

Aan de Minister van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties
De heer dr. R.H.A. Plasterk
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Datum
6 mei 2013

Onderwerp
Merkbaar minder regeldruk
met digitale formulieren

Uw kenmerk

Ons kenmerk
JtH/RvZ/MK/2013/091

Bijlage(n)
1

Geachte heer Plasterk,

Wij hebben u 19 april jl. geadviseerd over merkbaar minder regeldruk voor burgers en bedrijven¹. In dit advies hebben wij u aangegeven dat regeldruk niet uitsluitend afhankelijk is van verplichtingen en voorwaarden die de overheid met regelgeving haar burgers stelt. Zij wordt ook beïnvloed door de wijze waarop de burger met de overheid in contact moet treden. Soms is het nodig dit contact met een formulier te leggen. Dit is met name het geval als een burger een product of prestatie van de overheid nodig heeft. Het gemak of ongemak bij het verkrijgen, het invullen en het verzenden van het formulier is dan medebepalend voor zijn beeld en beleving van regeldruk en bureaucratie. Formulieren kunnen dus het verschil maken tussen een positieve of negatieve beleving van het functioneren van de overheid. Hieronder reiken wij u in vervolg op ons advies over "Merkbaar minder regeldruk" aan een aantal concrete mogelijkheden om hiertoe bij formuliergebruik te komen.

Eenvoud en gebruiksgemak kunnen bij formulieren het gevoel van regeldruk wegnemen of sterk verminderen. Serieus werk maken van minder regeldruk voor de burger betekent daarom dat de overheid dus ook kritisch moet kijken naar inhoud, vormgeving en toelichting van haar formulieren. Vorm en inhoud moeten in feite zodanig zijn dat de burger in de context van zijn aanvraag het formulier en de gestelde vragen als logisch en voor zich sprekend ervaart. Overbodige formulieren moeten daarom zo snel mogelijk worden afgeschaft, vragen naar al bij de overheid bekende gegevens moeten achterwege blijven, onbegrijpelijke of niet relevante vragen moeten niet (meer) worden gesteld en het mes moet worden gezet in overbodige bijlagen die bij aanvragen moeten worden meegezonden. Het maakt hierbij niet uit of formulieren van het Rijk of van de lokale overheid afkomstig zijn. Voor de lokale overheid neemt het belang van eenvoud en gebruikersgemak de komende tijd zelfs toe met de voorgenomen decentralisatie van een aantal rijkstaken (bijvoorbeeld de jeugdzorg en de participatie van arbeidsgehandicapten).

¹ Advies Actal "Merkbaar minder regeldruk d.d. 19 april 2013 (kenmerk JtH/RvZ/JS/2013/084), www.actal.nl.

Contact

Lange Voorhout 58
2514 EG Den Haag

Postbus 16228
2500 BE Den Haag

T (070) 310 86 66
F (070) 310 86 79

www.actal.nl
info@actal.nl

Wij hebben vorig jaar al onderzoek verricht naar tekortkomingen in digitale formulieren van de overheid. In ons advies² hebben wij aangegeven dat merkbare verbeteringen op de zeer korte termijn mogelijk waren. Gezien het belang van de burger bij merkbaar minder regeldruk hebben wij besloten opnieuw het gebruiksgemak van formulieren te onderzoeken om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken. Wij hebben het onderzoek gericht op formulieren van gemeenten, omdat gemeenten voor de burger steeds meer het loket van de overheid worden. Er is gekeken naar 10 formulieren bij in totaal 25 gemeenten. Gekozen is voor een speekproef onder formulieren die meer dan incidenteel worden gebruikt. De formulieren zijn onderzocht op aspecten die voor beleving van regeldruk relevant zijn. Dat zijn onder meer de digitale beschikbaarheid van het formulier, de relevantie van de gestelde vragen, de begrijpelijkheid en het invul- en verzendgemak. Het aantal onderzochte formulieren en gemeenten is zodanig dat zij voldoende basis bieden om bevindingen en conclusies een meer algemene strekking te geven dan enkel en uitsluitend voor de onderzochte gemeenten en formulieren.

Positief geformuleerd kan de conclusie van het onderzoek zijn dat er nog steeds vele kansen en mogelijkheden zijn om de regeldruk bij formuliergebruik merkbaar te verminderen. Iets minder positief geformuleerd is de boodschap dat gemeenten toch nog wel heel erg veel moeten doen om deze regeldruk volledig weg te nemen. Dat baart enige zorg en vraagt om een extra aandacht en inspanning gezien het voornemen van het kabinet om de dienstverlening aan de burgers in 2017 volledig digitaal te hebben ingericht³. De resultaten van ons onderzoek zijn hieronder in tabelvorm weergegeven.

Tabel 1. resultaten bij 250 formulieren van 25 gemeenten

	Ja		nee	
Formulieren zijn op website (digitaal) beschikbaar	140	56%	110	44%
Formulieren zijn web-formulier	44	18%	206	82%
Formulieren van de website hoeven niet als PDF geprint te worden	44	31%	96	69%
Formulier bevat uitsluitend relevante vragen	100	88%	14	12%
Formulier vraagt uitsluitend naar gegevens waarover de overheid nog niet beschikt	71	62%	43	38%
Formulier vraagt uitsluitend om meezendende relevante bijlagen	74	65%	40	35%
Formulier is "slim" formulier	3	3%	111	97%

² Advies Actal "Eenvoudige elektronische formulieren" d.d. 24 september 2012 (kenmerk JtH/HS/2012/082), www.actal.nl. Aan dit advies lag een onderzoek ten grondslag naar elektronische formulieren van de Rijksoverheid, ZBO's, agentschappen en lokale overheid. Gekeken is naar formulieren voor o.m. aangiften, ziekmeldingen en aanvragen van vergunningen.

³ Programmaproject "Goed geregeld, een verantwoorde vermindering van regeldruk 2012-2017" d.d. 25 april 2013 (kenmerk DGBI-R&I/13070342)

Toelichting op de tabel

De resultaten laten zien dat slechts 56% van de onderzochte formulieren online beschikbaar is. Dat betekent dat de burger bij 44% van de onderzochte formulieren eerst een bezoek aan de gemeente moet brengen of met de gemeente moet bellen. In 69% van de gevallen moet hij het web-formulier eerst downloaden en printen, alvorens het te kunnen invullen. Het onderzoek laat verder zien dat gemeenten nog steeds vragen naar niet-relevante gegevens. Voorbeelden zijn de gegevens over de leverancier van een tent bij de aanvraag evenementenvergunning en de naam en het adres van de vorige eigenaar van de hond bij de aangifte hondenbelasting. Ook vragen gemeenten naar gegevens, waarover zij reeds uit andere hoofde beschikken of kunnen beschikken. Voorbeelden zijn de gegevens over vorige aanslagen bij kwijschelding van gemeentelijke belastingen, het gegeven of de aanvrager ingeschreven staat bij de gemeente bij een aanvraag WMO-voorziening, het gegeven of al eerder WMO-voorzieningen zijn verkregen, de afstand in kilometers tussen de woning en de school bij een aanvraag leerlingenvervoer, het gegeven of al eerder een vergoeding is ontvangen bij de aanvraag leerlingenvervoer en het gegeven of voor het gebouw waar het evenement wordt georganiseerd een gebruiksvergunning door de gemeente is afgegeven. Niet-relevante bijlagen die moeten worden meegezonden zijn kopieën van legitimatie- en rijbewijzen, kopieën van het kentekenbewijs en uitdraaien uit OV9292 of de routeplanner ANWB (deze laatste bij de aanvraag leerlingenvervoer).

Adviezen en aanbevelingen

In de bevindingen van het onderzoek liggen ook tegelijk de reductiemogelijkheden voor gemeenten besloten:

- stel niet enkele maar alle formulieren online beschikbaar;
- zet PDF-formulieren op de website zo veel als mogelijk om in web-formulieren;
- maak op ruime schaal gebruik van slimme formulieren om het tijdsbeslag van de burger voor het invullen te beperken;
- bied de burger de mogelijkheid om gedeeltelijk ingevulde formulieren tussentijds op te slaan;
- schrap de verplichting tot het meesturen van bijlagen die niet relevant zijn;
- vraag niet meer naar gegevens waarover de overheid al beschikt.

Wij adviseren u om met de gemeenten en de VNG te bezien hoe deze reductiemogelijkheden zo spoedig mogelijk en zo nodig met een extra inspanning kunnen worden gerealiseerd.

Het onderzoek laat verder zien dat veel formulieren, dan wel dat grote delen van de betreffende formulieren, bij alle gemeenten gelijkloidend zijn. Dat biedt naar onze mening een uitgelezen kans om op efficiënte en snelle wijze tot aanpassing van de bestaande formulieren te komen. Als één gemeente of een samenwerkingsverband van gemeenten - al dan niet in samenwerking met VNG/Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) - het voortouw neemt, wordt het voor de andere gemeenten mogelijk snel te volgen.

Wij adviseren u om - in overleg met VNG/KING - de samenwerking tussen en met gemeenten bij het aanpassen en ontwikkelen van formulieren te bevorderen, opdat de formulieren sneller en efficiënter kunnen worden aangepast en ontwikkeld.

Ons onderzoek laat zien dat er concrete mogelijkheden zijn om de regeldruk voor de burger op zeer korte termijn merkbaar te verminderen. Vanzelfsprekend willen u daarbij helpen. Graag vernemen wij uw reactie op de mogelijkheden, die wij met ons advies en rapport zien.

Hoogachtend,

w.g.

J. ten Hoopen
Voorzitter

R.W. van Zijp
Secretaris