanleiding van de meetresultaten en hier worden alle onderzoeksvragen beantwoord.

Een uitgebreide beschrijving van de werkwijze van het onderzoek is opgenomen in [Bijlage I](#). Een toelichting op de gehanteerde begrippen en de geraadpleegde literatuur is opgenomen in [Bijlage II](#). Het gebruikte standaardkostenmodel met de procesbeschrijving en de berekening van de administratieve lasten is beschikbaar bij het ministerie van SZW.

³ De handleiding AL Burger is te vinden op de website www.lastvandeoverheid.nl van het ministerie van BZK.

2 Wetgeving, informatieverplichtingen en handelingen

2.1 Wet- en regelgeving

Met de inwerkingtreding van de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) in januari 2002 is de keten van werk en inkomen formeel tot stand gekomen. Deze wet was oorspronkelijk gericht op de Centrale Organisatie werk en inkomen (CWI) en Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). De WEU voorziet erin dat CWI (nu Werkbedrijf) UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten verplicht zijn ook gebruik te maken van administraties en/of gegevens die geen onderdeel uitmaken van het overheidsbrede stelsel van basisregistraties.

Op 1 januari 2008 is de WEU in werking getreden. Het verbeteren van de dienstverlening aan de burger is de belangrijkste doelstelling van deze wet. Dit is in de WEU doorvertaald naar het terugbrengen van de administratieve lasten van de burger (AL-burger). Het terugbrengen van de administratieve lasten (AL-burger) wordt bewerkstelligd door de uitvoeringsinstanties te verplichten gegevens maar één maal uit te vragen bij de burger en binnen de keten meervoudig te gebruiken. Deze verplichting is geconcretiseerd door in de lagere regelgeving een set gegevens aan te wijzen die slechts eenmalig mag worden uitgevraagd. Daarnaast is in de WEU de verplichting voor partijen opgenomen om gezamenlijke elektronische voorzieningen (GeVs) in stand te houden. Deze GeVS ondersteunen de werking van de WEU in de dagelijkse uitvoeringspraktijk omdat de ketenpartijen elkaars gegevens kunnen inzien en ze deze gegevens dus niet meer bij de klant hoeven uit te vragen.

Het bereik van dit onderzoek is afgebakend tot de AL en BL voor burgers uit de informatieverplichtingen en daaruit voortvloeiende handelingen bij het *inschrijven als werkzoekende*, het *aanvragen van een WW uitkering*, en het *aanvragen van een WWB uitkering*. Het is belangrijk om aan te geven dat de Wet WEU ook van invloed is op administratieve lasten die voortvloeien uit andere verplichtingen (bijvoorbeeld meewerking verlenen aan achteraf controles) maar omwille van de vergelijkbaarheid met aannames uit 2007 (Memorie van Toelichting bij Wet WEU) worden deze lasten niet meegenomen in dit onderzoek.

De informatieverplichtingen voor het *inschrijven als werkzoekende*, het *aanvragen van een WW uitkering*, en het *aanvragen van een WWB uitkering* worden vooral uit de volgende wetteksten afgeleid:

- ❑ De Wet Werk en Bijstand;
- ❑ De Werkloosheidswet;
- ❑ Het Inkomstenbesluit Werkloosheidswet;
- ❑ De Vakantieregeling.

2.2 Inschrijven als werkzoekende

Een voorwaarde die is verbonden aan het indienen van een aanvraag voor een WW of WWB uitkering is dat uitkeringsgerechtigden zich inschrijven als werkzoekende bij UWV WERKbedrijf. De AL vloeien voort uit de handelingen die moeten worden verricht om deze inschrijving succesvol te voltooien. Net als bij de hierboven beschreven informatieverplichtingen dienen uitkeringsgerechtigden een formulier in te vullen en te retourneren. In aanvulling daarop wordt van uitkeringsgerechtigden verwacht dat zij een afspraak maken voor en meewerken aan een werkintake.

De inschrijving als werkzoekende is opgenomen in artikel 26, eerste lid sub d van de Werkloosheidswet. Hierin staat beschreven binnen welk termijn de inschrijving uiterlijk dient plaats te vinden. Echter, in de wet is niet opgenomen welke gegevens van de klant dienen te worden gevraagd en van welke gegevens het UWV al gebruik moet maken. Bij de inschrijving als werkzoekende worden de belangrijkste gegevens gevraagd die van belang zijn voor onder meer het WERKbedrijf om de klant te adviseren en te ondersteunen bij het zoeken naar werk.

Op basis van een analyse van de informatieverplichting(en) die zijn opgenomen in wet- en regelgeving en de wijze waarop het proces volgens deskundigen van de uitvoeringsorganisaties is vormgegeven, identificeren we de volgende handelingen (■) en deelhandelingen (□).

Van het totaal aantal inschrijvingen als werkzoekende stroomt circa 70% in via de digitale procedure:

E-intake Werk (70% instroom)
Inschrijven Werk via digitaal inschrijf formulier
■ Invullen module Inschrijving Werk op werk.nl (deels voorgevuld en interactief)
□ Voorbereiding (naar werk.nl, inloggen met DigiD, lezen algemene voorwaarden)
□ Invullen of controleren persoonlijke gegevens (controleren en actualiseren persoonlijke gegevens en tenaamstelling)
□ Invullen positionering op de arbeidsmarkt (aangeven beschikbaarheid voor arbeidsmarkt)
□ Invullen of controleren arbeidsverleden (controleren en actualiseren arbeidsverleden)
□ Invullen of controleren opleidingen (controleren en actualiseren opleidingen en cursussen)
□ Invullen taalbeheersing (aangeven schriftelijke en mondelinge beheersing talen)
□ Invullen mogelijkheden (aangeven geschikte beroepen en vervoersmogelijkheden)
□ Versturen gegevens (verzending en afsluiting digitaal inschrijf formulier)
Werkintake
■ Afspraak maken met WERKbedrijf (telefonisch)
■ Startgesprek met werkcoach (maken afspraken werkplan)

Daarnaast stroomt circa 30% in via een persoonlijke intake met een werkcoach op het werkplein:

Intake Werk in persoon (30% instroom)
Inschrijven Werk via werkcoach (werkintake gecombineerd met gegevensuitvraag)
■ Afspraak maken met WERKbedrijf (melden aan balie of telefonisch contact)
■ Startgesprek met werkcoach (maken afspraken werkplan)
■ Overleggen gegevens aan werkcoach ten behoeve van Inschrijven Werk
□ Verstrekken persoonlijke gegevens (controleren en actualiseren persoonlijke gegevens en tenaamstelling)
□ Verstrekken gegevens over positionering op de arbeidsmarkt (aangeven beschikbaarheid voor arbeidsmarkt)
□ Verstrekken gegevens over arbeidsverleden (controleren en actualiseren arbeidsverleden)
□ Verstrekken gegevens over opleidingen (controleren en actualiseren opleidingen en cursussen)
□ Verstrekken gegevens over taalbeheersing (aangeven schriftelijke en mondelinge beheersing talen)
□ Verstrekken gegevens over mogelijkheden (aangeven geschikte beroepen en vervoersmogelijkheden)

2.3 Aanvragen WW uitkering

Een voor werkloosheid verzekerde werkzoekende heeft het recht om een WW uitkering aan te vragen. De AL vloeien voort uit de handelingen die moeten worden verricht om de aanvraag in te dienen. Dit betreft (1) het invullen van het aanvraagformulier (2) eventueel het toevoegen van bewijsstukken, (3) het retourneren van het ingevulde en aangevulde formulier, en (4) het meewerken aan de uitkeringsintake.

De aanvraag voor een WW uitkering is opgenomen in de Werkloosheidswet. In artikelen 127 en 127a is opgenomen binnen welke termijnen de aanvraag uiterlijk dient te zijn beschikt door het UWV. Bij de aanvraag dient de klant zijn/haar vakantieperiode aan te geven voor de duur van de uitkering. In de Vakantieregeling WW is het aantal vakantiedagen bepaald waartoe een klant recht op heeft gedurende zijn/haar recht op een WW uitkering. Voor de WW uitkering dient de klant verder enkele inkomsten aan te geven, waaronder het aantal gewerkte uren en het arbeidsverleden. Deze gegevens zijn relevant voor de berekening van de hoogte van de WW uitkering, zoals in onder meer artikel 42 van de Werkloosheidswet en artikelen 3 en 4 van het Inkomstenbesluit Werkloosheidswet zijn opgenomen.

Op basis van een analyse van de informatieverplichting(en) die zijn opgenomen in wet- en regelgeving en de wijze waarop het proces volgens deskundigen van de uitvoeringsorganisaties is vormgegeven, identificeren we de volgende handelingen (■) en deelhandelingen (□).

Van het totaal aantal WW aanvragen stroomt circa 70% in via het digitale aanvraagformulier:

E-WW (70% instroom)
Aanvragen WW uitkering via digitaal aanvraag formulier
■ Invullen module Aanvraag WW op werk.nl (deels vooringevuld en interactief)
□ Voorbereiding (naar werk.nl, inloggen met DigiD, lezen algemene voorwaarden)
□ Invullen of controleren persoonlijke gegevens (controleren en actualiseren gegevens, bankrekening, vakantieperiode)
□ Invullen of controleren laatste werkgever (controleren en actualiseren gegevens en gewerkte periode)
□ Invullen of controleren gegevens over ontslag (aangeven reden van ontslag)
□ Invullen of controleren gewerkte uren (actualiseren gewerkte uren en gewerkte uren in laatste werkweek)
□ Invullen of controleren ander werk / inkomsten (aangeven inkomsten uit ander werk of uitkeringen)
□ Invullen of controleren arbeidsverleden (vaststellen duur WW uitkering en arbeidsverleden)
□ Invullen of controleren garantiedagloon (aangeven eerder hoog loon)
□ Invullen toeslag (vaststellen recht op toeslag(en))
□ Versturen gegevens (verzending en afsluiting digitaal aanvraagformulier)
Uitkeringsintake (UWV Uitkeren neemt binnen twee weken telefonisch contact op)
■ Telefonisch klantcontact (doornemen rechten en plichten, maken werkafspraken) ⁴

Daarnaast stroomt nog circa 30% in via het papieren aanvraagformulier:

Papieren formulier WW (30% instroom)
Aanvragen WW uitkering via papieren aanvraag formulier
■ Opvragen en invullen formulier Aanvraag WW
□ Invullen persoonlijke gegevens (invullen gegevens, bankrekening, vakantieperiode)
□ Invullen laatste werkgever (invullen gegevens en gewerkte periode)
□ Invullen gegevens over het ontslag (invullen reden van ontslag)
□ Invullen gewerkte uren (invullen gewerkte uren en gewerkte uren in laatste werkweek)
□ Invullen ander werk / inkomsten (invullen inkomsten uit andere werk of uitkeringen)
□ Invullen garantiedagloon (invullen eerder hoog loon)
□ Versturen gegevens (ondertekening en verzending aanvraagformulier met antwoord enveloppe)
Uitkeringsintake (UWV Uitkeren neemt binnen twee weken telefonisch contact op)
■ Telefonisch klantcontact (doornemen rechten en plichten, maken werkafspraken)

⁴ UWV Uitkeren neemt (binnen twee weken) contact op met de klant.

2.4 Aanvragen WWB uitkering

Iemand die niet in staat is om in zijn eigen levensonderhoud te voorzien heeft het recht om een WWB uitkering aan te vragen. De AL vloeien voort uit de handelingen die moeten worden verricht om deze aanvraag in te dienen. Dit betreft (1) het invullen van het aanvraagformulier (2) het toevoegen van (een soms aanzienlijk aantal) bewijsstukken, (3) het retourneren van het ingevulde en aangevulde formulier, (4) het maken van een afspraak met de Sociale Dienst, en (5) het meewerken aan de uitkeringsintake.

De aanvraag voor een WWB uitkering is vastgesteld in de Wet Werk en Bijstand. De gegevens die door de aanvrager dienen te worden ingevuld zijn in verschillende artikelen van de WWB opgenomen. Paragraaf 2.2 van de WWB is gericht op de arbeidsinschakeling van de aanvrager. Hiervoor dienen gegevens te worden aangeleverd waarmee de positionering van de aanvrager binnen de arbeidsmarkt kan worden vastgesteld. In paragraaf 3.2 Normen is de hoogte van de WWB voorgeschreven, zoals die voor verschillende doelgroepen geldt. Hierdoor dient de aanvrager gegevens te verstrekken die nodig zijn bij het bepalen van zijn/haar leef- en woonsituatie. In H5 van de WWB is de aanvraagprocedure vastgesteld.

Op basis van een analyse van de informatieverplichting(en) die zijn opgenomen in wet- en regelgeving en de wijze waarop het proces volgens deskundigen van de uitvoeringsorganisaties is vormgegeven, identificeren we de volgende handelingen (■) en deelhandelingen (□).

Van het totaal aantal WWB aanvragen stroomt circa 35% in via het digitale aanvraagformulier:

E-WWB (35% instroom)
Aanvragen WWB uitkering via digitaal aanvraag formulier
■ Invullen module Aanvraag WWB op werk.nl (deels vooringevuld en interactief)
□ Voorbereiding (naar werk.nl, inloggen met DigiD, lezen algemene voorwaarden)
□ Invullen verzoek bijstandsuitkering
□ Invullen verzoek via internet
□ Invullen verzoek rechtstreeks aan gemeente
□ Invullen situatie (ingangdatum mogelijke uitkering, reden, samenlevingssituatie, inschrijving werk)
□ Invullen inkomsten (aangeven inkomsten uit ander werk of uitkeringen)
□ Invullen bezittingen (opgeven bank-, giro- en spaarrekeningen, bezittingen en schulden)
□ Invullen persoonlijke gegevens (aangeven burgerlijke staat, leef- en woonsituatie)
□ Invullen positionering op de Arbeidsmarkt (sollicitaties, aangeven beschikbaarheid voor arbeidsmarkt)
□ Invullen overige informatie (persoonlijke omstandigheden, wijze van betaling)
□ Versturen gegevens (verzending en afsluiting digitaal aanvraagformulier)
Uitkeringsintake
■ Afspraak maken met Gemeentelijke Sociale Dienst
■ Persoonlijk naar werkplein voor uitkeringsintake

Circa 35% stroomt in via een maatwerk procedure, en circa 30% volgens de oude procedure:

Oude procedure WWB (30% instroom)
Aanvragen WWB uitkering
■ Opvragen en invullen formulier Aanvraag WWB
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over woonsituatie, inwonende kinderen, medebewoners, echtscheiding.
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over uitkering en verzekering
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over inkomen, incl. bankafschriften
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over arbeidsverplichtingen (sollicitaties, inschrijving uitzendbureaus)
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over ontslag
□ Invullen en bewijsstukken verzamelen over bezit, woning en schulden
□ Invullen loonbelasting verklaring
Uitkeringsintake
■ Afspraak maken met Gemeentelijke Sociale Dienst
■ Persoonlijk naar werkplein voor uitkeringsintake

2.5 Wijzigingen in de uitvoering in de periode 2007 – 2010

In de periode voorafgaand aan, en direct na, de invoering van de Wet WEU hebben zich nog een aantal andere uitvoeringsveranderingen voorgedaan binnen het domein werk en inkomen die van invloed zijn op de administratieve en beleefde lasten. De voor het onderzoek relevante veranderingen in de omgeving van de Wet WEU zijn:

□ *Invoering van de loonaangifte Polisadministratie;*

Invoering van de Polisadministratie was een van de randvoorwaarden voor succesvolle implementatie van de Wet WEU. In de Polisadministratie legt UWV voor iedere werknemer onder andere vast:

- voor welke werknemersverzekeringen de werknemer verzekerd is;
- voor welke periode de werknemer verzekerd is;
- wat voor soort dienstverband de werknemer heeft;
- wat de hoogte is van het verzekerde loon per dienstverband.

Deze gegevens worden verzameld door middel van de loonaangifte en zijn uitgangspunt voor:

- het vaststellen van de af te dragen premies werknemersverzekeringen;
- het vaststellen van uitkeringen voor ZW, WW en WIA;
- de uitvraag van derden partijen: CBS, UWV WERKbedrijf, College van Zorgverzekeraars (CVZ), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Sociale Diensten en partijen zoals pensioenfondsen.

Dit alles heeft als doel gehad de administratieve lasten voor alle partijen, UWV, de afnemers (derden partijen) en natuurlijk de inhoudingsplichtigen en werknemers tot een minimum te beperken.

□ *Elektronische dienstverlening;*

Sinds 2007 is de elektronische dienstverlening sterk toegenomen. De mogelijkheden van elektronische dienstverlening om lastenverlichting voor burgers te bewerkstelligen zijn divers, bijvoorbeeld:

- Bescherming gegevens met DigiD;
- Voorinvullen van digitale formulieren;
- (Tijdelijk) bewaren van ingevulde data tijdens de aanvraag;
- Ontwerpen van “slimme” digitale formulieren (stellen alleen voor burger relevante vragen);
- Toenemende transparantie: burgers controleren en reageren;
- De elektronische eWW instroom is reeds opgelopen tot 70%;
- De instroom via het “papieren” formulier is teruggelopen tot 30%;
- In navolging van het digitale formulier is het papieren formulier teruggebracht van 16 naar 6 pagina’s;
- Het papieren formulier wordt niet meer doorontwikkeld, alleen nog geactualiseerd.

Opvallend is dat bij het inschrijven als werkzoekende en het aanvragen van een WW uitkering veel gegevens worden hergebruikt en dat de gegevensuitvraag is beperkt tot essentiële objectieve gegevens. Voor het product e-WWB geldt dat er momenteel veel animo en belangstelling is om ook de e-WWB door te ontwikkelen. De informatie uitvraag in het bijzonder kan “leaner & meaner”. Daarom gaan UWV en de 4 grote Nederlandse gemeenten (G4) in de komende periode verder met het compacter maken van de eWWB en het verduidelijken van de vragen. Er komen 3 lijnen: een verkorte aanvraag eWWB (opgesteld vanuit het principe “Vertrouwen in de Klant”), een normale, compacte, aanvraag eWWB (met veel aandacht voor vraagverheldering), en een directe aanvraag eWWB die rechtstreeks naar de gemeente gaat.

□ *“Vertrouwen in de klant” principe UWV;*

De gegevensuitvraag aan en de bewijslast voor burgers is in de afgelopen jaren fors verminderd. Dit hangt nauw samen met het principe “Vertrouwen in de klant” dat UWV sinds enkele jaren omarmt. Dit betekent dat UWV minder gedetailleerd informatie uitvragen bij de klant en aansturen op risicogericht toezicht. Het UWV controleert op diverse manieren zowel in het binnen- als in het buitenland. Zo worden de gegevens van de gemeente en van de belastingdienst met elkaar vergeleken. Maar men controleert ook via huisbezoeken of telefonisch.

Vanuit het principe “Vertrouwen in de klant” is de aanvraag voor een WW uitkering grondig gestroomlijnd. Als criteria werd genomen dat gegevens die worden uitgevraagd écht nodig moeten zijn. Daarnaast vertaald het principe “Vertrouwen in de klant” zich in een meer dienstverlenende toonzetting in de schriftelijke communicatie.

□ *“Inkomen” via UWV Uitkeren en “Werk” via UWV WERKbedrijf;*

Sinds september 2008 loopt de aanvraag voor een WW uitkering via UWV Uitkeren, en sinds januari 2009 loopt het inschrijven als werkzoekende via UWV WERKbedrijf.

UWV WERKbedrijf richt zich op bemiddeling op de arbeidsmarkt:

- WERKbedrijf is gericht op matchmaking met vacatures op basis van objectieve informatie;
- WERKbedrijf activeert de inschrijving door de werkintake / het startgesprek met de werkcoach.
- WERKbedrijf richt zich op re-integratie van werkzoekenden die niet direct plaatsbaar zijn.

UWV Uitkeren richt zich op het inkomen:

- UWV Uitkeren handelt de aanvraag WW en de betaling van de uitkering af;
- De uitkeringsintake wordt telefonisch door UWV Uitkeren gedaan.

□ *Inrichting van de werkpleinen;*

Het werkplein is samenwerking tussen UWV WERKbedrijf, Gemeenten (Sociale Diensten), re-integratie bedrijven, kennis instituten, en/of uitzendbureaus in één bedrijfsverzamelgebouw. Het werkplein biedt burgers één loket voor werk en inkomen. Op het werkplein werken werkcoaches én WWB consultants. Mede door de inrichting van de werkpleinen is het nu mogelijk om de werkintake (ten behoeve van activering inschrijving werk) en de uitkeringsintake (ten behoeve van aanvraag WWB) opeenvolgend, gelijktijdig of geïntegreerd uit te voeren. Hierdoor is het mogelijk om onnodige reistijden en -kosten voor burgers te voorkomen.

□ *Fusie CWI en UWV in UWV WERKbedrijf.*

CWI en UWV zijn 1 januari 2009 gefuseerd. De fusie tussen CWI en UWV heeft weinig invloed gehad op de ontwikkeling van administratieve lasten voor burgers bij intake Werk, aanvraag WW, of aanvraag WWB. Mede door de duidelijke rolverdeling tussen UWV Uitkeren (= inkomen) en UWV WERKbedrijf (= bemiddeling naar werk) waren er tijdens en na de fusie relatief weinig afstemmingsproblemen met betrekking tot het aanvragen en ontvangen van een uitkering (i.e. de instroom). De fusie heeft wel invloed gehad op de uitvoering van werkzaamheden door reïntegratie coaches, maar bemiddeling naar werk valt buiten de scope van dit onderzoek.

3 Onderzoeksresultaten kwantitatief: Administratieve Lasten

3.1 Administratieve Lasten per informatieverplichting (P)

De tijdsbesteding per procedure voor de huidige situatie is bepaald in burgerpanels met meer dan 130 burgers die recentelijk de betreffende procedure hebben doorlopen. In de onderstaande tabel 1 is de tijdsbesteding van de burger voor de onderzochte processen samengevat. Onder de tabel wordt hierop per proces een toelichting gegeven.

Tabel 1. Administratieve lasten per informatieverplichting

Proces	Gemiddelde (mean) ⁵
Inschrijven als werkzoekende	89 minuten
Aanvragen eWW uitkering	42 minuten
Aanvragen eWWB uitkering	87 minuten

Inschrijven als werkzoekende

Onder “*inschrijven als werkzoekende*” verstaan we het inschrijven via werk.nl én de werkintake met de werkcoach⁶. De inschatting van deskundigen was dat het inschrijven als werkzoekende en het meewerken aan de werkintake 85 minuten duurt. In de burgerpanels is een gemiddelde gemeten van **89 minuten**. Het gaat hier dus om het inschrijven als werkzoekende via werk.nl én de werkintake met de werkcoach, óf de gecombineerde werkintake waarbij de werkcoach de klant direct inschrijft. Er wordt uitgegaan van een reistijd van ongeveer een half uur conform de oorspronkelijke aannames.

De administratieve lasten voor het inschrijven als werkzoekende bedragen voor de burger gemiddeld 89 minuten. De tijdsbesteding bestaat vooral uit het meewerken aan de werkintake (d.w.z. het startgesprek met de werkcoach). Voor het reizen naar het werkplein worden soms, maar lang niet altijd, reiskosten gemaakt (voor openbaar of privé vervoer, parkeerkosten e.d.). Derhalve kan hiervoor in de berekening met het SKM worden aangesloten bij de standaard out-of-pocket kosten (€ 1,28) zoals rijksbreed gedefinieerd.

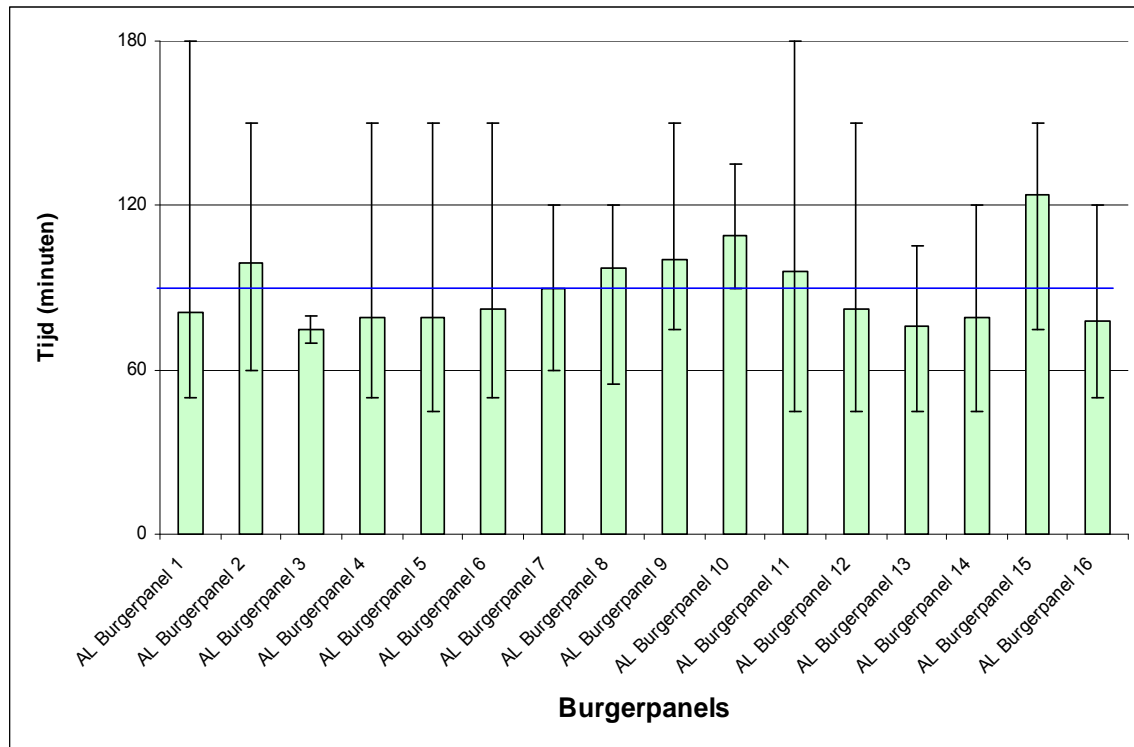
De spreiding in de tijdsbesteding door de burgers worden vooral veroorzaakt door:

1. Variatie in persoonlijke omstandigheden die geadresseerd moeten worden door de werkcoach;
2. De mate waarin de burger reeds beschikt over objectieve gegevens voor het opstellen van het CV;
3. Variatie in de grondigheid waarmee burgers de inschrijving als werkzoekende uitvoeren.

⁵ Zoals gemeten in het praktijkonderzoek met meer dan 130 ervaringsdeskundigen in 18 burgerpanels.

⁶ Indien de inschrijving als werkzoekende én de werkintake tegelijkertijd plaatsvinden, dus als een werkzoekende zich niet eerst zelf via werk.nl heeft ingeschreven, dan duurt de werkintake langer. De totale tijdsbesteding wijkt echter nauwelijks af.

In figuur 1 zijn de meetresultaten weergegeven. De groene balken geven de gemiddelden per burgerpanel weer, de blauwe lijn geeft het totale gemiddelde (gemiddeld 89 min.), terwijl de zwarte lijnen de minimum en maximum metingen weergeven.



Figuur 1. Tijdsbesteding inschrijven als werkzoekende

Aanvragen WW uitkering

Onder “aanvragen WW uitkering” verstaan we het aanvragen van een WW uitkering (digitaal via werk.nl of d.m.v. een papieren formulier) én de uitkeringsintake. De inschatting van deskundigen was dat het digitaal aanvragen van een WW uitkering en het meewerken aan de uitkeringsintake 33 tot 37 minuten⁷ duurt. In de burgerpanels is een gemiddelde gemeten van 42 minuten. Het gaat hier dus om het digitaal aanvragen van een WW uitkering via werk.nl.

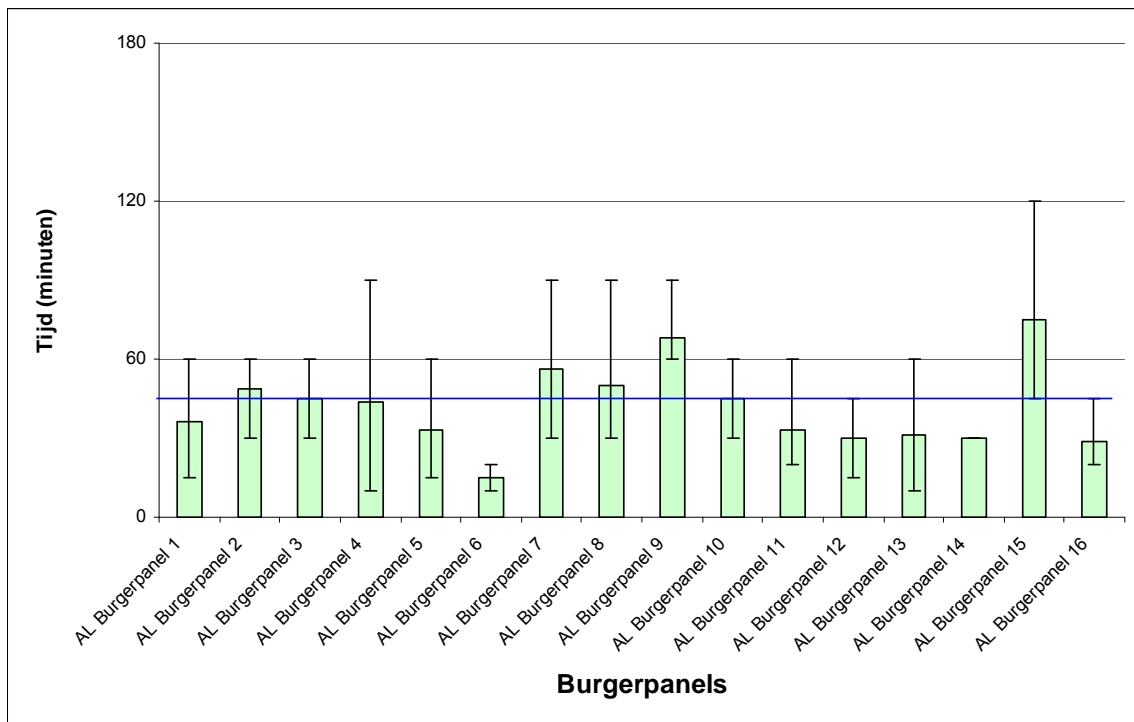
De administratieve lasten voor het aanvragen van een WW uitkering bedragen voor de burger gemiddeld 42 minuten. De tijdsbesteding bestaat vooral uit het invullen van het digitaal aanvraagformulier.

De spreiding in de tijdsbesteding door de burgers worden vooral veroorzaakt door:

1. Variatie in de complexiteit van het werkverleden van uitkeringsgerechtigden;
2. De mate waarin burgers de voorgevulde gegevens controleren en aanvullen;
3. Variatie in de hoeveelheid aanvullende informatie die burgers moeten opzoeken en nasturen.

⁷ Deskundigen van UWV Uitkeren ramen de tijdsbesteding op 33 minuten. Uit gegevens beschikbaar in MIP over 2010 t/m wk 46 lijkt een tijdsbesteding van 37 minuten af te leiden.

In figuur 2 zijn de meetresultaten weergegeven. De groene balken zijn de gemiddelden (*mean*), de blauwe lijn geeft het totale gemiddelde (*gemiddeld 42 min.*), terwijl de zwarte lijnen de minimum en maximum metingen weergeven.



Figuur 2. Tijdsbesteding aanvragen WW uitkering

De inschatting van deskundigen was dat het aanvragen van een WW uitkering d.m.v. een papieren formulier en het meewerken aan de uitkeringsintake 48 minuten duurt. In de burgerpanels is een gemiddelde gemeten van **64 minuten**. Opgemerkt wordt dat bij een papieren formulier vanzelfsprekend géén gegevens worden voorgevuld en dat er dus door de burger e.e.a. moet worden uitgezocht.

Slotopmerking. Slechts een beperkt aantal deelnemers aan de burgerpanels hebben de aanvraag via het papieren formulier ingediend. Dit bevestigt de landelijke cijfers dat circa 70% de aanvraag voor een WW uitkering (via de voorgevulde weg) digitaal indient.

Aanvragen WWB uitkering

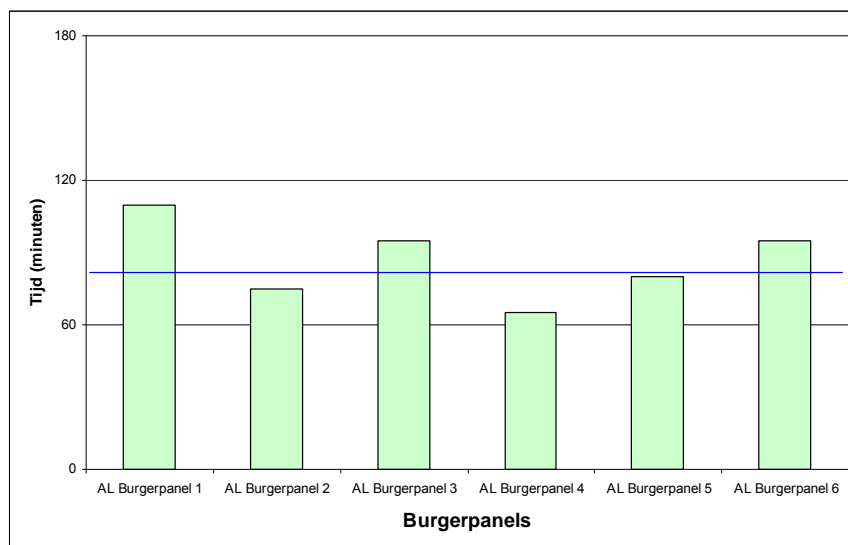
Onder “aanvragen WWB uitkering” verstaan we het aanvragen van een WWB uitkering (digitaal via werk.nl of d.m.v. een papieren formulier) én de uitkeringsintake. De inschatting van deskundigen was dat het digitaal aanvragen van een WWB uitkering 80 minuten duurt. In de burgerpanels is een gemiddelde gemeten van **87 minuten**. Het gaat hier dus om het digitaal aanvragen van een WWB uitkering via werk.nl.

Opgemerkt moet worden dat de variatie in tijdsbesteding bij het aanvragen van een WWB uitkering groter is dan bij het aanvragen van een WW uitkering, dit wordt vooral veroorzaakt door:

1. Variatie in de hoogte van de bewijslast (waardoor burgers soms veel tijd kwijt zijn aan het verzamelen van alle benodigde bewijsstukken).
2. Variatie in de (soms) strenge procedurele eisen.

3. Het gegeven dat bij burgers die gebruik (moeten) maken van de WWB sprake kan zijn van een persoonlijke woon- of leefsituatie die het gemak waarmee de aanvraagprocedure wordt doorlopen kan beïnvloeden. Denk aan gezondheidsproblemen, psychische problemen, verslavingsproblemen, zorgtaken (alleenstaand met kleine kinderen), schulden problemen, etc. Het kan voorkomen dat iemand door bovengenoemde problemen extra veel tijd kwijt is aan het verzamelen van alle bewijsstukken. Het kan echter ook voorkomen dat juist vanwege bovengenoemde problemen iemand wordt bijgestaan bij het indienen van de aanvraag en daardoor minder tijd kwijt is.

In figuur 3 zijn de meetresultaten weergegeven. De groene balken zijn de gemiddelden (*mean*), de blauwe lijn geeft het totale gemiddelde (*gemiddeld 87 min.*).



Figuur 3. Tijdsbesteding aanvragen eWWB uitkering

De inschatting van deskundigen was dat het aanvragen van een WWB uitkering d.m.v. de oude procedure 195 minuten duurt. Met de oude procedure bedoelen we de aanvraagprocedure voor een WWB uitkering zoals die er in 2007 conform de aannames uit zag. Een belangrijk verschil tussen de oude procedure en de huidige eWWB instroom is de implementatie van de resultaten van het ketenproject 'Saneren bewijslast WWB'. Hierdoor is het aantal aan de aanvraag toe te voegen bewijsstukken teruggebracht van 138 naar 55. Dat betekent een sanering van 83 bewijsdocumenten. Het besluit SUWI is medio 2008 hierop aangepast. In het nieuwe besluit is de bijlage – waarin staat beschreven welke gegevens en bewijsstukken van belang zijn voor de bijstandsaanvraag – komen te vervallen. In het kader van de deregulering bepaalt het college van B&W welke bewijsstukken van toepassing zijn op de bijstandsaanvraag. In de burgerpanels is de digitale aanvraagprocedure (eWWB) met deelnemers besproken.

Ongeveer 35% van de instroom in de WWB verloopt via de digitale aanvraag (eWWB). Ongeveer 35% stroomt in via een maatwerk procedure van de gemeente. Tenslotte stroomt ongeveer 30% in via de oude procedure. Deze inschatting van deskundigen van de instroom via de (e)WWB is gebaseerd op de volgende cijfers. In 2010 zijn tot oktober circa 70.000 WWB aanvragen ingediend. Hiervan zijn er 24.000 via de eWWB voorziening van UWV WERKbedrijf ingediend en door gemeentelijke Sociale Diensten in behandeling genomen. Op basis hiervan wordt de aanname gedaan dat circa 35% van de totale WWB populatie van 295.000 uitkeringsgerechtigden via de digitale eWWB voorziening instroomt.

3.2 Totale Administratieve Lasten (PxQ)

De totale AL worden berekend door de AL per procedure (P) te vermenigvuldigen met het aantal procedures (Q) dat jaarlijks wordt doorlopen. In de onderstaande tabel zijn de totale AL voor de drie onderzochte procedures berekend. Hierbij is vanwege de vergelijkbaarheid met de aannames in de Memorie van Toelichting (2007) en de uitgangspunten voor het SKM uitgegaan van de aantallen (Q) voor 2007. De totale AL bedragen 1.477.064 uur per jaar en € 826.989,- aan out-of-pocket kosten voor de burger.

Tabel 2. Totale Administratieve lasten op basis van Q uit 2007 (tijd)

Procedure		P (T)	Q	PxQ
Inschrijven als werkzoekende	Digitaal	89 minuten	452.260	670.852 uur
	Persoonlijk	89 minuten	193.825	287.507 uur
	Subtotaal	-	646.085	958.359 uur
Aanvragen WW uitkering	Digitaal	42 minuten	239.155	167.409 uur
	Papier	64 minuten	102.495	109.328 uur
	Subtotaal	-	341.650	276.737 uur
Aanvragen WWB uitkering	Digitaal	87 minuten	43.462	63.020 uur
	Maatwerk	80 minuten	43.462	57.949 uur
	Oude procedure	195 minuten	37.252	121.069 uur
	Subtotaal	-	124.176	242.038 uur
Totaal	Tijd	-	-	1.477.134 uur

Tabel 3. Totale Administratieve lasten op basis van Q uit 2007 (kosten)

Procedure		P (o-o-p)	Q	PxQ
Inschrijven als werkzoekende	Digitaal	€ 1,28	452.260	578.893 €
	Persoonlijk	€ 1,28	193.825	248.096 €
	Subtotaal		646.085	€ 826.989
Aanvragen WW uitkering	Digitaal	-	239.155	-
	Papier	-	102.495	-
	Subtotaal		341.650	-
Aanvragen WWB uitkering ⁸	Digitaal	-	43.462	-
	Maatwerk	-	43.462	-
	Oude procedure	-	37.252	-
	Subtotaal		124.176	-
Totaal	Kosten	-	-	€826.989

Tekstkader 2. Totale Administratieve lasten op basis van Q uit 2010

Het aantal werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden (Q) is in de periode 2007-2010 door de (krediet)crisis fors gestegen. Het aantal inschrijvingen als werkzoekende is gestegen van 646.085 naar 695.000 inschrijvingen. Het aantal aanvragen voor een WW uitkering is gestegen van 341.650 naar 547.000 aanvragen. Het aantal aanvragen voor een WWB uitkering is gestegen van 124.176 naar 295.000 aanvragen. Indien op basis van de actuele Q van 2010 de AL worden berekend dan bedragen de totale AL 2.048.991 uur en € 889.600 out-of-pocket kosten.

⁸ Door de inrichting van de werkpleinen kan de werkintake en de uitkeringsintake WWB opeenvolgend, gelijktijdig, of geïntegreerd plaats vinden waardoor reiskosten beperkt blijven.

3.3 Administratieve Lastenreductie

Voor het berekenen van de gerealiseerde AL-reductie – wordt conform het standaardkostenmodel – vanwege de vergelijkbaarheid uitgegaan van dezelfde aantallen (Q = 2007). Hiermee wordt concreet inzichtelijk wat de Wet WEU en de daaraan gerelateerde wijzigingen in de uitvoering (P als tijdsbesteding en out-of-pocket kosten⁹) voor AL-reductie hebben gerealiseerd voor de burger.

In de ex ante aannames die in 2007 zijn verwoord in de Memorie van Toelichting bij de WEU werd een Administratieve lastenreductie geraamd van 25% (Tijd) en 50% (o-o-p). Op basis van de, met het standaardkostenmodel uitgevoerde, berekening komt naar voren dat de AL-reductie, mede door de invoering van de Wet WEU, met 37% afneemt ten opzichte van 2007. De kosten zijn afgenomen met 51%. In de onderstaande tabel is de AL-reductieberekening samengevat.

Tabel 4. Administratieve lasten reductie

Administratieve lasten	2007	2010	AL-reductie	AL-reductie %
Tijdsbesteding AL-burger (in uur)	2,322 miljoen	1,477 miljoen	0,845 miljoen	-37%
Kosten AL-burger (in €)	1,635 miljoen	0,827 miljoen	0,8 miljoen	-51%

Deze AL reductie wordt vooral gerealiseerd door:

1. De digitalisering, en (gedeeltelijke) voorinvulling, van het aanvraagformulier WW;
2. De stroomlijning van het aanvraagformulier WW (beperken gegevensuitvraag en vertrouwen in klant);
3. De telefonische uitkeringsintake voor de aanvraag van een WW uitkering;
4. Digitalisering en (gedeeltelijke) voorinvulling van het inschrijvingsformulier werkzoekende;
5. De stroomlijning van het inschrijfformulier werkzoekende (gericht op objectieve gegevens);
6. Opeenvolgende, gelijktijdige, of geïntegreerde werkintake en uitkeringsintake WWB op werkplein;
7. Digitalisering en (gedeeltelijke) voorinvulling van het aanvraagformulier WWB.

⁹ Voor out-of-pocket kosten wordt in dit rapport de afkorting o-o-p gebruikt.

4 Onderzoeksresultaten kwalitatief: Beleefde Lasten

4.1 Beleefde lasten

In de burgerpanels is naast het meten van de tijdsbesteding en de kosten ook ingegaan op de meer kwalitatieve aspecten. Het gaat dan vooral om de beleefde lasten, ofwel hoe de dienstverlening door het UWV, het UWV WERKbedrijf en de gemeentelijke Sociale Diensten in de praktijk wordt ervaren. In de burgerpanels is hierop ingegaan aan de hand van stellingen voor diverse onderwerpen¹⁰. In tabel 5 is een overzicht opgenomen van de in het onderzoek gebruikte belevingsfactoren en de wijze waarop deze in stellingen zijn geoperationaliseerd.

Tabel 5. Belevingsfactoren

Nr.	Belevingsfactoren	Stellingen
1	Bereikbaarheid en Toegankelijkheid	Informatie die ik nodig heb is snel beschikbaar en het is duidelijk waar ik deze informatie kan vinden.
2	Tijdigheid	De inschrijving / aanvraag wordt snel en binnen de juiste termijn behandeld.
3	Persoonlijke aandacht en inbreng	Ik voel me serieus genomen en ik heb de mogelijkheid om problemen en aandachtspunten aan te geven.
4	Betrouwbaarheid	De overheid heeft mij actief geholpen en houdt zich aan de gemaakte afspraken.
5	Evenwichtige behandeling	Er is een goed evenwicht tussen wat ik moet doen en wat ik ervoor terug krijg.

In de onderstaande paragrafen zijn de resultaten over de beleving per procedure samengevat. In de burgerpanels zijn meetgegevens verzameld over de BL. Hier worden deze meetgegevens toegelicht.

Daarnaast is de klanten in twee afzonderlijke burgerpanels ook gevraagd naar hun mening over Klantbeeld. Klantbeeld maakt onderdeel uit van het Digitaal Klant Dossier (DKD). De waardering van Klantbeeld is in dit onderzoek als deelvraag meegenomen.

¹⁰ Zie ook [Bijlage I](#) 'Operationalisering belevingsfactoren'

4.2 Inschrijven als werkzoekende

Onder “*inschrijven als werkzoekende*” verstaan we het inschrijven via werk.nl én de werkintake met de werkcoach. De beleefde lasten zijn o.a. in beeld gebracht door deelnemers aan de burgerpanels te vragen om verschillende stellingen te beoordelen en de mate aan te geven waarin zij het eens of oneens zijn met de betreffende stelling. In tabel 6 zijn de resultaten weergegeven van de kwalitatieve beoordeling zoals vastgesteld in het praktijkonderzoek.

Beleving inschrijven als werkzoekende	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Bereikbaarheid en Toegankelijkheid	0%	10%	24%	55%	11%
Tijdigheid	1%	5%	10%	70%	14%
Persoonlijke aandacht en inbreng	2%	15%	32%	41%	10%
Betrouwbaarheid	1%	8%	47%	40%	4%
Evenwichtige behandeling	0%	12%	45%	42%	1%

Tabel 6. Beleving inschrijven als werkzoekende

Enkele opvallende constatering op basis van de resultaten in tabel 6 zijn:

- *Bereikbaarheid en Toegankelijkheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat informatie over het inschrijven als werkzoekende snel beschikbaar is en het is hen duidelijk waar zij deze informatie kunnen vinden;
- *Tijdigheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat hun inschrijving als werkzoekende snel en binnen de juiste termijn wordt behandeld;
- *Persoonlijke aandacht en inbreng*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels voelt zich bij de inschrijving serieus genomen en kan problemen en aandachtspunten aangeven;
- *Betrouwbaarheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels neemt geen positief of negatief standpunt in ten opzichte van de vraag of de overheid hem/haar actief heeft geholpen bij het inschrijven als werkzoekende en zich houdt aan de gemaakte afspraken;
- *Evenwichtige behandeling*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels neemt geen positief of negatief standpunt in ten opzichte van de vraag of er een goed evenwicht tussen wat ze moeten doen om zich in te schrijven als werkzoekende en wat ze ervoor terug krijgen.

4.3 Aanvragen WW uitkering

Onder “aanvragen WW uitkering” verstaan we het digitaal indienen van een aanvraag voor een WW uitkering via werk.nl én de uitkeringsintake. De beleefde lasten zijn o.a. in beeld gebracht door deelnemers aan de burgerpanels te vragen om verschillende stellingen te beoordelen en de mate aan te geven waarin zij het eens of oneens zijn met de betreffende stelling. In tabel 7 zijn de resultaten weergegeven van de kwalitatieve beoordeling zoals vastgesteld in het praktijkonderzoek.

Beleving aanvragen WW uitkering	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Bereikbaarheid en Toegankelijkheid	0%	9%	17%	63%	11%
Tijdigheid	1%	6%	8%	62%	23%
Persoonlijke aandacht en inbreng	2%	8%	36%	46%	8%
Betrouwbaarheid	2%	7%	35%	53%	3%
Evenwichtige behandeling	0%	8%	39%	51%	2%

Tabel 7. Beleving aanvragen WW uitkering

Enkele opvallende constatering op basis van de resultaten in tabel 7 zijn:

- *Bereikbaarheid en Toegankelijkheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat informatie over het aanvragen van een WW uitkering snel beschikbaar is en het is hen duidelijk waar zij deze informatie kunnen vinden;
- *Tijdigheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat hun aanvraag voor een WW uitkering snel en binnen de juiste termijn wordt behandeld;
- *Persoonlijke aandacht en inbreng*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels voelt zich bij de aanvraag serieus genomen en kan problemen en aandachtspunten aangeven;
- *Betrouwbaarheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat de overheid hem/haar actief heeft geholpen bij het aanvragen van een WW uitkering en zich houdt aan de gemaakte afspraken;
- *Evenwichtige behandeling*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat er een goed evenwicht tussen wat ze moeten doen om een WW uitkering aan te vragen en wat ze ervoor terug krijgen.

4.4 Aanvragen WWB uitkering

Onder “aanvragen WWB uitkering” verstaan we het digitaal indienen van een aanvraag voor een WWB uitkering via werk.nl én de uitkeringsintake. De beleefde lasten zijn o.a. in beeld gebracht door deelnemers aan de burgerpanels te vragen om verschillende stellingen te beoordelen en de mate aan te geven waarin zij het eens of oneens zijn met de betreffende stelling. In tabel 8 zijn de resultaten weergegeven van de kwalitatieve beoordeling zoals vastgesteld in het praktijkonderzoek.

Beleving aanvragen WWB uitkering	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Bereikbaarheid en Toegankelijkheid	0%	22%	22%	56%	0%
Tijdigheid	0%	34%	22%	44%	0%
Persoonlijke aandacht en inbreng	0%	22%	22%	56%	0%
Betrouwbaarheid	0%	56%	33%	11%	0%
Evenwichtige behandeling	0%	44%	56%	0%	0%

Tabel 8. Beleving aanvragen WWB uitkering

Enkele opvallende constatering op basis van de resultaten in tabel 8 zijn:

- *Bereikbaarheid en Toegankelijkheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat informatie over het aanvragen van een WWB uitkering snel beschikbaar is en het is hen duidelijk waar zij deze informatie kunnen vinden;
- *Tijdigheid*, de deelnemers aan de burgerpanels zijn verdeeld over de vraag of zij vinden dat hun aanvraag voor een WWB uitkering snel en binnen de juiste termijn wordt behandeld;
- *Persoonlijke aandacht en inbreng*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels vinden dat zij serieus worden genomen en problemen en aandachtspunten kunnen aangeven;
- *Betrouwbaarheid*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat de overheid hem/haar niet actief heeft geholpen bij het aanvragen van een WWB uitkering en zich niet houdt aan de gemaakte afspraken. Dit hangt nauw samen met aanvullende (procedurele) eisen van gemeenten;
- *Evenwichtige behandeling*, het merendeel van de deelnemers aan de burgerpanels is van mening dat er geen goed evenwicht is tussen wat ze moeten doen om een WWB uitkering aan te vragen en wat ze ervoor terug krijgen. Dit hangt nauw samen met de hoge bewijslast.

4.5 Waardering Klantbeeld

Via “Mijn gegevens” op werk.nl kunnen klanten (een selectie van) gegevens inzien die zijn geregistreerd bij de ketenpartners, het zogenaamde Klantbeeld¹¹. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) beheert Klantbeeld. In circa 4 jaarlijkse releases worden gefaseerd steeds meer functionaliteiten aan Klantbeeld toegevoegd en d.m.v. gebruikersonderzoek wordt gebruiksgemak verder geoptimaliseerd.

In het algemeen geldt dat burgers het idee achter Klantbeeld - *meer transparantie* - zeer positief waarde- ren. De bekendheid van Klantbeeld onder burgers is echter nog beperkt. In tabel 9 is een overzicht opgenomen van de beleving van Klantbeeld.

Beleving Klantbeeld ("mijn gegevens" inzien via werk.nl)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Mijn eerste indruk van Klantbeeld is positief.	19%	27%	27%	20%	7%
Het is duidelijk wat het doel is van Klantbeeld.	7%	33%	7%	40%	13%
Het is duidelijk wat ik kan doen met Klantbeeld.	20%	20%	20%	33%	7%
De opmaak (kleuren e.d.) is aangenaam.	13%	33%	20%	27%	7%
De toon is vriendelijk en welwillend.	0%	33%	40%	14%	13%
Er is een goede balans tussen tekst en lege ruimte.	0%	47%	33%	20%	0%
Het lettertype is duidelijk en leesbaar.	7%	40%	7%	33%	13%
Pagina's hebben dezelfde indeling (consistent).	7%	19%	27%	40%	7%
Pagina's zien er ordelijk uit.	0%	20%	14%	53%	13%
Informatie wordt in een logische volgorde aangeboden.	0%	26%	27%	40%	7%
Helpeteksten zijn makkelijk te vinden.	7%	47%	13%	20%	13%
Jargon of ambtelijke taal wordt vermeden.	13%	7%	47%	33%	0%

Tabel 9. Resultaten beleving klantbeeld ("mijn gegevens" inzien via werk.nl)

Enkele opvallende constatering op basis van de resultaten in tabel 9 zijn:

- Veel burgers vinden de 1^e indruk van Klantbeeld negatief;
- De meeste burgers zijn van mening dat het doel van Klantbeeld duidelijk is;
- Veel burgers is het niet duidelijk wat zij met Klantbeeld kunnen doen;
- Veel burgers vinden de opmaak van Klantbeeld onaangenaam;
- Veel burgers vinden dat de balans tussen tekst en lege ruimte zoek is;
- Veel burgers vinden dat het lettertype weinig gebruiksvriendelijk is;
- De meeste burgers zijn van mening dat pagina's er ordelijk uit zien;
- De meeste burgers zijn van mening dat informatie in een logische volgorde wordt aangeboden;
- Veel burgers vinden dat helpeteksten op een makkelijkere manier moeten worden aangeboden;
- De meeste burgers zijn van mening dat jargon of ambtelijke taal wordt vermeden.

¹¹ De gegevens op Klantbeeld worden ook via mijnoverheid.nl ontsloten. In onderstaande tabel zijn actuele cijfers opgenomen over het aantal raadplegingen van individuele burgers via werk.nl of mijnoverheid.nl. Sinds oktober is de klantcheck verwijderd, dit houdt in dat elke burger zijn gegevens op kan vragen zonder ingeschreven te staan bij UWVWERKbedrijf of GSD.

Maand (2010)	Totaal	mijnoverheid.nl	werk.nl
Juli	15.258	6.807	8.451
Augustus	12.910	2.683	10.227
September	16.227	2.559	13.668
Oktober	21.520	3.102	18.418

5 Conclusies

1. *De totale administratieve lasten voor de burger zijn ten opzicht van 2007 afgenomen met ruim 35% voor de tijdsbesteding en met ruim 50% voor de out-of-pocket kosten.*

Op basis van de in het praktijkonderzoek verzamelde gegevens is berekend dat de tijdsbesteding voor de AL in de huidige situatie 1,477 miljoen uur bedraagt. In 2007 was dit 2,322 miljoen uur, de tijdsbesteding voor de burger is daarmee afgenomen met ruim 35%. Voor wat betreft de kosten zijn de AL Burger in de huidige situatie € 0,827 miljoen en in de 2007 was dit € 1,635 miljoen. Dit komt overeen met een reductie van ruim 50%.

Deze kwantificering is tot stand gekomen op basis van in praktijkonderzoek verzamelde meetgegevens over tijdsbesteding en out-of-pocket kosten (P). Voor de berekening van de totale AL is uitgegaan van de uitgangspunten zoals voorgeschreven in het standaardkostenmodel burger van het ministerie van BZK. Hierin is voorgeschreven dat bij het berekenen van AL-reductie, met het oog op de vergelijkbaarheid, het aantal aanvragen (Q) gelijk blijft ten opzichte van de uitgangssituatie.

2. *De gerealiseerde AL-reductie valt hoger uit dan de ex-ante uitgevoerde berekening in 2007 doordat in de uitvoering aanvullende maatregelen zijn genomen om de AL verder te reduceren.*

In de Memorie van Toelichting bij de Wet WEU in 2007 is op basis van aannames berekend dat mede door de invoering van deze wet een administratieve lastenreductie van 25% zou worden bereikt. In deze berekening is destijds uitgegaan van een beperkt aantal maatregelen om de gegevensuitvraag verder te optimaliseren voor de burger.

Uit het onderzoek is echter naar voren gekomen dat in aanvulling op de destijds gemaakte aannames verdere vereenvoudigingen zijn doorgevoerd in de uitvoering. Vooral het digitaal aanvragen, het stroomlijnen en beperken van de gegevensuitvraag, het voorinvullen van formulieren, en de inrichting van de werkpleinen (zodat de werkintake en uitkeringsintake WWB gelijktijdig, opeenvolgend of geïntegreerd kan plaatsvinden) heeft een verdere reductie van de AL Burger tot gevolg gehad.

3. *Indien de AL op basis van het aantal inschrijvingen en aanvragen uit 2010 worden vergeleken met het ijkpunt in 2007 dan zijn de AL voor de burger – ondanks een stijging van het aantal aanvragen – nog steeds afgenomen met ruim 12%.*

De economische crisis heeft er toe geleid dat het aantal WW en WWB aanvragen is toegenomen. Het aantal aanvragen voor een WW uitkering is in 2010 is toegenomen tot 547.000 aanvragen¹² en voor een WWB uitkering tot 295.000 aanvragen.¹³ Wanneer de huidige gegevens uit het onderzoek worden gebruikt als nieuw geactualiseerd ijkpunt dan zullen deze aantallen moeten worden gebruikt. Voor de huidige situatie komen de AL daarmee op 2.048.991 uur en € 889.600 out-of-pocket kosten. Dit komt overeen met een reductie van ruim 12%.

¹² UWV Kwartaal Verkenning 2010 III.

¹³ Monitor Arbeidsmarkt 2010 nummer 2.

4. *De gerealiseerde AL-reductie wordt vooral veroorzaakt door de gebruiksvriendelijkheid van voorgevulde digitale aanvragen, hergebruik van gegevens, en dat wordt uitgegaan van vertrouwen (waardoor de bewijslast wordt beperkt).*

Deze AL reductie wordt vooral gerealiseerd door: de digitalisering, en (gedeeltelijke) voorinvulling, van het aanvraagformulier WW. Burgers hoeven niet langer het eigen arbeidsverleden en laatst verdiende inkomen uit te zoeken. Deze informatie wordt namelijk al voorgevuld uit de polisadministratie. Ook de stroomlijning van het aanvraagformulier WW is van belang, want hierdoor is de gegevensuitvraag beperkt (men gaat uit van vertrouwen in de klant). In het papieren formulier vertaalt zich dit in een afname van het aantal pagina's. Voorheen bestond het aanvraagformulier uit 16 pagina's, terwijl het huidige formulier uit 6 pagina's bestaat. Waar bijvoorbeeld voorheen een vergelijking werd gemaakt tussen aangeleverde loonstroken en gegevens verstrekt door werkgevers wordt nu aangesloten bij de polisadministratie. Verder moet de stroomlijning van het inschrijfformulier werkzoekende genoemd worden. De huidige inschrijving is gericht op objectieve gegevens om het CV samen te stellen (nodig voor de bemiddeling naar werk) en heeft ten opzichte van het verleden de gegevensuitvraag beperkt. Tot slot is de inrichting van de werkpleinen van belang voor de out-of-pocket kosten. Door de inrichting van de werkpleinen is een opeenvolgende, gelijktijdige, of geïntegreerde werkintake en uitkeringsintake WWB mogelijk geworden. Hierdoor kunnen onnodige reiskosten voor burgers voorkomen worden. De digitalisering en (gedeeltelijke) voorinvulling van het aanvraagformulier WWB heeft wel een AL-reductie opgeleverd maar het gebruik van de eWWB is nog beperkt (instroom 35%).

5. *Burgers beoordelen de administratieve procedures voor het inschrijven als werkzoekende en het aanvragen van een WW uitkering als eenvoudig.*

Burgers zeggen weinig lasten te ondervinden van het (digitaal) *inschrijven als werkzoekende* omdat de gegevensuitvraag beperkt is en gericht is op objectieve gegevens om een CV samen te stellen. Het nut van de inschrijving als werkzoekende is duidelijk: bemiddeling naar werk.

De digitale aanvraag van de WW uitkering wordt door burgers als (erg) eenvoudig beleefd. De informatieuitvraag blijft beperkt en veel gegevens worden (conform de Wet WEU) vooraf al ingevuld en hoeven dus alleen gecontroleerd te worden. Ook zijn burgers tevreden over de toonzetting van het (digitaal) aanvraagformulier. Het principe "Vertrouwen in de klant" wordt door burgers positief ervaren.

6. *De administratieve procedures voor het aanvragen van de WWB worden afhankelijk van de betreffende gemeenten door burgers wisselend (van positief tot negatief) ervaren.*

Bij het aanvragen van een WWB uitkering liggen soms nog hoge beleefde lasten. Verschillen in de uitvoering zijn te verklaren doordat de Wet werk en bijstand aan gemeenten niet alleen een grote mate van beleidsvrijheid geeft, maar ook veel uitvoeringsvrijheid. Vooral de hoge bewijslast in sommige gemeenten vormt voor burgers een knelpunt. Daarnaast is het vertrouwen van burgers in de overheid bij het aanvragen van een WWB uitkering soms laag. Dit gebrek aan vertrouwen is deels te verklaren door de (strengere) aanvullende (procedurele) eisen van sommige gemeenten. Overigens moet opgemerkt worden dat er ook veel goede voorbeelden onder de Nederlandse gemeenten te vinden zijn. Het gedachtegoed van waaruit deze ontwikkeling (lastenvermindering voor burgers) voortkomt wordt ook steeds breder gedragen.

7. *Burgers waarderen de via Klantbeeld gegeven transparantie maar staan kritisch tegenover de huidige implementatie. Burgers zijn van mening dat Klantbeeld gebruiksvriendelijker kan.*

Het idee achter Klantbeeld - *meer transparantie* - wordt door burgers gewaardeerd. Men stelt het op prijs dat duidelijk wordt gemaakt op basis van welke gegevens beslissingen worden genomen over (het recht op) de uitkering. Wel blijkt dat werkzoekenden nog weinig (of niet) bekend zijn met de mogelijkheid hun eigen gegevens in te zien. Dit heeft enerzijds te maken met de geringe bekendheid die aan Klantbeeld wordt gegeven (externe communicatie) en anderzijds met het feit dat de Klantbeeld pagina moeilijk is te vinden.

In de beleving van burgers zijn er momenteel (te) veel inlogpagina's voor werkzoekenden (denk aan inloggen voor Klantbeeld, inloggen voor werk.nl, inloggen met DigiD, inloggen voor verzekeringsbewijs polisadministratie, inloggen voor de werkmap, etc.). De kwaliteit van gegevens is volgens burgers redelijk tot voldoende. Ten aanzien van het correctiemechanisme, d.w.z de mogelijkheid die burgers wordt geboden om een correctieverzoek in te dienen, geldt dat 1) in de presentatie van het correctiemechanisme moet worden voorkomen dat er onrealistische verwachtingen bij burgers ontstaan, en 2) de BackOffice moet zijn ingericht op het verwerken van verzoeken. Ten aanzien van het gebruiksgemak van Klantbeeld signaleren burgers veel verbetermogelijkheden. Specifiek wordt verwezen naar de functionaliteit om helpteksten te bereiken, het correctiemechanisme, consistentie en lay out. Burgers zijn van mening dat Klantbeeld duidelijk en begrijpelijk is opgesteld. Burgers benadrukken het belang van een vriendelijke behulpzame toonzetting. Beheerder BKWI voegt in circa 4 jaarlijkse releases gefaseerd steeds meer functionaliteiten aan Klantbeeld toe en d.m.v. gebruikersonderzoek wordt het gebruiksgemak verder geoptimaliseerd.

8. *De onderzochte procedures zijn voor wat betreft de administratieve procedures nagenoeg optimaal uitgewerkt, op enkele onderdelen zoals de (e)WWB aanvraag is verdere optimalisatie nog mogelijk. Maar dit zal de AL nog slechts beperkt verder reduceren.*

Uit zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek blijkt dat de AL voor burgers voor de onderzochte procedures nagenoeg optimaal zijn ingevuld. Verdere optimalisatie – mits de kosten in verhouding staan tot de baten – kan worden gezocht in:

- Doorontwikkeling van de elektronische WWB aanvraag. De gegevensuitvraag en bewijslast bij de digitale aanvraag van een WWB uitkering kan nog verder worden beperkt. Inmiddels worden hier vanuit gemeentelijke vertegenwoordiging afspraken over gemaakt. Het effect op de totale AL zal echter beperkt blijven omdat het aantal burgers dat een WWB aanvraag indient (relatief) beperkt is.
- Integratie van de elektronische WW aanvraag en het inschrijven als werkzoekende. Door beide procedures te integreren en door van het inschrijven als werkzoekende een dynamisch proces te maken kunnen AL verder worden gereduceerd. Met dynamisch proces wordt bedoeld dat gegevens die nodig zijn bij de bemiddeling naar werk niet vooraf worden uitgevraagd, maar pas op het moment dat de werkzoekende met deze gegevens aan het werk gaat. Deze werkwijze legt de nadruk op het opbouwen van het CV en op “vacature matchmaking”. Dit maakt het mogelijk om maatwerk te leveren bij het verstrekken van opdrachten tijdens het bemiddelen naar werk.

Bijlage

- I Onderzoeksopzet en verantwoording**
- II Begrippen- en literatuurlijst**

I Onderzoeksopzet en verantwoording

Onderzoeksmethodiek

Voor de metingen van AL Burger wordt gebruikt gemaakt van het Standaardkostenmodel (SKM) als rijksbrede methodiek. Dit waarborgt dat men enerzijds inzicht verkrijgt in de oorzaken en de omvang van de AL en anderzijds dat de verschillende berekeningen van de omvang van de AL onderling vergelijkbaar zijn. De handleiding van het Standaardkostenmodel staat op een site (www.lastvandeoverheid.nl) van het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK).

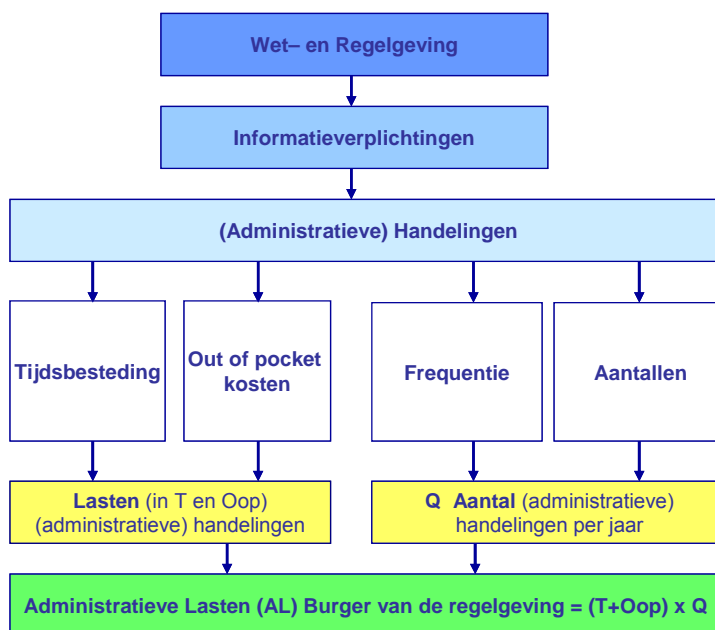
Definitie administratieve lasten burger

Administratieve lasten zijn de kosten voor de burger om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit regelgeving van de overheid. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten.

De AL Burger worden uitgedrukt in tijd (uren) en out-of-pocket kosten (€). De tijd en kosten worden bepaald door de tijd en kosten (T/O-o-p) die nodig zijn om te voldoen aan de eisen van een informatieverplichting te vermenigvuldigen met het aantal keer dat deze door burgers wordt uitgevoerd (Q).

Opbouw en functie van het SKM

Het Standaardkostenmodel (SKM) is een instrument waarmee de AL Burger voor een beleidsterrein op een bepaalde peildatum kunnen worden berekend, inzichtelijk worden gemaakt en vergelijkbaar kunnen worden gepresenteerd. In figuur 4 is schematisch weergegeven hoe een SKM wordt opgebouwd.



Figuur 4. Schematische weergave opbouw en structuur Standaardkostenmodel (SKM)

Bureauonderzoek

Het onderzoek is gestart met het doornemen van de relevante regelgeving van SZW¹⁴ en het identificeren van de informatieverplichtingen voor burgers die zijn opgenomen met betrekking tot *het inschrijven als werkzoekende* en *het aanvragen van een WW of WWB uitkering*. De geïdentificeerde informatieverplichtingen zijn vervolgens opgenomen in een ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’.

Voor het invullen van het aantal burgers dat binnen een doelgroep valt en het aantal handelingen dat zij hebben uitgevoerd (bijv. het aantal aanvragen), wordt een zogenaamde bronnenladder gehanteerd. Deze ladder geeft aan in welke volgorde welke gegevensbronnen – afhankelijk van beschikbaarheid – worden geraadpleegd. De positie van op de ladder geeft bovendien inzicht in de betrouwbaarheid (hoe hoger hoe betrouwbaarder).

De gehanteerde Bronnenladder:

1. Ministerie van SZW.
2. Uitvoeringsorganen (UWV e.a.).
3. Openbare databases (CBS, consumentenbond, ombudsman en evt. andere statistieken)
4. Schattingen door betrokken beleidsmedewerker en deskundigen.
5. Interpretaties en aannamen door het onderzoeksbureau.

Operationalisering belevingsfactoren

Burgers ervaren regelgeving en de uitvoering daarvan niet alleen in termen van tijd en geld als belastend. De beleving van de klant kan worden gemeten aan de hand van belevingsfactoren. Dit geeft een duidelijk beeld van hoe burgers denken over administratieve lasten(verlichting). De belevingsfactoren identificeren tevens aangrijpingspunten die vanuit de perceptie van de burgers relevant zijn voor verbetering van de regelgeving en de uitvoering daarvan. In dit onderzoek wordt aangesloten bij de klantprincipes die de SUWI keten hanteert: *Bereikbaarheid en toegankelijkheid*, *Tijdigheid*, *Persoonlijke aandacht en inbreng*, *Betrouwbaarheid*, en *Evenwichtige behandeling*.

De belevingsfactoren zijn geoperationaliseerd in stellingen. Burger is gevraagd om de mate aan te geven waarin zij het eens of oneens zijn met deze stellingen. Hierbij wordt een score 4 toegekend als de respondent het helemaal eens is met de stelling. Een score 0 wordt toegekend wanneer de respondent het helemaal oneens is met de stelling (i.e. een 5-punts schaal).

Bijvoorbeeld. Het klantprincipe “Evenwichtige behandeling” is als belevingsfactor geoperationaliseerd met de stelling: “*Er is een goed evenwicht tussen wat ik moet doen en wat ik ervoor terug krijg*”. Deze stelling is tijdens de burgerpanels plenair toegelicht. Deelnemers aan de burgerpanels werd gevraagd of zij de door de overheid opgelegde administratieve verplichting(en) redelijk vinden, d.w.z. of zij van mening zijn dat deze verplichting(en) en de daarvoor uit te voeren handelingen en te maken kosten in verhouding staan tot de dienst die door de overheid wordt geleverd of het achterliggende doel dat hiermee wordt gediend.

In tabel 10 is een overzicht opgenomen van de wijze waarop de overige belevingsfactoren zijn geoperationaliseerd. Iedere belevingsfactor krijgt een individuele score. Gezamenlijk geven de scores een duidelijk beeld van de beleving van de klant van de kwaliteit van regelgeving en uitvoering.

¹⁴ Waarvan de minister van SZW de eerste ondertekenaar is.

Tabel 10. Operationalisering belevingsfactoren

Nr.	Belevingsfactoren	Stellingen
1	Bereikbaarheid en Toegankelijkheid	Informatie die ik nodig heb is snel beschikbaar en het is duidelijk waar ik deze informatie kan vinden.
2	Tijdigheid	De inschrijving / aanvraag wordt snel en binnen de juiste termijn behandeld.
3	Persoonlijke aandacht en inbreng	Ik voel me serieus genomen en ik heb de mogelijkheid om problemen en aandachtspunten aan te geven.
4	Betrouwbaarheid	De overheid heeft mij actief geholpen en houdt zich aan de gemaakte afspraken.
5	Evenwichtige behandeling	Er is een goed evenwicht tussen wat ik moet doen en wat ik ervoor terug krijg.

Consultatie deskundigen

In circa 10 interviews met deskundigen van uitvoeringsorganisaties (UWV Uitkeren, UWV WERKbedrijf, CP-ICT, KING, etc.) zijn de informatieverplichtingen en de daaruit voortvloeiende handelingen die zijn opgenomen in het SKM doorgenomen. Hierbij lag de focus op:

- Het controleren en aanvullen van de informatieverplichtingen.
- Het bepalen van de doelgroepen van de informatieverplichtingen.
- Het inschatten, op basis van expert judgement, van T/O-o-p en Q.
- Het inventariseren van veranderingen in de periode 2007 – 2010.
- Het relateren van deze veranderingen aan de aannames van 2007.
- Het inventariseren van komende veranderingen in de periode 2010 – 2011.

Praktijkonderzoek

Na de bovengenoemde interviews heeft praktijkonderzoek plaatsgevonden, waarin de benodigde meetgegevens zijn verzameld. De meetgegevens zijn aangevuld en getoetst in circa 6 interviews met management en medewerkers van werkpleinen.

In de burgerpanels is gebruik gemaakt van een gestructureerd programma dat nader ingaat op (1) de te onderzoeken informatieverplichtingen en daaruit voortvloeiende handelingen, en (2) een aantal aanvullende vragen. Deze vragen zijn er vooral op gericht om de representativiteit van de geïnventariseerde tijdsbesteding aan administratieve handelingen (en derhalve de AL Burgers) te toetsen. Daarnaast zijn in de burgerpanels vragen gesteld over de wijze waarop de lasten worden beleefd. De meetresultaten zijn vastgelegd in een verslag en gebruikt om het SKM aan te vullen en te verbeteren. De op deze aanvullingen en verbeteringen gebaseerde berekeningen met het SKM verschaffen zowel inzicht in de hoogte van de AL en BL als ook in de verschillende mogelijkheden om de AL te reduceren.

Voor dit onderzoek hebben in totaal 18 burgerpanels plaatsgevonden die over 9 locaties in Nederland zijn verspreid. Door het UWV is per locatie een contactlijst opgesteld met klanten die recentelijk een aanvraag hebben ingediend voor een WW of WWB uitkering. Na een uitnodigingsmail die vanuit het UWV is verstuurd zijn de klanten nagebeld met de vraag of zij aan het burgerpanel willen deelnemen. Per burgerpanel zijn gemiddeld 9 klanten uitgenodigd. Met één uitzondering is het opkomstpercentage 82% per panel. Dit heeft geleid tot in totaal 130 deelnemers van de 159 genodigden.

No-shows¹⁵ waren het hoogst op één locatie. De verdeling man/vrouw per burgerpanel is nagenoeg gelijk gebleken (54% man en 46% vrouw).

Veel werkzoekenden die aan de burgerpanels hebben deelgenomen spreken positief over de ervaring en geven aan vaker gevraagd te willen worden voor deelname aan dergelijke panels.

Tabel 11. Samenstelling burgerpanels

	Burgerpanels	Tijd	Aantal deelnemers	Opkomst (absoluut)	Opkomst (%)	No-shows	Afgezegd	deelnemers man (%)	deelnemers vrouw (%)
1	Klantbeeld Burgerpanels A+B	Ochtend	15	15	100%	0	0	50%	50%
2	AL Burgerpanel 1	Ochtend	11	10	91%	1	0	50%	50%
	AL Burgerpanel 2	Middag	10	9	90%	0	1	33%	67%
3	AL Burgerpanel 3	Ochtend	11	8	73%	1	2	50%	50%
	AL Burgerpanel 4	Middag	10	10	100%	0	0	40%	60%
4	AL Burgerpanel 5	Ochtend	9	7	78%	2	0	43%	57%
	AL Burgerpanel 6	Middag	8	6	75%	2	0	50%	50%
5	AL Burgerpanel 7	Ochtend	8	6	75%	2	0	50%	50%
	AL Burgerpanel 8	Middag	8	6	75%	2	0	50%	50%
6	AL Burgerpanel 9	Ochtend	7	6	86%	1	0	67%	33%
	AL Burgerpanel 10	Middag	10	8	80%	1	1	63%	38%
7	AL Burgerpanel 11	Ochtend	8	5	63%	3	0	60%	40%
	AL Burgerpanel 12	Middag	10	4	40%	6	0	75%	25%
8	AL Burgerpanel 13	Ochtend	9	8	89%	1	0	50%	50%
	AL Burgerpanel 14	Middag	7	5	71%	0	2	80%	20%
9	AL Burgerpanel 15	Ochtend	10	9	90%	0	1	67%	33%
	AL Burgerpanel 16	Middag	8	8	100%	0	0	25%	75%
	Totaal		159	130	82%	22	7	53%	47%
	Reacties per mail/telefoon		7						

Consolideren onderzoeksresultaten

Op basis van het volledig ingevulde ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ zijn zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten van het onderzoek berekend en samengevat. Deze resultaten van het onderzoek zijn afgestemd, enerzijds met de dossierhouders en betrokkenen binnen het departement en anderzijds met burgers en deskundigen van de uitvoeringsorganisaties.

Afstemming binnen het departement heeft plaats gevonden door de resultaten van het onderzoek aan de projectleider van het ministerie van SZW voor te leggen. De afstemming met de burgers heeft plaats gevonden, enerzijds door de resultaten van de meting direct voor te leggen tijdens de burgerpanels, en anderzijds door een samenvatting van de landelijke resultaten schriftelijk terug te koppelen. Verder zijn de resultaten uit de burgerpanels teruggekoppeld aan de uitvoeringsorganisaties en deskundigen die eerder tijdens de meting zijn geconsulteerd. Tenslotte heeft afstemming plaatsgevonden met de leden van de begeleidingscommissie.

¹⁵ Het aantal klanten dat zonder tegenbericht niet aanwezig was voor het burgerpanel.

Representativiteit van de gegevens

Zowel bij de voorbereiding als tijdens de uitvoering van de burgerpanels is gericht aandacht besteed aan de representativiteit van de verzamelde gegevens. Zo zijn alleen ervaringsdeskundige burgers benaderd die recentelijk een uitkering hebben aangevraagd. Tijdens de burgerpanels is een werkwijze gebruikt die – ondersteund door gestructureerde vragenlijsten – gericht is op het systematisch analyseren van de verkregen informatie. Er is ook ingegaan op de kwalitatieve aspecten. De resultaten van de burgerpanels zijn naar alle deelnemers teruggekoppeld en gebruikt om de eerste (indicatieve) berekening met het ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ aan te vullen en te verbeteren.

Herleidbaarheid en documentatie van de gegevens

Voor het bepalen van de administratieve en beleefde lasten van een wet of regeling zijn een groot aantal gegevens uit verschillende bronnen worden verzameld. Hierbij kan enerzijds sprake van tegenstrijdige gegevens, anderzijds zijn essentiële gegevens soms niet volledig of niet op de vereiste wijze beschikbaar. Het is daarom van groot belang dat inzichtelijk wordt gemaakt, waar de voor de berekening gebruikte gegevens (T, O-o-p en Q) vandaan komen, welke aannamen getroffen zijn bij schattingen van niet beschikbare gegevens¹⁶ en welke gegevens uit de bronnenladder zijn gebruikt.¹⁷

Zowel in het rekenveld als in het gegevensveld is daarom een kolom opgenomen die verwijst naar de gebruikte gegevensbronnen en naar de interviewverslagen die relevante informatie bevatten over de in het ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ gebruikte gegevens.¹⁸

Betrouwbaarheid gegevens

Voor het kwantificeren van de AL is interdepartementaal vastgesteld dat gebruik wordt gemaakt van het SKM. De gegevens in dit model worden verzameld door middel van documentenonderzoek, interviews en burgerpanels. De doorlooptijd en daarmee samenhangende capaciteit voor het onderzoek en de noodzaak tot modelvorming bepalen in belangrijke mate de betrouwbaarheid van de berekening. Het gaat hierbij in het bijzonder om de betrouwbaarheid van (1) de bepaling van T en o-o-p: de tijdsbesteding en out-of-pocket kosten per handeling en (2) de bepaling van Q: het aantal handelingen.

De betrouwbaarheid van de tijdsbesteding en kosten per handeling wordt vooral bepaald door de representativiteit van de burgerpanels en de objectiviteit van de deelnemers. In veel gevallen worden in de panels situaties besproken, die specifiek zijn voor de deelnemers en daarmee afwijken van de situatie binnen een totale doelgroep. Bij de vertaling van de interviewgegevens naar het ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ dient hiermee rekening te worden gehouden.

¹⁶ Deze inzichtelijkheid stelt de opdrachtgever en latere gebruiker van het ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ in staat om:

- na te gaan of inderdaad ook beleidsmatig verdedigbare gegevens zijn gebruikt;
- getroffen aannamen te herzien en de effecten daarvan op de omvang van de AL direct te beoordelen;
- eventueel nieuw beschikbare informatie gericht in het ‘SKM Intake Werk, WW, WWB’ te verwerken.

¹⁷ Zie paragraaf [Bureauonderzoek](#).

¹⁸ Het SKM en de onderliggende gegevens zijn opgenomen in het dossier dat aan het Ministerie van SZW wordt overgedragen.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Verschillen in de uitvoering: Burgers kunnen uiteenlopende inzichten hebben in de wijze van uitvoering van een informatieverplichting. Dit betekent dat er sprake is van een bandbreedte in de tijdsbesteding en de kosten voor de uitvoering. Bij de vertaling van de gegevens van een panel naar het SKM is uitgegaan van de situatie die bij de meeste burgers in een doelgroep wordt gehanteerd.
- Houding van de burger: In de burgerpanels kan naar voren gekomen zijn dat de tijdsbesteding voor bepaalde verplichtingen afhankelijk is van de houding van de burger ten opzichte van de regelgeving. Deze houding wordt onder meer bepaald door de wijze waarop het nut en de noodzaak van de regelgeving door de burger wordt ervaren. Burgers die regelgeving als nuttig ervaren voeren dergelijke verplichtingen grondiger uit. In dit onderzoek geldt dat het om het aanvragen van een uitkering gaat. Het betreft het inkomen waar mensen gedurende een nog onbekende periode van afhankelijk zijn. De consequenties zijn dus groot. Sommige burgers gaan daarom extra voorzichtig en nauwgezet door de aanvraagprocedure heen. Hierdoor kan een overschatting van de feitelijke tijdsbesteding ontstaan. Voor de bepaling van de AL zijn alleen de activiteiten meegenomen die voortvloeien uit de regelgeving.

Q: Aantallen handelingen

Voor het bepalen van de aantallen handelingen wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van beschikbare bronnen. Door gebruik te maken van de bronnenladder (zie [bureauonderzoek](#)) wordt inzicht verschaft in de betrouwbaarheid van deze gegevens.

Ondanks dat alle gegevens in het 'SKM Intake Werk, WW, WWB' kunnen worden onderbouwd en worden herleid naar de brongegevens, dient rekening te worden gehouden met enige mate van onzekerheid. Deze onzekerheid in kwantitatieve gegevens is zoveel mogelijk beperkt door afstemming van de resultaten met betrokken uitvoeringsorganisaties en/of deskundigen.

II Begrippen- en literatuurlijst

Begrippenlijst		
Begrip	Afkorting	Toelichting
Wet WEU	WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen.
Wet SUWI	SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen. De SUWI-keten bestaat uit de ketenpartijen UWV, SVB, gemeentelijke Sociale Diensten, etc.
Administratieve Lasten	AL	De kosten voor de burger om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit regelgeving van de overheid. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten.
Beleefde Lasten	BL	De beleving van de lasten voor de burger om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit regelgeving van de overheid. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten.
Standaardkostenmodel	SKM	Een methode die het mogelijk maakt om de administratieve lasten van wet- en regelgeving inzichtelijk en rijksbreed vergelijkbaar te maken.
Tijdsbesteding	T	De tijd die burgers kwijt zijn aan de diverse handelingen die nodig zijn om te voldoen aan de informatieverplichtingen opgenomen in wet- en regelgeving.
Out-of-pocket kosten	O-o-p	De kosten die burgers maken bij de diverse handelingen die nodig zijn om te voldoen aan de informatieverplichtingen opgenomen in wet- en regelgeving.
T + o-o-p	P	De afkorting P staat voor de optelsom van Tijdsbesteding en kosten (T + o-o-p).
Aantal handelingen per jaar	Q	De afkorting Q staat voor het aantal handelingen per jaar (klanten / aanvragen).

Literatuurlijst		
Organisatie	Datum	Titel
Ministerie van SZW	Divers	Wet en regelgeving zoals Wet WW, Vakantieregeling WW, Inkomstenbesluit WW, Wet WWB, Wet SUWI, Wet WEU, MvT Wet WEU, Kamerstukken, e.a.
Ministerie van SZW	Aug 2010	Monitor Arbeidsmarkt 2010 nummer 2, e.a.
UWV	Juli 2010	UWV Kwartaal Verkenningen 2007- 2010 III.
CP-ICT	Juli 2010	e-WWB, het product en het proces.
BKWI	Divers	SUWI Ketenarchitectuur, GeVS, e.a.
Ministerie van BZK / SIRA	Dec 2009	Begrijpelijke Formulieren 2009.
Ministerie van BZK / SIRA	Sept 2004	Werkmap AL Burger incl. standaardkostenmodel (http://www.regeldruk.nl).
Expertcommissie SUWI	April 2005	De Burger Bediend.