

# Onderzoek digitale burgerformulieren

Verkenning van regeldrukknepunten en tekortkomingen  
in digitale burgerformulieren bij gemeenten

Eindrapport v2.0

23 april 2013

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



Telefoon: 030 - 602 49 00  
Fax: 030 - 602 49 19  
Web: [www.siraconsulting.nl](http://www.siraconsulting.nl)

## Onderzoek digitale burgerformulieren

Verkenning van regeldrukkelpunten en tekortkomingen  
in digitale burgerformulieren bij gemeenten

Eindrapport v2.0

Nieuwegein, 23 april 2013

drs. ing. P.M.H.H. Bex  
drs. A.C. Beukers  
mr. F. van Eck  
mr. S. Prij

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. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Afbakening en toetsingskader</b>	<b>5</b>
2.1	Afbakening	5
2.2	Toetsingskader	7
2.3	Beoordeling in toetsingskader	9
<b>3</b>	<b>Resultaten per burgerformulier</b>	<b>10</b>
3.1	Aanvragen van een bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer	10
3.2	Aanvragen van een evenementenvergunning	12
3.3	Aanvragen van een voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning	14
3.4	Aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	16
3.5	Aanvragen van een parkeerontheffing voor het parkeren van een voertuig in de blauwe zone	18
3.6	Indienen van een aangifte voor hondenbelasting	20
3.7	Aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart	22
3.8	Aanvraag voor bijzondere bijstand	24
3.9	Aanvragen van een collectevergunning	26
3.10	Aanvragen van een activiteitensubsidie voor bijvoorbeeld een initiatief van een buurtvereniging	28
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>30</b>

## 1 Inleiding

Overheidsinstellingen, waaronder gemeenten, maken gebruik van een grote hoeveelheid aan formulieren. De laatste jaren zijn formulieren steeds vaker digitaal beschikbaar. Het is dan niet langer nodig om bij het gemeentehuis langs te gaan om een formulier op te halen of om dit telefonisch op te vragen. Deze ontwikkeling heeft een positieve uitwerking op de vermindering van regeldruk.

Eind september 2012 heeft Actal een advies geschreven over “eenvoudige elektronische formulieren”, naar aanleiding van signalen over onnodig hoge regeldruk bij het invullen van overheidsformulieren. Het advies is gericht op formulieren van de overheid (rijksoverheid en gemeenten) voor burgers, bedrijven en professionals.

In aanvulling op het advies uit september 2012 is een onderzoek uitgevoerd naar digitale formulieren van gemeenten, gericht op burgers. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van het aantal en de aard van regeldrukknelpunten en tekortkomingen in digitale formulieren van gemeenten voor burgers.

Het onderzoek is uitgevoerd bij 25 gemeenten, voor 10 verschillende producten of diensten van gemeenten via digitale burgerformulieren. In voorliggend rapport zijn de resultaten van het onderzoek en de belangrijkste conclusies opgenomen.

## 2 Afbakening en toetsingskader

Het onderzoek is bedoeld om een beeld te krijgen over de ontwikkeling van digitale burgerformulieren bij gemeente. Hierbij is specifiek gekeken naar regeldruknelpunten en tekortkomingen. Om het onderzoek in beheersbare vorm uit te voeren, is ervoor gekozen om het onderzoek te richten op:

- 10 digitale burgerformulieren.
- 25 gemeenten.

Om een beeld te krijgen van regeldruknelpunten en tekortkomingen in digitale burgerformulieren, is een toetsingskader ontwikkeld. Dit toetsingskader is toegepast op alle formulieren bij de betrokken gemeenten.

### 2.1 Afbakening

#### 10 burgerformulieren

Totaal zijn 10 verschillende burgerformulieren voor gemeentelijke producten en diensten onderzocht. Bij de selectie hiervan is rekening gehouden met de volgende criteria:

- Basis is (lokale) wet- en regelgeving met beleids- en/of uitvoeringsvrijheid voor gemeenten;
- Producten en diensten specifiek voor burgers;
- Diversiteit in (vergunning)aanvraag-, (onthefing)verzoek- en meldingsformulieren;
- Diversiteit in onderwerpen.

In onderstaande tabel zijn de onderzochte burgerformulieren voor gemeentelijke producten en diensten opgenomen.

Nr.	Burgerformulieren voor gemeentelijke producten en diensten
1.	Aanvragen van een bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer
2.	Aanvragen van een evenementenvergunning
3.	Aanvragen van een voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning
4.	Aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen
5.	Aanvragen van een parkeeronthefing voor het parkeren van een voertuig in de blauwe zone
6.	Indienen van een aangifte voor hondenbelasting
7.	Aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart
8.	Aanvraag voor bijzondere bijstand
9.	Aanvragen van een collectevergunning
10.	Aanvragen van een activiteitsubsidie voor bijvoorbeeld een initiatief van een buurtvereniging

## 25 gemeenten

Het onderzoek naar de 10 verschillende burgerformulieren is uitgevoerd bij 25 gemeenten. Voor de selectie van te betrekken gemeenten is het belangrijk om een herkenbaar beeld af te geven. Hierbij is rekening gehouden met zowel het inwoneraantal als de geografische spreiding.

In de onderstaande tabel zijn de betrokken gemeenten opgenomen.

Nr.	Kleine gemeenten < 40.000 inwoners	Middelgrote gemeenten 40.000 - 100.000 inwoners	Grote gemeenten > 100.000 inwoners
1.	Achtkarspelen	Almelo	Amersfoort
2.	Beek	Alphen aan den Rijn	Eindhoven
3.	Boskoop	Assen	Groningen
4.	Buren	Doetinchem	Haarlem
5.	Dongeradeel	Heerhugowaard	Den Haag
6.	Groote gast	Heerlen	
7.	Rhenen	Lelystad	
8.	Sint-Oedenrode	Roermond	
9.	Veere	Súdwest-Fryslân	
10.	Westerveld	Terneuzen	

## 2.2 Toetsingskader

Het toetsingskader is vormgegeven in vier categorieën, waarbinnen vragen zijn opgenomen:

1. **Informatie-uitvraag.** Met het beantwoorden van de vragen binnen deze categorie is aan te geven of en in welke mate (onnodige) regeldruk wordt veroorzaakt.
2. **Toegankelijkheid.** Deze categorie is een belangrijke indicator voor het gemak waarmee het in te vullen formulier bewerkbaar is.
3. **Wijze van verzenden.** Inzicht in hoeverre de informatie daadwerkelijk digitaal wordt verwerkt. Hiermee ontstaat onderscheid tussen digitaal beschikbaar en digitaal werkbaar.
4. **Kritische belevingsfactoren.** Met het beantwoorden van de vragen binnen deze categorie ontstaat een beeld over de beleving en ervaring met betrekking tot het invullen van het formulier.

Onderstaand is de uitwerking opgenomen van de vragen per categorie. Hierbij zijn tevens belangrijke uitgangspunten in wijze van scoring aangegeven.

### Informatie-uitvraag.

1. Is er een formulier op de website?  
Digitale formulieren dragen bij aan vermindering van regeldruk omdat een burger niet langer een formulier bij het gemeentehuis hoeft op te halen.
2. Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?  
Vanuit regeldrukoogpunt horen alleen vragen voor te komen die direct nodig zijn voor de beoordeling van de aanvraag en die de gemeente niet zelf kan achterhalen.
3. Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?  
In het kader van eenmalige gegevensuitvraag mogen overheden niet langer naar de bekende weg vragen. Bijvoorbeeld het vragen naar gegevens over de waarde van de woning. Deze gegevens kan de gemeente achterhalen uit de vastgestelde WOZ-waarde. Dit heeft een directe invloed op de (ervaren) regeldruk.
4. Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?  
Het beperken van het aantal bijlagen bij een aanvraagformulier draagt bij aan het verminderen van de regeldruk.
5. Zijn alle bijlagen relevant?  
Vanuit regeldrukoogpunt is het belangrijk alleen naar bijlagen te vragen die gegevens bevatten die direct nodig zijn voor de beoordeling van de aanvraag en die de gemeente niet zelf kan achterhalen.

### Toegankelijkheid.

6. Is het formulier digitaal op de website in te vullen?  
Het digitaal invullen van het formulier is vanuit het oogpunt van toegankelijkheid en regeldruk een belangrijk criterium en heeft een positieve uitwerking op de toegankelijkheid. Aanvullend is het digitaal verzenden van volledig digitale formulieren eenvoudig en is het mogelijk om "slimme" opties in het formulier te bouwen, zoals het automatisch leiden van de aanvrager naar de volgende relevante vraag.
7. Is het formulier te downloaden als PDF?  
Dit criterium geeft aan dat het formulier wel op de gemeentelijke website staat, maar niet vanuit een digitale functie. In dit toetsingskader gaan wij ervan uit dat het downloaden van een PDF een negatieve uitwerking heeft op de toegankelijkheid.

8. Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?  
 Voor de toegankelijkheid van informatie is het belangrijk dat tussentijds opslaan op de eigen computer mogelijk is. Bijvoorbeeld wanneer gegevens of bijlagen niet direct voorhanden en de aanvrager deze moet opzoeken. Door tussentijds opslaan is het dan mogelijk om op een later tijdstip de aanvraag compleet te maken, zonder dat eerder ingevulde gegevens verloren zijn gegaan.
9. Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?  
 Aanvulling op de vorige vraag om een volledig beeld te krijgen. Het tussentijds opslaan is het meest wenselijk. Indien dit niet mogelijk is, dan is het belangrijk om te weten of opslaan überhaupt kan. Dit betekent dat in ieder geval het formulier compleet is ingevuld waarna de aanvrager eventuele bijlagen later kan toevoegen.

#### **Wijze van verzenden.**

10. Is het formulier digitaal via de website te verzenden?  
 Dit houdt in dat het formulier digitaal is ingevuld en de informatie digitaal verzonden. Eventuele bijlagen worden geüpload bij het formulier.
11. Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?  
 Het formulier is digitaal of handgeschreven ingevuld en verzendbaar per e-mail. Hierdoor is het niet nodig het formulier te posten of langs te brengen.
12. Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?  
 Er is een formulier op de website geplaatst, maar bewerking en verwerking gebeurt nog steeds handmatig/schriftelijk.

#### **Kritische belevingsfactoren.**

13. Is het een “slim formulier?”  
 Slimme formulieren maken gebruik van digitale vragenbomen. Bij een antwoord “nee” op een vraag ga je direct naar de eerstvolgende vraag die van toepassing is. Ook is het mogelijk om meerdere producten en diensten te koppelen in het formulier, of het formulier in te delen naar meerdere doelgroepen. Hiermee krijgt de aanvrager alleen die onderdelen te zien die van toepassing zijn op zijn aanvraag.
14. Bevat het formulier uitgebreide informatie?  
 Uit ervaring blijkt dat veel en uitgebreide informatie op een formulier de beleving van het invullen negatief beïnvloedt.
15. Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?  
 Mensen ervaren een formulier als moeilijk wanneer het formulier te lang is. Voor dit toetsingskader gaan wij ervan uit dat meer dan 10 invulvelden de beleving negatief beïnvloeden.
16. Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?  
 Een duidelijke nummering/volgorde van de vragen vergemakkelijkt het invullen van een formulier. Het duidelijk “leiden” van aanvragers door een formulier heeft een positieve uitwerking op de belevingsfactor.
17. Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?  
 Het toevoegen van bijlagen heeft een negatief effect op de belevingsfactor. Voor dit toetsingskader gaan wij ervan uit dat meer dan 2 bijlagen de beleving negatief beïnvloeden.



## 2.3 Beoordeling in toetsingskader

Het toetsingskader bevat 4 categorieën met totaal 17 vragen. De vragen zijn beantwoord met “Ja”, “Nee” of “Niet van toepassing (N.v.t)”. Voor 10 verschillende burgerformulieren is dit toetsingskader bij totaal 25 gemeenten toegepast op de volgende wijze:

### Antwoord “Ja” of “Nee”

Vragen zijn alleen met “Ja” of “Nee” beantwoord als de informatie in het betreffende formulier, op de gemeentelijke website wel of niet is aangetroffen.

Vraag 12: “Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?” is alleen met “Ja” beantwoord wanneer deze indieningsmogelijkheid (blijkens het formulier dan wel de productpagina) expliciet is toegestaan onder vermelding van een e-mailadres.

Voor de volledigheid is de datum waarop het toetsingskader is toegepast op de gemeentelijke website opgenomen per gemeente, per burgerformulier.

### Antwoord “N.v.t.”

- ❑ Inhoudelijke beoordeling. Wanneer geen formulier op de gemeentelijke website is gevonden of wanneer de aanvraag alleen is in te vullen via een webformulier met DigiD, kon geen inhoudelijke beoordeling plaatsvinden. De vragen 2 tot en met 17 zijn dan met “n.v.t.” beantwoord.
- ❑ Bijlagen. Wanneer op het formulier niet naar bijlagen wordt gevraagd, is vraag 4 met “nee” beantwoord. De vraag over de relevantie van de bijlagen (vraag 5) is in dit geval met “n.v.t.” beantwoord.
- ❑ Toegankelijkheid. Wanneer een formulier niet digitaal is in te vullen, is vraag 6 met “nee” beantwoord. De vraag over het tussentijds opslaan (vraag 8) is in dit geval met “n.v.t.” beantwoord.

### 3 Resultaten per burgerformulier

#### 3.1 Aanvragen van een bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer

Met behulp van dit formulier kunnen de ouders of verzorgers van schoolgaande kinderen een vergoeding aanvragen voor de kosten van het vervoer van en naar school.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	20	5	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	16	3	6
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	2	17	6
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	18	1	6
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	12	6	7
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	2	17	6
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	18	1	6
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	1	1	23
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	18	1	6
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	1	18	6
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	2	17	6
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	16	3	6
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	1	18	6
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	6	13	6
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	19	0	6
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	9	10	6
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	11	8	6

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ Op 3 formulieren is een irrelevante vraag opgenomen. Het gaat hierbij steeds om de vraag naar de samenstelling van het gezin. De gegevens over de samenstelling van het gezin zijn niet nodig voor de beoordeling van deze aanvraag.
- ❑ Op 17 formulieren wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Meerdere gemeenten vragen:
  - Wat de afstand is tussen de woning van de leerling en de school. Het is niet nodig om deze informatie te laten invullen door de aanvrager. De aanvrager moet op het formulier namelijk zowel het adres van de leerling als het adres van de school invullen. De gemeente kan aan de hand van deze gegevens zelf bepalen wat de afstand is tussen de woning van de leerling en de school.
  - Of de leerling in het voorgaande jaar reeds een bijdrage in de kosten voor vervoer ontving. De gemeente kan deze informatie achterhalen uit haar eigen administratie.
- ❑ Op 6 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeenten vragen:
  - Een uitdraai van de website OV 9292 en een uitdraai van de website van de ANWB of Routenet.
  - Een schriftelijke verklaring van overwegende bezwaren tegen een bepaalde schoolrichting. Het is niet nodig om hiervoor een afzonderlijke bijlage te vragen, omdat de verklaring ook op het formulier is aan te geven.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ De meeste formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 3 gemeenten is het formulier digitaal via de website of per e-mail te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Het overgrote deel van de gemeenten beschikt niet over een “slim” formulier. Bij 1 gemeente is wel een “slim” formulier beschikbaar. Dit heeft als voordeel dat de aanvrager minder vragen hoeft in te vullen, alleen die voor hem relevant zijn.
- ❑ Op 10 formulieren hebben de vragen geen duidelijke volgorde. Zo staan de vragen naar de volgende gegevens op een onlogische plaats op het formulier:
  - Gegevens van de aanvrager. De vraag naar de gegevens van de aanvrager staat onderaan het formulier. Het ligt meer voor de hand om deze vraag als eerste vraag op het formulier op te nemen.
  - Afstand tussen de woning van de leerling en de school. Zoals hierboven reeds is aangegeven, is het niet nodig om te vragen naar de afstand tussen de woning van de leerling en de school. Wanneer de vraag toch wordt gesteld, is deze niet direct opgenomen onder de vraag naar de gegevens van de school. Dit zou wel een meer voor de hand liggende plaats zijn, omdat bij de gegevens van de school onder andere de adresgegevens van de school worden ingevuld.

### 3.2 Aanvragen van een evenementenvergunning

Met behulp van dit formulier vraagt een organisator van een evenement een vergunning aan voor evenement. Vooral voor grotere evenementen is het in het kader van veiligheid en overlast belangrijk dat hiervoor een toetsing plaatsvindt door de gemeente. Voor kleinere evenementen kunnen gemeenten overwegen om algemene regels zonder meldingsplicht op te stellen, waaraan een organisator van een dergelijk evenement zich moet houden.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	23	2	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	19	2	4
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	17	4	4
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	21	0	4
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	14	7	4
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	7	14	4
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	20	1	4
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	5	5	15
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	18	3	4
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	2	19	4
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	2	19	4
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	19	2	4
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	2	19	4
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	8	13	4
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	21	0	4
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	21	0	4
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	20	1	4

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier evenementenvergunning.

#### **Informatie-uitvraag**

- Op 2 formulieren is een irrelevante vraag opgenomen.
  - Bij één gemeente worden de gegevens van de tentleverancier uitgevraagd. Dit is niet nodig voor de beoordeling van de aanvraag.
  - Bij een andere gemeente zijn vragen opgenomen over brandveiligheidsaspecten omdat, zo is aangegeven, het formulier tevens een aanvraag is voor gebruiksmelding of -vergunning. Het op deze wijze afgeven van een gebruiksmelding of -vergunning is niet langer toegestaan met de invoering van het landelijke formulier uit het Omgevingsloket Online.
- Op 4 formulieren wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Meerdere gemeenten vragen of voor het gebouw een gebruiksvergunning is afgegeven.
- Op 7 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeenten vragen:
  - Een (kopie) inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel. Het Handelsregister is voor de gemeente online beschikbaar. Alleen het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel is voldoende.
  - Meerdere tekeningen en schetsen van dezelfde situatie. Afhankelijk van het detailniveau is één tekening voldoende.
  - Kopie legitimatiebewijs. Een legitimatiebewijs kan alleen dienen als bewijsstuk wanneer de identiteit van de betreffende persoon via persoonlijk contact is geverifieerd.

#### **Toegankelijkheid**

- De meeste formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 4 gemeenten is het formulier digitaal via de website of per e-mail te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- Het overgrote deel van de gemeenten beschikt niet over een “slim” formulier. Bij 2 gemeenten is wel een “slim” formulier beschikbaar. Dit heeft als voordeel dat de aanvrager minder vragen hoeft in te vullen, alleen die voor hem relevant zijn.

### 3.3 Aanvragen van een voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning

Met behulp van dit formulier kunnen burgers een voorziening aanvragen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hulp bij het huishouden, een rolstoelvoorziening, een vervoersvoorziening of een woonvoorziening. Tijdens het onderzoek is zo veel mogelijk uitgegaan van een algemeen formulier dat geldt voor alle verschillende soorten voorzieningen. Hieronder vallen ook aanmeldformulieren aan de hand waarvan de gemeente contact opneemt met de cliënt (althoewel dit geen formele aanvraagformulieren zijn). Wanneer geen algemeen formulier beschikbaar is, is uitgegaan van het formulier voor de hulp bij het huishouden.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	14	11	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	11	0	14
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	8	3	14
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	6	5	14
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	2	4	19
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	1	10	14
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	11	0	14
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	1	0	24
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	11	0	14
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	11	14
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	2	9	14
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	9	2	14
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	11	14
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	6	5	14
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	10	1	14
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	10	1	14
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	3	8	14

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

#### **Informatie-uitvraag**

- Op 3 formulieren wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Het gaat hierbij om vragen naar gegevens die de gemeente kan achterhalen uit haar eigen administratie:
  - Of de cliënt is ingeschreven in de gemeente.
  - Of de aanvrager al eerder voorzieningen heeft aangevraagd.
  - Naar de eigendomsgegevens van de woning en het type woning.
- Op 4 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Het gaat hierbij steeds om een kopie van het legitimatiebewijs. Een legitimatiebewijs kan alleen dienen als bewijsstuk wanneer de identiteit van de betreffende persoon via persoonlijk contact is geverifieerd.

#### **Toegankelijkheid**

- Van de beschikbare formulieren zijn de meeste te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 2 gemeenten is het formulier digitaal via de website of per e-mail te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- Geen van de onderzochte gemeenten beschikt over een “slim” formulier. Door het opstellen van een “slim” formulier hoeft een aanvrager alleen voor hem relevante vragen in te vullen. Bijvoorbeeld bij een aanvraag voor een rolstoelvoorziening hoeft de aanvrager geen vragen te beantwoorden over een woonvoorziening.
- Op 6 formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Op meerdere formulieren is uitgebreide informatie opgenomen over het soort formulier en de betreffende voorziening.

### 3.4 Aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

Met behulp van dit formulier kunnen burgers kwijtschelding aanvragen voor het betalen van bepaalde gemeentelijke belastingen en heffingen. Zij komen hiervoor in aanmerking wanneer hun inkomen en vermogen onder de door de rijksoverheid bepaalde normen ligt.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	22	3	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	14	3	8
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	1	16	8
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	17	0	8
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	4	13	8
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	0	17	8
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	17	0	8
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	0	25
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	17	0	8
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	17	8
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	0	17	8
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	17	0	8
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	17	8
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	3	14	8
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	15	2	8
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	16	1	8
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	16	1	8



Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ Op 3 formulieren is een irrelevante vraag opgenomen. Op deze formulieren wordt gevraagd naar het bezit van contant geld. Aangezien dit niet controleerbaar is, is het niet nodig om deze vraag op te nemen.
- ❑ Op het grootste deel van de formulieren wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Meerdere gemeenten vragen:
  - Gegevens over de aanslag waarvoor kwijtschelding wordt aangevraagd. Het gaat om het belastingjaar, het bedrag en het soort aanslag. De gemeente kan deze informatie aan de hand van het in te vullen aanslagnummer achterhalen uit haar eigen administratie.
  - Gegevens over de auto van de aanvrager. Het gaat om het merk, het type, het bouwjaar en de aankoopdatum. De gemeente kan deze informatie aan de hand van het in te vullen kenteken achterhalen bij de RDW.
- ❑ Op de meeste formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeenten vragen:
  - Een kopie van het kentekenbewijs. De gemeente kan informatie aan de hand van het in te vullen kenteken achterhalen bij de RDW.
  - Een bewijsstuk over de tegemoetkoming van de kosten van kinderopvang. De gemeente kan deze informatie achterhalen uit haar eigen administratie, omdat zij de tegemoetkoming zelf toekent.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ De meeste formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor deze formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij alle gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Op 3 formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Op meerdere formulieren is uitgebreide informatie opgenomen over de procedure en de geldende regels.

### 3.5 Aanvragen van een parkeeronthefing voor het parkeren van een voertuig in de blauwe zone

Met behulp van dit formulier kunnen burgers een ontheffing aanvragen om een voertuig te parkeren in een blauwe zone. Blauwe zones zijn locaties waar langdurig parkeren verboden is.

Wanneer de gemeente een blauwe zone heeft, is een formulier nodig voor het aanvragen van de parkeeronthefing. Hierbij is de aanname gedaan dat alle gemeenten een blauwe zone hebben. In de praktijk hoeft dit echter niet zo te zijn.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	7	18	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	6	0	19
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	6	0	19
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	4	2	19
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	0	4	21
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	1	5	19
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	5	1	19
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	1	24
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	6	0	19
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	6	19
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	0	6	19
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	5	1	19
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	6	19
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	0	6	19
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	5	1	19
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	5	1	19
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	2	4	19

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies voor het burgerformulier opgenomen parkeren van een voertuig in de blauwe zone.

#### **Informatie-uitvraag**

- Op 4 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeenten vragen:
  - Een kopie van het kentekenbewijs. De gemeente kan informatie aan de hand van het in te vullen kenteken achterhalen bij de RDW.
  - Een kopie van het legitimatiebewijs. Een legitimatiebewijs kan alleen dienen als bewijsstuk wanneer de identiteit van de betreffende persoon via persoonlijk contact is geverifieerd.

#### **Toegankelijkheid**

- De meeste van de beschikbare formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 1 gemeente moet de aanvrager persoonlijk langskomen om de aanvraag te regelen aan het loket van het parkeerbureau.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- Op 5 formulieren zijn meer dan 10 invulvelden opgenomen. Op 1 formulier zijn minder dan 10 invulvelden opgenomen. Dit heeft als voordeel dat de beleving van de burger niet negatief wordt beïnvloed door de lengte van het formulier.

### 3.6 Indienen van een aangifte voor hondenbelasting

Het heffen van hondenbelasting is een beleidsmatige keuze van de gemeente. De voornaamste reden voor gemeenten om hondenbelasting te heffen is om de kosten voor onder meer het reinigen van de openbare ruimte en aanleggen van speciale voorzieningen voor honden, zoals hondenspeelweiden en afvalbakken voor hondenpoep, door te belasten naar hondeneigenaren.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	14	11	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	4	1	20
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	5	0	20
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	3	2	20
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	3	0	22
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	1	4	20
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	4	1	20
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	1	24
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	5	0	20
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	1	4	20
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	0	5	20
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	4	1	20
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	5	20
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	2	3	20
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	4	1	20
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	4	1	20
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	0	5	20

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier hondenbelasting.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ 14 gemeenten hebben op hun website een formulier opgenomen om aangifte te doen van hondenbelasting. Een aanmerkelijk deel (9) van deze formulieren is alleen via DigiD in te vullen, waardoor deze formulieren niet inhoudelijk zijn beoordeeld.
- ❑ Op 1 formulier is een irrelevante vraag opgenomen. Het gaat hierbij om de vraag naar de naam en het adres van de vorige houder van de hond. Deze informatie is niet noodzakelijk voor de beoordeling van de aanvraag.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ Van de beschikbare formulieren zijn de meeste te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 1 gemeente is het formulier digitaal via de website te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Op 2 van de 5 beoordeelde formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Het gaat hierbij om informatie over:
  - Het gebruik van het formulier.
  - De belastingplicht.
  - De vrijstellingsmogelijkheden.
  - Het kenneltarief.

### 3.7 Aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart

De gehandicaptenparkeerkaart geeft iemand met een handicap de mogelijkheid om dicht bij een bestemming te parkeren en maakt het dus voor deze personen gemakkelijker om mobiel te zijn.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

<b>Informatie-uitvraag</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
1.	Is er een formulier op de website?	12	13	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	8	3	14
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	11	0	14
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	11	0	14
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	7	4	14
<b>Toegankelijkheid</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	0	11	14
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	11	0	14
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	0	25
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	11	0	14
<b>Wijze van verzenden</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	11	14
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	1	10	14
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	10	1	14
<b>Kritische belevingsfactoren</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
13.	Is het een "slim formulier"?	0	11	14
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	9	2	14
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	11	0	14
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	8	3	14
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	3	8	14

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier gehandicaptenparkeerkaart.

#### **Informatie-uitvraag**

- Op 3 formulieren zijn irrelevante vragen opgenomen:
  - Voor 2 formulieren geldt dat tweemaal dezelfde vraag wordt gesteld over het type gehandicaptenparkeerkaart.
  - 1 formulier maakt onderdeel uit van het formulier voor Wmo-voorzieningen. Hierdoor staan er veel vragen op het formulier die niet relevant zijn.
- Op 4 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeenten vragen:
  - Kopie legitimatiebewijs. Een legitimatiebewijs kan alleen dienen als bewijsstuk wanneer de identiteit van de betreffende persoon via persoonlijk contact is geverifieerd.
  - Kopie rijbewijs. Een kopie rijbewijs kan niet dienen als bewijsstuk, omdat het hierbij niet gaat om het originele (onvervalste) document. Bovendien is het risico beperkt dat het product wordt aangevraagd zonder dat men beschikt over een geldig rijbewijs.
  - Kopie kentekenbewijs. De gemeente kan deze informatie aan de hand van het in te vullen kenteken achterhalen bij de RDW.

#### **Toegankelijkheid**

- Van de beschikbare formulieren zijn de meeste te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 2 gemeenten is het formulier digitaal via de website of per e-mail te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- Op 9 van de 11 beoordeelde formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Bij meerdere gemeenten wordt uitgebreide informatie gegeven over de verschillende typen parkeerkaarten, de hardheidsclausule en mogelijke procedures op grond van de artikelen 130-134 van de Wegenverkeerswet.

### 3.8 Aanvraag voor bijzondere bijstand

Met behulp van dit formulier kunnen burgers een vergoeding aanvragen voor de vergoeding van noodzakelijke bijzondere kosten die naar het oordeel van de gemeente niet door de persoon zelf kunnen worden gedragen.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	11	14	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	7	1	17
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	7	1	17
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	7	1	17
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	2	5	18
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	0	8	17
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	8	0	17
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	0	25
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	8	0	17
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	8	17
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	0	8	17
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	8	0	17
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	8	17
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	3	5	17
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	8	0	17
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	8	0	17
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	7	1	17



Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier bijzondere bijstand.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ Op 1 formulier is een irrelevante vraag opgenomen. Het gaat hierbij om de vraag naar het bankrekeningnummer van de aanvrager. Deze vraag is niet relevant, omdat op hetzelfde formulier wordt gevraagd naar het bankrekeningnummer waarop de bijzondere bijstand moet worden uitbetaald.
- ❑ Op 1 formulier wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Het gaat hierbij om de vraag naar de gegevens over de woning en de geschatte waarde. De gemeente kan deze informatie achterhalen uit haar eigen administratie.
- ❑ Op 5 formulieren worden irrelevante bijlagen gevraagd. Meerdere gemeente vragen om een kopie van het legitimatiebewijs. Een legitimatiebewijs kan alleen dienen als bewijsstuk wanneer de identiteit van de betreffende persoon via persoonlijk contact is geverifieerd.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ De meeste formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor deze formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij alle gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Op 3 formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Op meerdere formulieren is uitgebreide informatie opgenomen over de procedure.

### 3.9 Aanvragen van een collectevergunning

Met dit formulier kan een vergunning worden aangevraagd voor het houden van een openbare inzameling van geld of goederen, waarbij de opbrengst is bestemd voor een liefdadig of ideëel doel.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

<b>Informatie-uitvraag</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
1.	Is er een formulier op de website?	8	17	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	8	0	17
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	7	1	17
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	1	7	17
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	0	1	24
<b>Toegankelijkheid</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	3	5	17
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	6	2	17
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	0	2	23
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	6	2	17
<b>Wijze van verzenden</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	1	7	17
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	0	8	17
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	7	1	17
<b>Kritische belevingsfactoren</b>		<b>j</b>	<b>n</b>	<b>n.v.t.</b>
13.	Is het een "slim formulier"?	0	8	17
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	0	8	17
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	8	0	17
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	8	0	17
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	0	8	17

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier collectevergunning.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ Op 1 formulier wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Het gaat hierbij om de vraag naar de aanmelding bij het CBF.
- ❑ Op 1 formulier wordt een irrelevante bijlage gevraagd. Het gaat hierbij om een uittreksel van de Kamer van Koophandel. Het Handelsregister is voor de gemeente online beschikbaar. Alleen het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel is voldoende.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ Van de beschikbare formulieren zijn de meeste te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor het overgrote deel van de formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 1 gemeente is het formulier digitaal via de website te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Weliswaar geldt voor alle onderzochte formulieren dat meer dan 10 invulvelden zijn opgenomen, de praktijk wijst uit dat de overschrijding over het algemeen relatief beperkt is.

### 3.10 Aanvragen van een activiteitsubsidie voor bijvoorbeeld een initiatief van een buurtvereniging

Met behulp van dit formulier kunnen (buurt)verenigingen subsidie aanvragen voor activiteiten met een eenmalig karakter. Voor de activiteitsubsidie is uitsluitend uitgegaan van formulieren voor incidentele/eenmalige subsidie, die ook als zodanig zijn benoemd. Formulieren voor bijvoorbeeld amateurkunst, sport en jongerenwerk zijn buiten beschouwing gelaten, omdat deze te specifiek ingaan op een bepaald thema. Bovendien is voor dergelijke formulieren niet duidelijk of het gaat om een eenmalige/incidentele subsidie of om een structurele budgetsubsidie.

Onderstaand is een samenvattende tabel opgenomen waarin voor 25 gemeenten de resultaten zijn samengevat voor het burgerformulier.

Informatie-uitvraag		j	n	n.v.t.
1.	Is er een formulier op de website?	9	16	0
2.	Bevat het formulier uitsluitend relevante vragen?	7	1	17
3.	Wordt uitsluitend gevraagd naar gegevens die de overheid niet zelf al heeft?	7	1	17
4.	Moeten er bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	5	3	17
5.	Zijn alle bijlagen relevant?	5	0	20
Toegankelijkheid		j	n	n.v.t.
6.	Is het formulier digitaal op de website in te vullen?	3	5	17
7.	Is het formulier te downloaden (als PDF, Word, etc.)?	8	0	17
8.	Kan je het formulier tussentijds opslaan op je eigen computer?	3	0	22
9.	Kan je het formulier opslaan op je eigen computer?	8	0	17
Wijze van verzenden		j	n	n.v.t.
10.	Is het formulier digitaal via de website te verzenden?	0	8	17
11.	Kan je het formulier verzenden als bijlage bij een e-mail?	1	7	17
12.	Moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden?	7	1	17
Kritische belevingsfactoren		j	n	n.v.t.
13.	Is het een "slim formulier"?	0	8	17
14.	Bevat het formulier uitgebreide informatie?	3	5	17
15.	Heeft het formulier meer dan 10 invulvelden?	8	0	17
16.	Is er een duidelijke nummering/volgorde van de vragen?	6	2	17
17.	Moeten er meer dan 2 bijlagen bij het formulier worden gevoegd?	3	5	17

Onderstaand zijn de belangrijkste conclusies opgenomen voor het burgerformulier activiteitensubsidie.

#### **Informatie-uitvraag**

- ❑ Op 1 formulier is een irrelevante vraag opgenomen. Het gaat hierbij om de vraag naar het gevraagde subsidiebedrag. Deze vraag is twee keer opgenomen op het formulier.
- ❑ Op 1 formulier wordt gevraagd naar gegevens die reeds beschikbaar zijn bij de overheid. Het gaat hierbij om de vraag naar de uitgekeerde subsidiebedragen voor dezelfde subsidie in de voorgaande jaren. De gemeente kan deze informatie achterhalen uit haar eigen administratie.

#### **Toegankelijkheid**

- ❑ Van de 8 beschikbare formulieren zijn 3 formulieren digitaal op de website in te vullen. Deze 3 formulieren kunnen (tussentijds) worden opgeslagen. De overige 5 formulieren zijn te downloaden, maar niet digitaal op de website in te vullen. Hierdoor is tussentijds opslaan voor de meeste formulieren niet aan de orde.

#### **Wijze van verzenden**

- ❑ Bij de meeste gemeenten moet het formulier worden uitgeprint en per post verzonden. In 1 gemeente is het formulier per e-mail te verzenden.

#### **Kritische belevingsfactoren**

- ❑ Op 3 formulieren is uitgebreide informatie opgenomen. Op meerdere formulieren is uitgebreide informatie opgenomen over de procedure.

## 4 Conclusies

Om een beeld te krijgen van de huidige regeldrukknelpunten en tekortkomingen in digitale burgerformulieren bij gemeenten is een onderzoek uitgevoerd naar totaal 10 verschillende producten en diensten die gemeenten aanbieden. Hiervoor is een steekproef gebruikt van 25 gemeenten.

In aanvulling op het vorige hoofdstuk met de resultaten per burgerformulier beschrijft dit hoofdstuk de belangrijkste conclusies en bevindingen voor alle burgerformulieren.

### 1. Van de totaal 250 gezochte burgerformulieren zijn er 140 online beschikbaar.

In het onderzoek is gezocht naar totaal 250 burgerformulieren: voor 10 verschillende producten of diensten bij 25 gemeenten. Uiteindelijk blijkt dat er 140 burgerformulieren op de websites van de gemeenten staan. Van deze 140 burgerformulieren zijn:

- 26 DigiD formulieren. Het merendeel van de DigiD formulieren is voor de aanvraag van “kwijtschelding gemeentelijke belastingen” en voor de “hondenbelasting”.
- 18 webformulieren. Deze formulieren zijn digitaal beschikbaar en online in te vullen.
- 96 downloadbare formulieren (Word, PDF, etc.). Veruit de meeste formulieren zijn alleen in PDF vorm beschikbaar. Dit betekent dat het grootste deel van deze formulieren niet digitaal is in te vullen.

### 2. De totaal 26 DigiD formulieren zijn niet inhoudelijk te beoordelen.

Van de 26 DigiD formulieren uit het onderzoek kan geen beoordeling plaatsvinden omdat deze niet zijn “in te zien” zonder met DigiD in te loggen.

Uit ervaring met DigiD formulieren blijkt over het algemeen dat inloggen met DigiD voordelen biedt voor zowel de gemeente als voor de aanvrager, de aanvraag vindt namelijk plaats in een beveiligde omgeving. Voor de aanvrager heeft dit als voordeel dat de bij de overheid bekende gegevens al vooraf zijn ingevuld. Dit maakt het invullen van het formulier makkelijker. De gemeente kan ervan uitgaan dat de aanvraag door de juiste persoon is ingediend en heeft zelf controle over de actualiteit van de reeds ingevulde gegevens.

Omdat de DigiD formulieren niet inhoudelijk zijn “in te zien”, betekent dit dat de onderstaande conclusies zijn gebaseerd op totaal 114 digitale burgerformulieren.

### 3. Het merendeel van de burgerformulieren bevat uitsluitend relevante vragen.

Van de 114 burgerformulieren zijn bij totaal 14 burgerformulieren niet relevante vragen aangetroffen. Dit betekent dat veruit de meeste formulieren uitsluitend vragen bevatten die benodigd zijn voor het beoordelen van de aanvraag.

Van de vragen die niet relevant zijn, is geconcludeerd dat deze zijn verspreid over verschillende burgerformulieren en verschillende gemeenten. In het vorige hoofdstuk zijn de niet relevante vragen beschreven bij de burgerproducten waar deze zijn aangetroffen.

**4. De overheid vraagt bij circa de helft van de formulieren naar gegevens die zij zelf al heeft.**

In het kader van eenmalige gegevens uitvraag mogen overheden niet langer naar de bekende weg vragen. Op 43 van de 114 burgerformulieren zijn vragen aangetroffen naar gegevens die de overheid zelf al in bezit heeft. De producten waar dit het meest voorkomt zijn:

- Bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer. Hierbij gaat het onder meer om gegevens over de afstand tussen de woning en de school.
- Kwijtschelding van belasting. Hierbij gaat het om gegevens over voorgaande aanslagen die de gemeente zelf heeft afgegeven.

Verder komt bij verschillende burgerformulieren de vraag terug naar gegevens over de eigen woning en voertuigen. Beide soorten gegevens heeft de overheid zelf al beschikbaar voor woningen via WOZ en voor voertuigen via de RDW.

**5. De meeste digitale formulieren zijn niet (tussentijds) op te slaan.**

Door tussentijds opslaan is het mogelijk om op een later tijdstip de aanvraag compleet te maken, zonder dat eerder ingevulde gegevens verloren zijn gegaan. Slechts bij 10 van de 114 burgerformulieren is het mogelijk om de ingevulde gegevens (tussentijds) op te slaan. Dit hangt direct samen met de eerste conclusie waaruit blijkt dat de meeste formulieren alleen in PDF vorm beschikbaar zijn en niet digitaal zijn in te vullen.

**6. Het overgrote deel van de “digitale formulieren” moet nog steeds worden uitgeprint.**

De meeste formulieren staan wel op de gemeentelijke website, maar zijn nog niet digitaal te bewerken. Hiervoor geldt dat de meeste formulieren in PDF vorm gedownload worden, uitgeprint en vervolgens handmatig ingevuld.

**7. Van de 114 formulieren zijn er totaal 3 “slimme formulieren”.**

Slimme formulieren maken gebruik van digitale vragenbomen. Bij een antwoord “nee” op een vraag ga je direct naar de eerstvolgende vraag die van toepassing is. Ook is het mogelijk om meerdere producten en diensten te koppelen in het formulier, of het formulier in te delen naar meerdere doelgroepen. Hiermee krijgt de aanvrager alleen die onderdelen te zien die van toepassing zijn op zijn aanvraag. De producten met slimme formulieren zijn:

- Bijdrage in de kosten voor leerlingenvervoer (1 slim formulier)
- Evenementenvergunning (2 slimme formulieren)

**8. Burgerformulieren zijn (op onderdelen) hetzelfde bij meerdere gemeenten.**

Voor meerdere burgerformulieren is geconstateerd dat zij op (op onderdelen) hetzelfde zijn bij verschillende gemeenten. Dit betekent dat de inhoud en opzet van het burgerformulier voor eenzelfde product of dienst bij meerdere gemeenten gelijk is. Het is niet duidelijk of dit komt doordat gemeenten de formulieren van elkaar overnemen, of dat gemeenten eenzelfde leverancier hebben voor deze formulieren.

Voor zowel de aanvrager als voor de gemeente zelf heeft eenzelfde formulier voordelen. Voor de aanvrager betekent dit dat hij een product of dienst bij verschillende gemeenten op dezelfde wijze aanvraagt. Voor de gemeenten betekent dit dat zij voor een product of dienst niet individueel een formulier ontwikkelen, maar hierbij gebruik kunnen maken van elkaars kennis en ervaring.

Aandachtspunt hierbij is dat gemeenten scherp blijven op de kwaliteit van het formulier. Het is belangrijk om na te gaan of alle vragen en bijlagen wel relevant zijn, al dan niet voor de beoordeling en voor de gemeentelijke situatie.