



Effecten van ICT-basisvoorzieningen op administratieve lasten voor burgers

CONCEPT EINDRAPPORTAGE

J.J. Boog
drs. P.A. van der Hauw
M.M.M. Linssen
dr. A.F.M. Nijsen

Zoetermeer, 10 juni 2005



Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Aan dit onderzoek werd meegewerkt door: drs. H.J. van Driel, prof. mr. dr. I.Th.M. Snellen, drs. J.P. Vendrig, en drs. F.M.J. Westhof

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM bv. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM bv. EIM bv aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with EIM bv. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM bv. EIM bv does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Uitgangspunten voor het onderzoek	7
2.1	Inleiding	7
2.2	De scope van het onderzoek	7
2.3	Basismateriaal	9
2.4	ICT-basisvoorzieningen elektronische overheid	9
2.5	Scenario's uitrol en gebruik ICT-basisvoorzieningen	11
3	Uitgangspunten en bewerkingen ter bepaling van het reductiepotentieel	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Clustering van diensten	13
3.3	Koppeling ICT-basisvoorzieningen aan diensten	14
3.4	Initiële berekeningen	15
3.5	Ophoging naar macrototalen	16
3.6	Het tijdpad van de AL-reductie en de effecten per ICT-basisvoorziening	17
4	Resultaten	19
4.1	Inleiding	19
4.2	AL burgers voor 50 geselecteerde diensten	19
4.3	Ophoging van de resultaten	21
4.4	Reductiepotentieel rekening houdend met invoeringsscenario's	23
5	Beschrijvingen cases AL Burgers	24
5.1	Inleiding	24
5.2	De aanvraag van een bijstandsuitkering	24
5.3	Inschrijven bij Hoger Onderwijs	30
5.4	Vervangen Rijbewijs	32
5.5	Vervangen kentekenbewijs	34
5.6	De bouwvergunning	35
5.7	Aanvragen huursubsidie	38
5.8	Indicatiestelling AWBZ	40
5.9	Aanvragen en registratie thuiszorg via PGB	42
5.10	Medicijnen verkrijgen bij de apotheek	46
5.11	Afsluitende opmerkingen over ICT-basisvoorzieningen	48
	Bijlagen	
I	Overzicht van de te onderzoeken diensten	50
II	Reductiepotentieel met invoerings- en gebruiksscenario's	54
III	Wet algemene bepalingen burgerservicenummer	57

1 Inleiding

Aanleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt momenteel aan het realiseren van ICT-basisvoorzieningen. Voor het realiseren van deze basisvoorzieningen is een onderzoek nodig naar effecten op de administratieve lasten voor de burger. Het ministerie heeft de resultaten van een dergelijk onderzoek onder meer nodig met het oog op de advisering over de regelgeving verbonden aan de basisvoorzieningen door Actal. Daarnaast kunnen de ICT-basisvoorzieningen een bijdrage leveren aan de kabinetsdoelstelling om de administratieve lasten van burgers met 25% te reduceren.

Probleemstelling

Het totale onderzoek omvatte drie fasen:

- fase a: kwantificering van het AL-effect van het Burgerservicenummer (BSN) voor de burger;
- fase b: kwantificering van het AL-effect van de overige ICT-basisvoorzieningen voor de burger;
- fase c: een kwalitatieve beschrijving van tien cases in samenhang met de ICT-basisvoorzieningen vanuit zowel het perspectief van de burger als dat van de dienstverlenende overheidsorganisatie.

Het betreft hier de conceptrapportage die op 13 juni 2005 met de opdrachtgever zal worden besproken.

Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk volgen:

- hoofdstuk 2: een toelichting op de gehanteerde uitgangspunten
- hoofdstuk 3: een toelichting op de uitgevoerde berekeningen
- hoofdstuk 4: enkele resultaten op hoofdlijnen.
- hoofdstuk 5: een beschrijving van cases met betrekking tot administratieve lasten waarmee burgers te maken krijgen bij diensten die van de overheid worden afgenomen.

2 Uitgangspunten voor het onderzoek

2.1 Inleiding

In dit onderzoek is een aantal uitgangspunten gehanteerd. Voor een goed begrip over de gevolgde aanpak en een afgewogen interpretatie van de resultaten van het onderzoek, is het goed daar kennis van te nemen. Achtereenvolgend wordt ingegaan op:

- de scope van het onderzoek (2.2);
- het gebruikte basismateriaal en de selectie voor het onderhavige onderzoek (2.3);
- de bouwstenen van de elektronische overheid (2.4);
- de gehanteerde scenario's voor de uitrol van de diverse bouwstenen van de elektronische overheid (2.5).

2.2 De scope van het onderzoek

2.2.1 Fase a alleen BSN/RNI

Fase a van het onderzoek blijft beperkt tot de het nagaan van de effecten die de invoering van het BSN en het RNI hebben voor de administratieve lasten van de burgers. Via het BSN wordt een beperkte set met persoonsgegevens (NAW-gegevens e.d) in de LRD (Landelijke Raadpleegbare Directory) ontsloten en daarmee toegankelijk voor gebruikers. Hierdoor is het in principe niet nodig om het BSN in combinatie met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) te onderzoeken. Wel is het BSN in fase a in combinatie met het Register Niet-Ingezetenen (RNI) bezien.

In deze fase van het onderzoek wordt vooral gekeken naar de rechtstreeks mogelijke administratieve lastenvermindering voor de burgers door de invoering van het BSN, in combinatie met het RNI. Met andere woorden: de besparing in administratieve lasten die direct mogelijk wordt doordat de bestaande gegevensaanlevering van burgers op een andere wijze (elektronisch) plaatsvindt, wat tijdsbesparing oplevert voor burgers. De mogelijke effecten van nieuwe doorleveringsmogelijkheden tussen gebruikers onderling als gevolg van BSN (waardoor burgers bepaalde gegevens mogelijk nog maar één keer hoeven aan te leveren) zijn dus niet meegenomen.

De definitie van administratieve lasten voor burgers luidt als volgt:

AL Burger zijn 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.

De in de definitie bedoelde kosten worden uitgedrukt in tijd (uren die burgers besteden aan het nakomen van de informatieverplichtingen) en in euro's (noodzakelijke out-of-pocket-kosten).

De invoering van BSN in combinatie met RNI leidt alleen tot een reductie van de benodigde tijd voor het voldoen aan informatieverplichtingen van burgers. De kwantificering van deze reductie is opgenomen in hoofdstuk 4 van dit rapport.

De invoering van BSN sec is niet van invloed op de out-of-pocket-kosten die de burger maakt voor het voldoen aan informatieverplichtingen. Het BSN kost de individuele bur-

ger niets en brengt voor hem geen besparingen mee op bijvoorbeeld reis- en portokosten.

De invoering van het BSN leidt ook niet tot éénmalige extra tijdsbestedingen van burgers, bijvoorbeeld omdat burgers zich éénmalig zouden moeten legitimeren bij gebruikers van het BSN. Daar waar identificering of legitimering nodig is, zal dit worden gerealiseerd in de reguliere bezoeken van de burgers aan de gebruikers en kost dit zodoende geen extra tijd.

Een tussenrapportage met de resultaten van fase a van dit onderzoek is, als onderdeel van een adviesaanvraag over de invoering van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer, door het ministerie van BZK voorgelegd aan Actal.

2.2.2 *Fase b geeft zicht op de overige ICT-basisvoorzieningen*

Fase b van het onderhavige onderzoek geeft zicht op het reductiepotentieel aan administratieve lasten voor burgers als gevolg van de invoering van de overige ICT-basisvoorzieningen. Het gaat hierbij om:

- GBA, BRA (Gemeentelijke Basisadministratie, Basisregister Adressen)
- E-Formulierenmachine
- DigiD 1 en 2 (Digitale Identiteit)
- DigiD 3 en e-NIK (de elektronische Nederlandse Identiteitskaart)
- Polisadministratie
- Inkomensregistratie
- Kentekenadministratie

Met betrekking tot de overige basisvoorzieningen (BGR, BRV, GeoBK, GBKN en DINO) is met de opdrachtgever afgesproken dat deze geen deel uitmaken van dit onderzoek. Deze voorzieningen hebben geen rechtstreekse relatie met informatieverplichtingen van burgers aan de overheid die tot administratieve lasten leiden. Het beschikbaar komen van deze voorzieningen zal dan ook niet van invloed zijn op de hoogte van de administratieve lasten van burgers.

In de loop van het onderzoek voor fase b hebben enkele bijstellingen plaatsgevonden waardoor het reductiepotentieel van de basisvoorzieningen BSN in combinatie met RNI, zoals in fase a berekend, is toegenomen ten opzichte van de eerdere tussenrapportage. In dit rapport wordt het nieuwe reductiepotentieel van BSN/RNI meegenomen in de rapportage over fase b, waarmee een correct en volledig overzicht over het gehele reductiepotentieel van alle ICT-basisvoorzieningen wordt geboden.

2.2.3 *Fase c behandelt 10 cases*

Fase c van het onderzoek staat in het teken van enkele praktijksituaties. Aan de hand van een tiental cases die in overleg met de opdrachtgever zijn gekozen, worden processen beschreven van handelingen die voor burgers administratieve lasten met zich meebrengen. Vervolgens wordt, alleen kwalitatief, nagegaan waar de ICT-basisvoorzieningen uit dit onderzoek in de toekomst zullen leiden tot minder administratieve lasten voor de burger en een effectiever en efficiënter werkproces bij de overheid.

De volgende 10 cases worden beschreven:

- 1 Inschrijving voor Hoger onderwijs bij IB-Groep
- 2 Melding bouwvergunning (mede in relatie tot de formulierengenerator)
- 3 Aanvragen van een bijstandsuitkering
- 4 Indicatiestelling (AWBZ)

- 5 Verkrijgen van medicijnen bij apothekers
- 6 Aanvragen thuiszorg via PGB
- 7 Registratie thuiszorg via PGB
- 8 Vermissing kentekenbewijs
- 9 Aanvragen huursubsidie
- 10 Vervangen rijbewijs

2.3 Basismateriaal

Uitgangspunten voor het onderzoek zijn geweest de resultaten van de nulmetingen administratieve lasten burgers, zoals deze in 2004/5 zijn uitgevoerd door de diverse departementen onder coördinatie van BVK. Deze nulmetingen zijn ten behoeve van dit onderzoek beschikbaar gesteld door BZK en bevatten de totale administratieve lasten van burgers per ultimo 2002 als gevolg van regelgeving van de Rijksoverheid en de gemeentelijke overheden.

Uit deze database zijn door BZK 50 diensten – informatieverplichtingen van burgers aan de overheid – geselecteerd ten behoeve van dit onderzoek. Ook informatieverplichtingen die voortvloeien uit het uitoefenen van rechten kunnen daar deel van uitmaken. Deze 50 diensten zijn primair geselecteerd op basis van het macro tijdsbeslag {tijd per keer (T) x hoeveelheid (Q)} dat deze leggen op burgers. In het algemeen gaat het om de 50 diensten met het grootste tijdsbeslag voor burgers. Een overzicht van de geselecteerde diensten is opgenomen in bijlage I.

2.4 ICT-basisvoorzieningen elektronische overheid

2.4.1 *Inleiding*

De centrale vraag van fase a van het onderhavige onderzoek richt zich op de mogelijke bijdrage van de basisvoorzieningen BSN (in combinatie met het RNI) aan de reductie van administratieve lasten van burgers. De effecten van de andere basisvoorzieningen zijn in onderdeel b onderzocht. Alle onderzochte ICT-basisvoorzieningen worden in deze paragraaf kort toegelicht.

2.4.2 *Burgerservicenummer (BSN)*

Samen met het Bedrijfsnummer maakt het BSN deel uit van de categorie 'eenduidige nummers voor personen en bedrijven. De wenselijkheid van elektronische authenticatie (DigiD) maakt het mede noodzakelijk dat er één algemeen persoonsnummer wordt geïntroduceerd, het BSN. Ook uit het oogpunt van dienstverlening, handhaving, fraudebestrijding en efficiency is er de noodzaak van een samenhangend nummerstelsel. Feitelijk is het BSN gelijk aan het huidige sofi-nummer. Een meer uitgebreide toelichting op het BSN is te vinden in bijlage III.

2.4.3 *Basisregistraties*

Een basisregistratie fungeert overheidsbreed als unieke bron van bepaalde gegevens, waarbij de gegevens éénduidig gedefinieerd zijn. De registratie heeft één beheerder (lokaal of landelijk). Daarbij zijn de privacyaspecten van de registratie adequaat geregeld en hebben bepaalde (overheids)gebruikers van de gegevens uit de basisregistratie een terugmeldplicht (het doorgeven van mogelijke wijzigingen van gegevens aan de be-

heerder van de basisregistratie), waardoor in de loop van een periode een kwalitatief hoogstaande gegevensverzameling wordt gerealiseerd. Hierna komen de basisregistraties kort aan de orde die in het licht van administratieve lastenreductie voor burgers in het voorgenomen onderzoek worden betrokken.

Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en de Landelijke Raadpleegbare Directory (LRD)

Binnen het traject Modernisering GBA wordt momenteel bezien welke in de GBA opgenomen gegevens als authentiek aangewezen zouden kunnen worden. Daartoe wordt, aan de hand van eisen die o.a. in het kader van het traject "Stroomlijning Basisgegevens" gesteld worden aan authentieke registraties, nader onderzocht in hoeverre de GBA hier reeds aan voldoet.

Belangrijke eisen aan het GBA zijn een algehele terugmeldplicht en verplicht gebruik voor alle binnen- en buitengemeentelijke afnemers. Verder is het wetgevingsproces van start gegaan. Daarbij is in eerste instantie de focus gericht op het stelsel van basisregistraties waarvan de GBA onderdeel zal gaan uitmaken.

Het GBA is niet meegenomen bij de berekening van de AL-effecten van het BSN. Via BSN wordt in de LRD (Landelijke Raadpleegbare Directory) een beperkte set gegevens uit het GBA toegankelijk voor gebruikers. Het beschikbaar komen van deze beperkte gegevensset is als uitgangspunt gehanteerd bij de bepaling van de AL-effecten van het BSN.

Register Niet-Ingezetenen (RNI)

Naast de bestaande GBA voor ingezetenen zal er voor het BSN-stelsel ook een Register voor Niet-ingezetenen worden gecreëerd. De populatie van het RNI bestaat uit:

- EU/EER-onderdanen die een BSN dienen te krijgen. Dit zijn kortverblijvers (< 4 maanden, want anders vindt inschrijving in de GBA plaats) en grensarbeiders;
- Nederlanders gevestigd in het buitenland;
- SVB-populatie in het buitenland (uitkeringsgerechtigden in het buitenland);
- Anderen die voldoen aan BSN-criteria, zoals mogelijk een deel van de onderwijspopulatie (bijvoorbeeld buitenlandse studenten).

In alle gevallen geldt: en voor zover niet ingeschreven geweest in de GBA.

Basisregister Adressen (BRA)

In de BRA zouden in ieder geval gegevens moeten zijn opgenomen over het volledige adres, het adres volgens de ingekorte schrijfwijze en de historie van het adres. Het gaat om gegevens als: woonplaatscode, type ruimte, officiële benaming, Identificatie en datums van brondocumenten, geadresseerd objectsoort, huisnummer, huisletter, toevoeging etc.

Polisadministratie

de Polisadministratie is een authentieke registratie in het kader van de Stroomlijning Basisgegevens van alle verzekerden en premiebetalers. Het gaat hierbij om arbeids-, verzekerings- en uitkeringsverhoudingen, ingedeeld naar werknemers, werkgevers en dienstverbanden.

Inkomensregistratie

Hier gaat het om een authentieke registratie van inkomens- en loongegevens van Nederlandse belastingplichtigen die door de Belastingdienst wordt opgebouwd.

Kentekenadministratie

In de Kentekenregistratie worden alle kentekengegevens van in Nederland geregistreerde voertuigen opgenomen. Deze registratie wordt bijgehouden door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW).

2.4.4 *E-Formulierenmachine*

Deze ICT-basisvoorziening is een applicatie die gebruikers (burgers en bedrijven) in staat stelt om on-line gegevens in te vullen en hiermee diensten van de overheid te betrekken of informatie aan de overheid te verstrekken. De doelstelling van het programma e-formulierenmachine is het ontwikkelen van een centrale voorziening voor de ontwikkeling en het beheer van elektronische formulieren in de strijd om de Administratieve Lasten voor bedrijven en burgers terug te dringen. Het voordeel van een e-formulierenmachine zit in het feit dat één set van vragen (e-formulier) kan volstaan om meerdere ketens te bedienen. Bovendien wordt hergebruik van gegevens bevorderd doordat gebruikers gebruik kunnen maken van bij instanties reeds bekende gegevens (GBA, BBR). Ingevulde e-formulieren worden doorgegeven aan de ontvangende overheden in PDF en/of XML. Verder voordeel ligt in het hergebruik door participanten van XML definities.

2.4.5 *DigiD niveau 1 en 2*

DigiD (Digitale Identiteit) maakt het elektronisch versturen van formulieren mogelijk. Er zijn drie niveaus van DigiD. DigiD niveau 1 is vergelijkbaar met de authenticatie die nu door de Belastingdienst gehanteerd wordt voor particulieren die elektronisch aangifte van de Inkomstenbelasting doen. DigiD niveau 2 is authenticatie met een iets hoger beveiligingsniveau, maar nog niet concreet uitgewerkt en operationeel en wordt daarom samengenomen met DigiD niveau 2.

2.4.6 *DigiD 3 en E-Nik*

DigiD niveau 3 is feitelijk vergelijkbaar met de E-Nik (de elektronische Nederlandse identiteitskaart), deze beide basisvoorzieningen worden daarom voor dit onderzoek samengenomen. De E-Nik maakt identificatie op locatie en op afstand mogelijk via een chipkaart. De beveiliging van deze chipkaart is van een zodanig niveau dat het geven van een rechtsgeldige handtekening op afstand mogelijk is.

2.5 **Scenario's uitrol en gebruik ICT-basisvoorzieningen**

2.5.1 *Inleiding*

Het zal nog geruime tijd vergen voordat alle ICT-basisvoorzieningen daadwerkelijk in de lucht zijn. Ook is nog onbekend met welke snelheid en in welke mate de diverse overheidsinstellingen gebruik zullen gaan maken van de ICT-basisvoorzieningen. Tenslotte, is nog onbekend in welke mate de burgers de ICT-basisvoorzieningen daadwerkelijk zullen gaan benutten. Deze drie variabelen – beschikbaarheid, gebruik door de overheid en benutting door de burgers – zijn onmisbaar voor het ramen van de potentiële bijdrage van de ICT-basisvoorzieningen aan de reductie van de administratieve lasten van de burgers.

In nauw overleg met de opdrachtgever zijn daarom zogenaamde beschikbaarheids- en gebruiksscenario's opgesteld. Het toetsen van deze scenario's op realiteitsgehalte is geen onderdeel van de aan EIM verleende opdracht. De scenario's worden hierna toegelicht.

2.5.2 Invoerings- en gebruiksscenario's

Tabel 1 bevat een overzicht van de veronderstellingen die zijn gehanteerd per ICT-basisvoorziening betreffende het jaar waarin de betreffende basisvoorziening voor gebruik beschikbaar is.

Tabel 1 Scenario's voor beschikbaarheid en gebruik ICT-basisvoorzieningen

<i>ICT-basisvoorzieningen</i>	<i>Invoering</i>	<i>Verwacht gebruik in %</i>
Burgerservicenummer, Register Niet-Ingezetenen	2006 – 2008	100%
Gemeentelijke Basisadministratie, Basisregistratie adressen	2007 - 2009	100%
E-Formulierenmachine	2005 – 2010	80%
DigiD niveau 1 en 2	2005 – 2008	80%
DigiD niveau 3 en e-NIK	2007 – 2011	80%
Polisadministratie	2009 – 2013	100%
Inkomensadministratie	2009 – 2013	100%
Kentekenadministratie	2008 - 2012	100%

Bron: EIM op basis van informatie van de ministeries van BVK en EZ

Gebruikers

De relevante overheidsorganisaties en andere gebruikers¹ worden geacht voor het wettelijk berichtenverkeer met de burgers gebruik te maken van elke ICT-basisvoorziening in het jaar dat deze beschikbaar komt en zij hun eigen administraties op het gebruik van hiervan hebben ingericht. Een gedetailleerd overzicht van de vermoedelijke fasering van ingebruikname van de verschillende basisvoorzieningen is opgenomen in bijlage II.

Het zal duidelijk zijn dat gebruikmaking door de overheidsinstellingen een noodzakelijke voorwaarde is voor de benutting door de burgers. Bij de berekening van de AL-effecten is er verder van uitgegaan, dat eventuele wet- en regelgeving van individuele departementen die het gebruik van de ICT-basisvoorzieningen kunnen bemoeilijken, in lijn met de doelstellingen van deze voorzieningen wordt aangepast.

Burgers

De vraag of burgers de ICT-basisvoorzieningen na invoering wel of niet zullen gebruiken is in dit onderzoek niet te beantwoorden. Daar waar dat voor de hand ligt en mogelijk is, is uitgegaan van groeiend gebruik door de burger, parallel lopend aan de in tabel 1 geschetste invoeringsscenario's.

¹ Gebruikers in de zin van art. 1 van het wetsvoorstel BSN zijn alle overheidsorganisaties en andere organisaties en (rechts)personen waarvoor het gebruik van het BSN krachtens wet is geregeld.

3 Uitgangspunten en bewerkingen ter bepaling van het reductiepotentieel

3.1 Inleiding

Om te komen tot ramingen van het AL-reductiepotentieel van de geselecteerde ICT-basisvoorzieningen van de elektronische overheid is een aantal bewerking uitgevoerd op het beschikbare materiaal. Deze worden hierna kort toegelicht. Achtereenvolgend komen aan de orde:

- de clustering van de geselecteerde diensten (3.2);
- de koppeling van de ICT-basisvoorzieningen aan deze diensten met onderliggende administratieve handelingen (3.3);
- de initiële berekeningen (3.4);
- de ophoging naar het macro totaal (3.5).

3.2 Clustering van diensten

De geselecteerde 51 diensten zijn geclusterd naar departement of gemeente. Dat levert het beeld op zoals vermeld in tabel 2.

Tabel 2 Geselecteerde diensten voor burgers naar departement/gemeente

Departement/gemeente	Aantal	Toelichting
BZK	4	Paspoortwet, Kieswet
Financiën	4	Inkomstenbelasting, motorrijtuigenbelasting, betalingen
Justitie	9	Huisvestingswet, vestiging hypotheek en transportakte, aangiften strafbaar feit, huwelijk en ongebooren kind, aanvraag machtiging voorlopig verblijf en verblijfsvergunning, schriftelijke beroepsprocedures
OC&W	3	Studiefinanciering, betaling lesgeld
SZW	5	WW- en WAO-uitkeringen, registratie werkzoekende, AOW-uitkering, vaststelling arbeidshandicap
V&W	5	APK-keuring voertuig, rijbewijs, kentekenbewijs,
VROM	2	Huursubsidie, bouwvergunning
VWS	11	geneeskundige verzorging ZFW, Persoonsgebonden budget, recept huisarts, aanmelding ZF, betalingen facturen, eigen bijdragen, aanvragen bijdrageplichtig inkomen, standaardprocedure indicatie
Gemeenten	8	Rechtmatigheidsformulieren, bezwaarprocedures, bijstandsuitkeringen, voorziening gehandicapten, belasting/heffing /kwijschelding, bijzondere bijstand, bijstandsuitkering, huisvestingsvergunning
Totaal	51	

Bron: EIM

3.3 Koppeling ICT-basisvoorzieningen aan diensten

BSN/RNI

Het BSN in combinatie met het RNI zijn – gegeven hun identificerende functionaliteit – gekoppeld aan alle geselecteerde diensten. Met andere woorden: het BSN heeft in combinatie met het RNI in theorie een bereik van 100%. Bij diensten waar de handeling ‘NAW-gegevens en datum invullen, ondertekenen formulier’ voorkomt is de (standaard)tijd van 3 minuten met 1 minuut verlaagd. Resteert hier een tijd van 2 minuten, hetgeen overeenkomt met de (standaard)tijd voor de handeling ‘Opzoeken en invullen van het (huidige) sofi-nummer’.

GBA/BRA

Wat geldt voor BSN/RNI geldt in principe ook voor de combinatie GBA/BRA. In alle voorkomende gevallen worden adresgegevens (GBA) gevraagd in combinatie met de naam van de burgers (BSN). In een enkel geval, zoals het ophalen van een aangevraagd paspoort in een andere gemeente dan de eigen woonplaats, kan ook (reis)tijdwinst worden geboekt die aan het GBA kan worden toegerekend. Bij diensten waar ‘NAW-gegevens en datum invullen, ondertekenen formulier’ en ‘opzoeken en invullen van het (huidige) sofi-nummer’ beiden zijn opgenomen, is de tijd voor het invullen van de NAW-gegevens met 2 minuten verlaagd. Een extra verlaging van 1 minuut is toegeschreven aan de combinatie van GBA en BRA.

E-Formulierenmachine

Het belangrijkste effect dat is toegerekend aan de E-formulierenmachine is dat daar waar nu formulieren per post of telefonisch opgevraagd dienen te worden, dit in de toekomst digitaal kan gebeuren. Ook de verzending van ingevulde formulieren kan digitaal gebeuren. Waar de handelingen in de nulmetingen daarvoor aanleiding boden, is telkens voor zowel het aanvragen als voor het verzenden van de formulieren 5 minuten tijd als reductie ingeboekt.

DigiD niveau 1 en 2

Bij DigiD niveau 1 en 2 is uitgegaan van de veronderstelling dat daar waar aanvragen, formulieren e.d. ondertekend verzonden dienen te worden, dit met behulp van DigiD digitaal kan geschieden. Hier is regelmatig een combinatie gemaakt met het effect van de E-formulierenmachine. Waar mogelijk is telkens een reductie tot 5 minuten per handeling genomen.

DigiD niveau 3 en e-Nik

DigiD niveau 3 en de e-Nik leveren een reductie op tot 5 minuten per handeling waar burgers aan een loket een rechtsgeldige handtekening dienen te geven, bijvoorbeeld bij het vervangen van een rijbewijs. Een reductie van 3 minuten is ingeboekt voor situaties als het digitaal aangifte doen van een strafbaar feit bij de politie. Deze reductie zou eventueel toegerekend kunnen worden aan DigiD niveau 1 en 2, afhankelijk van welk niveau van authenticatie gewenst is.

Polisadministratie

De Polisadministratie leidt tot reducties in situaties waar gevraagd wordt naar gegevens die te maken hebben met de sociale verzekeringen, bijvoorbeeld voor de aanvraag van

de WW-uitkering. Afhankelijk van de gevraagde gegevens is aan deze Basisvoorziening telkens per handeling een reductie van 5 tot 10 minuten toegerekend.

Inkomensadministratie

Voor de Inkomensadministratie gelden dezelfde uitgangspunten als voor de Polisadministratie. Daar waar in de handelingen naar inkomensgegevens werd gevraagd is telkens een reductie van 5 tot 30 minuten ingeboekt, afhankelijk van de oorspronkelijke tijd die met de handelingen was gemoeid.

Kentekenadministratie

De Kentekenadministratie kan een rol spelen wanneer garagebedrijven en handelaren in kentekenplaten de mogelijk hebben om deze registratie te raadplegen. Hiervan uitgaande is bij de relevante handelingen een reductie van 1 tot 5 minuten toegekend aan deze Basisvoorziening.

De nulmetingen van de departementen en de gemeenten blijven telkens de uitgangspunten voor mogelijke reducties van administratieve lasten. In de nulmetingen zijn o.a. als administratieve lasten meegenomen de tijd voor een consult bij de huisarts, het afleggen van het theorie-examen voor het rijbewijs bij het CBR, de sluiting van een huwelijk op het stadhuis, het bezoek aan de casemanager van het CWI. De tijd die met deze handelingen is gemoeid is wellicht niet geheel terecht tot de administratieve lasten van burgers gerekend. Het beschikbaar komen van de ICT-basisvoorzieningen leidt nauwelijks tot besparingen op deze tijd en het reductiepotentieel bij dergelijke "verplichtingen" van burgers is dan ook gering.

3.4 Initiële berekeningen

3.4.1 Inleiding

Na de bewerkingen op het materiaal zoals aangegeven in de paragrafen 3.2 en 3.3 zijn de initiële berekeningen uitgevoerd. Initieel, omdat de met deze stap verkregen resultaten daarna nog zijn opgehoogd naar het macrototaal van alle overheidsdiensten waarvoor burgers informatieverplichtingen aan zijn verbonden. De uitgevoerde initiële berekeningen worden hierna toegelicht.

3.4.2 De uitgevoerde initiële berekeningen

Bij elk van de geselecteerde diensten is op handelingenniveau nagegaan, welk effect de invoering van de ICT-basisvoorzieningen op de omvang van de administratieve lasten van burgers heeft. De hierbij gehanteerde 'spelregels' zijn beschreven in paragraaf 3.3. Per geselecteerde dienst is aan de hand van deze spelregels het maximale reductiepotentieel per basisvoorziening bepaald, zowel wat betreft de tijdsbesteding van de burgers in uren, als wat betreft de bijkomende out-of-pocket-kosten in euro's. Vervolgens is per geselecteerde dienst het reductiepotentieel per basisvoorziening gesommeerd tot een maximaal reductiepotentieel per dienst en ook per departement.

Bij de uitgevoerde initiële berekeningen dient nog wel een tweetal belangrijke kanttekeningen te worden gemaakt. De eerste opmerking betreft de effecten van de invoering van het BSN in combinatie met het RNI op diensten, waarbij ook in de uitgangssituatie al gebruik van het Sofi-nummer wordt gemaakt. Zeker bij een aantal van deze diensten geldt hierbij ook nu al een koppeling met het GBA (bijvoorbeeld bij de eerste

aangifte voor de inkomstenbelasting of het aanvragen van studiefinanciering). In de onderzochte nulmetingen komt bij dergelijke diensten toch ook de handeling 'NAW-gegevens en datum invullen, ondertekenen formulier' voor, soms zelfs in combinatie met de handeling 'Invullen sofi-nummer'. Dit leidt tot een dilemma:

- Of de redenering is, dat daar waar nu al het sofi-nummer wordt gebruikt de invoering van het BSN (in combinatie met het RNI) geen effect heeft op de omvang van de administratieve lasten van de burger. Echter, in de AL-berekening is bij dergelijke diensten dan (nog steeds) het invullen van de NAW-gegevens meegenomen.
- Of de redenering is, dat ook hier de handeling 'NAW-gegevens invullen' kan verdwijnen. In dit geval is het echter de vraag, of deze handeling ook niet nu al zou moeten zijn verdwenen en of de AL-verlaging hier wel het gevolg is van de invoering van het BSN.

Bij de berekening van de AL-effecten van de invoering van het BSN is gehandeld conform de tweede optie. De reden voor deze keuze is dat de nulmetingen en de hierin opgenomen berichten en handelingen als uitgangspunt dienen voor dit onderzoek.

Een tweede opmerking betreft het RNI en de diensten die daaraan kunnen worden gekoppeld. Het betreft hier diensten voor niet-ingezetenen en deze vallen in principe niet onder de definitie van burgers, zoals opgenomen in de Werkmap AL Burger van BZK. In de nulmetingen zijn echter bij de Justitie-meting wel lasten voor deze groepen personen berekend, bijvoorbeeld rond het aanvragen van een Verblijfsvergunning op grond van de Vreemdelingenwet. Ook hier is sprake van een dilemma:

- Of de redenering is, dat vreemdelingen niet onder de definitie van burgers vallen, waardoor het effect van het BSN in combinatie met het RNI buiten de scope van het onderzoek valt;
- Of ook voor vreemdelingen worden AL-reducties berekend, ongeacht of deze nu wel of niet onder de definitie van burgers vallen.

Ook hier is bij de uitvoering van de initiële berekeningen de tweede redenering gevolgd met wederom als reden, dat de nulmetingen van de departementen in dit onderzoek als leidend worden beschouwd.

3.5 Ophoging naar macrototalen

De initiële berekeningen leiden tot een raming van het effect, dat de invoering van de ICT-basisvoorzieningen heeft op de AL-burgers voor de geselecteerde 50 diensten. Deze uitkomsten zijn vervolgens opgehoogd naar ramingen op macroniveau. Hierbij bestaat de ophoging uit twee delen:

- In de eerste plaats moet worden opgehoogd naar alle nulgemeten diensten van departementen en gemeenten.
- In de tweede plaats moet ook worden opgehoogd naar de niet in de nulmetingen onderzochte diensten. Uitgangspunt hierbij is de ophoging van de administratieve lasten vanuit de onderzochte diensten naar alle diensten, zoals opgesteld door de opdrachtgever (de zogenoemde Pareto-ophoging).

De ophoging voor beide delen heeft plaatsgevonden door de reductiepercentages per ICT-basisvoorziening, zoals berekend op basis van de geselecteerde diensten, te koppelen aan de totale lasten voor alle nulgemeten diensten, respectievelijk de totale lasten voor alle diensten (Pareto opgehoogd).

3.6 Het tijdpad van de AL-reductie en de effecten per ICT-basisvoorziening

In paragraaf 2.5.2 zijn de perioden aangegeven waarbinnen verwacht wordt dat de ICT-basisvoorzieningen ingevoerd en gebruikt gaan worden. Gelet op deze invoeringsscenario's, zoals aangegeven door de opdrachtgever, kunnen we stellen dat het maximaal te bereiken reductiepotentieel van 13,9 miljoen uren (-12,4%) en 8,4 miljoen euro's (-0,66%) in 2013 verwacht wordt. In bijlage II is een overzicht opgenomen van het geraamde reductiepotentieel voor de jaren 2005 tot en met 2013.

Tenslotte de toedeling van de berekende potentiële AL-reductie als gevolg van de invoering van de gecombineerde ICT-basisvoorzieningen BSN en RNI aan beide bouwstenen afzonderlijk. Een zuivere raming van deze onderverdeling kan op grond van de nulmetingen niet worden gemaakt. De reden hiervoor is, dat veel diensten zowel door ingezetenen als niet-ingezetenen kunnen worden afgenomen en beide groepen zijn in de nulmetingen (in de frequentiecijfers) niet afzonderlijk aangegeven. Er kan echter wel een beredeneerde raming worden opgesteld. Uitgaande van het gegeven, dat het aantal ingezetenen ongeveer een factor 10 hoger ligt dan het aantal niet-ingezetenen, mag worden verondersteld dat circa 90 procent van de berekende AL-reductie voor rekening komt van het BSN in combinatie met het LRD, terwijl de overige 10 procent voor rekening komt van de combinatie BSN-RNI. Het aandeel van de bouwsteen BSN sec moet dan ook op minimaal 90 procent worden geraamd, terwijl maximaal 10 procent kan worden toegeschreven aan het RNI.

4 Resultaten

4.1 Inleiding

De effecten van het beschikbaar komen van de ICT-basisvoorzieningen op de administratieve lasten voor burgers worden in dit hoofdstuk op hoofdlijnen beschreven. Achtereenvolgend wordt ingegaan op:

- de administratieve lasten voor burgers van de 50 geselecteerde diensten en het reductiepotentieel van de ICT-basisvoorzieningen bij deze diensten;
- de ophoging van de administratieve lasten van de 50 geselecteerde diensten en het reductiepotentieel naar alle nulgemeten diensten en naar een landelijk totaal-generaal;
- het maximaal te bereiken reductiepotentieel per departement, rekening houdend met de verschillende invoeringsscenario's per ICT-basisvoorziening.

4.2 AL burgers voor 50 geselecteerde diensten

De totale administratieve lasten voor burgers vanuit de 50 geselecteerde diensten bedragen 90,7 miljoen uren en 1,2 miljard euro aan out-of-pocketkosten. Met deze 50 geselecteerde diensten worden respectievelijk 81% van het landelijke totaal aantal uren gedekt en 96% van de totale out-of-pocket-kosten. Daarmee kan worden gesteld dat de 50 geselecteerde diensten meer dan voldoende draagvlak bieden voor de in dit onderzoek uitgevoerde ramingen van het reductiepotentieel.

Het overzicht in tabel 3 geeft inzicht in de administratieve lasten en het geraamde reductiepotentieel per dienst en per departement.

Tabel 3 Totaal AL Burgers 50 geselecteerde diensten en reductiepotentieel per departement

<i>Ministeries / gemeenten</i>	<i>TxQ (uren)</i>	<i>KxQ (euro's)</i>	<i>Reductiepotentieel</i>			
			<i>tijd (uren)</i>	<i>tijd (%)</i>	<i>kosten (€)</i>	<i>kosten (%)</i>
BZK	15.474.526	€ 18.452.240	-4.040.057	-26,11%	€ 0	0,00%
Aanvragen paspoort	7.914.800	€ 11.518.560	-757.800		€ 0	
Nederlandse identiteitskaart (NIK)	3.123.900	€ 4.801.680	-315.900		€ 0	
Bijschrijving kind in paspoort	1.202.500	€ 2.132.000	-45.933		€ 0	
Stemmen	3.233.326	€ 0	-2.920.424		€ 0	
Financiën	16.190.848	€ 154.795.584	-1.275.327	-7,88%	-€ 193.387	-0,12%
Inkomstenbelasting	9.694.337	€ 128.665.806	-766.494		-€ 170.308	
Motorrijtuigenbelasting	2.586.667	€ 0	0		€ 0	
Voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting	2.309.844	€ 26.129.778	-508.832		-€ 23.078	
Het doen van betaling o.b.v. autom. VA	1.600.000	€ 0	0		€ 0	
Gemeenten	7.494.843	€ 7.244.222	-708.574	-9,45%	-€ 537.155	-7,41%
Bezwaar overig (Algemene Wet Bestuursrecht)	2.917.116	€ 2.228.899	-161.984		-€ 252.695	
Bijstandsuitkering	1.781.867	€ 2.554.279	-116.667		€ 0	

Ministeries / gemeenten	TxQ	KxQ	Reductiepotentieel			
	(uren)	(euro's)	tijd (uren)	tijd (%)	kosten (€)	kosten (%)
Voorziening gehandicapten (Kostenbijdrage)	824.280	€ 400.255	-175.744		-€ 141.807	
belastingen en heffingen, kwijtschelding	632.941	€ 625.005	-136.317		-€ 102.897	
Bijzondere bijstand voor personen die geen bijstand ontvangen	621.439	€ 623.756	-52.607		€ 0	
Bijstandsuitkering, voorschot	469.123	€ 559.211	-7.492		€ 0	
Huisvestingsvergunning	248.077	€ 252.817	-57.764		-€ 39.755	
Justitie	5.003.608	€ 742.931.300	-262.347	-5,24%	€ 0	0,00%
Combinatie - Vestiging hypotheek via notariële akte en Opmaken transportakte	747.569	€ 551.115.269	-15.467		€ 0	
Aangifte van een strafbaar feit	781.138	€ 972.972	-24.310		€ 0	
Aangifte huwelijk	736.519	€ 456.499	-200.219		€ 0	
Verzoek om advies afgifte machtiging tot voorlopig verblijf	425.557	€ 148.558	-645		€ 0	
Vestiging hypotheek via notariële akte	446.557	€ 129.864.067	-11.649		€ 0	
Schriftelijke beroepsprocedure - Awb	397.333	€ 49.920	0		€ 0	
Aangifte geboorte kind	319.965	€ 258.666	-6.736		€ 0	
Transportakte	74.471	€ 59.585.222	-1.146		€ 0	
Aanvraag verblijfsvergunning	1.074.500	€ 480.128	-2.175		€ 0	
OCW	1.420.300	€ 397.140	-404.646	-28,49%	-€ 244.140	-61,47%
Wijzigingen doorgeven aan de IBG (telefonisch, internet formulier) BVE / HO	515.000	€ 117.000	-130.442		€ 0	
Betaling les- en cursusgeld voor openbaar voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en cursussen	468.300	€ 173.940	-178.400		-€ 173.940	
Studiefinanciering	437.000	€ 106.200	-95.804		-€ 70.200	
SZW	21.306.064	€ 10.485.094	-1.146.942	-5,38%	-€ 16.185	-0,15%
WW-uitkering	1.196.214	€ 129.695	-288.613		€ 0	
Arbeidsongeschiktheidsuitkering	3.584.814	€ 951.677	-300.941		-€ 16.185	
Registratie werkzoekenden	5.211.549	€ 3.096.046	-230.424		€ 0	
AOW-pensioen	1.185.912	€ 795.248	-111.545		€ 0	
Vaststelling van arbeidshandicap	102.278	€ 10.163	-13.978		€ 0	
Rechtmatigheidsformulier (ROF-je), indienen	10.025.298	€ 5.502.264	-201.442		€ 0	
VenW	10.311.676	€ 171.112.700	-917.731	-8,90%	-€ 283.900	-0,17%
Individuele goedkeuring voertuig	5.181.092	€ 155.771.876	-94.202		€ 0	
Vervangen Rijbewijs	1.552.617	€ 5.177.568	-114.403		€ 0	
Kentekenbewijs	801.061	€ 1.025.358	-49.256		€ 0	
Vermissing Kentekenbewijs	419.333	€ 4.193.900	-147.333		-€ 283.900	
Rijbewijs	2.357.573	€ 4.943.998	-512.537		€ 0	
VROM	1.550.003	€ 112.622.358	-945.150	-60,98%	-€ 2.305.958	-2,05%
Huursubsidie, verstrekking	1.436.670	€ 1.225.958	-941.817		-€ 1.225.958	
Bouwvergunning	113.333	€ 111.396.400	-3.333		-€ 1.080.000	
VWS	11.955.001	€ 849.258	-1.390.154	-11,63%	-€ 80.243	-9,45%
Verstrekking geneeskundige verzorging Ziekenfondswet	4.766.667	€ 0	-433.333		€ 0	

<i>Ministeries / gemeenten</i>	<i>TxQ (uren)</i>	<i>KxQ (euro's)</i>	<i>Reductiepotentieel</i>			
			<i>tijd (uren)</i>	<i>tijd (%)</i>	<i>kosten (€)</i>	<i>kosten (%)</i>
Administratie PGB - meerdere hulpverleners (2002)	1.944.000	€ 224.640	-48.000		€ 0	
Ontvangen recept bij huisarts	911.400	€ 0	0		€ 0	
Aanmelding ziekenfonds (overstappen en nieuwe werkgever)	823.000	€ 320.970	-315.483		-€ 80.243	
Betaling factuur (extramuraal)	717.626	€ 0	0		€ 0	
Bepaling eigen bijdrage kosten vervoer of hulpmiddelen	712.500	€ 0	-237.500		€ 0	
Aanvraag van vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen (BZ13-formulier)	711.675	€ 303.648	-355.838		€ 0	
Standaardprocedure indicatie	600.000	€ 0	0		€ 0	
Ophalen en ontvangen recept bij huisarts	483.600	€ 0	0		€ 0	
Betaling factuur eigen bijdrage vervoer of hulpmiddel	253.333	€ 0	0		€ 0	
Ophalen en ontvangen verwijsbrief bij huisarts	31.200	€ 0	0		€ 0	
Totale alle ministeries en gemeenten	90.706.869	€ 1.218.889.896	-11.090.927	-12,23%	-€ 3.660.967	-0,30%

Bron: EIM

Wanneer burgers de e-NIK gebruiken om op afstand een rechtsgeldige handtekening te plaatsen zouden zij moeten beschikken over een kaartlezer. Het aanschaffen van kaartlezers door burgers zou eenmalige investeringskosten met zich meebrengen. Bij het ramen van de reducties is hiermee geen rekening gehouden omdat de meeste nieuwe PC's tegenwoordig bij aanschaf reeds voorzien zijn van een kaartlezer en niet van de veronderstelling wordt uitgegaan dat burgers specifiek voor het gebruik van de e-NIK een separate kaartlezer zullen aanschaffen.

4.3 Ophoging van de resultaten

De administratieve lasten van de 50 geselecteerde diensten en het voor deze diensten geraamde reductiepotentieel zijn opgehoogd naar totalen per departement voor alle nulgemeten diensten en naar een landelijk totaal-generaal. Voor deze ophogingen zijn telkens voor de uren en de kosten ophogingsfactoren berekend door de totale lasten per departement vanuit de geselecteerde diensten af te zetten tegen de totale lasten per departement vanuit alle nulgemeten diensten en de pareto opgehoogde lasten per departement. Het geraamde reductiepotentieel per geselecteerde dienst is eveneens met de hierdoor verkregen ophogingsfactoren verhoogd. Hiermee is uiteindelijk het maximaal bereikbare reductiepotentieel voor de ICT-basisvoorzieningen berekend. Dit maximale reductiepotentieel per ICT-basisvoorziening is weergegeven in tabel 4.

Tabel 4 Maximaal reductiepotentieel per ICT-basisvoorziening

<i>ICT-basisvoorziening</i>	<i>Maximaal reductiepotentieel</i>	
	<i>in uren</i>	<i>in euro's</i>
BSN, RNI	-1.167.992	€ 0
GBA, BRA	-3.548.296	€ 0
E-Formulierenmachine	-3.214.299	-€ 8.175.146
DigiD 1 + 2	-3.844.083	-€ 228.476
DigiD 3, E-Nik	-154.926	€ 0
Polisadministratie	-202.233	€ 0
Inkomensadministratie	-1.584.918	-€ 21.674
Kentekenadministratie	-139.095	€ 0
Totaal reductiepotentieel	-13.855.842	-€ 8.425.296

Bron: EIM

Het maximale reductiepotentieel kan eveneens voor de departementen, gemeenten en provincies berekend worden. Dit is op basis van de pareto opgehoogde administratieve lasten weergegeven in tabel 5.

Tabel 5 Maximaal reductiepotentieel ICT-basisvoorzieningen alle overheden

<i>Departement / Gemeenten / Provincies</i>	<i>Reductiepotentieel ICT-basisvoorzieningen</i>			
	<i>in uren</i>	<i>in %</i>	<i>in euro's</i>	<i>in %</i>
BZK	-4.304.550	-26,11%	€ 0	0,00%
Fin	-1.490.174	-7,88%	-€ 228.476	-0,12%
Jus	-404.092	-5,24%	€ 0	0,00%
OCW	-1.087.986	-28,49%	-€ 4.268.130	-61,47%
SZW	-1.346.764	-5,38%	-€ 21.674	-0,15%
VenW	-1.177.942	-8,90%	-€ 289.424	-0,17%
VROM	-1.432.247	-60,98%	-€ 2.328.358	-2,05%
VWS	-1.782.184	-11,63%	-€ 207.048	-9,45%
Gemeenten	-829.903	-9,45%	-€ 1.082.186	-7,41%
Provincies	0	0,00%	€ 0	0,00%
Totaal	-13.855.842	-12,39%	-€ 8.425.296	-0,66%

Bron: EIM

De relatief grote reductie van de out-of-pocket-kosten bij OCW wordt bereikt door middel van het optimaal inzetten van de E-Formulierenmachine, waardoor nauwelijks meer formulieren e.d. per post verstuurd behoeven te worden.

4.4 Reductiepotentieel rekening houdend met invoeringsscenario's

Het maximaal te bereiken reductiepotentieel per ICT-basisvoorziening is afhankelijk van de verschillende invoeringsscenario's. Het gaat hierbij niet alleen om de invoering in de tijd zoals geschetst in paragraaf 2.5.2, maar ook om het verwachte gebruik door burgers en overheden. Voor deze invoeringsscenario's is EIM uitgegaan van de door de overheid hierover aangegeven verwachtingen. Het maximaal te bereiken reductiepotentieel komt in 2013, rekening houdend met het verwachte gebruik, uit op 12,4 miljoen uren en 6,7 miljoen euro's. Dit is respectievelijk 89,5% en 80% van het berekende reductiepotentieel uitgaande van een gebruik van 100%.

Een gedetailleerd overzicht van het reductiepotentieel rekening houdend met de invoeringsscenario's is opgenomen in bijlage II.

5 Beschrijvingen cases AL Burgers

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden 9¹ voorbeeldcases beschreven. Het gaat steeds om een kwalitatieve beschrijving van een aantal dienstverlenende processen waarin het verschil tussen de huidige dienstverlening en de dienstverlening na invoering van de ICT-basisvoorzieningen goed tot uiting komt. Als eerste wordt steeds het huidige proces beschreven. Dit gebeurt zoveel mogelijk volgtijdelijk, waarbij steeds onderscheid wordt gemaakt tussen de handelingen die de burger moet verrichten en handelingen die worden uitgevoerd door de overheidsinstelling. Vervolgens wordt weergegeven welke invloed de invoering van ICT-basisvoorzieningen op het huidige proces heeft en welke voordelen dit oplevert voor de burger en de overheid.

Achtereenvolgens worden in dit hoofdstuk de volgende cases beschreven:

- de aanvraag van een bijstandsuitkering;
- inschrijven bij hoger onderwijs;
- het vervangen van een rijbewijs;
- het vervangen van een kentekenbewijs;
- de bouwvergunning;
- het aanvragen van huursubsidie;
- de indicatiestelling AWBZ;
- het aanvragen en de registratie van thuiszorg via PGB;
- het verkrijgen van medicijnen bij de apotheek.

5.2 De aanvraag van een bijstandsuitkering

5.2.1 Casebeschrijving

Mevrouw Jansen is getrouwd met meneer Jansen en zij hebben samen twee kinderen van 9 en 7 jaar. Na een huwelijk van elf jaar besluiten zij van elkaar te scheiden. Mevrouw Jansen krijgt de voogdij over de kinderen toegewezen. Mevrouw Jansen was gestopt met werken toen zij kinderen kreeg, daarvoor heeft zij 10 jaar als verpleegkundige gewerkt. Mevrouw Jansen blijft met haar kinderen in de huidige huurwoning wonen. Een weekend in de twee weken zijn de kinderen bij haar ex-man. Na de scheiding is mevrouw Jansen niet in staat om zelfstandig in haar onderhoud te voorzien. Verder bezit zij weinig of geen eigen vermogen en heeft zij geen recht op een voorliggende voorziening, zoals een WW- of WAO-uitkering. Zij is daarom genoodzaakt om een bijstandsuitkering aan te vragen.

Sinds 1 januari 2004 is dit een uitkering op basis van de Wet Werk en Bijstand (WWB). Volgens de nieuwe WWB geldt de arbeidsplicht weer voor iedereen, dus alleenstaande ouders met kinderen onder de vijf jaar en mensen van 57,5 jaar en ouder worden niet langer van de arbeidsplicht uitgezonderd. Als daarvoor een dringende reden is, is een tijdelijke ontheffing van de arbeidsplicht mogelijk. Gemeenten zullen dit per persoon beoordelen.

¹ Aanvankelijk was het de bedoeling 10 cases te beschrijven, maar het aanvragen van thuiszorg via een PGB en de registratie van thuiszorg via een PGB zijn samengevoegd in 1 case.

We gaan er in de hieronder beschreven situatie van uit dat mevrouw Jansen arbeidsplicht heeft. Wel zal de gemeente er rekening mee houden dat zij werk en de zorg voor de kinderen hierbij moet combineren.

De gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB. De rijksoverheid heeft in de wet vastgelegd waaraan gemeenten zich bij de uitvoering moeten houden. Op basis daarvan maakt elke gemeente eigen beleid, bijvoorbeeld hoe ze bijstandsgerechtigden kunnen helpen bij het vinden van werk. De hieronder beschreven case kan dus verschillen per gemeente.

5.2.2 Beschrijving huidige proces

Stap 1 burger

Mevrouw Jansen gaat voordat haar nieuwe situatie ingaat, naar het CWI toe om zich op de hoogte te brengen van alle stappen die zij moet ondernemen om een bijstandsuitkering aan te vragen en alle rechten en plichten waar zij als bijstandsgerechtigde mee te maken heeft. Mevrouw Jansen krijgt informatiemateriaal mee.

Stap 2 burger

Mevrouw Jansen maakt een afspraak bij het CWI. Hierbij wordt zij als eerste ingeschreven als werkzoekende, wat verplicht is als zij een uitkering wil aanvragen.

Hiervoor moeten persoonsgegevens ingevuld worden, zoals:

- naw-gegevens
- geboortedatum
- sofinummer
- naam partner
- evt. verblijfadres
- reden inschrijving
- telefoon, fax, e-mail
- burgerlijke staat en leefvorm

Mevrouw Jansen ontvangt het inschrijvingsbewijs van het CWI. Hiermee kan zij ook bij de gemeente aantonen dat zij is ingeschreven bij het CWI.

Stap 2 CWI

De medewerker van het CWI verwerkt de persoonsgegevens van mevrouw Jansen. Op basis van deze gegevens print zij een inschrijvingsbewijs uit dat zij aan mevrouw Jansen geeft.

Stap 3 burger

Eenmaal geregistreerd zal de werkintake plaatsvinden. Tijdens de werkintake bekijkt een medewerker samen met mevrouw Jansen wat haar kansen zijn op werk en hoe zij het snelst aan werk kan komen. Hiervoor wordt het formulier 'inschrijving werk' ingevuld. Hierop worden de volgende gegevens gevraagd:

- naam, geboortedatum en nationaliteit
- sofinummer
- reden inschrijving bij CWI
- soort (vast, tijdelijk) werk, aantal uren per week en beschikbaarheid
- arbeidsverleden
- gevolgde opleidingen en cursussen
- vragen over mogelijkheden en wensen met betrekking tot werk

- vragen over gezondheid en evt. te ontvangen uitkering
- vragen over mobiliteit

Mevrouw Jansen licht de vragen op het formulier toe. Zij geeft informatie over haar opleiding, werkervaring, wensen en mogelijkheden.

Het ziet er niet naar uit dat mevrouw Jansen op korte termijn in haar eigen levensonderhoud en dat van haar kinderen kan voorzien. Er wordt een afspraak met haar gemaakt voor een uitkeringsintake. Ter voorbereiding hierop krijgt zij het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' mee met een bijbehorende toelichting. Hierop staat ook beschreven welke informatie zij moet verzamelen om mee te sturen met de aanvraag.

Stap 3 CWI

De medewerker van het CWI verwerkt alle informatie uit het formulier 'werkintake' en uit het gesprek. Hiervoor wordt een 'werkdossier' aangemaakt voor mevrouw Jansen, dat later tezamen met de aanvraag van de bijstandsuitkering naar de gemeente zal worden opgestuurd.

Stap 4 burger

Enmaal thuis, vult mevrouw Jansen het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' voor een bijstandsuitkering in. Het gaat hierbij om gegevens over:

- naw-gegevens, geboortedatum, sofinummer
- opleiding
- ingangsdatum uitkering en indien bekend datum einde uitkering
- WWB-uitkering in andere gemeente
- beëindiging andere soort uitkering
- woonsituatie
- einde detentie
- inkomsten
- arbeidsverplichtingen
- bank- en girorekeningen
- ziektekostenverzekering

Verder verzamelt zij alle bewijsstukken die op het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' van haar worden gevraagd. Zij neemt deze mee naar de uitkeringsintake bij het CWI. Dit zijn onder andere:

- identiteitsbewijs
- sofinummer
- bewijsstukken loondienst en overige inkomsten
- bewijzen van schulden
- bankafschriften van de laatste drie maanden van lopende rekening en spaarrekening, ook van de kinderen
- bewijzen van arbeidsverleden
- bewijsstukken huur (huurcontract en betalingsbewijs huur, verklaring omtrent berekening bruto/netto huur, specificatie service en administratiekosten)
- bewijsstukken teruggave belasting (algemene heffingskorting, alleenstaande ouderkorting, kinderkorting)
- bewijsstukken sollicitaties en inschrijving uitzendbureaus
- bewijs van inschrijving kaart/pasje van zorgverzekeraar
- inschrijvingsbewijs van het CWI

Daarnaast moet mevrouw Jansen twee bijlagen invullen van het formulier 'aanvraag en inlichtingen WWB'. Dit zijn bijlage 11 (inwonende kinderen) en bijlage 13 (echtscheiding, verlating of beëindiging samenwoning).

Op bijlage 11 'Inwonende kinderen' wordt de volgende informatie van mevrouw Jansen gevraagd:

- namen en geboortedatum kinderen
- wel of geen kinderbijslag voor de kinderen
- inkomsten kinderen
- naam andere ouder(s) kinderen
- onderhoudsbijdrage andere kinderen
- wel of geen co-ouderschap
- dagen dat kinderen bij mevrouw Jansen verblijven

Benodigde bewijsstukken bij bijlage 11:

- beschikking SVB over kinderbijslag
- correspondentie en beschikking erkenning kinderen

Op bijlage 13 'echtscheiding, verlating of beëindiging samenwoning' wordt de volgende informatie van mevrouw Jansen gevraagd:

- naw-gegevens ex-partner
- datum dat partners niet meer samenwonen
- vragen met betrekking tot scheiding (datum, boedelscheiding, echtscheidingsconvenant, naam advocaat)

Benodigde bewijsstukken bij bijlage 13:

- echtscheidingsvonnis en bewijs van boedelscheiding
- verzoekschrift echtscheiding
- voorlopige voorzieningen rechtbank
- bewijsstukken alimentatie (bewijzen van ontvangst alimentatie en/of betalingsachterstanden van alimentatie, correspondentie inzake betaling en betalingsachterstanden)
- beschikking scheiding van tafel en bed
- echtscheidingsconvenant

Stap 5 burger

Met het ingevulde aanvraagformulier en de benodigde stukken arriveert mevrouw Jansen bij het CWI. De medewerker van het CWI loopt samen met haar het formulier door en controleert of de benodigde stukken volledig en juist zijn. Vaak ontbreekt er nog enkele informatie, zodat ook een vervolgspraak nodig is.

Stap 5 CWI

De medewerker van het CWI registreert alle gegevens in de computer en maakt een overdrachtdossier, waarin ook de persoons- en werkgegevens van mevrouw Jansen zitten. Dit dossier wordt met het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' overgedragen aan de afdeling Sociale Zaken van de gemeente. Deze bepaalt uiteindelijk of mevrouw Jansen recht heeft op een uitkering met eventuele toeslag.

Stap 6 burger

Mevrouw Jansen wordt nog voor een vervolgsprek uitgenodigd bij een medewerker van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente, waarin zij woont. Deze heeft haar aan-

vraag in behandeling genomen. Tijdens dit gesprek wordt zij nog gevraagd extra informatie te leveren.

Binnen 8 weken na de aanvraag ontvangt mevrouw Jansen een beschikking waarin staat dat zij recht heeft op een bijstandsuitkering en wat de hoogte is van de uitkering. Tegelijkertijd ontvangt zij informatie over wat er van haar verwacht wordt bij het vinden van werk en welke ondersteuning zij daarbij eventueel krijgt. Er wordt haar ook doorgegeven wie haar casemanager is bij de gemeente. Verder krijgt zij informatie over de gevolgen van het niet nakomen van afspraken. Mevrouw Jansen ontvangt vanaf nu – en zolang er niets wijzigt in haar situatie- maandelijks haar bijstandsuitkering van de gemeente.

Stap 6 gemeente

De medewerker van de afdeling Sociale Zaken beoordeelt de aanvraag van mevrouw Jansen. Er wordt gecontroleerd of de aanvraag compleet en correct is. Bij mevrouw Jansen is dit het geval. Zou dit niet het geval geweest zijn, dan zou zij nog gevraagd zijn aanvullende gegevens te leveren. Vervolgens gaat de medewerker bekijken of mevrouw Jansen gezien de hoogte van haar vermogen en alimentatie na de scheiding in aanmerking komt voor een bijstandsuitkering van 70% van het netto minimumloon en of zij daarnaast ook recht heeft op een toeslag van maximaal 20% van het netto minimumloon. Hierop heeft zij recht als zij daadwerkelijk kan aantonen dat zij alleen woont met haar kinderen. Mevrouw Jansen blijkt inderdaad recht te hebben op een bijstandsuitkering met een toeslag. De medewerker maakt de beschikking aan en stuurt deze samen met algemene informatie over het ontvangen van een bijstandsuitkering naar haar op. De medewerker stuurt de financiële informatie over de bijstandsuitkering naar de financiële afdeling van de gemeente die zorgt voor de maandelijkse betaling aan mevrouw Jansen. Tegelijkertijd wijst de medewerker een casemanager aan die mevrouw Jansen verder gaat begeleiden.

5.2.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

In de aanvraagprocedure voor een bijstandsuitkering worden in de huidige situatie op verschillende momenten dezelfde gegevens gevraagd van mevrouw Jansen. Zo bestaat er overlap tussen de gegevens die worden gevraagd bij de registratie als werkzoekende (stap 2) en de werkintake (stap 3). Daarnaast worden ook op het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' weer enkele gegevens gevraagd die al in de voorgaande stappen zijn gevraagd. Het gaat hierbij vooral om NAW-gegevens. Verder worden vaak bij de beoordeling van de aanvraag door de gemeente ook weer voor een deel dezelfde gegevens gevraagd als bij het CWI.¹ Na invoering van ICT- basisvoorzieningen kan dit proces voor de burger er op een aantal punten anders uit gaan zien.

Om te voorkomen dat burgers steeds weer dezelfde gegevens moeten doorgeven aan de overheid, wordt het *Burger Service Nummer (BSN)* geïntroduceerd. Na invoering hiervan zal elke burger maar één keer zijn persoonlijke gegevens door moeten geven aan de overheid. Het BSN is gebaseerd op het sofi-nummer, maar wordt alleen geactiveerd indien het is gekoppeld aan een bepaald domein.

¹ Bij de aanvraag WWB wordt 40% van de gegevens opnieuw gevraagd door de gemeente. *Uit: De burger bedient!, Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI, april 2005*

Als bij de aanvraag van een bijstandsuitkering de bestanden op basis van het *BSN* en het *GBA* aan elkaar worden gekoppeld, is het niet langer nodig dubbele gegevens uit te vragen aan burgers.

Ook de persoonsgegevens van de kinderen en de ex-partner van mevrouw Jansen hoeven door koppeling van het *BSN* met het *GBA* niet langer aan mevrouw Jansen te worden gevraagd.

Mevrouw Jansen moet bij het formulier 'Aanvraag en inlichtingen WWB' een groot aantal inkomensgegevens opgeven en financiële bewijsstukken laten zien. Door de invoering van de *basisregistratie inkomens* zou dit voorkomen kunnen worden, doordat in deze basisregistratie een groot aantal inkomensgegevens zijn ingevoerd. Hierdoor kan ook automatisch worden bepaald of mevrouw Jansen recht heeft op huursubsidie en toeslagen etc.

De informatie met betrekking tot de kinderbijslag voor de kinderen zou ook niet langer te hoeven worden gevraagd van mevrouw Jansen. Door *koppeling van bestanden tussen de SVB en de inkomensadministratie* is dat reeds bekend bij de overheid. Tegelijkertijd is het dan ook niet meer nodig dat bewijsstukken met betrekking tot de kinderbijslag worden geleverd, omdat dit dan vanzelfsprekend ook al bekend is bij de overheid.

De gegevens die mevrouw Jansen vervolgens nog moet leveren zouden in de vorm van een digitaal formulier ontvangen, ingevuld en verzonden kunnen worden. Het gaat hierbij wel om gegevens waarbij zij niet persé persoonlijk hoeft te verschijnen. Hierbij zou gebruik gemaakt kunnen worden van de *e-formulierenmachine*. Dit is een centrale voorziening waarin elektronische formulieren zijn ontwikkeld en worden beheerd in de strijd om de Administratieve Lasten voor bedrijven en burgers terug te dringen. Het voordeel van de e-formulierenmachine zit in het feit dat één set van vragen (e-formulier) kan volstaan om meerdere ketens te bedienen. Bovendien wordt hergebruik van gegevens bevorderd doordat gebruikers gebruik kunnen maken van bij instanties reeds bekend gegevens. Bij het invullen hiervan kan mevrouw Jansen zich legitimeren door middel van een *elektronische identiteitskaart (eNIK)*. Hierop zit een chip die elektronische informatie bevat, bijvoorbeeld het BSN waarmee een burger zich eenvoudig kan legitimeren bij allerlei overheidsinstanties. De formulieren kunnen door middel van *eNIK* ook digitaal ondertekend worden.

5.2.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

De invoering van ICT-basisvoorziening heeft gevolgen voor degenen die ermee te maken hebben. Dit zijn de medewerkers van de uitvoerende overheidsinstanties en de burgers zelf.

Aan de kant van de overheid zal de invoering van de beschreven ICT-basisvoorziening tot gevolg hebben dat medewerkers niet meer te maken hebben met het dubbel verwerken van gegevens en met de dubbele opslag van gegevens. Dit levert tijdswinst op en minder kans op fouten.

Indien overheidsinstanties ook gebruik maken van/inzicht hebben in basisregistraties betekent dit dat zij eerder en directer inzicht hebben in de (financiële) situatie van burgers. Ook dit levert behalve een vereenvoudiging van het proces ook tijdswinst op voor de medewerkers.

Door het gebruik van de *e-formulierenmachine* en *eNIK* worden veel meer aanvragen dan voorheen digitaal aangeleverd bij de overheid. Dit betekent dat er in het traject van

brievenbus tot brievenbus geen fouten of vertraging meer opgelopen kan worden. Daarnaast brengt dit met zich mee dat medewerkers van overheidsinstanties minder face to face contact hebben met burgers. Dit levert eveneens een tijdsbesparing op.

Ook voor de burgers zelf levert het gebruik van ICT-basisvoorzieningen een aantal voordelen op. Het belangrijkste voordeel is dat zij minder vaak naar overheidsinstanties hoeven te gaan, omdat zij thuis achter hun pc veel formulieren kunnen invullen en verzenden. Daarnaast hoeven zij minder vaak dezelfde gegevens te leveren. Behalve tijdswinst, scheelt dit ook in irritatie voor de burger.

De ICT-basisvoorzieningen zorgen er ook voor dat aanvraagprocedures etc. een snellere doorlooptijd krijgen omdat de verwerking sneller plaatsvindt. Een burger kan dus eerder bericht krijgen of zijn aanvraag etc. wel of niet wordt toegekend. Ook dit levert minder irritaties op bij burgers. Dit is prettig voor de overheid omdat zij dan minder te maken heeft met klagende burgers.

Het zou het mooist zijn als ook agressieve, strak staande burgers niet meer aan een loket zouden verschijnen maar elektronisch de mogelijkheid krijgen om hun agressie bot te vieren. Vooralnog voorzien de voorgestelde systemen hierin niet. Het valt te vrezen dat, als ambtenaren niet meer als Kop van Jut beschikbaar zijn, andere min of meer willekeurige medeburgers het slachtoffer zullen worden.

5.3 Inschrijven bij Hoger Onderwijs

5.3.1 *Casebeschrijving*

Jan Smit doet eindexamen VWO. Komend schooljaar wil hij de opleiding kunstzinnige therapie gaan volgen in Leiden. Studeren aan een hogeschool of universiteit, betekent dat Jan de aanmelding via de IB-groep kan regelen. Jan is in mei 18 jaar geworden. Behalve inschrijving via de IB-groep kan Jan daar tegelijkertijd zijn studiefinanciering aanvragen. Deze case heeft alleen betrekking op de aanmelding voor de studie via de IB-groep.

5.3.2 *Beschrijving huidige proces*

Stap 1 burger

Hoe gaat Jan te werk?

Jan is naar de voorlichtingsdagen geweest en heeft al informatie gekregen hoe hij zich moet aanmelden voor de opleiding. Ter bevestiging hiervan kijkt hij ook nog op de website van de hogeschool Leiden. Daarin staat dat hij via de website van de IB-groep het formulier 'aanmelding' (aanmelding en studiefinanciering HO 2005-2006) moet invullen. Pas als Jan zich bij de IB-groep heeft aangemeld voor de Hogeschool Leiden, zal hij van de Hogeschool zelf een inschrijvingspakket met diverse formulieren ontvangen.

Stap 2 burger

Gelukkig heeft Jan internetverbinding thuis. Als dit niet het geval was geweest, had hij het inschrijfformulier altijd nog kunnen opvragen bij de IB-groep Infolijn (het inschrijfformulier is bijgevoegd in het opleidingsoverzicht 2005-2006). Hij surft naar WWW.ib-groep.nl, vervolgens gaat hij naar 'aanmelden en studiefinanciering' en zoekt het formulier om zich aan te melden. Er wordt hem geadviseerd voordat hij begint met het invullen van dit formulier zijn correspondentienummer van de IB-groep bij de hand

te hebben. Hij is al in het bezit van een IB-correspondentienummer omdat zijn ouders lesgeld voor hem betalen.¹ Er wordt hem de volgende informatie gevraagd:

- a. onderwijs (hoger onderwijs of universiteit, sector, onderwijsinstelling, deeltijd/volgtijd, opleiding)
- b. persoonsgegevens (naw, postadres, geboortedatum, geboorteplaats, geslacht, nationaliteit en evt. verblijfsdocument)
- c. vooropleiding(en) (soort, afronding, profiel, vrije vakken)

Daarna wordt hem gevraagd of hij studiefinanciering ontvangt. Indien dit niet het geval is en hij dat ook niet wil aanvragen, kan hij naar het overzicht waarop alles staat wat hij tot dan toe heeft ingevuld.

Stap 3 burger

Jan print vervolgens het formulier uit, ondertekent het en stuurt het op naar de IB-groep.

Stap 1 IB-groep

Bij de IB-groep worden de gegevens verwerkt en Jan ontvangt binnen drie weken een ontvangstbevestiging. De IB-Groep geeft de aanmeldgegevens van Jan door aan de Hogeschool. De Hogeschool stuurt Jan vervolgens een inschrijfpakket.

5.3.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen*

Bij de inschrijfprocedure bij de IB-groep voor het hoger onderwijs, lijken nu niet veel dubbele gegevens te zitten. Na invoering van de ICT-basisvoorzieningen kan het proces echter nog sneller en gemakkelijker worden voor de burger.

Via het *Burger Service Nummer (BSN)* en koppeling met het *GBA* zijn een aantal persoonsgegevens van Jan reeds bij de overheid bekend. In de toekomst kan dus worden volstaan met het opgeven van het BSN. Daarnaast zou het door toepassing van de *e-formulierenmachine* in de toekomst ook mogelijk zijn naast het digitaal invullen van het formulier dit ook digitaal te verzenden. Hierbij is het mogelijk door middel van *eNIK* een digitale handtekening te zetten.

In de bovenstaande case is niet beschreven welke gegevens Jan nog moet leveren aan de onderwijsinstelling zelf. Het zou goed mogelijk zijn dat hier overlap zit met de gegevens die hij reeds aan de IB-groep heeft geleverd. Per 1 januari 2006 wordt de 'Studielink' ingevoerd. Vanaf dan kan een student zich voor een opleiding aanmelden via de website van de desbetreffende onderwijsinstelling. Dit gaat volledig digitaal. Deze aanmeldgegevens gaan vervolgens rechtstreeks naar de instelling en naar de IB-groep. Hiermee wordt dus voorkomen dat gegevens dubbel worden uitgevraagd.

5.3.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

De invoering van ICT-basisvoorziening heeft gevolgen voor degenen die ermee te maken hebben. Dit zijn de medewerkers van de uitvoerende overheidsinstanties en de burgers zelf.

¹ Tevens wordt gevraagd zijn sofinummer en zijn bankrekeningnummer bij de hand te hebben. Deze zijn nodig indien hij ook studiefinanciering zou aanvragen.

Voor de overheid levert de invoering van ICT-basisvoorziening voor de inschrijving bij het hoger onderwijs op dat zij aanmeldingen niet meer per post ontvangen maar digitaal. Dit vermindert de kans op kwijtraken van poststukken. Daarnaast zouden de reeds bekende gegevens van de burger niet meer opnieuw te hoeven verwerkt. Hiermee wordt enige tijdwinst geboekt. Na introductie van de Studielink hoeven gegevens van de IB-groep niet meer te worden doorgestuurd naar de onderwijsinstelling waarvoor een burger zich heeft opgegeven. Ook dit levert tijdwinst op en een reductie van fouten.

Voor de burger levert de invoering van de e-formulierenmachine vooral tijdwinst op. De burger hoeft voortaan niet meer zijn formulier te printen en te posten, maar kan dit van achter zijn bureau doen. Dit zal ook minder irritatie opleveren.

Door de koppeling van bestanden tussen de IB-groep met het GBA worden ook iets minder gegevens van de burger gevraagd. De hogere tijdwinst wordt echter met name geboekt indien Studielink is ingevoerd. Dan hoeft een burger niet meer na zijn inschrijving bij de IB-groep ook nog gegevens leveren aan de desbetreffende onderwijsinstelling, maar deze aanmelding verloopt gelijktijdig. Behalve tijdwinst levert dit ook een meer tevreden burger op.

5.4 Vervangen Rijbewijs

5.4.1 *Casebeschrijving*

Mevrouw Kok uit Warmond wil op een ochtend haar auto voor een APK-keuring naar de garage brengen. Het mapje met haar rijbewijs en het kentekenbewijs van haar auto blijkt ze echter niet te kunnen vinden.

Na twee dagen zoeken en navragen zijn de papieren nog niet boven water. Ze heeft geen idee waar ze zouden kunnen zijn en op welke manier ze verloren zijn geraakt. Ze besluit om zowel een nieuw rijbewijs als nieuwe kentekenpapieren aan te vragen. Ze gaat niet naar de politie om aangifte te doen omdat ze geen flauw idee heeft hoe en waar ze ze is kwijtgeraakt.

5.4.2 *Beschrijving huidige proces*

Stap 1 burger

Via het internet vindt mevrouw de Kok zij informatie van haar gemeente over wat zij moet doen in geval van vermissing van haar rijbewijs en vindt zij formulieren die bij de gemeente kunnen worden ingeleverd.

Stap 2 burger

Zij besluit de formulieren te printen en in te vullen.

In de 'verklaring vermissing rijbewijs' moet zij de volgende gegevens invullen:

- persoonsgegevens (naam, voornamen, adres, woonplaats, geboortedatum, -plaats en -land)
- sofinummer;
- gegevens over vermiste rijbewijs (nummer, de datum waarop het verstrekt is, de geldigheidsduur, de datum en plaats van de vermissing, de reden van de vermissing en het al dan niet doen van aangifte bij de politie).

Aangezien zij het nummer van het vermiste rijbewijs niet weet en geen idee heeft wat zij bij 'reden van vermissing' moet invullen, besluit zij het formulier bij de gemeente aan

de balie in te leveren en daar te informeren hoe zij achter de ontbrekende gegevens kan komen.

Stap 3 burger

Ook vult ze het aanvraagformulier voor een rijbewijs in met de volgende gegevens:

- persoonsgegevens (naam, voornamen, geslacht, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer);
- paspoortnummer en sofinummer;
- de categorie voertuigen waarvoor het rijbewijs moet worden afgegeven, alsmede een verklaring dat zij reeds in het bezit is van een rijbewijs voor een bepaalde categorie voertuigen;
- het nummer van het rijbewijs, het CBR-nummer en de gewenste ophaaldatum.

Ook hier kan mevrouw Kok niet alle gegevens invullen en heeft zij een dubbele reden om toch maar naar de balie van het gemeentehuis te gaan.

Stap 4 burger

Zij laat pasfoto's maken omdat zij heeft gelezen dat je bij de aanvraag twee pasfoto's nodig hebt.

Ze neemt op een ochtend verlof van haar werk en neemt de ingevulde formulieren, haar paspoort en pasfoto's mee naar de balie van het gemeentehuis. Aan de balie van het gemeentehuis blijkt dat ze kan wachten op het nieuwe rijbewijs. Haar identiteit kan worden vastgesteld aan de hand van haar paspoort. Op basis hiervan wordt nagekeken welk rijbewijs eerder op haar naam is afgegeven.

Stap 1 gemeente

De vermissing van het rijbewijs wordt opgenomen in een apart administratiesysteem. De gemeente controleert de aanvraag op volledigheid. Daarna worden de gegevens van mevrouw Kok nagezien in de computer van de Rijksdienst voor het wegverkeer. Als blijkt dat die gegevens overeenkomen met de gegevens in de aanvraag, kan het rijbewijs worden afgegeven. Dit rijbewijs is niet opnieuw tien jaar geldig, maar voor de resterende periode van het vermiste rijbewijs.

Stap 5 burger

Na een kwartiertje staat zij met een nieuw rijbewijs weer buiten.

De kosten voor mevrouw Kok zijn:

- Aanvragen, verlengen/vernieuwen of vervangen rijbewijs	€ 31,45
- Administratiekosten wegens diefstal of verlies	€ 18,45
Totaal	€ 49,90

Drie weken later vindt Mevrouw Kok haar rijbewijs terug onder een stoel bij het schoonmaken van het interieur van haar auto.

Ze gaat met het originele rijbewijs naar het gemeentehuis om dat in te leveren. Ze is teleurgesteld als blijkt dat ze haar geld niet terugkrijgt.

5.4.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Als gevolg van allerlei nieuwe ICT-toepassingen verandert er voor mevrouw Kok niet veel aan de situatie bij het aanvragen van een vervangend rijbewijs. Zolang het rijbewijs nog een recente pasfoto moet bevatten ter identificatie van de houder, zal de burger

die moeten leveren op het moment dat er een nieuw document moet worden aange- maakt. De burger zal dat bovendien persoonlijk moeten doen tegenover een ambtenaar omdat moet worden geverifieerd of persoon en pasfoto bij elkaar passen. Wel is het vermoedelijk niet nodig om vragen over het nummer van het vermiste rijbewijs te stel- len, etc. omdat die gemakkelijk te koppelen zijn aan de persoon. Dit lijkt nu overigens ook al overbodig.

5.4.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

Er valt nauwelijks winst te behalen na het invoeren van ICT-basisvoorzieningen op het proces van aanvragen rijbewijs in de vorm van tijdwinst en/of efficiëntie.

5.5 Vervangen kentekenbewijs

5.5.1 *Casebeschrijving*

Omdat ook het kentekenbewijs van de auto van Mevrouw Kok vermist is moet zij even- eens een aanvraag doen voor de vervanging van het kentekenbewijs.

5.5.2 *Beschrijving huidige proces*

Stap 1 burger

Mevrouw Kok gaat als eerste naar een Postkantoor waar zij ('er zijn nog 12 wachtenden voor u') na tien minuten een formulier (RDW-formulier 345) met een aangehechte ac- ceptgirokaart krijgt.

Op het formulier vult zij thuis de volgende gegevens in:

- persoonsgegevens (naam, adres, postcode, woonplaats, geboortedatum en tele- foonnummer);
- het merk, kenteken en het VI-nummer (chassisnummer) van haar auto.

Voor het VI-nummer moet zij op zoek in het instructieboekje van de auto om te achter- halen waar dat nummer genoteerd staat om het vervolgens in de auto op te zoeken en te noteren. Zij maakt ook € 29,50 over naar de RDW.

Stap 1 RDW

De RDW verwerkt het aanvraagformulier, beoordeelt het en keurt de aanvraag goed. In het geval van Mevrouw Kok kloppen de door haar opgegeven gegevens met eerdere registraties bij RDW en GBA. Dus als de betaling van mevrouw Kok binnen is bij de RDW wordt het vervangende kentekenbewijs per post naar haar opgestuurd. Het ken- teken heeft hetzelfde nummer, maar de duplicaatcode wordt verhoogd door de RDW.

Stap 2 burger

Met het vervangende kentekenbewijs moet mevrouw Kok nieuwe kentekenplaten (met de verhoogde duplicaatcode) aanschaffen bij een door de RDW erkende kentekenpla- tenfabrikant. Zij laat dat doen via haar garage. Mevrouw Kok moet hiervoor de volgen- de gegevens aan de garage tonen:

- een geldig legitimatiebewijs;
- het nieuwe voertuig- en tenaamstellingsbewijs.

Stap 2 garage

Het voertuigbewijs wordt bij levering van de nieuwe platen afgestempeld door de leverancier. Bovendien worden de oude kentekenplaten van haar auto 'ingenomen voor vernietiging'. Zij moet daarvan een bewijs ontvangen van het (erkende) bedrijf dat ze heeft ingenomen.

De platen kosten ongeveer € 25.

P.S. Mevrouw Kok heeft enkele weken later de vermiste papieren teruggevonden. Zij kan zich nog herinneren dat haar is verzocht om het eventueel teruggevonden kentekenbewijs te vernietigen. Het kentekenbewijs blijkt gemakkelijk in kleine stukjes te scheuren.



5.5.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Als mevrouw Kok zich elektronisch kan identificeren hoeft ze in principe niet meer naar het Postkantoor voor een formulier maar kan ze het formulier downloaden, het elektronisch invullen en het via het Internet naar de RDW sturen. Als ze ook elektronisch kan betalen, kan ze het hele aanvragen van het kenteken, met uitzondering van het opzoeken van het chassisnummer, vanachter een computer met internetverbinding en printer uitvoeren.

5.5.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

Het grootste voordeel van de invoering van ICT-basisvoorzieningen levert voor de burger vooral tijdwinst op doordat het formulier van achter de computer kan worden verzonden. Het RDW ontvangt alle formulieren digitaal. Dit levert waarschijnlijk arbeidsbesparing op.

5.6 De bouwvergunning

5.6.1 *Casebeschrijving*

Het gezin Van Deur (vader Jan, moeder Cara, drie kinderen) woont in een rijtjeshuis in Purmerend. Ze hebben het huis vijf jaar geleden gekocht, maar omdat er na die tijd twee kinderen bijgekomen zijn blijkt de ruimte nu toch wat krap. Jan van Deur wil daarom aan de achterkant van het huis een dakkapel bouwen om de ruimte op de zolderverdieping te vergroten zodat er een extra kamer ontstaat. Jan heeft bij veel burendakkapellen zien bouwen en denkt dat zo'n plan wel kans van slagen heeft. Jan heeft al

eens bij zijn burens geïnformeerd of die bezwaren zouden hebben tegen het plaatsen van een dakkapel; ze vinden het geen probleem. Jan overlegt met een zwager die al eens een dakkapel heeft laten plaatsen over de te nemen stappen. De eerste vraag die opkomt, is of er een bouwvergunning nodig is. Ze weten daarop het antwoord niet. Jan besluit te gaan informeren bij de gemeente.

5.6.2 Beschrijving huidige proces

Stap 1 burger

Met een eerste schets van de dakkapel gaat hij naar het Gemeentehuis om informatie in te winnen. Binnen vijf minuten is Jan aan de beurt.

Stap 1 gemeente

De balie-ambtenaar luistert naar Jan's verhaal en begint Jan wegwijs te maken in de bouwregelgeving.

Meldingsplicht bestaat niet meer volgens het Bouwbesluit van 2003. Een bouwwerk is bouwvergunningvrij, dan wel er is een lichte bouwvergunning of een reguliere bouwvergunning nodig.

Het blijkt dat voor het plaatsen van een dakkapel soms een bouwvergunning nodig is en soms niet. Dat is afhankelijk van een aantal kenmerken van het gebouw waarop de dakkapel wordt geplaatst en van een aantal kenmerken van de dakkapel zelf.

Aan de hand van een informatieblad over dakkapellen (www.vrom.nl) en de schets van Jan wordt duidelijk dat met enkele kleine aanpassingen de dakkapel bouwvergunningvrij gebouwd kan worden. Jan zal daar in z'n verdere plannen rekening mee houden.

Wel wordt Jan verteld dat, ook als zijn dakkapel bouwvergunningvrij is, deze moet voldoen aan alle van toepassing zijnde bepalingen van het Bouwbesluit 2003. Jan krijgt een informatieblad mee waarop de belangrijkste aspecten van constructieve veiligheid, geluids- en warmte-isolatie, brandveiligheid, ventilatie, daglichttoetreding, enzovoorts, zijn vermeld. Op de vraag van Jan hoe hij kan zorgen dat zijn dakkapel aan die eisen voldoet wordt hem aangeraden het werk te laten uitvoeren door een vakman die weet welke materialen en constructies daartoe geschikt zijn en aan welke normen moet worden voldaan. De Inspecteur van Bouw- en woningtoezicht kan tijdens of na de bouw het bouwwerk komen inspecteren en let dan op alle aspecten van het Bouwbesluit. Ook wijst de ambtenaar erop dat iedereen die iets gaat bouwen verplicht is rekening te houden met zijn burens volgens het zogenoemde burensrecht dat is geregeld in het Burgerlijk Wetboek. Het belangrijkste advies is om eerst met de burens te overleggen, de meeste mensen komen er dan gezamenlijk uit.

Jan gaat opgelucht naar huis en besluit een aannemer te zoeken.

Het kan natuurlijk ook anders lopen.

Als de dakkapel toch 'licht vergunningsplichtig' blijkt, bijvoorbeeld omdat de afmetingen groter zijn dan voor een vergunningsvrije uitvoering, dan dienen de volgende stappen te worden doorlopen.

Stap 2 burger

Jan dient z'n bouwplan in bij de gemeente op een standaardformulier volgens de standaard indieningsvereisten (dit formulier is verkrijgbaar bij de gemeente of is te downloaden van Internet (www.vrom.nl)). In de bijlage staat welke stukken meegezonden moeten worden.

Het aanvraagformulier omvat:

- 1 de gegevens van de aanvrager
- 2 vragen over de aard van de bouwvergunning
- 3 de lokale en kadastrale aanduiding van het bouwwerk/ - perceel
- 4 de aard van de bouwwerkzaamheden
- 5 het gebruik van het bouwwerk
- 6 de afmetingen van het bouwwerk
- 7 het materiaal- en kleurgebruik
- 8 de kosten
- 9 de uitvoering van de bouwwerkzaamheden: gegevens eventuele aannemers
- 10 de overige vergunningen
- 11 de machtiging voor het aanvragen van de bouwvergunning: eventueel gegevens gemachtigde architect of aannemer
- 12 de ondertekening

Het aanvraagformulier moet, als de bouwkosten minder bedragen dan € 50.000, in drievoud worden ingediend. Zijn de bouwkosten hoger, dan in 6-voud.

Voor de lichte bouwvergunning gaat het om de volgende bijlagen die kunnen worden meegestuurd:

- 1 kwaliteitsverklaringen
- 2 overzichtslijst toe te passen materialen
- 3 plattegronden en doorsneetekeningen
- 4 aanduiding bestemmingen
- 5 afmetingen perceel en situering
- 6 hoogte bouwwerk t.o.v. straatpeil; aantal bouwlagen
- 7 geveltekeningen en belendende bebouwing
- 8 detailtekeningen gezichtsbepalende bouwdelen
- 9 foto's bestaande en omliggende bebouwing
- 10 belastingen en belastingcombinaties van de bouwconstructie
- 11 de uiterste grenstoestand van de bouwconstructie.

Stap 2 gemeente

De gemeente controleert de ingediende aanvraag op volledigheid en geeft binnen vier weken aan Jan welke van de ontbrekende stukken alsnog aangeleverd moeten worden. Als Jan binnen vier weken niets hoort, mag hij ervan uitgaan dat er geen aanvullende stukken nodig zijn.

Stap 3 gemeente

De gemeente beoordeelt het plan op zijn ruimtelijke kwaliteit volgens de voorschriften van het bestemmingsplan en de stedenbouwkundige voorschriften van de bouwverordening en de welstandsvoorschriften. Het plan wordt voorts getoetst op constructieve veiligheid volgens de technische minimumeisen uit het Bouwbesluit.

Stap 4 gemeente

De gemeente laat binnen 6 weken weten of Jan wel of niet een lichte bouwvergunning krijgt.

Voor de reguliere bouwvergunningsprocedure, die hier verder buiten beschouwing blijft, gelden uitgebreidere toetspunten en een langere beslissingstermijn van 12 weken, die bovendien eenmalig te verlengen is met 6 weken.

5.6.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Jan hoeft in het geval van zijn bouwvergunningvrije dakkapel vooraf geen inlichtingen te verstrekken omdat een vergunning niet nodig is.

In het geval van een lichte vergunning zijn er voor Jan ook nauwelijks of geen veranderingen. Mogelijkheden om Jan of zijn aannemer ter wille te zijn, zitten veel meer in de mogelijkheden om vragenlijsten en bijlagen ook aan te leveren in elektronische vorm (tekeningen, berekeningen, lijsten).

5.6.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

Voor de overheid lijken er ook niet veel mogelijkheden om de processen efficiënter te maken. De gemeente zal nog steeds moeten toetsen op basis van eigen registraties en waarnemingen. Wellicht kan informatie uit een basisgebouwenregister het mogelijk maken om conformiteit te toetsen tussen de opgegeven plaats en afmetingen van een bouwwerk waarvoor vergunning wordt gevraagd en de opgeslagen gegevens over de gebouwde omgeving waar het bouwwerk gaat verrijzen. Dit zou de toetsingstaak van gemeenten kunnen ondersteunen.

5.7 **Aanvragen huursubsidie**

5.7.1 *Casebeschrijving*

De familie Doorsnee bestaande uit moeder Chris (38), vader Daan (40), dochter An (19) en zoon Bas (15), heeft al enige tijd moeite gedaan om een andere woning te vinden in een buurt die beter bij hen past. Uiteindelijk slagen ze er in om een eengezinswoning naar hun zin te vinden, maar ze denken dat de huur (€ 498 per maand) moeilijk op te brengen zal zijn, tenzij ze in aanmerking komen voor huursubsidie.

5.7.2 *Beschrijving huidige proces*

Stap 1 burger

Het eerste wat ze doen is op het internet zoeken naar informatie over huursubsidie. Die blijkt ruim voorhanden op huursubsidie.nl. Ze kunnen hier zelfs een eerste proefberekening maken die een indruk geeft van de grootte van het subsidiebedrag.

Op grond daarvan besluiten ze de woning te huren en een aanvraag voor huursubsidie te doen.

Stap 2 burger

Chris gaat naar het gemeentehuis om een aanvraagformulier te halen. Een half uur wachten wordt beloond met een aanvraagformulier en een folder waarin voor haar echter, door de informatie van het internet, niet veel nieuws meer te vinden is.

Stap 3 burger

Het formulier wordt deels door de familie en deels door de verhuurder ingevuld. Chris Doorsnee vult de volgende gegevens voor de huurder in:

- gegevens Chris (naam en voorletters, telefoonnummer, geboortedatum en sofinummer);
- gegevens van de medebewoners van 16 jaar en ouder, in dit geval van Daan en An (naam, voorletters, sofinummer, geboortedatum) . Bij medebewoners jonger dan 23 jaar moet worden aangegeven of ze kind zijn van de huurder.

- ingangsdatum van de huur en de adresgegevens van de te huren woning en het huidige woonadres van de familie.

Ook An zet als medebewoner haar handtekening. Het ingevulde formulier wordt naar het kantoor van de verhuurder gebracht.

Stap 1 verhuurder

De verhuurder belooft het deel voor de verhuurder in te vullen en het formulier in de bijbehorende antwoordenvolp naar het Ministerie van VROM te sturen.

Stap 2 VROM

Zodra VROM de aanvraag ontvangen heeft stuurt ze een ontvangstbevestiging naar de familie Doorsnee.

Stap 3 VROM

VROM checkt de gegevens over het gezin bij de gemeentelijke bevolkingsadministratie. Aan de hand van de sofi-nummers worden de inkomensgegevens van alle bewoners bekeken bij de Belastingdienst en aan de hand van de gegevens van de verhuurder wordt bij de gemeente nagegaan of de woning een voor de aanvragers passende woning is waarvan de huurprijs in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Op basis van die gegevens bepaalt VROM of de familie recht heeft op huursubsidie en op welk bedrag ze dan recht heeft.

Stap 4 VROM

Zodra de gegevens door VROM zijn verwerkt, stuurt ze een Huursubsidiebericht naar de familie Doorsnee.

Stap 4 burger

De familie controleert of de gegevens in het Huursubsidiebericht kloppen. Omdat deze gegevens juist en volledig blijken, hoeven zij verder niets te doen.

Stap 4 VROM

Enkele weken daarna stuurt VROM de definitieve beslissing over de huursubsidie aan de familie Doorsnee.

5.7.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Door invoering van de ICT-basisvoorzieningen kan het aanvraagproces voor huursubsidie veranderen. Door de invoering van de *e-formulierenmachine* en *eNIK* kan een burger voortaan zijn aanvraagformulier voor huursubsidie van achter zijn computer invullen, elektronisch ondertekenen en verzenden naar VROM. Dit betekent wel dat ook alle medebewoners op dezelfde manier elektronisch moeten kunnen ondertekenen.

5.7.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

Voor de burger is er vooral een besparing doordat formulieren niet meer gehaald hoeven te worden, dus in de vorm van besparing van reistijd en wachttijd. Daar staat tegenover dat de burger moet beschikken over een computer, internetprovider, internetverbinding, kaartlezer. Bovendien moet hij naast al z'n andere pincodes en toegangscoodes, ook nog weer een unieke code onthouden waarmee hij zich kan identificeren. Of er voor de verhuurder besparingen optreden hangt vooral af van de gegevens die zijn geregistreerd over woningen, met name de samenstelling en hoogte van de huur en de kwaliteit van de woning. Voor de overheid valt niet veel meer te winnen sinds de inko-

mensgegevens van huursubsidieaanvragers reeds bij de belastingdienst worden opgevraagd.

5.8 Indicatiestelling AWBZ

5.8.1 *Casebeschrijving*

Mevrouw Rood is gelukkig getrouwd met mijnheer Rood en wonen sinds jaar en dag heel knus in hun vertrouwde omgeving. Hoewel ze inmiddels met 74 jaar wel op leeftijd is, kon zij tot voor kort alle facetten van het leven goed aan. Sinds een paar jaar begon de tand des tijds meer aan mevrouw Rood te knagen. Het begon met wat vergeetachtigheid. In toenemende mate verergerde dat. Later kreeg zij moeite met haar oriëntatie. De geestelijke problemen werden gevolgd door fysieke ongemakken. Zo ging het aankleden steeds moeilijker en ook het praten lukt niet goed meer. Hoewel al 76 jaar oud probeerde mijnheer Rood zoveel als mogelijk zijn vrouw bij te staan met haar problemen. Liefdevol nam hij haar ongemakken voor lief, maar gaandeweg moest ook hij toegeven dat zijn eigen fysieke toestand grenzen stelden aan wat redelijkheidshalve van hem verwacht kon worden. Desondanks zette hij zich met heel zijn ziel en zaligheid in om zijn vrouw te helpen en wist niet van opgeven. Een complicatie was dat hij al heel lang gepland had om zijn geëmigreerde broer en zus in Canada te bezoeken. Lang had hij naar de reis uitgezien, alles was met de familie besproken en de reis was al geboekt. Wie weet of hij zijn broer en zus nog ooit zou kunnen ontmoeten. De gezondheidstoestand van zijn vrouw liet sowieso niet toe dat zij meeging mee en trouwens zo'n fan van vliegen was zij nooit geweest. Ook 10 jaar geleden, bij het laatste bezoek van mijnheer Rood aan Canada, was mevrouw Rood, hoewel nog gezond, thuisgebleven. Maar wat moest hij nu doen om zijn vrouw niet alleen achter te laten? Toen mevrouw Rood 's nachts voor de zoveelste keer het bed uitgegaan was en in haar nachtgoed gedesoriënteerd op straat rondwandelde namen de kinderen het initiatief om mevrouw Rood in een verpleeghuis opgenomen te krijgen, al was het maar tijdelijk gedurende het familiebezoek van pa.

Als eerste bespraken de kinderen natuurlijk hun voorstel met mijnheer Rood. Hoewel hij er moeite mee had, zag hij wel in dat deze stap het beste was. In die zin was er iets van een opluchting dat er een praktische oplossing was voor zijn vrouw gedurende zijn reis naar Canada. Diep in zijn hart wist hij ook wel dat een tijdelijke plaatsing mogelijkerwijs wel een definitieve zou worden. Als eerste werd contact opgenomen met de huisarts. Als snel werd duidelijk dat ook de huisarts van mening was dat een verpleeghuisopname het beste voor mevrouw en mijnheer Rood zou zijn. De huisarts verwees de familie naar het regionale kantoor van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ indiceert voor de AWBZ zorg. Het CIZ neemt de taken over van de regionale indicatieorganen – RIO's - die daar tot 1 januari jl. onder gemeentelijke regie verantwoordelijk voor waren). Nu kon het traject van indicatiestelling beginnen.

5.8.2 *Beschrijving huidige proces*

Stap 1 Burger

De kinderen nemen telefonisch contact op met het regionale CIZ-kantoor en leggen de situatie uit. Van het CIZ horen zij wat zij moeten doen. Het CIZ geeft aan dat er een aanvraagformulier zal worden verzonden en dat aan de hand van het aanvraagformulier een indicatie-onderzoek zal plaatsvinden.

Stap 1 CIZ

Het CIZ gaat in het telefoongesprek na of de aanvrager aan het goede adres is. De uitleg van de kinderen is daarvoor afdoende. Vervolgens wordt een aanvraagformulier toegezonden en wordt een indicatieonderzoek aangekondigd. Belangrijk daarbij is dat het CIZ een aanvraag alleen maar in behandeling neemt als de cliënt daarin toestemt.

Stap 2 Burger

Het aanvraagformulier AWBZ gaat uit van het invullen door 'de vrager'. Dat is mevrouw Rood, maar gelet op haar gezondheidstoestand wordt het door de kinderen en mijnheer Rood ingevuld. Het formulier bevat de volgende informatie:

- persoonsgegevens (naw);
- de leefsituatie;
- de contactpersoon/naam wettelijke vertegenwoordiger
- de naam van de huisarts
- de naam van de zorgverzekeraar
- de huidige woonsituatie
- de vraag: welke hulp/zorg er nodig is
- op welke termijn zorg/hulp nodig is en voor hoe lang
- sofinummer
- bank-gironummer
- info over een bijzondere juridische status

Omdat mevrouw Rood nog nooit met het indicatieorgaan in contact is geweest, moet bij de aanvraag schriftelijke informatie meegezonden worden over de ziekte, aandoening, stoornis, handicap of probleem. Deze informatie moet afkomstig zijn van een ter zake deskundige (huisarts, hulpverlener, specialist of gedragsdeskundige) De huisarts van mevrouw Rood heeft al te kennen gegeven dat hij achter de verpleeghuisopname staat. De kinderen vragen daarom of hij bereid is om het CIZ te woord te staan over de gezondheidssituatie van mevrouw Rood. Met het aanvraagformulier sturen zij deze toezegging van de huisarts mee naar het CIZ.

Stap 2 CIZ

Met het ingevulde aanvraagformulier en het telefoongesprek krijgt het CIZ een beeld van de situatie van mevrouw Rood. Op basis daarvan wordt een indicatie-onderzoek gehouden. Het CIZ bekijkt naar de volgende punten:

- of mevrouw Rood ziektes of aandoeningen heeft;
- welke stoornissen of beperkingen daar het gevolg van zijn;
- wat de aard van de beperkingen zijn;
- wat de gevolgen zijn voor het functioneren van mevrouw Rood.

Zonodig neemt CIZ telefonisch contact op en/of komt op huisbezoek om zich van de situatie van mevrouw Rood persoonlijk op de hoogte te stellen.

Op grond van de bevindingen wordt beoordeeld of AWBZ-hulp het probleem van mevrouw Rood kan oplossen. Daarvoor wordt het volgende nagegaan:

- op welke zorg mevrouw Rood recht heeft;
- op welke grondslag de zorg verleend moet worden (in dit geval op grond van een psycho-geriatrische aandoening);
- wat de omvang van die zorg is;
- de duur van die zorg.

Dit alles wordt vastgelegd in een indicatiebesluit. Voor mevrouw Rood is de beslissing een permanente opname in een verpleeghuis. Dit indicatiebesluit is ook tevens een wettelijk besluit; daarmee kan aanspraak gemaakt worden op de geïndiceerde zorg.

Het besluit wordt naar mevrouw Rood gestuurd en ook naar het zorgkantoor waaronder mevrouw Rood valt. Het zorgkantoor moet voor de daadwerkelijk zorg bewerkstelligen, zijnde de opname in een verpleeghuis.

5.8.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Bij de indicatiestelling AWBZ worden nauwelijks dezelfde gegevens uitgevraagd. Op het aanvraagformulier AWBZ moet de aanvrager persoonsgegevens aanvragen. Wellicht is het niet meer nodig (een deel van) deze gegevens te leveren na introductie van de *BSN*. Na invoering hiervan moet elke burger maar één keer zijn persoonlijke gegevens doorgeven aan de overheid.

Bij de indicatiestelling worden formulieren steeds per post verstuurd. Na invoering van de *e-formulierenmachine* en *eNIK* kan dit achter de computer gebeuren. Zowel het invullen als het versturen van de formulieren kan dan digitaal plaatsvinden.

5.8.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

In het proces van indicatiestelling is niet heel veel winst te halen voor de burger na invoering van ICT-basisvoorzieningen. Hooguit enige tijdwinst doordat iets minder informatie hoeft te worden gegeven en doordat een burger niet meer alle informatie via de post hoeft te verzenden.

Voor de overheid zijn de voordelen ook niet heel groot. De voordelen kunnen worden gevonden in de informatieverwerking die iets afneemt en de doorlooptijd die iets sneller wordt doordat meer informatie digitaal wordt ontvangen.

5.9 **Aanvragen en registratie thuiszorg via PGB**

De gezondheidstoestand van Mevrouw Rood gaat langzaam achteruit. Hoewel al 76 jaar oud probeerde mijnheer Rood zoveel als mogelijk zijn vrouw bij te staan met haar problemen en probeerde het huishouden te runnen. Liefdevol nam hij haar ongemakken voor lief, maar gaandeweg moest ook hij toegeven dat zijn eigen fysieke toestand grenzen stelden aan wat redelijkheidshalve van hem verwacht kon worden.

Vandaar dat de kinderen regelmatig het idee van thuiszorg opperden, om pa Rood te helpen met de verzorging van mevrouw Rood en het huishouden. Pa Rood stond echter niet te springen om wildvreemde mensen in huis te halen.

Gelukkig hadden zij af en toe hulp van buurvrouw Nelly die al sinds jaar en dag naast mevrouw en mijnheer Rood woont. Als goede buur in een kleine woongemeenschap verleende Nelly bij tijd en wijle hand en spandiensten om mevrouw en mijnheer Rood bij te staan. Nu wil het geval dat Nelly nog niet zo lang geleden gescheiden was en op zoek was naar een baantje om haar inkomen wat aan te vullen. Vroeger werkte zij als hulpverlener in de reguliere thuiszorg en beschikte over de noodzakelijke papieren. Gegeven de uitstekende relatie met de familie Rood werd het plan opgevat om Nelly de thuiszorg te laten verrichten. Op grond van de AWBZ zou gebruik gemaakt kunnen

worden van een Persoonsgebonden Budget (PGB)¹ dat aldus voor de noodzakelijke financiering zou kunnen zorgdragen. Daarbij werden drie vliegen in één klap geslagen. Mevrouw Rood zou hulp krijgen, Nelly een baantje, mijnheer Rood zou daarmee ontzien worden en geholpen worden door iemand die hij kent en vertrouwt. Voor het PGB werd de familie door de huisarts opnieuw verwezen naar het regionale kantoor van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

5.9.1 *Beschrijving huidige proces*

Voor de aanvraag van een PGB moet als eerste stap in het proces de indicatiestelling AWBZ plaatsvinden. Hiervoor wordt verwezen naar het voorgaande hoofdstuk. De uitgangssituatie is hier dat het indicatiebesluit is genomen waaruit naar voren is gekomen dat mevrouw Rood recht heeft op hulp via het PGB. Er wordt in deze case dus begonnen met stap 3. Tijdens de indicatiestelling is onderzocht van welke zorgfuncties (huishoudelijke verzorging, persoonlijk verzorging, begeleiding e.d.) de familie gebruik wenst te maken van een PGB.

Stap 3 Zorgkantoor

Op basis van het indicatiebesluit dat is afgegeven door het CIZ, neemt het zorgkantoor een beslissing over het budget dat voor mevrouw Rood beschikbaar is. Ook dit wordt officieel bericht, in de vorm van een toekenningsbeschikking. In de toekenningsbeschikking staan de volgende punten genoemd:

- of een PGB is toegekend;
- de hoogte van het totale budget;
- de hoogte van het voorschot;
- voor welke periode het budget van toepassing is;
- tot wanneer de indicatie geldig is.

Het zorgkantoor hanteert daarbij een uitgebreide lijst met tarieven. Die tarieven worden door de overheid (het ministerie van VWS) vastgesteld. Elke zorgfunctie en elke zorgklasse heeft een eigen tarief. Als de indicatie verschillende zorgfuncties in verschillende klassen omschrijft, dan is het budget dus een optelsom van alle tarieven die voor elke functie en klasse in de tabellen staan. Deze optelsom wordt het 'bruto budget' genoemd.

Eigen bijdrage

Het bruto budget krijgt mevrouw Rood niet in zijn geheel in handen. Er gaat eerst een eigen bijdrage van af. Die eigen bijdrage is afhankelijk van het soort zorg en hulp waarvoor een persoonsgebonden budget verkregen is. Als het om huishoudelijke verzorging gaat is de eigen bijdrage 60% van het budget, 33% van het budget als het om persoonlijke verzorging gaat, 27% voor begeleiding en 20% van het budget voor verpleging. In het geval van mevrouw Rood zal een combinatie van de betreffende percentages gelden.

¹ Een persoonsgebonden budget (PGB) is een geldbedrag waarmee zelf zorg, hulp en begeleiding ingekocht kan worden. Daarmee wordt zelf de hulpverleners en begeleiders uitgekozen, dan wel een organisatie ingehuurd, die in u opdracht gaat werken. Met hen worden afspraken gemaakt over wat er gedaan moet worden, de dagen en uren waarop de hulp werkt en de vergoeding die u daarvoor uit het PGB betaalt wordt. Op die manier wordt de regie over de hulp zelf in eigen hand gehouden.

In de praktijk is de eigen bijdrage meestal lager, omdat er rekening wordt gehouden met het inkomen.

Om de eigen bijdrage te bepalen vraagt het zorgkantoor bij de Belastingdienst het verzamelinkomen van mevrouw Rood. Het verzamelinkomen is het totaal van de inkomsten dat bij de Belastingdienst staat geregistreerd over een bepaald jaar. Dat inkomen en dat van de mijnheer Rood vormt samen het gezamenlijk verzamelinkomen. De eigen bijdrage die mevrouw Rood moet betalen, wordt berekend op basis van dat gezamenlijke inkomen.

Ook bij het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Ziektekosten (CAK) wordt de opname van mevrouw Rood gemeld. Het CAK heeft een registrerende en coördinerende taak met betrekking tot de eigen bijdrage AWBZ.

Stap 3 Burger

Mevrouw en mijnheer Rood ontvangen de toekenningsbeschikking en in het bijzonder het bericht over het netto budget, zijnde het bruto budget verminderd met de eigen bijdrage. Dit netto budget wordt door het zorgkantoor rechtstreeks op de bankrekening gestort, in de vorm van voorschotten.

Op het bedrag dat het zorgkantoor overmaakt, is de eigen bijdrage dus al in mindering gebracht. Als het budgetbedrag niet toereikend is om de hulpverlening te betalen, moet het restant zelf door de familie Rood worden opgebracht.

Met het PGB kan Nelly worden ingehuurd. Wel moet er een schriftelijke overeenkomsten opgesteld worden. In die overeenkomsten moet vastgelegd worden welke werkafspraken er zijn en wat voor de geleverde diensten wordt betaald. Deze overeenkomst is nodig als het zorgkantoor verantwoording vraagt.

Stap 4 Burger

Mevrouw Rood moet achteraf aan het zorgkantoor laten zien wat er gedaan is met het geld dat op de bankrekening overgemaakt is. Daarvoor krijgt mevrouw Rood een declaratie- en een verantwoordingsformulier van het zorgkantoor. Op het declaratieformulier worden de volgende aspecten ingevuld:

- de gegevens van de PGB-budgethouder;
- het dossiernummer;
- wie geholpen heeft;
- welke hulp er geleverd is (een urenoverzicht);
- hoeveel is uitbetaald.

Omdat het om Nelly gaat, een individuele hulp (die niet werkt via een bureau of instelling), moet ook het sofi-nummer bijgevoegd worden.

Binnen zes weken na het einde van iedere voorschotperiode moet het verantwoordingsformulier aan het zorgkantoor teruggestuurd worden. Daarop dient te worden aangegeven:

- de gegevens van de PGB-budgethouder;
- het dossiernummer;
- de betreffende voorschotperiode;
- het gedurende de voorschotperiode uitbetaald bedrag;
- de naam en sofinummer van de zorgverleners (Nelly);
- aankruisen welke hulp is verleend (huishoudelijke en persoonlijke verzorging).

Na afloop van het kalenderjaar moet mevrouw Rood een formulier voor de Belastingdienst invullen: het opgaafformulier 'Uitbetaald bedrag uit een persoonsgebonden budget'. Dit formulier heeft zij van het zorgkantoor ontvangen. Op het formulier moet de volgende informatie worden ingevuld:

- de eigen persoonsgegevens;

- de gegevens van de ontvanger van een uitbetaald bedrag (Nelly) en haar sofinummer;
- het uitbetaalde bedrag;
- de periode waarover is uitbetaald.

Via steekproeven controleert het zorgkantoor of mevrouw Rood de formulieren naar waarheid heeft ingevuld. Er moet derhalve dus altijd een kloppende administratie overlegd kunnen worden.

Stap 4 Zorgkantoor

Het zorgkantoor stuurt de familie Rood het declaratie-, het verantwoordings- en het opgaafformulier van de Belastingdienst.

Het zorgkantoor controleert via steekproeven of mevrouw Rood de formulieren naar waarheid heeft ingevuld.

Stap 5 Burger

Mijnheer en zeker mevrouw Rood vinden het toch wel een gedoe om Nelly via een formele overeenkomst in te huren. Ook wordt er tegen het zelf administreren van het PGB aangehikt en ook de aangifte voor de Belastingdienst invullen vinden zij niet gemakkelijk. Gelukkig kan één van de kinderen daarbij helpen, maar er zijn ook mogelijkheden om hulp van buiten in te roepen en daar wordt dankbaar gebruik van gemaakt. Zo heeft het Nibud (Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) de Budgetplanner gemaakt. Met dit computerprogramma is het makkelijker om het PGB te beheren. Bij het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank zijn een groot aantal modelovereenkomsten met hulpverleners te verkrijgen. Even snuffelen levert een geschikte overeenkomst op.

Bij dit servicecentrum kan de familie ook terecht voor (gratis) hulp bij het afdragen van belastingen en premies voor Nelly. Daarvoor wordt het Servicecentrum PGB gemachtigd om de verschuldigde voorheffingen van de bankrekening af te schrijven en vervolgens aan de Belastingdienst en het Uitvoeringinstelling Werknemersverzekeringen (UWV) af te dragen. Het SVB Servicecentrum PGB zou ook de salarisadministratie voor Nelly kunnen verzorgen, maar daar kiest de familie niet voor.

5.9.2 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

In de procedure voor de verkrijging van het PGB worden in de huidige situatie op meerdere momenten gegevens gevraagd van de burger. Er zit enige overlap in deze uitvraag van gegevens. Voor de aanvraag AWBZ worden de persoonsgegevens gevraagd (zie voorgaande hoofdstuk), die ook weer dienen te worden ingevuld op het verantwoordingsformulier en op het belastingformulier. Verder moeten ook op het verantwoordingsformulier en het belastingformulier gegevens van de zorgverlener worden vermeld.

Om te voorkomen dat burgers steeds weer dezelfde gegevens moeten doorgeven aan de overheid (ook het CIZ wordt in deze casus als overheidsorgaan gezien), wordt het *Burger Service Nummer (BSN)* geïntroduceerd. Na invoering hiervan zal elke burger maar één keer zijn persoonlijke gegevens door moeten geven aan de overheid. Het *BSN* is gebaseerd op het sofi-nummer, maar wordt alleen geactiveerd indien het is gekoppeld aan een bepaald domein. Als van het *BSN* gebruikt gemaakt wordt en dit gekoppeld wordt aan het *GBA*, is het bij de aanvraag en registratie van de PGB niet langer nodig de dubbele gegevens uit te vragen aan burgers.

Het zorgkantoor zorgt voor de verzending van diverse formulieren met betrekking tot de registratie en verantwoording van het PGB. Deze worden door de familie Rood weer teruggestuurd. Hier kan gebruik worden gemaakt van de *e-formulierenmachine* en *eNIK* om de betreffende informatie digitaal aan te leveren en ook om een digitale handtekening te zetten.

Voor de berekening van de Eigen Bijdrage AWBZ wordt reeds gebruik gemaakt van de opgave door de belastingdienst. Mogelijk dat de invoering van de *basisregistratie inkomens* een efficiëntere procedure in de backoffice zal bewerkstelligen.

Er wordt bij de aanvraag en registratie thuiszorg nog geen gebruik gemaakt van een digitaal patiënten/zorgdossier dat voor alle betrokken instanties en/of hulpverleners te raadplegen is. Dit zou het proces versnellen en vergemakkelijken.

5.9.3 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor burger en overheid?*

Door de introductie van het *BSN* wordt in de bovenstaande case enige tijd bespaard voor de burger doordat minder gegevens hoeven te worden geleverd. Verder zou enige tijdwinst zitten in het niet meer aanleveren van informatie via de post, maar een groot deel via de computer.

Door dit laatste zou het proces iets kunnen versnellen. Dit zou minder irritaties bij de burgers opleveren.

Voor de overheid zijn de voordelen ook gering. Hooguit enige tijdwinst en iets snellere doorlooptijd.

Door de introductie van het *BSN* wordt in de bovenstaande case enige tijd bespaard voor de burger doordat minder gegevens hoeven te worden geleverd. Verder zou enige tijdwinst zitten in het niet meer aanleveren van informatie via de post, maar een groot deel via de computer.

Door dit laatste zou het proces iets kunnen versnellen. Dit zou minder irritaties bij de burgers opleveren.

5.10 Medicijnen verkrijgen bij de apotheek

5.10.1 *Casebeschrijving*

Daan Pil is 25 jaar en sinds enkele maanden werkzaam in loondienst bij een fietsbandenfabriek. De laatste week is hij erg verkouden geworden. Zijn neus is verstopt en de verkoudheid gaat maar niet over. Alle 'huismiddeltjes' die hij probeert helpen niet. De verkoudheid gaat ook steeds meer pijn doen, vooral in zijn bovenkaak. Ook kauwen op voedsel veroorzaakt veel pijn. Na enkele weken meldt Daan zich ziek en gaat langs bij de huisarts. Deze constateert een bijholteontsteking. Omdat de verkoudheid al enige tijd aanhoudt en de verschijnselen lijken op een bacteriële infectie, besluit de huisarts een korte kuur met antibiotica voor te schrijven. Hij schrijft tetracycline voor. De huisarts schrijft dit uit in een recept.

5.10.2 *Beschrijving huidige proces*

Daan gaat met het recept naar de apotheek. Dit is de apotheek waar hij altijd komt. Als hij na een kwartier wachten aan de beurt is, levert hij het recept in bij de medewerker. De medewerker controleert de gegevens die over hem bekend zijn in de computer (NAW-gegevens, polisnummer en wijze van verzekering). Daan is verplicht verzekerd via

het ziekenfonds bij zorgverzekeraar 'Zorg en Zekerheid', zonder een aanvullende verzekering.

De medewerker van de apotheek voert vervolgens de gewenste medicijnen in de computer in en geeft de vorm en de dosering aan. Zij gaat ze vervolgens opzoeken en gereedmaken. Dit gebeurt in ongeveer 10 minuten. Behalve de benodigde hoeveelheid uitzoeken, moet zij ook een recente bijsluiters en een etiket uitprinten en op de verpakking van de tabletten plakken. Daan kan zijn medicijnen zonder (bij)betalen meenemen. De tetracycline wordt volledig vergoed door het ziekenfonds. De voor dit medicijn voorgeschreven maximale vergoedingslimiet wordt niet overschreden en ook bestaat er geen goedkoper alternatief voor deze medicijnen.

De apotheek declareert vervolgens de receptregel van Daan bij Zorg en Zekerheid. Omdat de NAW-gegevens van Daan gekoppeld kunnen worden aan het juiste polisnummer bij de goede zorgverzekeraar, verloopt dit proces vrijwel geheel automatisch en zonder problemen.

5.10.3 *Veranderingen in proces voor burger na invoering 'ICT-basisvoorzieningen'*

Bij het verkrijgen van medicijnen in de apotheek vindt er niet of nauwelijks dubbele uitvraag van gegevens plaats. Er is alleen sprake van controle van reeds ingevoerde gegevens. Dit is natuurlijk alleen het geval als je altijd naar dezelfde apotheek gaat. Als iemand voor de eerste keer bij een apotheek komt, kan er met behulp van het *Burger Service Nummer (BSN)* al enige gegevens worden opgevraagd, die dan niet aan de burger hoeven te worden uitgevraagd.

Verder wordt het recept dat de huisarts heeft uitgeschreven bij de apotheek weer opnieuw ingetiket. Wanneer het in de toekomst mogelijk is dat de apotheek voorgeschreven recepten van de huisartsen zelf digitaal kan ophalen in zijn eigen informatiesysteem, kan dit tijdswinst opleveren en een reductie van fouten.

De declaratie van receptregels door apotheken bij zorgverzekeraars lijkt alleen extra tijd te kosten indien de gegevens van de patiënt niet juist zijn. Het komt regelmatig voor dat polisnummers niet kloppen, waardoor foutmeldingen gegenereerd worden en correcties dienen plaats te vinden. Het nazoeken van de juiste polisnummers en het corrigeren kost veel tijd. Door invoering van het *BSN* kan altijd het juiste polisnummer van de ziektekostenverzekering van de verzekerde achterhaald worden. Een voorwaarde hierbij is dat apothekers via het *BSN* van hun klanten de koppeling kunnen leggen naar het polisnummer dat de klant heeft bij de zorgverzekeraar.

5.10.4 *Wat leveren de ICT-basisvoorzieningen op voor overheid en burgers?*

De invoering van ICT-basisvoorziening kunnen gevolgen hebben voor degenen die ermee te maken hebben.

In de bovengenoemde case zitten door invoering van de ICT-basisvoorzieningen niet veel voordelen voor de burger. Een controle van gegevens moet altijd plaatsvinden en is slechts een korte check. Indien Daan voor de eerste keer bij deze apotheek was gekomen had hij wellicht iets meer gegevens moeten leveren, wat door gebruik te maken van het *BSN* minder tijd zou kosten.

Dit *BSN* levert beduidend meer voordeel op voor de apotheker zelf bij de declaratie van zijn receptregels. Dit voordeel zit vooral in de tijdswinst voor de apotheek en daardoor ook minder irritaties.

5.11 Afsluitende opmerkingen over ICT-basisvoorzieningen

Er zijn een paar belangrijke elementen in de ontwikkeling van de elektronische overheid als dienstverlener aan de burger.

In plaats van persoonlijk te verschijnen voor een ambtenaar van een overheidsorganisatie met een identiteitsbewijs ter controle van de identiteit van 'aanvrager', zal elektronische identificatie gaan plaatsvinden. Dit gebeurt met behulp van wachtwoorden en identificatiecodes/pincodes in combinatie met een algemeen persoonsnummer dat voor elk individu uniek is (BSN) en waarop een aantal toepassingsvarianten bestaan (Sofi, ZIN, ON, VN). Dit betekent dat burgers in veel gevallen de gang naar een gemeentehuis of een andere instelling niet meer of minder vaak behoeven te maken, maar zaken kunnen doen vanachter hun PC met internetaansluiting.

Formulieren die nu nog persoonlijk moeten worden ondertekend zullen in de toekomst, als elektronische identificatie wordt toegepast, niet meer nodig zijn. Dat betekent dat formulieren die nu nog op papier verstrekt worden, moeten worden ingevuld, ondertekend en fysiek retour gestuurd, in de toekomst in digitale vorm gedownload, ingevuld en verstuurd kunnen worden.

De voordelen voor de burger zijn evident.

- De burger hoeft niet meer naar een loket maar hij kan z'n eigen loket / computer / toegang tot een systeem gebruiken. Dit bespaart reiskosten, reistijden en wachttijden.
- De burger is ook niet meer afhankelijk van openingstijden van officiële instanties maar kan in principe 24 uur per dag en 7 dagen per week terecht.
- Een bijkomend voordeel is dat een belangrijke bron van irritatie kan worden vermeden namelijk: door onverwachte drukte bij overheidsloketten olopende wachttijden, onverwachte sluitingstijden, etc.
- Ook een irritatiebron die minder belangrijk wordt is het feit dat men soms gegevens moet leveren waarover men niet direct beschikt, maar waarover men wel had kunnen beschikken als men er van te voren van op de hoogte was geweest dat men deze had moeten leveren. Juist het feit dat men niet veel tijd heeft hoeven te besteden om hier achter te komen en het eventueel direct kan nazoeken beperkt de irritatie.

Nadelen zijn er ook.

- De burger kan alleen gebruik maken van deze manier van dienstverlening als hij heeft geïnvesteerd in apparatuur.
- Apparatuur kan ook op allerlei manieren falen.
- De burger is in grotere mate afhankelijk van (de begrijpelijkheid van) schriftelijke informatieoverdracht door de overheid. Dit is niet voor elke burger even prettig.

De grootste voordelen van de elektronische overheid lijken vooral binnen het overheidsapparaat op te treden in trajecten die voor de burger minder zichtbaar zijn, zoals bij de koppeling en controle van gegevens die voor het verlenen van een dienst van belang zijn.

Bijlage I Overzicht van de te onderzoeken diensten

<i>Wet en betrokken ministerie / uitvoeringsorganisatie</i>	<i>Dienst</i>	<i>Nummer op lijst top-50</i>	<i>Al gebruik Sofi?*</i>
BZK			
Paspoortwet	Aanvragen paspoort	3	
Paspoortwet	Nederlandse identiteitskaart (NIK)	6	
Paspoortwet	Bijschrijving kind in paspoort	15	
Kieswet (stemmen)	Stemmen	16	
Fin			
Wet inkomstenbelasting 2001	Inkomstenbelasting	1	
Wet op de motorrijtuigenbelasting 1994	Motorrijtuigenbelasting	8	
Wet inkomstenbelasting 2001	Voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting	9	
Wet IB 2001 - Autom. VA	Het doen van betaling o.b.v. autom. VA	12	
Gemeente			
Algemene bijstandswet / Wet werk en bijstand	Rechtmatigheidsformulier (ROF-je) indienen***	2	
Gemeente	Bezwaar overig (Algemene Wet Bestuursrecht)	7	Geen Sofi
Algemene bijstandswet / Wet werk en bijstand	Bijstandsuitkering	11	
Wet voorzieningen gehandicapten	Voorziening gehandicapten (Kostenbijdrage)	18	Geen Sofi
Invorderingswet	belastingen en heffingen, kwijtschelding	28	
Algemene bijstandswet / Wet werk en bijstand	Bijzondere bijstand voor personen die geen bijstand ontvangen	29	
Algemene bijstandswet / Wet werk en bijstand	Bijstandsuitkering, voorschot	33	
Huisvestingswet	Huisvestingsvergunning	41	Geen Sofi
JUS			
BW	Combinatie - Vestiging hypotheek via notariële akte en Opmaken transportakte	21	
Wetboek van strafvordering	Aangifte van een strafbaar feit	22	Geen Sofi
BW	Aangifte huwelijk	23	Geen Sofi
Vreemdelingenwet	Verzoek om advies afgifte machtiging tot voorlopig verblijf	26	
BW	Vestiging hypotheek via notariële akte	35	
Awb	Schriftelijke beroepsprocedure - Awb	38	Geen Sofi
BW	Aangifte geboorte kind	39	Geen Sofi
BW	Transportakte	43	
Vreemdelingenwet	Aanvraag verblijfsvergunning	45	
OCW			
WSF 2000	Wijzigingen doorgeven aan de IBG (telefonisch, internet formulier) BVE / HO	31	Geen Sofi
Les- en cursusgeldwet	Betaling les- en cursusgeld voor openbaar voortgezet onderwijs, beroepsonderwijs en cursussen	34	Geen Sofi
Wet studiefinanciering 2000	Studiefinanciering	36	Geen Sofi

<i>Wet en betrokken ministerie / uitvoeringsorganisatie</i>	<i>Dienst</i>	<i>Nummer op lijst top-50</i>	<i>Al gebruik Sofi?*</i>
SZW			
Werkloosheidswet	WW-uitkering	46	
Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering	Arbeidsongeschiktheidsuitkering	47	
Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen	Registratie werkzoekenden	48	
Algemene ouderdomswet	AOW-pensioen	49	
Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten	Vaststelling van arbeidshandicap	50	
VenW			
Wegenverkeerswet 1994	Individuele goedkeuring voertuig	4	Geen Sofi
Rijbewijs overig	Vervangen Rijbewijs	13	
Wegenverkeerswet 1994	Kentekenbewijs	20	Geen Sofi
Kentekens (Kentekenreglement)	Vermissing Kentekenbewijs	37	Geen Sofi
Wegenverkeerswet 1994	Rijbewijs	44	
VROM			
Huursubsidiewet	Huursubsidie, verstrekking	14	
Woningwet	Bouwvergunning	42	Geen Sofi
VWS			
Ziekenfondswet	Verstrekking geneeskundige verzorging Ziekenfondswet	5	Geen Sofi
Regeling subsidies AWBZ en ZFW	Administratie PGB - meerdere hulpverleners (2002)	10	
Ziekenfondswet	Ontvangen recept bij huisarts	17	Geen Sofi
Ziekenfondswet	Aanmelding ziekenfonds (overstappen en nieuwe werkgever)	19	Geen Sofi
Bijdrage Besl. Zorg	Betaling factuur (extramuraal)	24	Geen Sofi
Ziekenfondswet	Bepaling eigen bijdrage kosten vervoer of hulpmiddelen	25	Geen Sofi
Bijdrage Besl. Zorg	Aanvraag van vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen (BZ13-formulier)	27	
Zorg indicatie besluit	Standaardprocedure indicatie	30	Geen Sofi
Ziekenfondswet	Ophalen en ontvangen recept bij huisarts	32**	Geen Sofi
Ziekenfondswet	Betaling factuur eigen bijdrage vervoer of hulpmiddel	40	Geen Sofi
Ziekenfondswet	Ophalen en ontvangen verwijsbrief bij huisarts	**	Geen Sofi

* In deze kolom is aangegeven of in de uitgangssituatie (dat wil zeggen: per 31 december 2002) al gebruik werd gemaakt van het Sofi-nummer. Het betreft hier een opgave van het ministerie van BZK. Naderhand is in sectoren als het onderwijs en de zorg een begin gemaakt met de invoering van het sofi-nummer of een vergelijkbaar persoonsnummer.

** In het aangeleverde spreadsheet met de te onderzoeken diensten waren nummer 32 (Ophalen en ontvangen recept bij huisarts) en de laatste dienst (Ophalen en ontvangen verwijsbrief bij huisarts) gecombineerd. Omdat niet duidelijk was welke van deze twee diensten werd bedoeld zijn ze beiden meegenomen.

*** Deze informatieplichting is naderhand door BZK onder het beleidsveld van SZW gebracht.

Bijlage II Reductiepotentieel met invoerings- en gebruiksscenario's

Reductiepotentieel administratieve lasten burgers en invoeringsscenario's ICT-basisvoorzieningen

ICT-basisvoorziening	Maximaal berekend reductiepotentieel		Invoeringsscenario's								
	in uren	in euro's	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
BSN, RNI	-1.167.992	€ 0		50%	70%	100%					
GBA, BRA	-3.548.296	€ 0			33%	66%	100%				
E-Formulierenmachine	-3.214.299	-€ 8.175.146	5%	40%	50%	60%	70%	80%			
DigiD 1 + 2	-3.844.083	-€ 228.476	20%	40%	60%	80%					
DigiD 3, E-Nik	-154.926	€ 0			16%	32%	48%	64%	80%		
Polisadministratie	-202.233	€ 0					20%	40%	60%	80%	100%
Inkomensadministratie	-1.584.918	-€ 21.674						20%	50%	80%	90%
Kentekenadministratie	-139.095	€ 0				20%	40%	60%	80%	100%	
Totaal reductiepotentieel	-13.855.842	-€ 8.425.296									

ICT-basisvoorziening	Maximaal berekend reductiepotentieel		Maximaal te bereiken reductie in uren								
	in uren	in euro's	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
BSN, RNI	-1.167.992	€ 0		-583.996	-817.595	-1.167.992	-1.167.992	-1.167.992	-1.167.992	-1.167.992	-1.167.992
GBA, BRA	-3.548.296	€ 0			-1.170.938	-2.341.875	-3.548.296	-3.548.296	-3.548.296	-3.548.296	-3.548.296
E-Formulierenmachine	-3.214.299	-€ 8.175.146	-160.715	-1.285.720	-1.607.150	-1.928.580	-2.250.010	-2.571.440	-2.571.440	-2.571.440	-2.571.440
DigiD 1 + 2	-3.844.083	-€ 228.476	-768.817	-1.537.633	-2.306.450	-3.075.266	-3.075.266	-3.075.266	-3.075.266	-3.075.266	-3.075.266
DigiD 3, E-Nik	-154.926	€ 0			-24.788	-49.576	-74.364	-99.153	-123.941	-123.941	-123.941
Polisadministratie	-202.233	€ 0					-40.447	-80.893	-121.340	-161.786	-202.233
Inkomensadministratie	-1.584.918	-€ 21.674				0	-316.984	-792.459	-1.267.934	-1.426.426	-1.584.918
Kentekenadministratie	-139.095	€ 0				-27.819	-55.638	-83.457	-111.276	-139.095	-139.095
Totaal reductiepotentieel	-13.855.842	-€ 8.425.296	-929.532	-3.407.349	-5.926.920	-8.591.109	-10.528.997	-11.418.956	-11.987.484	-12.214.242	-12.413.180

Reductiepotentieel administratieve lasten burgers en invoeringsscenario's ICT-basisvoorzieningen

ICT-basisvoorziening	Maximaal berekend reductiepotentieel		Maximaal te bereiken reductie in euro's								
	in uren	in euro's	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
BSN, RNI	-1.167.992	€ 0									
GBA, BRA	-3.548.296	€ 0									
E-Formulierenmachine	-3.214.299	-€ 8.175.146	-€ 408.757	-€ 3.270.058	-€ 4.087.573	-€ 4.905.088	-€ 5.722.602	-€ 6.540.117	-€ 6.540.117	-€ 6.540.117	-€ 6.540.117
DigiD 1 + 2	-3.844.083	-€ 228.476	-€ 45.695	-€ 91.390	-€ 137.086	-€ 182.781	-€ 182.781	-€ 182.781	-€ 182.781	-€ 182.781	-€ 182.781
DigiD 3, E-Nik	-154.926	€ 0									
Polisadministratie	-202.233	€ 0									
Inkomensadministratie	-1.584.918	-€ 21.674				-€ 4.335	-€ 4.335	-€ 10.837	-€ 17.339	-€ 19.507	-€ 21.674
Kentekenadministratie	-139.095	€ 0									
Totaal reductiepotentieel	-13.855.842	-€ 8.425.296	-€ 454.452	-€ 3.361.449	-€ 4.224.659	-€ 5.092.203	-€ 5.909.718	-€ 6.733.734	-€ 6.740.237	-€ 6.742.404	-€ 6.744.571

Bijlage III Wet algemene bepalingen burgerservicenummer¹

1 Inleiding

De Memorie van Toelichting van het Wetsvoorstel BSN bevat relevante achtergrondinformatie in relatie tot de probleemstelling. Ten behoeve van lezers die minder ingevoerd zijn in de onderhavige problematiek is een toelichtende samenvatting opgenomen in dit hoofdstuk. De in paragraaf 3 van deze bijlage uitgesproken verwachtingen ten aanzien van de invoering van het BSN zijn niet het resultaat van het onderhavige project, maar zijn eveneens ontleend aan de MvT.

2 Achtergronden

Inleiding

De bestaande beleidskaders voor het gebruik van persoonsnummers dateren van 1988 en zijn sinds 1994 niet meer aanmerkelijk gewijzigd. De maatschappelijke en technologische ontwikkelingen hebben sindsdien niet stilgestaan: het gebruik van ICT heeft een grote vlucht genomen en daarmee ook het gebruik van persoonsgegevens. De handelingen met betrekking tot persoonsgegevens zijn door ICT eenvoudiger, gemakkelijker en effectiever geworden. De vernieuwingen die daardoor mogelijk zijn geworden, zoals de invoering van klantgerichte dienstverlening, eenmalige gegevensverstrekking, reductie van de administratieve lasten, koppeling van gegevens voor opsporing en handhaving en bestrijding van identiteitsfraude vormen de belangrijkste redenen voor actualisering van het persoonsnummerbeleid.

Kern actualisatie

De kern van deze actualisering bestaat uit de introductie van het burgerservicenummer (BSN) voor de klantcontacten tussen burger en overheid waarbij het gebruik van een persoonsnummer nodig is ten behoeve van eenduidige identificatie en registratie van personen en voor de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties onderling.

Met het onderhavige wetsvoorstel wordt beoogd om een sluitend stelsel van persoonsnummers te realiseren. Met het woord sluitend wordt bedoeld dat het stelsel zodanig is ontworpen dat de persoonsnummers de hulpmiddelen vormen waarvoor ze bedoeld zijn, namelijk om het beheer van persoonsgegevens in diverse administraties en registraties te vereenvoudigen. Daarnaast mogen in een sluitend stelsel geen oneigenlijke rollen aan persoonsnummers worden gehecht.

Een algemeen persoonsnummer

Dit wetsvoorstel introduceert een algemeen persoonsnummer voor overheidsorganen en daartoe aangewezen andere organisaties. Dit algemene persoonsnummer treedt in

¹ De inhoud van deze paragraaf is grotendeels afkomstig uit de Memorie van Toelichting bij het Voorstel van wet houdende algemene bepalingen betreffende de toekenning, het beheer en het gebruik van het burgerservicenummer (Wet algemene bepalingen burgerservicenummer).

de plaats van het bestaande sociaal-fiscaalnummer. Met het wetsvoorstel wordt bewerkstelligd:

- Een passende juridische vormgeving van het wijd verspreide gebruik van het sociaal-fiscaalnummer. Het sociaal-fiscaalnummer is de facto een algemeen persoonsnummer maar is niet als zodanig juridisch vorm gegeven. Die situatie wordt gecorrigeerd;
- Expliciete regulering van aanmaken, distribueren, toekennen en beheren van het nieuwe nummer hetgeen voor het sociaal-fiscaalnummer ontbreekt;
- Passende ondersteuning van het gebruik van het nummer waaronder voorzieningen om onder meer het nummer te verifiëren, hetgeen eveneens voor het bestaande sociaal-fiscaalnummer ontbreekt;
- Bewerkstelligen van vertrouwen in rechtmatig gebruik van het nummer door onder meer vormgeven van de transparantie van het gebruik van het nummer door middel van een 'Landkaart' en een aanspreekpunt in de vorm van een functionaris voor de gegevensbescherming. Ook hiervoor geldt dat deze voorzieningen voor het bestaande sociaal-fiscaalnummer ontbreken.

Niet-ingezetenen

De regering kiest ervoor om ook niet-ingezetenen die rechtmatig in Nederland verblijven, meervoudige contacten hebben met de overheid en goed geïdentificeerd worden, een burgerservicenummer te kunnen geven. Daarmee vallen deze niet-ingezetenen binnen het nieuwe stelsel. Een consequentie is wel dat voor een afdoende registratie van de groepen niet-ingezetenen een nieuw te creëren registratie nodig is.

Burgerservicenummer als bouwsteen

De realisatie van het burgerservicenummer is een van de bouwstenen waarmee de regering de elektronische overheid vorm gaat geven. Het burgerservicenummer stroomlijnt niet alleen de gegevenshuishouding van de overheid zelf maar het scheidt ook de randvoorwaarden voor een efficiënte gegevensuitwisseling tussen de burger en de overheid en tussen het bedrijfsleven en de overheid. In het bijzonder is het burgerservicenummer van belang voor:

- De realisatie van het stelsel van basisregistraties. Het burgerservicenummer vormt immers voor een bredere groep van organisaties dan in de huidige situatie het geval is, de sleutel tot de persoonsgegevens in de GBA. Daarnaast leidt de realisatie van het burgerservicenummer er toe dat ook de opbouw van een basisregistratie van niet-ingezetenen ter hand moet worden genomen, waarmee een sluitend stelsel van basisregistraties van natuurlijke personen ontstaat;
- Het stapsgewijs bewerkstelligen van de eenmalige gegevensverstrekking. Het burgerservicenummer gaat immers de sleutel vormen tot persoonsgegevens in praktisch alle registraties met persoonsgegevens van de overheid. Daardoor ontstaat de mogelijkheid om gegevens die bij de overheid bekend zijn opnieuw te gebruiken voor een andere overheidstaak, voorzover dat is toegestaan;
- Het gebruik van de authenticatievoorziening DigiD die de burger in staat stelt om elektronische diensten af te nemen van de overheid. Door het burgerservicenummer zal het in de toekomst niet meer nodig zijn om bij het gebruik van DigiD met twee verschillende persoonsnummers (het sociaal-fiscaalnummer en het A-nummer¹) te werken.

¹ Administratienummer GBA.

Hoe gaat het BSN werken?

Het burgerservicenummer zorgt er voor dat de gegevens die betrekking hebben op een bepaalde persoon eenvoudiger en met grote mate van betrouwbaarheid kunnen worden opgezocht in geautomatiseerde systemen. De Nederlandse overheid is er dus bij gebaat dat zoveel mogelijk personen die een relatie met die overheid hebben een uniek burgerservicenummer krijgen toegekend.

Met het BSN dient tegelijk een stelsel ingevoerd te worden dat het mogelijk maakt om met de nummers te werken. Het BSN-stelsel omvat voorzieningen die nodig zijn om nummers aan te maken die als burgerservicenummer kunnen worden toegekend, om deze nummers te beheren en het gebruik ervan te ondersteunen. Daarnaast omvat het BSN-stelsel regels die de relatie met andere persoonsnummers betreffen.

Relatie tussen BSN en Sofi-nummer

Als nummer is het burgerservicenummer gelijk aan het sociaal-fiscaalnummer, dat wil zeggen dat het ook uit negen cijfers bestaat en dat het voldoet aan de elfproef. Daarmee wordt bewerkstelligd dat organisaties die momenteel het sociaal-fiscaalnummer gebruiken weinig of geen aanpassingen in hun systemen en werkwijze hoeven door te voeren. Het burgerservicenummer onderscheidt zich van het sociaal-fiscaalnummer alleen voor wat het bereik ervan betreft en de wijze waarop wettelijk is vastgelegd wat met behulp van het burgerservicenummer mag gebeuren. Het bereik van het burgerservicenummer, oftewel de populatie, bestaat uit alle ingezetenen en uit niet-ingezetenen die goed identificeerbaar zijn en een meervoudige relatie met de overheid hebben. Daartoe behoren in de toekomst onder meer Nederlanders die langdurig in het buitenland verblijven, asielzoekers die in een vervolprocedure zitten en ingezetenen van landen van de Europese Unie die tijdelijk wegens werkzaamheden in Nederland verblijven.

Wie mag het BSN gebruiken?

Deze wet regelt dat alle overheidsorganen van het burgerservicenummer gebruik kunnen maken voor het uitvoeren van hun publiekrechtelijke taak. Daarnaast kunnen bij of krachtens de wet gevallen worden geregeld waarin ook anderen dan overheidsorganen van het burgerservicenummer gebruik dienen te maken. Beide categorieën worden in dit wetsvoorstel aangeduid als gebruiker. Bij de tweede categorie van gebruikers kan gedacht worden aan zorgaanbieders, onderwijsinstellingen, pensioenfondsen maar ook aan werkgevers bij het verstrekken van salarisinformatie aan de Belastingdienst. Een gebruiker in de zin van het onderhavige wetsvoorstel mag bij het uitwisselen van persoonsgegevens met een andere gebruiker geen ander persoonsnummer dan het burgerservicenummer hanteren als identificerend nummer, tenzij bij of krachtens de wet het gebruik van een ander persoonsnummer is voorgeschreven. Een gebruiker mag voor de communicatie met een persoon aan wie een burgerservicenummer is toegekend, geen ander persoonsnummer vragen dan het burgerservicenummer. Het gebruik door andere organisaties dan die welke onder het begrip 'gebruiker' vallen, valt buiten de reikwijdte van dit wetsvoorstel.

Verschijningsvormen van het BSN

Het gebruik van het burgerservicenummer kent een aantal verschijningsvormen. In de eerste plaats dient het burgerservicenummer voor opname in een registratie van een organisatie, zodat de gegevens van een persoon doeltreffend zijn terug te vinden. In de tweede plaats is het burgerservicenummer een hulpmiddel bij het ophalen of raadplegen van algemene persoonsgegevens zoals die in de GBA en de toekomstige registratie van niet-ingezetenen zijn vastgelegd. In de derde plaats is het burgerservicenummer

een hulpmiddel bij het raadplegen van gegevens die in andere registraties zijn opgeslagen, bijvoorbeeld op het gebied van inkomens of opgebouwde verzekeringsrechten.

Wie is verantwoordelijk voor het BSN?

Het burgerservicenummer kan in alle sectoren van de Nederlandse overheid worden gebruikt. De verantwoordelijkheid voor het gebruik van het burgerservicenummer ligt bij degene die voor de desbetreffende gegevensverwerking verantwoordelijk is. De centrale voorzieningen van het BSN-stelsel vallen echter onder de verantwoordelijkheid van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dat betekent dat de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verantwoordelijk is voor het aanmaken en registreren van burgerservicenummers en voor de beheervoorziening. Voor het op een correcte wijze toekennen van burgerservicenummers aan ingezetenen is het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is verder verantwoordelijk voor het functioneren van het BSN-stelsel als geheel.

3 Verwachte effecten van het BSN

Inleiding

De verwachting is dat het BSN gevolgen zal hebben voor:

- de administratieve lasten van burgers en bedrijven;
- de bescherming van persoonsgegevens en fraudebestrijding.

Verwachte effecten voor de administratieve lasten

Het effect van het burgerservicenummer op administratieve lasten valt uiteen in twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de vraag of de invoering van het burgerservicenummer zelf leidt tot nieuwe administratieve lasten. Het tweede onderdeel betreft de vraag of het gebruik van het burgerservicenummer leidt tot een beperking van administratieve lasten.

Potentiële nieuwe administratieve lasten veroorzaakt door de invoering van het burgerservicenummer

De realisatie van de centrale voorzieningen voor het burgerservicenummer veroorzaakt extra inspanningen van de overheid, in het bijzonder van de meest betrokken departementen, die hun informatiesystemen en hun procedures moeten aanpassen. Hierdoor worden geen nieuwe administratieve lasten voor burgers en bedrijven veroorzaakt. Pas op het moment dat het burgerservicenummer daadwerkelijk wordt ingevoerd in een bepaald domein van overheidsactiviteiten, kan er sprake zijn van een (tijdelijke) last die veroorzaakt wordt door de omzetting van bestaande nummers naar het burgerservicenummer. Er zijn vier situaties te onderscheiden waarin voor organisaties die het burgerservicenummer gebruiken mogelijk tijdelijke omzettingslasten kunnen optreden:

- 12 Organisaties die nu al het sociaal-fiscaalnummer hanteren, ondervinden minimale tijdelijke lasten. Omdat het burgerservicenummer immers als nummer gelijk is aan het bestaande sociaal-fiscaalnummer, kan worden volstaan met het veranderen van de omschrijving 'sociaal-fiscaalnummer' in 'burgerservicenummer' op formulieren en op andere media.
- 13 In de gevallen waarin organisaties een aanvullend nummer gebruiken voor personen die geen sociaal-fiscaalnummer bezitten, is een eenmalige omzetting van het

bij die personen behorend nummer naar het burgerservicenummer noodzakelijk. Het gaat hierbij naar schatting hoogstens om tien procent van het klantenbestand van organisaties.

- 14 In de gevallen dat organisaties een eigen nummer hanteerden voor personen dat ongelijk is aan het sociaal-fiscaalnummer, is er eveneens sprake van een eenmalige omzetting naar het burgerservicenummer. Hierbij gaat het dan wel om het gehele relatiebestand van zo'n organisatie.
- 15 Verder kunnen er organisaties zijn die nu en in de toekomst intern een eigen nummer hanteren. In dat geval zal er een koppeltabel moeten worden opgebouwd om de transformatie van het eigen nummer naar het burgerservicenummer en omgekeerd te kunnen uitvoeren. Voorts zullen deze organisaties deze koppeltabel (permanent) moeten beheren, dat wil zeggen dat nieuw toegekende nummers gekoppeld moeten worden aan het burgerservicenummer en dat het koppelbestand beschikbaar moet zijn om de gegevensuitwisseling met andere organisaties die het burgerservicenummer wel hanteren, mogelijk te maken.

De lasten genoemd onder het eerste punt zijn minimaal van omvang, zeker wanneer de omzetting in de gebruikelijke onderhoudscyclus van de betrokken informatiesystemen wordt meegenomen. Voor de lasten genoemd onder het tweede tot en met het vierde punt geldt dat ze merendeels het karakter van een eenmalige omzetting hebben, die vergeleken zou moeten worden met de lasten die in de huidige situatie optreden wanneer gegevensuitwisseling nodig is. Ook daarbij is het immers nodig om een (tijdelijke) omzetting te verzorgen. Alleen in het theoretische geval dat een overheidsorganisatie haar gegevens over burgers nooit zou (hoeven te) delen met die van andere overheidsorganisaties, is er sprake van additionele lasten.

Daarmee resteert een beschouwing van de lasten die gepaard gaan aan het onderhouden van een koppeltabel (het opbouwen van een koppeltabel is immers vergelijkbaar met het eenmalig omzetten van nummers). Bij het delen van informatie zonder dezelfde nummers, zijn a priori twee werkwijzen mogelijk. De eerste werkwijze bestaat uit het vooraf relateren van de informatie door een koppeltabel. De andere werkwijze bestaat eruit dat het relateren pas plaatsvindt op het moment dat informatie gedeeld moet worden. Naarmate de frequentie en de volledigheid van het delen van informatie toeneemt, wordt het (permanent) onderhouden van een koppeltabel efficiënter dan het steeds weer relateren van informatie. In het algemeen is een koppeltabel vrijwel steeds efficiënter dan eenmalig relateren.

In het voorgaande zijn alle administratieve lasten in ogenschouw genomen, ongeacht de actor waarop ze betrekking hebben. Over het algemeen zijn het overheidsorganisaties waarop de beschreven mogelijke lasten zullen drukken. De implementatie van het burgerservicenummer door de verschillende delen van de overheid, kan potentieel administratieve lasten genereren voor het bedrijfsleven en voor de burger. De administratieve lasten die mogelijk voor bedrijven zouden kunnen optreden, hebben dan betrekking op de gegevensopslag en de uitwisseling van gegevens met de overheid. In de meeste gevallen, zoals bij informatiestromen naar de fiscus en bij de sociale verzekeringen, is daarbij al sprake van het verplicht gebruik van het sociaal-fiscaalnummer. De lasten vallen dus in de hiervoor benoemde eerste categorie. Voorzover er verder bij het bedrijfsleven aanvullende of sectorale nummers gebruikt worden, ligt het in de rede dat deze beheerd zullen worden door de overheidsinstantie waarmee de gegevensuitwisseling plaatsvindt. Additionele lasten voor het bedrijfsleven, anders dan een volledig automatisch uit te voeren conversieslag, zijn er dus niet.

Tenslotte zou de implementatie van het burgerservicenummer administratieve lasten kunnen veroorzaken voor de burger. In sommige situaties gebruiken overheidsinstanties immers andere nummers voor haar correspondentie met de burger. De feitelijke eenmalige administratieve last bij omzetting van bijvoorbeeld een correspondentienummer naar het burgerservicenummer, is voor de burger minimaal te noemen. Op termijn vereenvoudigt de invoering van het burgerservicenummer de situatie voor de burger omdat deze in de toekomst slechts met één nummer te maken gaat hebben.

Potentiële reductie van administratieve lasten door het gebruik van het burgerservicenummer

Het burgerservicenummer zelf reduceert de administratieve lasten niet. Reductie treedt pas op wanneer het burgerservicenummer wordt ingevoerd en actief wordt gebruikt door organisaties. De reductie is het sterkst wanneer het burgerservicenummer wordt ingevoerd en er gebruik wordt gemaakt door organisaties van de andere bouwstenen van de elektronische overheid. Om dit effect te illustreren, worden in het volgende een aantal situaties geschetst waarin de reductie inzichtelijk wordt gemaakt.

- 1 Het burgerservicenummer kan dienen als koppelgegeven wanneer organisaties met elkaar gegevens uitwisselen. Dit is het meest voor de hand liggende effect van het burgerservicenummer. Het stelt organisaties in staat om gegevens over personen te raadplegen die een andere organisatie heeft verzameld, uiteraard alleen als die raadpleging is toegestaan, en wel zonder moeizaam vergelijken van namen en andere identificerende gegevens.
- 2 Het burgerservicenummer kan gebruikt worden om de persoonsgegevens zoals deze in de basisregistraties voor personen worden bijgehouden, actueel te houden of met relatief weinig inspanning actueel te maken door gebruik te maken van de basisregistraties van personen. In het Programma Stroomlijning Basisregistraties wordt gewerkt aan de situatie waarin organisaties zelf geen persoonsgegevens meer hoeven te verzamelen en bij te houden. Voor de burger en het bedrijfsleven betekent dit dat ze minder vaak hun gegevens zoals naam, adres, woonplaats etc. aan overheidsinstanties hoeven aan te leveren.
- 3 Het burgerservicenummer is een hulpmiddel om het beginsel van eenmalige gegevensverstrekking in te vullen. Toepassing van dit beginsel houdt in dat gegevens die een keer door de burger of door bedrijven zijn aangeleverd, niet nog een keer door de burger hoeven te worden verstrekt. Met andere woorden, gegevens worden uit een stelsel van basisregistraties gehaald en de burger of het bedrijf hoeft deze zelf niet opnieuw aan te leveren.
- 4 Het burgerservicenummer kan gebruikt worden om elektronisch transacties met de overheid uit te voeren. Door het burgerservicenummer te koppelen aan DigiD, kan de burger zich op een betrouwbare manier elektronisch kenbaar maken aan de overheid. Daardoor worden gewone transacties vervangen door elektronische, ontstaat de mogelijkheid van dienstverlening ook buiten de gebruikelijke openingstijden en zonder wachtrijen. Voorwaarde voor deze toepassing van het burgerservicenummer is realisatie van DigiD.

Deze vier voorbeelden van reductie van administratieve lasten, hebben in verschillende mate betrekking op de burger, het bedrijfsleven en overheidsinstanties zelf. In de eerste casus zijn het de overheidsinstanties die van het gebruik van het burgerservicenummer het meeste profijt hebben. Zij kunnen hun informatie immers efficiënter uitwisselen. In het verlengde daarvan kan het voorkomen dat burgers minder vaak informatie hoeven te verstrekken. In de tweede casus zijn het naast overheidsinstanties ook de burgers die baat hebben bij het burgerservicenummer omdat het opbouwen van diverse persoons-

registraties tot het verleden gaat behoren. Bij de derde casus komt ook het bedrijfsleven aan bod. Doordat meer bestaande registraties worden uitgebouwd tot basisregistraties, en doordat deze basisregistraties ook informatie bevatten die afkomstig is van het bedrijfsleven (zoals bouwtekeningen), zal de behoefte om bepaalde gegevens bij het bedrijfsleven vaker dan eenmaal op te vragen, verminderen. In de vierde casus zijn het weer de overheid en de burger die het meest baat zullen hebben.

Voor alle voorbeelden geldt dat er ook nu al veel mogelijk is met behulp van het sociaal-fiscaalnummer. De meerwaarde van het burgerservicenummer ligt enerzijds in de uitbreiding van de personen die een burgerservicenummer krijgen ten opzichte van de personen die nu een sociaal-fiscaalnummer bezitten. Anderzijds ligt de meerwaarde van het burgerservicenummer in de opname ervan in veel meer registraties van de overheid en voorzover er registraties over blijven met een 'eigen' nummer, het bestaan van koppeltabellen waarmee automatisch de vertaling van een sectornummer naar het burgerservicenummer en omgekeerd plaats kan vinden.

De voordelen van het burgerservicenummer strekken zich uit over de burgers en grote delen van het bedrijfsleven. Het burgerservicenummer raakt alle burgers in de contacten met overheidsinstanties die nu niet het sociaal-fiscaalnummer gebruiken of die het sociaal-fiscaalnummer wel gebruiken maar het niet voor de communicatie met de overheid kunnen benutten. Dat is onder meer het geval bij registraties op het gebied van verkeer en vervoer, bij communicatie tussen de burger en onderwijsinstellingen en in de zorg. Het aantal contacten tussen de overheid en de burger waarbij het burgerservicenummer een rol kan gaan spelen, bedraagt voor alle bezitters van een rijbewijs samen in de orde van grootte van 600.000 op jaarbasis. De ruim 3,5 miljoen studerende hebben minimaal eenmaal per jaar een administratief contact met de overheid.

Het burgerservicenummer raakt verder aan alle bedrijven die op de een of andere manier betrokken zijn bij de uitvoering van regelingen van de overheid die betrekking hebben op individuele burgers. Dat betreft bijvoorbeeld de meer dan achtduizend organisaties in de onderwijssector en de meer dan vijfendertigduizend organisaties in de gezondheidssector. Deze organisaties kunnen in staat worden gesteld om het burgerservicenummer te gaan gebruiken voor het afhandelen van allerlei formaliteiten op het gebied van declaraties en vergoedingen.

Bescherming van persoonsgegevens en fraudebestrijding

De introductie van het burgerservicenummer vermindert de technische barrières voor het uitwisselen en het hergebruik van persoonsgegevens. Het effect van het wegvallen van deze technische barrières brengt de realisatie van eenmalige gegevensverstrekking door de burger dichterbij. Het burgerservicenummer is, zoals in het hoofdstuk over administratieve lasten wordt uiteengezet, niet de enige bouwsteen van de notitie 'Op weg naar de elektronische overheid' die dit zal bewerkstelligen. Met name de totstandkoming van het stelsel van basisregistraties maakt, in combinatie met de invoering van het burgerservicenummer, het hergebruik van persoonsgegevens door overheidsorganisaties beter mogelijk.

Ook de verschillende mogelijkheden tot gebruik van het BSN-stelsel dragen bij aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en in het bijzonder aan de zorgvuldigheid waarmee met het burgerservicenummer wordt omgegaan:

- 1 Het BSN-stelsel maakt het mogelijk dat nummers geverifieerd worden. Verifiëren levert informatie over het feit of het burgerservicenummer is toegekend en of het

burgerservicenummer is gemarkeerd. Verifiëren draagt bij aan de vereiste zorgvuldigheid.

- 2 Het BSN-stelsel faciliteert het verifiëren van het burgerservicenummer zelf en de bijbehorende persoonsgegevens uit de GBA en uit de registratie van niet-ingezetenen. Hiervoor wordt de wettelijk verankerde autorisatiestructuur van de GBA gebruikt. Voor de registratie van niet-ingezetenen wordt een gelijkwaardige autorisatiestructuur ontworpen. Hierdoor verandert er niets met betrekking tot de raadpleging van de GBA.
- 3 Het BSN-stelsel faciliteert het verifiëren van de geldigheid van identiteitsdocumenten, in het bijzonder van het paspoort, de Nederlandse identiteitskaart en het rijbewijs. Bij deze verificatie worden geen persoonsgegevens gebruikt maar wordt het documentnummer gebruikt. Ook deze verificatie draagt bij aan de zorgvuldigheid waarmee gebruikers omgaan met persoonsgegevens.

Onderdeel van de invoering van het burgerservicenummer vormt het realiseren van de zogeheten Landkaart. De Landkaart is een voorziening in de vorm van een website waarop informatie staat door welke gebruiker, welke (categorieën van) persoonsgegevens worden vastgelegd en welke (categorieën van) persoonsgegevens worden uitgewisseld met andere gebruikers. De Landkaart biedt geen inzicht in de persoonsgegevens van individuele burgers, maar maakt inzichtelijk welke categorieën van gegevens organisaties volgens de wet mogen vastleggen en uitwisselen en welke wettelijke grondslag daarvoor bestaat. Hiermee wordt bereikt dat burgers systematisch inzicht krijgen in hoe de overheid haar burgers registreert.

Andere voorwaarden die op verschillende plaatsen in het wetsvoorstel aan de orde komen, zijn:

- 1 Het gebruik is niet vrijblijvend. Gebruikers in de zin van het wetsvoorstel moeten het burgerservicenummer gebruiken in hun communicatie met de burger voorzover zij daarbij een persoonsnummer verlangen. Voorts moeten gebruikers het burgerservice-nummer gebruiken wanneer zij met elkaar gegevens uitwisselen over burgers en daarbij een persoonsnummer hanteren, tenzij voor die gegevensuitwisseling bij of krachtens de wet een ander persoonsnummer is voorgeschreven.
- 2 Gebruikers moeten opgeven voor welke gegevensverwerkingen het burgerservicenummer wordt gebruikt om het gebruik van het burgerservicenummer transparant te maken met behulp van de zogeheten Landkaart.
- 3 Gebruikers moeten de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties alle informatie verschaffen die relevant is voor een goed beheer van het burgerservicenummer.

Fraude bij de toekenning van diensten of uitkeringen kan door introductie van het burgerservicenummer eenvoudiger worden tegengegaan. In veel gevallen is het ook op dit moment al mogelijk dat met behulp van het sociaal-fiscaalnummer en met behulp van de GBA administratieve controles kunnen worden uitgevoerd op de aanvragen of opgaven die bij toekennende instanties binnenkomen. Lang niet alle gewenste koppelingen van registraties en controles komen echter eenvoudig tot stand. Doordat het burgerservicenummer over een breder domein van instellingen zal worden gebruikt en doordat het nummer als sleutel zal fungeren om in stappen te komen tot eenmalige gegevensverstrekking, zal dit eenvoudiger worden.

Voor het schonen en omzetten van het sociaal-fiscaalnummer in het burgerservicenummer en voor het vullen van het nummerregister wordt gebruik gemaakt van de bestaande gegevensverzamelingen, te weten de landelijk raadpleegbare deelverzameling

van de GBA en het bestand Beheer van Relaties van de Belastingdienst. Daarmee wordt vermeden dat alle gemeenten bij de schoningsoperatie worden betrokken.

