

Vermindering Administratieve Lasten Burgers

**- verslag op hoofdlijnen van een kwalitatief onderzoek onder de doel-
groepen van het deelprogramma Administratieve Lasten -**

Projectnummer RVD: P3618
Kenmerk: CK/RT/bzk/69310

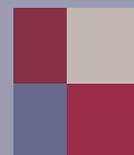
Projectnummer Ergo:1022

Amsterdam, juni 2005

drs. H. Roth
drs. M. Valk
drs. J. van den Bos

© Auteursrecht voorbehouden

Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het ministerie. Dit onderzoek is uitgevoerd door Ergo Bureau voor Markt- en Beleidsonderzoek in opdracht van Dienst Publiek en Communicatie, ten behoeve van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Gemiddelde Nederlanders	4
3	Vitale ouderen.....	7
4	Uitkeringsgerechtigden	10
5	Chronisch zieken en gehandicapten	13
6	Vrijwilligers	17
7	Conclusies en aanbevelingen	20

Bijlage 1: verklaring van afkortingen

Bijlage 2: voorbeeld van gespreksrichtlijn

1 Inleiding

Dit rapport bevat de resultaten van een onderzoek dat Ergo, bureau voor markt- en beleidsonderzoek, in mei 2005 heeft uitgevoerd in opdracht van de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken. Het onderzoek is verricht onder doelgroepen van het deelprogramma Administratieve Lasten (AL). Dit is een onderdeel van het programma 'Andere Overheid' dat valt onder het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

1.1 Achtergrond

Het actieprogramma 'Andere Overheid' is geëntameerd door het kabinet Balkenende Twee met als doel de overheid efficiënter en beter te laten werken. Het kabinet streeft naar een overheid (zowel het rijk, de provincies als de gemeenten) die beter in staat is om grote maatschappelijke problemen efficiënt en effectief aan te pakken. Om dit te bereiken kijkt de overheid kritisch naar haar taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Het verminderen van de administratieve lasten (vooral tijd, kosten en irritatie) van de burgers valt onder het deelprogramma 'Administratieve Lasten' (AL). Onder AL voor de burger worden verstaan: *de kosten voor de burger om te voldoen aan informatieverplichtingen die voortvloeien uit regelgeving van de overheid. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als het uitoefenen van rechten.*

In het kader van AL is het streven dat Nederlanders eind 2007 een kwart minder tijd kwijt zijn aan overheidsbureaucratie. Zowel de rijksoverheid als de provincies, gemeenten en andere overheidsinstellingen hebben zich hieraan gecommitteerd. Binnen deze context is het voor de overheid van groot belang om beter zicht te krijgen op de burgerperceptie met betrekking tot administratieve lasten.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

De tweeledige onderzoeksdoelstelling is als volgt geformuleerd:

1. *Input genereren voor de communicatiestrategie ten aanzien van vermindering van de Administratieve Lasten voor de burger. Het onderzoek moet aanknopingspunten bieden voor effectieve communicatie met de burger en moet helpen prioriteiten te stellen in het communicatiebeleid.*
2. *Informatie aandragen op basis waarvan het interne draagvlak voor vermindering van administratieve lasten voor de burger kan worden versterkt. Met behulp van het onderzoek moet in de communicatie met de ministeries het belang kunnen worden onderstreept van maatregelen die administratieve hindernissen voor de burger wegnemen.*

Om bovenstaand doel te realiseren zijn antwoorden gezocht op vier centrale **onderzoeksvragen**:

- In hoeverre zien burgers aan de overheid gerelateerde administratieve lasten als een probleem?
- Wat zijn voor hen de belangrijkste knelpunten in termen van tijdverlies, inefficiëntie en irritaties, en wat is voor hen de betekenis van deze knelpunten?
- Wat zien zij zelf als oplossingen hiervoor?
- Hoe beoordelen zij enkele oplossingsrichtingen, die de overheid voor ogen staan?

1.3 Uitvoering

Het onderzoek richt zich op de volgende doelgroepen.

- Gemiddelde Nederlanders
- Ouderen
- (Verzorgers van / verantwoordelijken voor) chronisch zieken of gehandicapten
- Uitkeringsgerechtigden
- Vrijwilligers

De doelgroep '(verzorgers van / verantwoordelijken voor) chronisch zieken of gehandicapten' is ten behoeve van het onderzoek opgesplitst:

- (verzorgers van / verantwoordelijken voor) chronisch zieke of gehandicapte kinderen
- (verzorgers van / verantwoordelijken voor) chronisch zieke of gehandicapte volwassenen.

De doelgroep uitkeringsgerechtigden is als volgt opgesplitst:

- uitkeringsgerechtigden ouder dan 45 jaar
- uitkeringsgerechtigden jonger dan 45 jaar zonder kinderen
- uitkeringsgerechtigden jonger dan 45 jaar met kinderen

Met de leden van de bovenstaande doelgroepen, of van delen van deze doelgroepen, zijn in mei 2005 drie focusgroepen en acht mini-focusgroepen gehouden.

In overleg met DPC is ervoor gekozen om al deze groepen te organiseren in het kantoor van Ergo aan de Plantage Parklaan te Amsterdam. De opdrachtgever is in de gelegenheid gesteld om de groepsgesprekken te volgen via een videocircuit. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksrichtlijn die in overleg met DPC is opgesteld. Het rapport van een door DPC uitgevoerde deskstudie is gebruikt als input voor de gespreksrichtlijn.

De werving en selectie van de gespreksdeelnemers zijn uitbesteed aan drie gespecialiseerde selectiebureaus. Bij het uitnodigen is geen volledige openheid van zaken geboden met betrekking tot het gespreksonderwerp. De gespreksdeelnemers is verteld dat het onderwerp van gesprek verband hield met hun 'relatie met de overheid'. Zie voor de selectiecriteria per doelgroep de betreffende hoofdstukken.

In totaal is gesproken met 63 personen die behoren tot de vijf sleuteldoelgroepen die in dit onderzoek centraal staan. Het schema op de volgende pagina biedt inzicht in het aantal gespreksdeelnemers per doelgroep.

Overzicht (mini)focusgroepen en gespreksdeelnemers

<i>Doelgroep</i>	<i>focusgroepen</i>	<i>mini focus-groepen</i>	<i>Aantal personen</i>
Gemiddelde Nederlanders	1		9
Vitale ouderen	1		9
Uitkeringsgerechtigden totaal		4	17
<i>Jonger dan 45 met kinderen</i>		1	4
<i>Jonger dan 45 zonder kinderen</i>		1	4
<i>Ouder dan 45</i>		2	9
(Verzorgers) gehandicapten / chronisch zieken totaal		4	20
<i>Volwassen gehandicapten / chronisch zieken</i>		2	10
<i>Gehandicapte / chronisch zieke kinderen</i>		2	10
Vrijwilligers	1		8
TOTAAL burgers	3	8	63

1.4 Leeswijzer

Het rapport is opgebouwd uit zeven korte hoofdstukken. In de hoofdstukken 2 t/m 6 staan de administratieve lasten van de hoofddoelgroepen van dit onderzoek centraal. In elk hoofdstuk worden de resultaten van een van deze hoofddoelgroepen beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op gemiddelde Nederlanders. In hoofdstuk 3 staan vitale ouderen centraal. Hoofdstuk 4 behandelt uitkeringsgerechtigden. In hoofdstuk 5 komen de gehandicapten en chronisch zieken aan bod. Hoofdstuk 6 beschrijft de vrijwilligers. Het rapport wordt in hoofdstuk 7 afgesloten met conclusies en aanbevelingen. Bijlage 1 bevat een lijst met de verklaring van afkortingen van organisaties en regelingen. Als bijlage 2 is een voorbeeld van een gespreksrichtlijn opgenomen.

Een Amsterdams accent

Ergo wijst erop dat het feit dat het onderzoek onder burgers uit de regio Amsterdam is uitgevoerd, resultaten kan hebben opgeleverd die specifiek voor de Amsterdamse regio gelden. Zo is door respondenten gesteld dat de Sociale Dienst van Amsterdam 'minder goed' functioneert dan soortgelijke diensten elders. Een ander voorbeeld: het CIZ Amsterdam (Stichting Tot & Met) wordt zeer goed beoordeeld. Onduidelijk is of zo'n goede beoordeling ook voor soortgelijke instellingen elders geldt.

2 Gemiddelde Nederlanders

2.1 Selectie gespreksdeelnemers

Voor de doelgroep gemiddelde Nederlanders is één focusgroep georganiseerd met negen deelnemers. Bij de selectie van de gespreksdeelnemers zijn de volgende criteria gehanteerd.

- Personen in het huishouden die zich over het algemeen met administratieve zaken bezighouden (zoals het invullen van het belastingformulier, verzekeringen afsluiten, etc.).
- Spreiding over leeftijdscategorieën tussen 18 en 55 jaar.
- Personen met en zonder thuiswonende kinderen.

2.2 Houding ten aanzien van de overheid

- De meerderheid van de gespreksdeelnemers is overwegend tevreden met overheidsinstellingen. Eén gespreksdeelnemer is neutraal in zijn oordeel. Een minderheid is overwegend ontevreden.
- Een aantal respondenten geeft aan dat communicatie en contacten met overheidsinstellingen doorgaans “moeizaam” en “traag” verlopen. Men noemt in dit verband onder andere de IB-groep (studiebeurzen), de Belastingdienst en het gemeentelijke bevolkingsregister. Uiteindelijk komt het echter wel goed, zo stellen zij. Zij gaan ervan uit dat je voor elk contact met om het even welke overheidsinstelling veel tijd moet uittrekken.
- Een aantal gespreksdeelnemers signaleert dat althans een aantal overheidsinstellingen tracht om het contact met de burger te versoepelen. Voorbeelden zijn de avondopstelling van het gemeentekantoor en het via e-mail doorgeven van de watermeterstanden aan het waterbedrijf.

2.3 Oordeel over overheidsorganisaties

- Contacten met **gemeentekantoren** (in casu het gemeentehuis of het stadsdeelkantoor) leiden relatief gezien tot weinig irritaties, want van alle overheidsinstellingen staan volgens de respondenten de gemeentes het dichtst bij de burger.
- Over instellingen die verder van de burger afstaan (bijvoorbeeld de **IB-Groep** en **Belastingdienst**) zijn de meningen verdeeld. Er zijn hier zowel goede als slechte ervaringen. De **Belastingdienst** (meest genoemde organisatie) wordt gewaardeerd omdat de jaarlijkse aangifte voor particulieren steeds gemakkelijker wordt. Er zijn echter ook veel klachten over de slechte telefonische bereikbaarheid. Ook hebben enkele respondenten de indruk dat er intern slecht wordt gecommuniceerd, omdat ze steeds opnieuw hetzelfde verhaal moeten vertellen.

2.4 Concrete lasten en lusten

Wat tot irritatie leidt

- Het is moeilijk om door overheidsorganisaties gemaakte fouten te herstellen. Staat een man bijvoorbeeld als vrouw geregistreerd, dan kost het heel veel tijd en moeite om dat te veranderen (Gemeente Amsterdam, IB-Groep, Zorgkantoor).
- Traagheid van procedures. Een aantal gespreksdeelnemers geeft aan dat zij na aanvragen en verzoeken lang moeten wachten tot zij bericht krijgen wat er is besloten. Bovendien wordt hun ten tijde van de aanvraag meestal geen duidelijkheid geboden omtrent de duur van de procedure. Dit geldt volgens de respondenten in meerdere of mindere mate voor alle overheidsinstellingen. Men vermoedt dat dit komt omdat het geen commerciële instellingen zijn: *“men heeft niets te verliezen, we zijn geen klanten, ze hebben er minder belang bij”*. *“Jij wilt een oplossing, zij gaan om vijf uur naar huis”*.
- Bezwaarprocedures zijn traag, bewerkelijk en tijdrovend. Vooral de vele in te vullen formulieren wekken wrevel op. Het is vaak niet duidelijk welke bewijzen of informatie je moet overleggen, waardoor je meerdere keren terug moet. Verder heb je als burger geen idee welke procedure er gevolgd wordt en hoeveel tijd daarmee gemoeid is. Een enkeling betwijfelt of klachten ooit echt gehoord worden: *“een klacht blijft altijd hangen”*.
- Aangifte doen bij de politie leidt tot ergernis. Het kost te veel tijd. Soms word je weggestuurd omdat niemand tijd heeft om je aangifte op te nemen. Op afspraak aangifte doen is niet voor iedereen een aanvaardbare oplossing. Er is een voorkeur voor telefonisch en per e-mail aangifte doen (gemakkelijk en snel).
- De gespreksdeelnemers wijzen erop dat de uitwisseling van informatie (over burgers) tussen en binnen overheidsorganisaties gebrekkig is. Steeds weer dezelfde informatie moeten verstrekken (en steeds weer formulieren invullen!) leidt tot ergernis bij de burger.
- De telefonische bereikbaarheid van sommige overheidsinstellingen is slecht (Belastingdienst).
- Voor het contact met alle overheidsinstellingen geldt dat ergernissen vooral ontstaan in de eerste fase van het contact (als de burger de weg nog niet weet). Wie eenmaal is doorgedrongen tot de organisatie zelf, en de als afwerend ervaren frontoffice inclusief callcenter is gepasseerd, heeft aanmerkelijk minder klachten.
- Inflexibiliteit (aanvragen bouwvergunning bij gemeente).
- Wel bereidheid tot helpen, maar kennis ontbreekt vaak. Pas als je voorbij de balie/telefoniste bent wordt je beter behandeld en serieus genomen. Vaak wordt je niet meteen naar de juiste instantie doorverwezen.
- Het ambtelijke jargon (in teksten, formulieren).

Wat waardering oogst

- Ambtenaren blijven vaak beleefd.
- Ambtenaren zijn van goede wil. Ze zijn bereid je verhaal aan te horen.
- Als je voorbij de balie, het loket en het callcenter bent, dan loopt alles een stuk beter.
- Streven naar ruimere openingstijden.
- Meer inzet van digitale middelen (belastingaangifte, IB-groep, huursubsidie, doorgeven van watermeterstand via Internet).
- Kennisgeving en attenderen op verlenen (paspoort, rijbewijs, belastingdienst).

2.5 Prioriteiten lastenverlichting

De belangrijkste factoren die bijdragen aan ergernissen zijn volgens de gespreksdeelnemers:

- Traagheid van procedures / lang wachten op reactie
- Niet duidelijk bij welke instantie je moet zijn
- Te veel regels en informatie
- Dezelfde informatie steeds opnieuw verstrekken
- Slordigheden (informatie verkeerd opnemen, documenten wegmaken)
- Te veel formulieren invullen
- Slechte telefonische bereikbaarheid
- Jargongebruik

2.6 Oplossingen

Spontaan genoemde oplossingen zijn:

- Betere communicatie en uitwisseling van gegevens binnen en tussen overheidsorganisaties, zodat je maar één keer een formulier hoeft in te vullen of mondeling gegevens te verstrekken. De overheid mag gebruik maken van een “basisadministratie” onder voorwaarde dat de burger zelf zeggenschap heeft over welke organisaties toegang tot zijn gegevens hebben.
- Enige coulance bij het hanteren van regels zou gewaardeerd worden (genoemd bij bezwaarprocedures).
- Kortere procedures. Indien dit niet mogelijk is, dan moet de betreffende burger op de hoogte gehouden worden van de vorderingen.
- Meer aandacht voor een goede doorverwijzing naar een volgende instantie, zodat je meteen bij de juiste instantie zit.

Verder is men ook positief over de volgende oplossingen die zijn ingebracht in het gesprek:

- Een digitaal loket: meer mogelijkheden om dingen via het Internet te regelen, ook buiten kantooruren.
- Digitaal toetsen van een bouwaanvraag aan het bestemmingsplan lijkt een aantal betrokkenen een goed idee om onnodige rompslomp en ergernis te voorkomen.
- Telefonisch en per e-mail aangifte doen bij de politie (voor eenvoudige delicten). Voor ouderen zou aangifte doen op afspraak een passende oplossing zijn.
- Pro-actieve informatieverstrekking door de gemeente over de directe leefomgeving oogst waardering bij de gespreksdeelnemers.

2.7 Specifieke aandachtspunten

De gespreksdeelnemers wegen het gemak van een centraal beschikbaar digitaal dossier af tegen mogelijke inbreuken op hun privacy. Het merendeel stelt het niet op prijs als gegevens zonder hun voorkennis worden doorgespeeld naar andere overheidsorganisaties. Zij zouden er de voorkeur aan geven als zij zelf van tevoren kunnen aangeven welke overheidsorganisaties er wel en welke niet inzage kunnen hebben in hun dossier. Hoe het ook zij, dit blijft een moeilijke afweging.

3 Vitale ouderen

3.1 Selectie gespreksdeelnemers

Voor de doelgroep vitale ouderen is één focusgroep georganiseerd met negen deelnemers. Bij de selectie van de gespreksdeelnemers zijn de volgende criteria gehanteerd.

- Leeftijdscategorie 65 jaar en ouder.
- Personen in het huishouden die zich over het algemeen met administratieve zaken bezighouden (zoals het invullen van het belastingformulier, verzekeringen afsluiten, etc.).
- Mannen en vrouwen.
- Zelfstandig wonend.

3.2 Houding ten aanzien van de overheid

- De houding van de gespreksdeelnemers ten aanzien van de landelijke overheid verschilt van de houding ten aanzien van de gemeente. Zij hebben het gevoel dat de ambtenaren van de gemeentelijke overheid dichterbij de burger staan.
- De meerderheid van de gespreksdeelnemers is overwegend tevreden met de gemeentelijke overheidsinstellingen. Het oordeel over de landelijke overheid is negatiever. De ouderen zeggen in het algemeen weinig affiniteit te hebben met landelijke overheidsorganisaties.

3.3 Oordeel over overheidsorganisaties

- Contacten met de **gemeente** lopen soepel zo lang het gaat om praktische zaken (bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort). Wel wordt geklaagd over de prijsverhogingen. *“Pas geleden was een uittreksel van het bevolkingsregister nog fl.1,50, maar nu is het al €11,-.”* Op een hoger niveau, namelijk waar het gaat om inzage of inspraak in de besluitvorming, lopen de contacten met de gemeente stroever.
- Aangifte doen bij de **politie** is een tijdrovende zaak. Tegenwoordig moet je hiervoor een afspraak maken. Wie zonder afspraak op het bureau komt om aangifte te doen, wordt nogal eens onverrichterzake heengezonden. Een enkeling klaagt dat de politie te laks reageert op meldingen van overlast.
- De **Belastingdienst** is telefonisch slecht bereikbaar. Ook worden de oudere bellers nogal eens onvriendelijk te woord gestaan. Anderen zeggen wel netjes te zijn geholpen.
- Contacten met de **SVB** lopen soms stroef. Ouderen zien de SVB als een grote organisatie op afstand. Wie iets van hen wil moet hard kloppen.
- Het aanvragen van thuiszorg is een moeizaam proces. De betrokken organisaties (**Zorgkantoor, CIZ, thuiszorgorganisaties**) werken traag. De ouderen hebben de indruk dat er soms langs elkaar heen wordt gewerkt.
- De **RDW** wordt gezien als ambtelijk en traag, vanwege de lange tijd die nodig is om een rijbewijs te verlengen. Soms wordt hierbij de toegezegde termijn overschreden.

3.4 Concrete lasten en lusten

Wat tot irritatie leidt

- Het is moeilijk om door overheidsorganisaties gemaakte fouten te herstellen. Krijgt iemand maandelijks te veel geld, dan kost het veel tijd en moeite om dat recht te zetten (SVB). Het komt ook voor dat ouderen onjuiste informatie ontvangen van ambtenaren, waardoor ze later in de problemen komen (Belastingdienst).
- Het wekt irritatie op als een overheidsorganisatie niet reageert op klachten of informatieverzoeken (gemeente, Belastingdienst).
- De telefonische bereikbaarheid van sommige instellingen is niet goed (Belastingdienst). Het is soms zo druk dat je later terug moet bellen en je hebt vaak ingewikkelde keuzemenu's. *“Soms sta je wel een uur in de wacht.”* De ergernis is het grootst bij 'dure' 0900-nummers.
- De gemeente werkt niet mee als een burger inzicht wil in beleidsplannen. Daardoor krijgen ouderen soms het gevoel dat de overheid bewust een onjuiste of onvolledige voorstelling van zaken geeft.
- Het is niet altijd duidelijk bij welke organisatie of afdeling je met een vraag terecht kunt. Welke afdeling van de gemeente moet je bijvoorbeeld benaderen met een klacht over het ophalen van huisvuil?
- Door het gebruik van 'vakjargon' of ambtelijke taal zijn brieven en formulieren soms niet te begrijpen.
- Het doen van aangifte bij de politie is volgens enkele gespreksdeelnemers een loze exercitie: je hoort er nadien nooit meer iets van. Sommige politiemensen zijn de Nederlandse taal onvoldoende meester of spreken een dialect. Het opnemen van een aangifte verloopt dan zeer traag.
- Als er vertraging ontstaat bij het verlengen van een rijbewijs, wordt de burger hiervan niet op de hoogte gesteld. Het komt dan voor dat burgers op de afgesproken datum voor niets naar het gemeentehuis komen.
- Prijsverschillen (voor vergelijkbare dienstverlening) en verschil in lastendruk tussen gemeentes (bijvoorbeeld OZB).

Wat waardering oogst

- Ouderen hebben veelal positieve ervaringen met face-to-face-contacten met ambtenaren. Ze worden door balie-medewerkers goed en vriendelijk geholpen (gemeente, lokaal belastingkantoor).
- Ambtenaren van de gemeentelijke overheid tonen sneller begrip en zijn vriendelijker dan ambtenaren van de landelijke overheidsinstellingen.
- Op afspraak aangifte doen bij de politie verkort de wachttijd aanzienlijk.
- In een huisaanbuisblad in Amsterdam staat wekelijks aangegeven waar je bij de gemeente voor bepaalde zaken moet zijn, inclusief telefoonnummer.

3.5 Prioriteiten lastenverlichting

De belangrijkste factoren die bijdragen aan ergernissen zijn volgens de gespreksdeelnemers:

- Slechte telefonische bereikbaarheid
- Onbegrijpelijk taalgebruik
- Lang wachten op een reactie of op beslissingen op aanvragen
- Niet duidelijk bij welke instantie je moet zijn
- Te veel regels en informatie
- Slechte bejegening / arrogante houding (*“ik weet alles, jij weet niets”*-houding)
- Dezelfde gegevens meerdere malen moeten verstrekken

3.6 Oplossingen

- De beleidsmakers zouden hun oor beter te luisteren moeten leggen bij de burgers. Landelijke overheidsorganisaties zouden te rade moeten gaan bij gemeentelijke diensten.
- Wanneer ambtenaren worden afgerekend op hun prestaties (bijvoorbeeld met betrekking tot klantvriendelijkheid of het verstrekken van de juiste informatie) zou de kwaliteit van de dienstverlening toenemen.
- Een meer persoonlijke benadering van de overheid naar de burger. Overheidsloketten voor ouderen in elke wijk zijn een stap in de goede richting.
- Begrijpelijk taalgebruik in brieven en formulieren. Bij 'vaktermen' een voetnoot met de uitleg van het woord. Ambtenaren die formulieren opstellen taal- en schrijftrainingen geven.
- Er moet beter gecommuniceerd worden tussen en binnen instanties. Betere gegevensuitwisseling tussen en binnen instanties voorkomt dat ouderen steeds opnieuw dezelfde gegevens moeten overleggen.
- Wanneer een document niet op de afgesproken datum kan worden opgehaald, zou de burger daarvan verwittigd kunnen worden. Een andere mogelijkheid is om de burger te adviseren van tevoren even te bellen om te horen of het document inderdaad klaar ligt.
- Bij het ingebrachte idee van een integrale aanpak (één loket) wordt door sommigen een kanttekening geplaatst. Het mag er niet toe leiden dat gegevens aan elkaar worden gekoppeld zonder dat burgers daarin worden gekend ("*big brother is watching you*").

3.7 Specifieke aandachtspunten

Van de acht gespreksdeelnemers, die allen ouder dan 65 zijn, heeft er slechts één beschikking over Internet. De respondenten hechten er daarom belang aan dat overheidsinstellingen ook in de toekomst per telefoon of fysiek bereikbaar blijven. Internet en e-mail mogen de telefonische en fysieke bereikbaarheid niet vervangen. Ook zien de ouderen met lede ogen aan dat in veel gevallen digitale voorzieningen op basis van e-mail en Internet als panacee tot lastenverlichting worden geïntroduceerd. Ouderen spinnen echter weinig garen bij deze digitale oplossingen.

4 Uitkeringsgerechtigden

4.1 Selectie gespreksdeelnemers

Voor de doelgroep uitkeringsgerechtigden zijn vier mini focusgroepen georganiseerd met in totaal zeventien deelnemers. De acht deelnemers aan twee minigroepen zijn jonger dan 45 jaar; de helft heeft thuiswonende minderjarige kinderen. De negen deelnemers aan de andere twee minigroepen zijn ouder dan 45 (maar jonger dan 65). Voor allen geldt:

- WAO-, bijstand- of WW-uitkering.
- Personen in het huishouden die zich met de administratie bezighouden.
- De helft mannen, de helft vrouwen.

4.2 Houding ten aanzien van de overheid

- Iets meer dan de helft van de gespreksdeelnemers is overwegend **ontevreden** over de contacten met overheidsinstellingen. Hun mening wordt vooral bepaald door de trage, bewerkelijke procedures. Een minderheid is overwegend tevreden. Zij baseren hun mening veelal op het uiteindelijke resultaat: *“het kan lang duren, maar uiteindelijk krijg je waar je recht op hebt en dat is mooi!”*
- De gespreksdeelnemers met WW en degenen die al lang WAO ontvangen, hebben een positievere houding jegens de overheid dan degenen met bijstand of degenen die nog maar kort in de WAO zitten.
- De overheid wordt enerzijds gewaardeerd omdat zij als de bron van inkomsten van de uitkeringsgerechtigde fungeert. Anderzijds hebben uitkeringsgerechtigden veelal het idee dat hun contacten met overheidsorganisaties onnodig moeizaam en traag verlopen. Daarnaast hebben uitkeringsgerechtigden ook aanmerkingen op de bejegening door ambtenaren (badinerend, hautain, afstandelijk, eigengereid).

4.3 Oordeel over overheidsorganisaties

- Veel gespreksdeelnemers spreken hun waardering uit voor de contacten met **Stichting Tot & Met** (nu CIZ-Amsterdam); Tot & Met is snel, behulpzaam en efficiënt.
- De **Sociale Dienst** krijgt veelal een negatief oordeel, vanwege gemaakte fouten, de trage en irritante procedures, slechte bejegening en de gebrekkige samenwerking met het CWI. Ook vinden de uitkeringsgerechtigden dat de medewerkers van de Sociale Dienst slecht naar hen luisteren en hen soms niet serieus nemen. Bovendien heeft de Amsterdamse Sociale Dienst een lange traditie van wanbeheer, zo stelt een aantal gespreksdeelnemers.
- Het **CWI** krijgt een positief oordeel *“als je eenmaal weet hoe 't werkt”*. De samenwerking tussen CWI en de Sociale Dienst laat te wensen over.
- Het **UWV** wordt bestempeld als een organisatie met zeer bureaucratische procedures. Vooral bij de eerste contacten moet men veel documenten meenemen en lang wachten, maar *“als het eenmaal loopt dan loopt het wel”*. Er zijn verhalen over slechte bejegening door keuringsartsen van het UWV. Daarnaast zijn er klachten over de slechte telefonische bereikbaarheid.
- Het oordeel over de **gemeentekantoren** en over de **Gemeentelijke Woningdienst** is meestal positief.

4.4 Concrete lasten en lusten

Wat tot irritatie leidt

- Iedereen die een uitkering aanvraagt (zowel bijstand, WW als WAO) mist het overzicht over de verschillende betrokken instanties en welke rol die spelen. Ook de te volgen procedures worden in de beginfase ervaren als omslachtig, tijdrovend en onoverzichtelijk. Een aantal gespreksdeelnemers heeft het over een *“ontmoedigingsbeleid”*.
- Een aantal bijstandsgerechtigden klaagt over slechte bejegening door de Sociale Dienst. Er wordt slecht naar je geluisterd en je wordt niet serieus genomen. *“Ik word als een nummer behandeld”*.
- De telefonische bereikbaarheid van organisaties laat te wensen over (UWV). Bellers moeten lang wachten tot zij verbinding krijgen. Vaak worden ze dan meermalen doorverbonden. Bij elke keer doorverbinden staan zij opnieuw geruime tijd in de wacht. Ook moeten zij hun verhaal steeds weer opnieuw vertellen.
- Bij de Sociale Dienst hebben cliënten wisselende contactpersonen. De gespreksdeelnemers ervaren het als een zware (in hun ogen overbodige) belasting dat zij steeds weer hetzelfde verhaal moeten afdraaien.
- Vooral in de beginfase van uitkeringsprocedures moeten de aanvragers bij ieder bezoek steeds weer stapels documenten meenemen. Zij ervaren dit als overbodig.
- Slechte gegevensuitwisseling binnen en tussen organisaties. Het gevolg is dat uitkeringsgerechtigden steeds weer over de brug moeten komen met dezelfde informatie en dezelfde documenten.
- Soms raken dossiers of documenten weg of worden andere fouten gemaakt. Dit leidt tot ergernis, die nog wordt vergroot doordat na fouten nooit excuses worden gemaakt.
- WAO-ers worden slecht geïnformeerd over de consequenties van gedeeltelijke goedkeuring, van het volgen van een reïntegratietraject en van werkaanvaarding. Dit geeft hun een gevoel van onzekerheid: *“wat als straks mijn contract niet wordt verlengd?”*
- Niet terugbellen, hoewel dat is toegezegd.
- Weinig respect voor privacy tijdens huisbezoeken van de sociale dienst.

Wat waardering oogst

- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en de daartoe te volgen procedure
- Digitale belastingopgave.
- Aanvragen huursubsidie via de woningcorporatie. Uitstekende intermediair!

4.5 Prioriteiten lastenverlichting

De belangrijkste ergernissen zijn volgens de gespreksdeelnemers:

- Instanties werken langs elkaar heen
- Te veel formulieren invullen
- Slechte telefonische bereikbaarheid en afhandeling
- Traagheid van procedures / lang wachten op reactie
- Dezelfde informatie meermalen moeten verstrekken
- Slordigheden (informatie verkeerd opnemen, documenten of dossiers wegmaken)
- Slechte bejegening
- Onbegrijpelijke taal in formulieren, brieven en documenten

4.6 Oplossingen

- Betere communicatie en uitwisseling van gegevens binnen en tussen de betrokken instanties. De betrokkenen willen echter wel zeggenschap over welke organisaties er toegang tot hun gegevens hebben. Het is aan de overheid om oplossingen te vinden waarin de eis tot een snellere gegevensuitwisseling in balans is met de wens dat de privacy niet wordt geschonden.
- Kortere procedures, snellere besluitvorming.
- Betere bejegening door medewerkers (vriendelijker, invoelender, persoonlijker en getuigend van meer respect voor de uitkeringsgerechtigde).
- Er zou een centraal loket moeten zijn voor informatie, advies en bemiddeling tussen de uitkeringsgerechtigde en de verschillende instellingen. Een gemakkelijk benaderbare intermediair die je informatie kan verstrekken en adviezen geven. Een dergelijke intermediair is vooral nodig voor degenen die een uitkering aanvragen en de weg in instantieland nog niet goed kennen.
- Een vaste contactpersoon binnen organisaties.
- Beter luisteren naar de uitkeringsgerechtigden en hen serieus nemen.
- Betere telefonische bereikbaarheid en effectievere telefonische afhandeling.
- Brieven, documenten en formulieren in begrijpelijke taal schrijven.

4.7 Specifieke aandachtspunten

Omdat veel van de gesproken uitkeringsgerechtigden niet de beschikking hebben over een computer, worden diensten via Internet niet erg enthousiast ontvangen.

De uitkeringsgerechtigden wegen het gemak van een centraal beschikbaar digitaal dossier af tegen mogelijke inbreuken op hun privacy. Het merendeel stelt het niet op prijs als gegevens zonder hun toestemming worden doorgespeeld naar andere overheidsorganisaties (*“geven ze het door aan werkgevers?”*). Zij geven er de voorkeur aan als zij zelf van tevoren kunnen aangeven welke overheidsorganisaties recht op inzage hebben in hun dossier. Hoe het ook zij, dit blijft een moeilijke afweging.

Personen die een uitkering aanvragen of nog maar kort een uitkering hebben, verdwalen soms in het woud van instellingen. Het idee om een telefonisch, digitaal dan wel fysiek loket te openen voor informatie en advies valt in goede aarde. Door de wel geleverde uitkeringsgerechtigden hebben minder behoefte aan een dergelijke intermediair. De meeste personen die al lang in de bijstand of in de WAO zitten, zijn tevreden over hun contacten met overheidsorganisaties. Voor hen zijn de administratieve lasten beperkt. Ergernis hierover is hun vreemd.

5 Chronisch zieken en gehandicapten

5.1 Selectie gespreksdeelnemers

Er zijn vier minifocusgroepen georganiseerd met chronisch zieken en gehandicapten. Voor twee van deze minigroepen zijn ouders van chronisch zieke of gehandicapte kinderen uitgenodigd. Voor de andere twee minigroepen zijn (kinderen/verzorgers van) chronisch zieke of gehandicapte volwassenen uitgenodigd.

Ouders van chronisch zieke of gehandicapte kinderen (N=10)

- Ouders van een kind met een handicap of chronische ziekte.
- Personen in het huishouden die zich meestal met de administratie van het zieke of gehandicapte kind bezighouden.
- Zowel respondenten met Persoonsgebonden Budget (PGB) als met “zorg in natura”.

(Verzorgers/kinderen van) chronisch zieke of gehandicapte volwassenen (N=10)

- (Verzorgers/kinderen van gehandicapte of chronisch zieke volwassenen.
- Respondent regelt de administratie van de zieke of gehandicapte volwassene.

5.2 Houding ten aanzien van de overheid

- De meeste leden van deze doelgroep hebben een negatieve houding ten aanzien van de overheid. Administratieve lasten treffen deze groep bijzonder zwaar door de vele regelingen, keuringen, procedures en dergelijke waarmee de leden van deze doelgroep te maken hebben. Het idee heerst dat degene die de regels maken geen verstand van de doelgroep hebben. *“De wetten worden gemaakt door mensen die zelf niet gehandicapt zijn.”*
- De ouders van gehandicapte kinderen zijn het meest negatief in hun oordeel over overheidsorganisaties. Zij vinden dat de overheid weinig begrip aan de dag legt voor hun situatie. Integendeel: zij zeggen vaak het gevoel te hebben dat ze moeten bedelen om voor hun kind bijvoorbeeld een aangepaste rolstoel te krijgen.

5.3 Oordeel over overheidsorganisaties

- **SVB:** wisselend oordeel.
- **Tot & Met** (voorheen RIO-Amsterdam, nu **CIZ**-Amsterdam) krijgt een gunstig oordeel.
- **UWV** is nagenoeg onbereikbaar. Je kunt wel mailen of een callcenter bellen, waarbij je vraag wordt doorgegeven aan een medewerker, maar je wordt vervolgens niet teruggebeld. UWV wordt verder omschreven als ongeïnteresseerd en onpersoonlijk.
- **Zorgkantoor:** wisselend oordeel.
- **Belastingdienst:** onbereikbaar. Soms lukt niets, soms lukt opeens alles. Afhankelijk van de persoon die je helpt.
- **Gemeente:** goed benaderbaar, persoonlijke manier van communiceren.

5.4 Concrete lasten en lusten

5.4.1 Wat tot irritatie leidt

Gebrekkige informatievoorziening.

- Sommige gespreksdeelnemers profiteren van de aanwezige voorzieningen terwijl anderen niet weten dat deze voorzieningen bestaan. De betrokkenen concluderen dat de informatievoorziening door de overheid tekort schiet. *“Je moet er toevallig achterkomen als er een nieuwe regeling is.”* Er zijn bijvoorbeeld gespreksdeelnemers die recht hebben op een Wajong-uitkering, maar van het bestaan van deze regeling niet afweten. In de pauze van twee focusgroepen wisselen de respondenten tips uit over het PGB.
- Enkele respondenten klagen erover dat de overheid hun nog niets heeft laten weten over de gevolgen van de binnenkort in te voeren basisverzekering voor deze kwetsbare doelgroepen. Uit deze windstilte concluderen ze dat hun slecht nieuws te wachten staat.

Onzinnige regelgeving

- Een respondent geeft aan dat haar kind sinds kort een jaarlijkse herkeuring moet ondergaan om op de mythyschool te blijven, terwijl haar handicap niet verandert. Dit zorgt ieder jaar voor veel stress.
- Ouders van meervoudig gehandicapte kinderen krijgen brieven van de onderwijsinspectie dat hun kind op geen enkele school staat geregistreerd. Zij moeten vervolgens gaan ‘bewijzen’ dat hun kind niet in staat is om naar school te gaan.

Veel gedoe en rompslomp

- Er is sprake van een onoverzichtelijke wirwar van voorzieningen. Wie net komt kijken in deze wereld van regelingen, begrijpt er helemaal niets van. *“Het geld is er echt wel, maar het duurt lang voordat je weet waar je het geld precies kunt halen. Zodra je dat weet, dan loopt ‘t”.*
- Bij elke betrokken instantie moet men steeds weer dezelfde informatie verstrekken. Ook moet men soms iedere keer weer dezelfde informatie verstrekken aan dezelfde instantie, bijvoorbeeld bij het aanvragen van PGB.
- Het regelmatig terugkomende gevoel dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd.
- Je hebt geen overzicht over de mogelijkheden met een PGB. Het is onduidelijk wat er allemaal wel en niet mogelijk is. Vergelijking tussen de aan verschillende personen uitgekeerde bedragen leidt eveneens tot verwarring, aangezien de berekeningsgrondslag onduidelijk is.
- De verplichte herkeuring van chronisch zieke en gehandicapte kinderen voor de Wajong-uitkering wordt gezien als overbodige rompslomp. De gegevens over het kind zijn immers al lang bij de instanties bekend en zullen niet veranderen, gezien de aard van de handicap. De verplichte herkeuring getuigt van weinig inlevingsvermogen. Er is geen begrip voor onnodig gezeul met (meervoudig) gehandicapte kinderen.
- Een PGB is zeer bewerkelijk. Het bijhouden van de administratie is tijdrovend en ingewikkeld. Je moet rekeningen betalen en je bent verplicht om steeds weer formulieren (vragenlijsten) in te vullen. Stapels post en rijen mappen...
- Je moet PGB steeds weer opnieuw aanvragen. Dat geeft veel rompslomp en ergernis.
- Ook voor zorg in natura (betreft thuiszorg) moet veel informatie geleverd worden.

Prestaties onder de maat

- Slordigheden met brieven, documenten, en dergelijke. Brieven raken bijvoorbeeld kwijt. *“Na drie maal tevergeefs een brief te hebben gestuurd dat mijn kind meervoudig gehandicapt is en dus niet aan het onderwijs kan deelnemen, heb ik hem in de rolstoel meegenomen naar de inspectiedienst. Toen kwam de boodschap pas over.”*
- De bejegening door ambtenaren is soms arrogant, bot, weinig invoelend.
- Onbegrijpelijke taal in brieven, formulieren en documenten. *“Ik begrijp van de hele indicatiebrief niets; ik kijk alleen maar naar het bedrag”.*
- Formulieren zijn vaak erg algemeen en weinig toegesneden op de specifieke situatie.
- Het UWV is slecht bereikbaar.
- Bij UWV en Sociale Dienst heeft men weinig inzicht in de consequenties van handicaps en chronische ziekten. Zo komt het voor dat een jongeman met zware psychiatrische problematiek in staat wordt geacht om zelfstandig formulieren in te vullen en deze op tijd terug te sturen.
- Aanvraag van een rolstoel of aangepaste driewieler duurt erg lang. Bij aanvraag van bijvoorbeeld een rolstoel zijn veel controlemomenten ingelast, waarop wordt nagegaan of de aanvrager geen misbruik maakt van de regeling. Dit is voor de ouders van een meervoudig gehandicapt kind zeer pijnlijk. Door alle ingebouwde drempels krijg je uiteindelijk het gevoel dat je aan het bedelen bent om een rolstoel, terwijl je er gewoon recht op hebt. Na vijf maanden heb je de rolstoel. Soms fungeert de mythyschool als effectieve intermediair!
- De norm voor het drempelinkomen voor financiële ondersteuning ligt nu te hoog, de extra kosten die men maakt staan niet in verhouding tot de ondersteuning. *“Je levert sowieso al in: je moet bijvoorbeeld al minder gaan werken om je kind te kunnen verzorgen.”*
- Abrupte afbouw van vergoedingen. De vergoede bedragen nemen in sommige gevallen met meer dan vijftig procent af. Taxivergoedingen bijvoorbeeld. De betrokkenen zien hun kosten dus van de ene op de andere dag aanzienlijk stijgen.

5.4.2 Wat waardering oogst

- Je verhaal wordt meestal vriendelijk en welwillend aangehoord.
- Vergoedingen van aanpassingen en voorzieningen van AWBZ lopen over het algemeen soepel.
- TOG-regeling (Tegemoetkoming Onderhoudskosten Gehandicapte kinderen): contacten met SVB lopen soepel.
- Keuring en indicatiestelling bij Tot & Met verliepen op persoonlijke en plezierige wijze.
- Tot & Met werkt snel en efficiënt. Bij de aanvraag van hulpmiddelen en woningaanpassingen. Tot & Met *“steekt zijn nek uit”*: *“Ik vroeg bij hen toiletbeugels aan. Dat moet via de huisbaas, zo vertelden ze mij. Vervolgens hebben zij contact opgenomen met de huiseigenaar”.*
- De mythyschool is goede intermediair bij de aanvraag van voorzieningen en dergelijke.
- Aanpassingen aan de woning worden meestal snel geregeld.

5.5 Prioriteiten lastenverlichting

De belangrijkste ergernissen zijn volgens de gespreksdeelnemers:

- Procedures indicatiestelling
- Slechte bejegening: ongeïnteresseerd, neerbuigend, formeel
- Keuringsbewijzen steeds weer overleggen
- Verkeerde of onvolledige informatie
- Slechte telefonische bereikbaarheid, lange telefoongesprekken, veel doorverbinden, afhoudende callcenters.

- PGB ingewikkeld en tijdrovend
- Veel instanties betrokken bij PGB
- Je moet overal zelf achteraan
- Onduidelijk bij weke instantie je moet zijn
- Informatie moeten verstrekken die al bij de instantie bekend is
- Formulieren die niet toegespitst zijn op de situatie van de aanvrager

5.6 Oplossingen

- Betere communicatie en uitwisseling van gegevens binnen en tussen de betrokken instanties. Ouders van chronisch zieke en gehandicapte kinderen hebben er geen bezwaar tegen dat instanties gegevens zonder hun toestemming aan elkaar doorspelen. Dit geldt niet voor chronisch zieke en gehandicapte volwassenen: zij achten het ongewenst dat hun gegevens toegankelijk zijn voor meerdere partijen.
- Simpele, duidelijke regelgeving ten aanzien van regelingen en vergoedingen. Ook een goede intermediair kan uitkomst bieden.
- *“Zorg ervoor dat we niet meer honderd keer dezelfde informatie hoeven te verstrekken”*.
- Een website met allerlei aandoeningen waarop je kunt doorklikken om te zien waar je voorzieningen en vergoedingen kunt aanvragen. Checklisten per aandoening.
- Kortere procedures, snellere besluitvorming. Minder administratieve rompslomp.
- Centraal loket voor advies en informatie. Vooral bedoeld om nieuwkomers wegwijs te maken in het woud van regelingen en voorzieningen.
- Maak het voeren van een PGB minder bewerkelijk en tijdrovend. Zorg ervoor dat de administratieve rompslomp beperkt blijft.
- Alle schriftelijke communicatie in simpele bewoordingen.
- Eén persoon bij de gemeente die verstand heeft van zaken, die weet wat de situatie is en wat er nodig is.
- Het oor meer te luisteren leggen bij ervaringsdeskundigen en patiëntenverenigingen.
- Drempelinkomen verhogen.

5.7 Specifieke aandachtspunten

- Ambtenaren zouden zich volgens ouders van gehandicapte kinderen meer moeten verdiepen in de situatie van (ouders van) gehandicapten. Ze zouden zich faciliterend moeten opstellen en minder als regelrijders. *“De overheid zou het ons makkelijker moeten maken, maar maakt het ons eigenlijk alleen maar moeilijker”*.
- De leden van deze doelgroep stellen dat ambtenaren hun soms het idee geven dat zij zitten te bedelen om iets waarop ze eigenlijk geen recht hebben. Een welwillender uitstraling zou op zijn plaats zijn.
- Gehandicapten en chronisch zieken vinden het onnodig om steeds weer te moeten opdraven voor gesprekken en keuringen. Dit is volgens hen tijd- en geldverkwisting (steeds weer keuringsarts inschakelen, steeds weer een schooladvies opstellen, etc.).
- Er is behoefte aan een overheids campagne om het beeld van gehandicapte kinderen bij te stellen. Ouders geven aan dat de stigmatisering toeneemt. De overheid lijkt namelijk steeds duidelijker te bepleiten dat je een gezond kind moet krijgen. Als je een ongezond kind hebt, wordt je dat bijna ‘verweten’.

6 Vrijwilligers

6.1 Selectie gespreksdeelnemers

Voor de doelgroep vrijwilligers is één focusgroep georganiseerd met acht deelnemers. Bij de selectie van de gespreksdeelnemers zijn de volgende criteria gehanteerd.

- Personen binnen sportverenigingen die zich al gedurende minstens een half jaar (mede) met de administratie van de vereniging bezighouden en in die hoedanigheid contact hebben met de overheid (bijvoorbeeld via subsidieaanvragen, vergunningen en dergelijke).
- Personen die als vrijwilliger in de hulpverlening, de zorg of de charitas en in die hoedanigheid te maken hebben met door de overheid opgelegde regelgeving.
- Personen die actief zijn voor een natuur- of milieuorganisatie en in die hoedanigheid te maken hebben met door de overheid opgelegde regelgeving.
- Minimum leeftijd 18 jaar.

6.2 Houding ten aanzien van de overheid

- De meeste gespreksdeelnemers zijn over het algemeen zeer tevreden over de contacten met overheidsinstellingen.
- De respondenten geven aan dat communicatie en contacten met overheidsinstellingen meestal prettig verlopen. Minder prettige contacten zijn uitzonderingen. Het algemene gevoel ten aanzien van overheidsorganisaties is positief.
- Een aantal gespreksdeelnemers geeft aan dat je soms veel energie moet steken in contacten met overheidsinstellingen: alleen een brief schrijven heeft niet het beoogde resultaat. *“Je moet herhaaldelijk aan de bel trekken”*. Bovendien zijn de eisen die de overheid stelt vaak niet realistisch: een organisatie die draait op de inzet van vrijwilligers kan niet aan alle ARBO- en milieueisen voldoen.

6.3 Oordeel over overheidsorganisaties

- De uit het vrijwilligerswerk voortkomende *inhoudelijke* contacten met overheden zijn in sterke mate bepalend voor het oordeel over overheidsorganisaties. De regelgeving rondom het vrijwilligerschap bepaalt dit oordeel slechts voor een klein deel.
- Contacten met **gemeentekantoren** en met **gemeentelijke diensten** worden getypeerd als prettig. De betreffende organisaties stellen zich meestal welwillend en faciliterend op. Bovendien zijn de lijnen kort en men kent de contactpersonen vaak bij naam.
- De vrijwilligers hebben geen duidelijk omliggende verwachtingen ten aanzien van de contacten met de **landelijke overheid**. Het enige punt waarover zij enigszins ontevreden zijn is dat er een gebrek is aan informatie over de beloning en de aansprakelijkheid van vrijwilligers. Duidelijke (landelijke) richtlijnen (van de betrokken **ministeries** en van de **belastingdienst**) zouden hier uitkomst bieden.

6.4 Concrete lasten en lusten

Wat tot irritatie leidt

- Vrijwilligers worden geacht steeds meer te fungeren als werkgever (met alle verantwoordelijkheid en gedoe van dien), bijvoorbeeld van arbeidskrachten met een ID-baan: *“je bent overal voor verantwoordelijk, behalve voor hun salaris.”* Een vrijwilliger bij een sportvereniging vraagt zich af of je een buitenlandse trainer zonder Sofi-nummer kunt aannemen. Een gevolg is dat de verantwoordelijke vrijwilligers hun kennis hierover moeten bijspijkeren.
- Twijfel over continuïteit ID-banen. Hierdoor ontstaat onrust onder ID-baners zelf en onder de vrijwilligersorganisaties, die voor hun voortbestaan soms afhankelijk zijn van de ID-baners.
- Onzekerheid over de aansprakelijkheidsaspecten van het vrijwilligerschap. Vrijwilligers twifelen eraan of de werkgever hen hiervoor heeft verzekerd en of zij persoonlijk aansprakelijk kunnen worden gesteld.
- De regels over vrijwilligersvergoedingen zijn onduidelijk. Wanneer is er sprake van een onkostenvergoeding of van loon? Hoeveel mag een vrijwilliger op jaarbasis maximaal aan vergoedingen ontvangen? Hoeveel mag je gaan met betaling? Wat zijn de gevolgen hiervan voor personen met een uitkering?
- Kleine door vrijwilligers bemande organisaties (sportverenigingen, kinderboerderij, etc.) leggen strikte ARBO- en milieueisen naast zich neer, omdat zij deze als onrealistisch zien binnen het bestek van de eigen organisatie.
- Regelgeving vaak in moeilijk te begrijpen bewoordingen gesteld.
- Trage procedures.

Wat waardering oogst

- De intentie achter de ARBO- en milieueisen
- Prettige contacten met de gemeente
- Als je voorbij de balie, het loket en het callcenter bent, dan loopt alles een stuk beter. Zeker als je een contactpersoon hebt.

6.5 Prioriteiten lastenverlichting

De belangrijkste ergernissen zijn volgens de gespreksdeelnemers:

- Onduidelijkheid financiële gevolgen vrijwilligerswerk (belasting, uitkering)
- Onduidelijkheid rond aansprakelijkheid vrijwilligers
- Beperkingen vanuit sociale wetgeving en uitkeringsinstanties
- Onduidelijke positie bestuur (bijvoorbeeld van sportvereniging) als werkgever
- Regelgeving in onbegrijpelijke taal gesteld
- Onrealistische ARBO- en milieueisen
- Traagheid van procedures

6.6 Oplossingen

- Wet- en regelgeving met betrekking tot vrijwilligers beter bekend maken (gevolgen voor belasting en uitkering; wettelijke aansprakelijkheid). Dit is verreweg het belangrijkste actiepunt voor de overheid.
- ID-banen laten voortbestaan.
- Eenduidige regels voor vrijwilligers met een uitkering; bekendmaken van deze regels.
- Wet- en regelgeving in begrijpelijke bewoordingen aanbieden aan vrijwilligers(organisaties).
- Uniforme verzekering voor vrijwilligers die alle risico's afdekt.
- Realistische eisen op het gebied van ARBO en het milieu. Eisen niet helemaal negeren, maar wel prioriteiten stellen bij RI&E: wel een goede nooduitgang, maar geen ergonomisch verantwoorde barkrukken. Overigens zijn er ook vrijwilligers die stellen dat ARBO-eisen niet aangepast moeten worden: *“wat heb je aan ARBO-wetgeving als de overheid een oogje toekijpt?”*

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Lastenverlichting in alle doelgroepen

In het kader van AL is het streven dat Nederlanders eind 2007 een kwart minder tijd kwijt zijn aan overheidsbureaucratie. Het door bureau Ergo aan de hand van elf focusgroepen uitgevoerde onderzoek toont aan welke verwachtingen burgers hebben van deze administratieve lastenvermindering. Het onderzoek wijst uit dat de noodzaak tot administratieve lastenverlichting verschilt van doelgroep tot doelgroep.

Een aantal maatregelen geldt voor alle doelgroepen. Het gaat hierbij niet alleen om maatregelen die direct ertoe leiden dat burgers minder tijd hoeven te investeren in de overheidsbureaucratie, bijvoorbeeld de vermindering van het aantal formulieren dat moet worden ingevuld. Het gaat ook om het opzetten van een informatie- en adviespunt als intermediair tussen burger en overheid. Het betreft eveneens betere gegevensuitwisseling tussen de ketenpartners. Of een verandering in de attitude van de ambtenaren met wie burgers telefonisch of persoonlijk contact hebben.

Een fysiek / telefonisch / digitaal informatie- en adviespunt (loket) is een voorbeeld van een oplossing die voor alle doelgroepen min of meer relevant is. Een dergelijk informatiepunt ("verkeersagent") werpt vooral vrucht af voor leden van de doelgroep die nog niet goed de weg kennen in de betreffende sector van instantieland. Er valt hier te denken aan een informatiepunt voor ouderen, voor uitkeringsgerechtigden, voor vrijwilligers, voor gehandicapten en chronisch zieken, etc. Zelfs een algemeen informatie- en adviespunt voor alle burgers behoort tot de mogelijkheden.

Een ander voorbeeld is de aanstelling van vaste contactpersonen ("accountmanagers") binnen organisaties. Dit zou leiden tot vermindering van door alle doelgroepen gesignaleerde lasten zoals lange wachttijden, steeds weer dezelfde informatie verstrekken, slechte telefonische bereikbaarheid en afhandeling, etc.

7.2 Lastenverlichting per doelgroep

In het kader van dit onderzoek is gesproken over de administratieve lasten van vijf hoofd-doelgroepen: gemiddelde Nederlanders, vitale ouderen, uitkeringsgerechtigden, vrijwilligers en gehandicapte of chronisch zieke kinderen en volwassenen. Het onderzoek wijst uit dat onder 'uitkeringsgerechtigden' en 'gehandicapte of chronisch zieke kinderen en volwassenen' het meest behoefte bestaat aan administratieve lastenverlichting. Het minst behoefte hieraan hebben vrijwilligers, gemiddelde Nederlanders en vitale ouderen.

Gemiddelde Nederlanders

De meeste burgers zijn in meerderheid tevreden over de huidige contacten met overheidsorganisaties. Die contacten zijn in het algemeen incidenteel en weinig ingrijpend. De meeste 'doorsnee burgers' zeggen daarom persoonlijk *niet* gebukt te gaan onder een hoge administratieve lastendruk. De vraag is dus of de gemiddelde Nederlander er veel van zou merken indien de overheid de lastendruk voor de doorsnee Nederlandse burger 25% zou verminderen. Het antwoord zou wel eens ontkennend kunnen zijn.

Niettemin, een aantal maatregelen om de contacten met overheidsinstellingen te versoepelen zou echter wel gewaardeerd worden. De belangrijkste zijn betere gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties, minder trage procedures, burgers op de hoogte houden van de vorderingen met betrekking tot aanvragen en dergelijke, meer digitale loketten (ook bij de politie) en pro-actieve informatieverstrekking over de woonbuurt door de gemeente.

Vrijwilligers

Administratieve lastenverlichting heeft voor leden van de doelgroep 'vrijwilligers' weinig prioriteit. De vrijwilligers hebben er niet zo veel last van. Wel signaleren de leden van deze doelgroep enkele onduidelijkheden rond het vrijwilligerschap. Zij geven aan dat zij van de overheid meer informatie over de volgende onderwerpen willen: gevolgen vrijwilligersvergoedingen voor belasting en uitkering, maximaal toegestane vergoedingen, vergoedingen in natura, werkgeversaspecten, aansprakelijkheid van vrijwilligers, en verzekeringskwesties. Daarnaast geven de vrijwilligers aan dat zij in beperkte mate last hebben van trage procedures en in onbegrijpelijke taal geformuleerde brieven, documenten en formulieren.

Vitale ouderen

Voor vitale ouderen geldt eveneens dat zij 25% administratieve lastenverlichting nauwelijks zouden opmerken. De administratieve lasten zijn voor deze categorie geen al te grote irritatiefactor en in het algemeen zeker niet groter dan voor jongere burgers. Mogelijk speelt hierbij een rol dat vitale ouderen wat gemakkelijker over de tijd beschikken die nodig is voor de contacten met de overheid. Ook beschikken ouderen vaak over goede intermediairen: zij kunnen bijvoorbeeld op de wijkpost voor ouderen hulp krijgen bij het invullen van het belastingformulier. Daar staat tegenover dat door de (iets) beperkte mobiliteit van deze groep al te frequente bezoeken aan het gemeentekantoor al snel als een last kunnen worden ervaren.

Waar wel op gelet moet worden is dat deze snel groeiende groep Nederlanders minder vanzelfsprekend met nieuwe communicatietechnieken overweg kan. De oprukkende digitalisering van de administratieve processen vormt voor deze groep Nederlanders dus niet per se een verlichting van de administratieve lasten. In die zin is de opening van een 'digitaal loket' voor ouderen niet de juiste oplossing. Ouderen stellen veeleer prijs op een echt loket, bediend door een lokettist van vlees en bloed.

Uitkeringsgerechtigden

De administratieve lasten van uitkeringsgerechtigden zijn in het algemeen aanzienlijk. Een kwart minder administratieve lasten zou door deze doelgroep zeker opgemerkt en gewaardeerd worden. Het gaat hier concreet om de volgende verbeteringen: betere communicatie en uitwisseling van gegevens tussen de betrokken instanties, kortere procedures, snellere besluitvorming, centraal adviesloket, vaste accountmanager voor uitkeringsgerechtigden en effectievere telefonische afhandeling. Bovendien zouden uitkeringsgerechtigden prijs stellen op een betere bejegening door medewerkers van de Sociale Dienst en andere instanties. Ook vinden zij dat de medewerkers van de betrokken organisaties beter naar hen moeten luisteren.

Gehandicapten en chronisch zieken

Als er één doelgroep gebaat is bij lastenverlichting dan is het de groep van gehandicapten en chronisch zieken. Vooral de gehandicapte volwassenen en de ouders van gehandicapte kinderen gaan gebukt onder een substantiële administratieve lastendruk. Het is dan ook de vraag of een lastenreductie van *meer dan 25%* voor deze doelgroep niet passender zou zijn. De leden van deze doelgroep worden geconfronteerd met zo ongeveer het gehele spectrum aan administratieve lasten dat ook bij andere doelgroepen is genoemd. Daar-

naast zijn er aanzienlijke doelgroepspecifieke lasten, zoals de ingewikkelde en tijdrovende administratie van het PGB. Bovendien laat de bejegening door de ambtenaren van de betreffende overheidsorganisaties te wensen over.

7.3 Enkele overwegingen tot slot

- Het verdient aanbeveling om vooral naar lastenverlichting te streven bij de doelgroepen met de hoogste lastendruk, zoals uitkeringsgerechtigden en chronisch zieken en gehandicapten. Het algemene publiek behoort niet tot deze doelgroepen.
- Er is veel winst te behalen met een betere uitwisseling van gegevens tussen en binnen organisaties. De betrokken burgers dienen echter eerst een afweging te maken tussen de gewenste lastenverlichting en privacyoverwegingen. Vaak is men zich niet goed ervan bewust dat hier allerlei aspecten van de privacy in het geding zijn. Goede voorlichting hierover door de overheid is gewenst.
- De afweging tussen lastenverlichting en privacy pakt voor elke doelgroep weer anders uit. Uitkeringsgerechtigden en chronisch zieken bijvoorbeeld zijn als de dood dat hun gegevens bij “de verkeerde” terechtkomen. Ouders van gehandicapte kinderen gaan gebukt onder zo’n hoge lastendruk, dat zij geneigd zijn de gegevens over hun kind zonder verdere voorwaarden te laten uitwisselen tussen organisaties.

Bijlage 1: verklaring van afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
ID-baan	Instroom- en Doorstroom-baan
PGB	Persoons Gebonden Budget
RIO	Regionaal Indicatie Orgaan
SVB	Sociale VerzekeringsBank
TOG	Tegemoetkoming Onderhoudskosten Thuiswonende Ge- handicapte Kinderen
Stichting Tot & Met	is het CIZ in Amsterdam
UWV	Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen
Wajong	Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicap- ten

Bijlage 2: voorbeeld van gespreksrichtlijn

Doelgroep: **Uitkeringsgerechtigden**
Gespreksduur: maximaal 90 minuten

1 Ontvangst en introductie (10 minuten)

- Mobiele telefoons uit
- Uitleg: doel onderzoek, camera, vertrouwelijk karakter van het onderzoek et cetera
- Respondenten stellen zich voor (naam, woonplaats, opleiding, werkervaring, huidige bezigheden, hobby's, **soort uitkering, duur uitkering**)

2 Overheid algemeen (15 minuten)

(WE GAAN VANDAAG PRATEN OVER CONTACTEN TUSSEN BURGER EN OVERHEID. WIJ WILLEN HET HIERBIJ SPECIAAL HEBBEN OVER ZAKEN DIE SPECIFIEK UITKERINGSGERECHTIGDEN AANGAAN)

- Wanneer had u voor het laatst (bijvoorbeeld als uitkeringsgerechtigde) contact met een overheidsinstelling? Kunt u dit contact beschrijven? Hoe heeft u dit contact beleefd? (RONDJE MAKEN LANGS DE GESPREKSDEELNEMERS; GOED DOORVRAGEN)
- Met welke overheidsorganisaties heeft u als uitkeringsgerechtigde contact? (INVENTARISEER BIJ ALLE GESPREKSDEELNEMERS; NOTEER OVERHEIDSORGANISATIES OP FLIPOVER)
- Waar gaat het dan over? (DOORVRAGEN TOT INHOUD CONTACTEN DUIDELIJK IS)
- Op welke manieren heeft u contact met deze organisaties? (EERST SPONTAAN, DAN PEILEN: FACE-TO-FACE, TELEFONISCH, E-MAIL, PER POST, ETC.). Kunt u voorbeelden noemen?

3 Klantgerichtheid (20 minuten)

- Bent u *in het algemeen* tevreden over de contacten met (dienstverlening door) de overheid? (MODERATOR MEMOREERT AAN DE EERDER BESPROKEN CONTACTEN). (PROBEER TE ACHTERHALEN WAT HET ALGEMEEN OORDEEL IS; GEDETAILLEERDE BESCHRIJVINGEN LATER BESPREKEN)

(MODERATOR VRAAGT DE GESPREKSDEELNEMERS DE VOLGENDE BEIDE VRAGEN SCHRIFTELIJK TE BEANTWOORDEN. BONDIG FORMULEREN. GEEF HUN RUIM DE TIJD. VERVOLGENS NOTEREN OP FLIPOVER EN TURVEN)

- Kunt u voorbeelden geven van concrete hindernissen en irritaties bij uw contacten met (dienstverlening door) overheidsinstellingen? Of door overheidsinstellingen opgelegde verplichtingen die u als een zware last beschouwt. (INVENTARISEREN, NOTEREN EN TURVEN OP FLIPOVER) (VRAAG OOK NAAR ZAKEN DIE SPECIFIEK UITKERINGSGERECHTIGDEN BETREFFEN)
- Waarover bent u tevreden in uw contacten met overheidsinstellingen? Kunt u dit toelichten met een voorbeeld? (INVENTARISEREN EN NOTEREN OP FLIPOVER) (VRAAG OOK NAAR ZAKEN DIE SPECIFIEK UITKERINGSGERECHTIGDEN BETREFFEN)

(BESPREEK ALLE ITEMS OP BEIDE LIJSTEN EEN VOOR EEN MET DE GROEP. LAAT VOORBEELDEN NOEMEN. LAAT HEN HUN ERVARINGEN BESCHRIJVEN. DOORVRAGEN TOT DUIDELIJK IS WAT PRECIËS IRRITEERT EN WAT WORDT GEWAARDEERD).

- Is de lijst compleet? Wat ontbreekt er nog?
- Wat is de belangrijkste ergernis? Wat leidt tot de meeste ergernis? Wat is het meest tijdrovend? (LAAT DE GROEP DISCUSSIEREN)
- Hoe manifesteert de ergernis zich eigenlijk?

Pauze van enkele minuten voor overleg met meekijkers (5 minuten)

4 Contacten tussen burger en overheid: lastenlijst (25 minuten)

(LEG DE RESPONDENTEN UIT DAT WE NU INGAAN OP ENKELE BELANGRIJKE CONCRETE ERGERNISSEN (BIJVOORBEELD VEEL VRAGEN HIEROVER BIJ NATIONALE OMBUDSMAN EN OP GROND VAN EERDER ONDERZOEK). DEEL BLAADJE UIT MET ONDERSTAAND LIJSTJE. LIJST STAAT OOK OP FLIPOVER).

- Kunt u de vijf belangrijkste ergernissen aankruisen. (VERVOLGENS TURVEN OP FLIPOVER. DAARNA MEEST GENOEMDE (EN VOOR ZOVER AL NIET EERDER BESPROKEN) IN DE GROEP BESPREKEN).
 - Kunt u voorbeelden noemen? Graag concrete beschrijvingen.
 - Waar zit 'm de ergernis precies?
 - Kunt u **oplossingen** hiervoor bedenken, hoe kan de ergernis worden weggenomen? (VOORGESTELDE OPLOSSINGEN DOORNEMEN MET DE GROEP. IS DIT INDERDAAD DE OPLOSSINGEN? WAT ZOU ER DAN PRECIËS VOOR U VERANDEREN?)
- Instanties werken langs elkaar heen (bijv. CWI, GAK, Sociale Dienst)
 - Gebrekkige of onjuiste informatie UWV
 - Veel documenten vereist bij aanvraag Bijstand of WW
 - Aanvraag bijzondere bijstand: weinig informatie, veel gedoe, veel geduld nodig
 - Irritatie over veelheid aan wetten en regelingen
 - Wetten en regels moeilijk te begrijpen of multi-interpretabel
 - Te veel verplichtingen voor uitkeringsgerechtigden
 - Geen voorschotten op uitkering
 - Lang wachten op reactie of beslissingen op aanvragen; soms komt er geen reactie
 - Onbegrijpelijke taal in documenten
 - Zoekraken documenten en dossiers en andere slordigheden
 - Te veel formulieren invullen
 - Slechte bejegening (niet netjes, hautain, ongeïnteresseerd, niet serieus genomen)
 - Slechte telefonische bereikbaarheid
 - Lange wachtrijen aan loketten en slechte bereikbaarheid
 - Klachten niet kwijt kunnen en moeilijk om je recht te halen na een fout van een overheidsinstantie
 - Dezelfde informatie meerdere malen moeten verstrekken
 - Slechte regeling kosten kinderen (bijv. studie- en schoolkosten) (DOORVRAGEN BIJ 5)
 - Kwesties die te maken hebben met huursubsidie (DOORVRAGEN BIJ 5)

5 Knelpunten en oplossingen (15 minuten)

(NEEM EEN AANTAL GESELECTEERDE ERGERNISSEN EN ERGERNISWEKKENDE DIENSTEN MET DE GROEP DOOR. VRAAG HUN NA TE DENKEN OVER OPLOSSINGEN VOOR GENOEMDE PROBLEMEN). (NEEM HIERVOOR FACTOREN EN DIENSTEN DIE NOG NIET BESPROKEN ZIJN BIJ 4).

- Hoe kan de ergernis worden weggenomen?
- Waarom wel, waarom niet?
- Zal de ergernis voor u als uitkeringsgerechtigde daardoor afnemen?

(TEN SLOTTE DE IN DE BIJLAGE BESCHREVEN **OPLOSSINGEN** VOORLEGGEN AAN DE GROEP; PUNT VOOR PUNT OPLEZEN EN AAN DE GROEP VOORLEGGEN IN GEWONEMENSENTAAL)

- Ziet men iets in deze oplossing?
- Waarom wel, waarom niet?
- Zal de ergernis voor u als uitkeringsgerechtigde daardoor afnemen?

(STIMULEER DISCUSSIE!)

Oplossingen

Knelpunten	Oplossingen
<p><i>Uitkeringen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • UWV verstrekt niet altijd juiste en duidelijke informatie. 12% van de totale klachten bij het breed Platform gaat hierover. UWV is onbenaderbaar, onduidelijke procedures, lange wachttijden. • Instanties werken niet goed samen (CWI, GAK, Sociale dienst). • Bijzondere bijstand: gebrekkige informatieverstrekking (wat wordt wel/niet vergoed), bejegening, motivering beslissing en vooral bureaucratie. Iedere keer weer formulieren invullen en gegevens geven waar de dienst allang over beschikt. • Aanvraag bijstandsuitkering en WW levert veel administratie op, veel documenten moeten worden overlegd • Geen geld om voor te schieten/voorfinanciering 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer duidelijkheid over beoordelingscriteria, procedure en termijnen, betere afstemming met andere schakels in de keten • Betere samenwerking, uitwisseling gegevens • Eenmalige verstrekking van basisgegevens die toegankelijk zijn voor alle instanties • Uitgangspunt moet zijn wat vanuit de klant gezien nodig is: voorkom dubbel werk en stem werkprocessen en informatievoorziening beter op elkaar af (tussen CWI, UWV en sociale dienst). • Gemeente kan voorschotten verstrekken aan b.v. zorgverzekeraar die rekening van eigen bijdrage stuurt aan de gemeente

Kinderen

- Tegemoetkoming in de studiekosten dekt niet de totale kosten en verborgen en extra kosten voor OV, fiets, computer etc.
- vergoeding loopt achter de kosten aan (in tijd)
- ontbrekend beleid op scholen: weinig besef van hoge kosten
- inkomensverlies als jongste kind 18 jaar wordt (m.n. alleenstaande ouders)

Huursubsidie

- wanneer in een eenoudergezin een kind met studiefinanciering vertrekt gaat voor de ouder de huursubsidie voor alleenstaanden gelden; met hetzelfde inkomen vermindert dus de subsidie
- bij werkaanvaarding wordt het belastbare inkomen verhoogd, waardoor huursubsidie vermindert of wegvalt: een minimale verbetering van het inkomen kan tot een forse verslechtering van het besteedbaar inkomen leiden.
- Men is vaak niet op de hoogte of men (nog) recht heeft of opnieuw recht heeft op huursubsidie
- Huursubsidie is een 'open eind' financiering (huren omhoog, huursubsidie omhoog -> steeds groter structureel deel van het inkomen van arme gezinnen is onderhevig aan het risico van niet-gebruik) en is daarmee kwetsbaar

- Scholen dienen aan begin van schooljaar volledig inzicht te geven in kosten, meer kostenbesparende maatregelen door te voeren (b.v. tweedehands boeken) en betalingsregelingen aan te bieden
- verhoging van leeftijd waarop inwonende kinderen worden geacht bij te kunnen dragen aan het gezinsinkomen naar 21 jaar en wanneer jongste kind jonger is dan 21 jaar geen korting op de basisuitkering en de toeslag van de alleenstaande ouder; bijverdiensten kinderen vrijlaten tot 21 jaar

- Uitgaan van meer (glijdende) huursubsidie tabellen die voorkomen dat mensen die vanuit een uitkering uitstromen naar laagbetaald werk, mensen die met een parttime baan met hoge verwervingskosten hebben, die verhuizen of wiens gezinssituatie verandert, een 'armoedeval' maken doordat de huursubsidie in verhouding te sterk vermindert of wegvalt.
- Proactief beleid van gemeenten: huursubsidie onder de aandacht brengen bij wijziging van woon- werk en gezinsomstandigheden

- Goede voorlichting en laagdrempelige uitvoering door consulenten

- Totale woon- en inkomenssituatie moet uitgangspunt zijn, alert zijn op 'dubbel getroffen'

Extra oplossing

- Intermediarissen (sociale raadsman, lid cliëntenplatform, GGD, maatsch. Werker, leerkracht) kan bemiddelen / belang beter aangeven