



**Meten van
administratieve
lasten voor burgers**

Jacqueline Rutjens

Programmamanager

Rijksprogramma Administratieve lastenverlichting burgers

“Burgers moeten merkbaar verbetering gaan ervaren. Weg met die onnodige irritaties. Weg met die onduidelijke formulieren. En weg met de slechte bereikbaarheid van de overheid. Klantgerichtheid maakt de relatie tussen overheid en burger gezonder.”

(MP Balkenende op de
'Dag van de Burger', maart '07)



Achtergrond van het meten van Administratieve Lasten

⊙ Hoofdlijnenakkoord Balkenende II (2003): eind 2007 vermindering van AL voor burgers en bedrijven met een kwart (betreft wet- en regelgeving rijksoverheid) in vergelijking met 2002

Coördinatie van de programma's Administratieve Lasten:

⊙ Bedrijven: Ministerie van Financiën en Economische Zaken

⊙ Burgers: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Nulmeting



- ⊙ AL bedrijven: volledig integrale nulmeting van (rijks-) regelgeving
- ⊙ AL burgers: nulmeting vanuit het Pareto-principe: 20% van de regelingen veroorzaakt 80% van de AL voor burgers
- ⊙ Selectie van deze 20% door onderzoek naar: Meest frequente contactmomenten tussen burger en overheid

Hoe worden Administratieve Lasten van Burgers gemeten?



Aangepaste Standaard kost model:
kosten uitgedrukt in tijd (uren) en out-of-pocket kosten (€)

Tijd: $T \times Q \times F$ (totaal 112 miljoen uur per jaar)

Kosten: $K \times Q \times F$ (totaal €1,276 miljard per jaar)

- T = tijd (die de burger nodig heeft om aan de informatieverplichting te voldoen)
- Q = aantal betrokken burgers
- F = frequentie
- K = kosten activiteit: out-of-pocket kosten, zoals notariskosten, buskaartje naar gemeentehuis

Aanvraag Persoonsgebonden Budget (PGB)

	Uren	€
Standaard Indicatie	1 30/60	
Aanvraag PGB:		
Overeenkomst sluiten met zorgkantoor over PGB	26/60	0,39
Optie 1 - Overeenkomst met 1 hulpverlener	16/60	0,39
Optie 2 – Overeenkomst met meerdere hulpverleners	30/60	0,39
Optie 1 - Administratie PGB bij 1 hulpverlener	7	0,39
Optie 2 - Administratie PGB bij meerdere hulpverleners	81	0,78
Totaal met optie 1	9 12/60	
Totaal met optie 2	83 26/60	

Waarom alternatieve meetmethode?

- ⊙ De perceptie van de administratieve lasten van de burger is anders dan die van een bedrijf
- ⊙ Burger: de (vrije) tijd van een burger is moeilijk uit te drukken in geld
- ⊙ Bedrijven: tijd is uit te drukken in loon en daardoor makkelijk uit te drukken in geld

Conclusies en resultaten van de nulmeting

We weten:

- welke regelgeving (80%) van de AL veroorzaakt
- aard en omvang van deze AL
- AL specifieke groepen:ouderen, gehandicapten en chronisch zieken, vrijwilligers en uitkeringsgerechtigden
- betrokken organisaties bij de uitvoering van regels
- waar stapelingen van regelingen ontstaan
- Welke mogelijkheden er zijn om de administratieve lasten te verminderen zoals het aanpassen van beleid (APK) of vereenvoudigen van de uitvoering (indicaties)
- 9 aansprekende verhalen en overzichtelijke “routekaarten” van de AL in overheidsland Nederland

Voorjaar 2005 waren de nulmetingen bekend en gingen de ministeries aan de slag om hun 25% AL-reductie te realiseren.

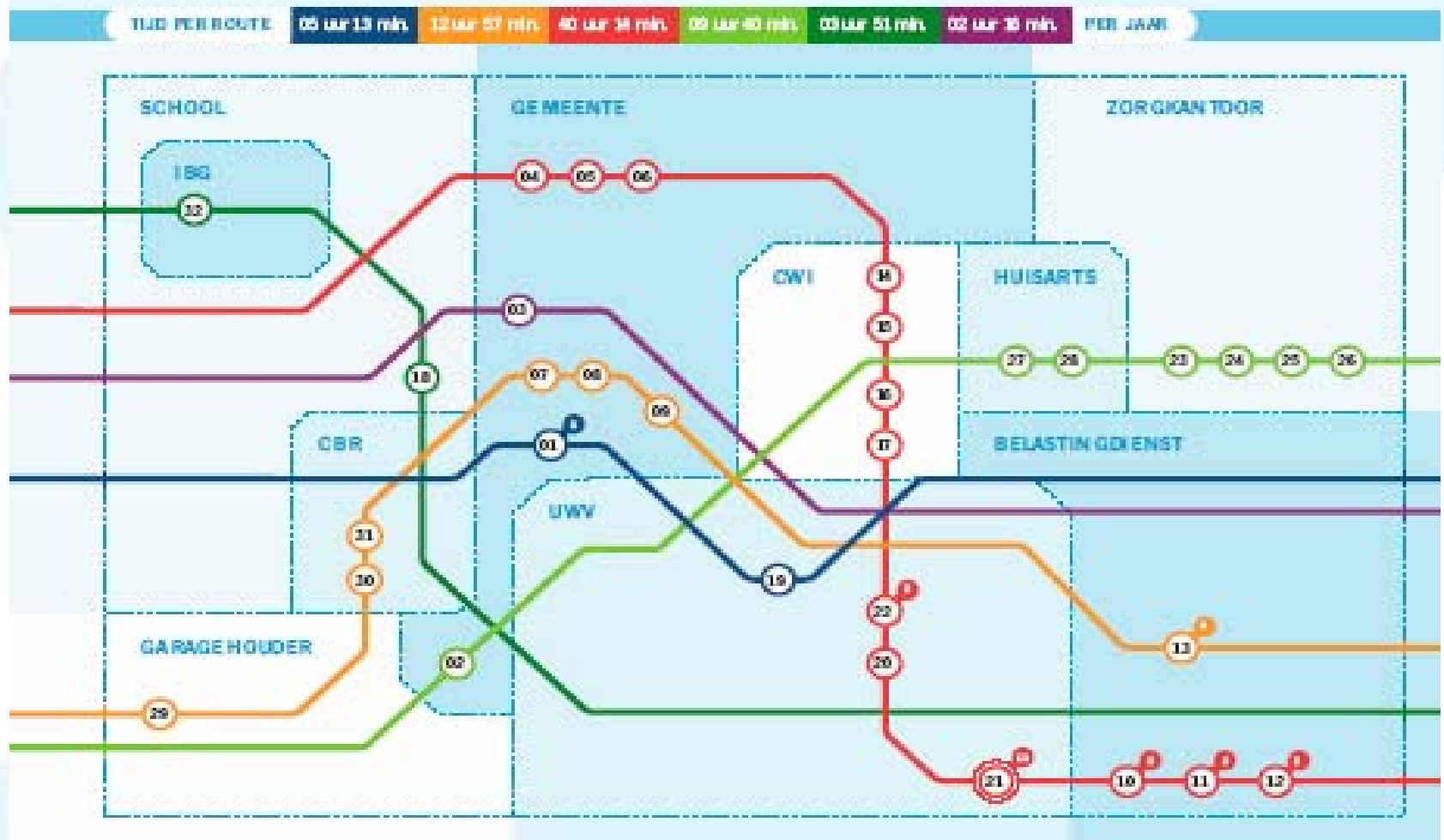


**Gert, Arbeidsongeschikt
(regeling WIA) :**

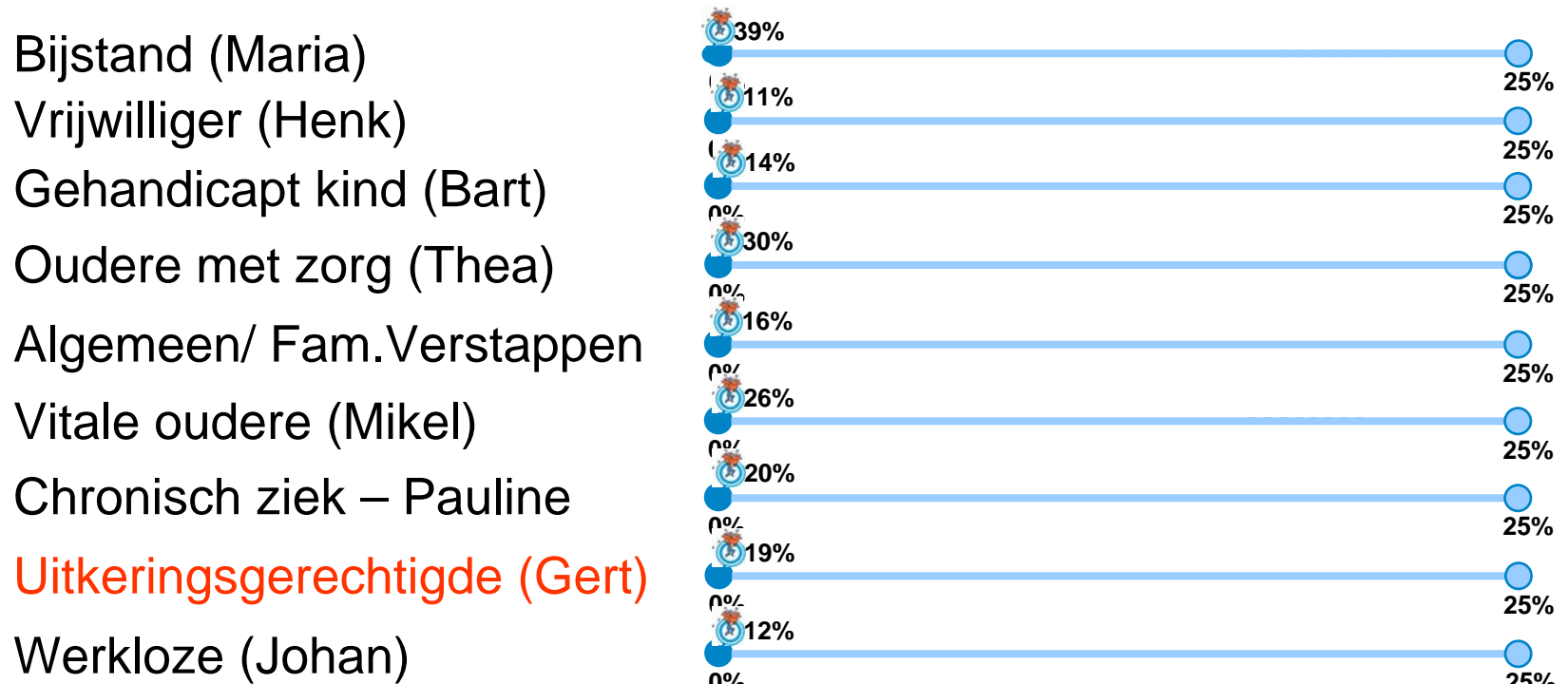
“Ik heb de afgelopen 2 jaar meer formulieren ingevuld dan kranen gerepareerd tijdens 25 jaar werken.”

Gert's administratieve route

74 uur en 11 minuten per jaar



Burgers met administratieve lasten



Het vorige kabinet Balkenende ambieerde een netto vermindering van AL met 25% voor eind 2007

Lessen:

- ⊙ Kwantitatieve doelstelling “werkt” bij ambtenaren
- ⊙ Routekaarten voor doelgroepen “werken” bij kamerleden
- ⊙ Nadeel kwantitatieve doelstelling is dat het niet altijd tot “merkbare” resultaten leidt
- ⊙ Het is dus belangrijk kwantitatieve doelstellingen met kwalitatieve doelstellingen te combineren
- ⊙ Pareto- principe kost minder tijd dan een volledige nulmeting



Uitdagingen voor de toekomst rond meten van AL

- ⊙ Ruimere definitie van AL:
 - ⊙ Dienstverleningskwaliteit (minimaal een 7)
 - ⊙ Interbestuurlijke lasten en de professional?
- ⊙ Hoe meet je de kwaliteit van dienstverlening?
- ⊙ Meten van 'beleving' via burgerpanels
- ⊙ Welke infrastructuur is passend?

Meldpunt
voor burgers

Kennisplatform
voor professionals

Last van de
overheid ?



BURGER
CENTRAAL.nl



museum
overbodig
beleid

begrijpelijke
formulieren.nl



Vragen?

Jacqueline Rutjens

Manager Programma Vermindering

Administratieve Lasten voor Burgers

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

+31 70 426 6085

Jacqueline.rutjens@minbzk.nl