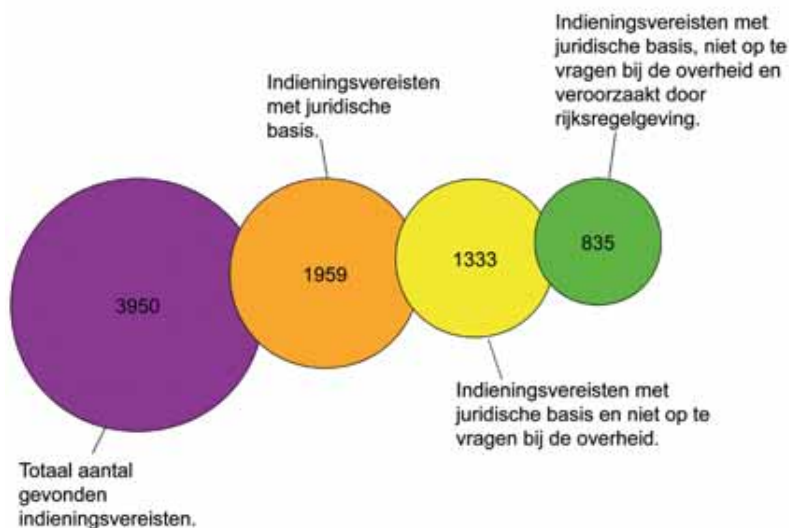


Gemeenten vragen te veel

Voor de aanvraag van een vergunning is veel minder papierwerk nodig dan gemeenten doen voorkomen.



Al jaren bestaat het vermoeden dat gemeenten voor de aanvraag van een vergunning veel meer informatie van de indiener vragen dan nodig is. Het VNG-programma *Minder Regels, Meer Service* heeft in samenwerking met onderzoeks- en adviesbureau Zenc het vermoeden van overbodige indieningsvereisten getoetst aan de praktijk. Voor 70 gemeentelijke producten en diensten zijn de indieningsvereisten in kaart gebracht. Vervolgens is bekeken welke bewijsstukken en gegevens mogelijk overbodig zijn.

De resultaten zijn overweldigend. In totaal vonden we bij drie gemeenten 3950 indieningsvereisten verspreid over 70 producten. Van die 3950 indieningsvereisten heeft 49,6 procent geen juridische basis. Nergens staat omschreven dat de gemeente deze informatie moet vragen. Lang niet al deze indieningsvereisten zijn daarmee overbodig. Veel indieningsvereisten zonder juridische basis zijn absoluut nodig in het dienstverleningsproces, bijvoorbeeld om de klant te identificeren of om de wens van de klant helder te krijgen. Schokkender is dat 31,9 procent van de indieningsvereisten al bekend is binnen de gemeente of een andere overheidsorganisatie. In plaats van de reeds bekende gegevens te gebruiken, vraagt de gemeente deze informatie liever opnieuw aan de inwoner of ondernemer.

31,9 procent van gevraagde informatie is al bekend

Veel tijd kwijt

De grote hoeveelheid gevraagde informatie geeft op twee plaatsen problemen. Allereerst zijn er problemen voor de klant van de gemeente, die veel tijd kwijt is met het invullen van lange aanvraagformulieren en het verzamelen van bewijsstukken. Bij ontbrekende informatie verklaart de gemeente de aanvraag niet-ontvankelijk.

Daarnaast zorgt het voor extra werk bij de gemeente. Het archiveren van alle ingenomen stukken is kostbaar. En bij het toetsen van de aanvraag ligt de nadruk niet op het verlenen van een goede dienst of product, maar lijkt de nadruk met name te liggen op het

formeel rechtmatig toekennen van het product. Niet de vraag van de klant staat centraal, maar de rechtmatigheid van de aanvraag.

Tot slot leidt de enorme hoeveelheid ingekomen informatie tot langere doorlooptijden van een aanvraag. Wij hebben bovendien sterke aanwijzingen dat veel gevraagde informatie niet eens wordt gebruikt.

Op basis van de uitkomsten van ons onderzoek kan veel overbodige informatie worden geschrapt. Dit helpt bij het wegnemen van knelpunten bij de klant en bij de gemeente. Allereerst moeten gemeenten nagaan of zij de informatie die zij vragen aan de klant écht nodig hebben. Daarna moeten gemeenten sturen op hergebruik van gegevens. De zogenaamde e-overheidsbouwstenen zoals de Basisregistratie Personen (BRP) en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) helpen bij het hergebruiken van informatie.

Gemeenten moeten serieus werk maken van een goede informatiehuishouding. Informatie dient net zo strikt gemanaged te worden als financiën. Daarnaast roepen wij gemeenten op te schrappen in de indieningsvereisten. Een uittreksel van de Kamer van Koophandel, kadastrale tekeningen en inkomensgegevens hoeft de klant niet aan te leveren. De gemeente kan dat zelf uitzoeken.

Beste gemeentebestuurder, maak werk van informatiemanagement! Stel uzelf de vraag of de informatie die u vraagt en verwerkt daadwerkelijk nodig is. Schrap gegevens die geen (juridische) basis hebben en stop met het vragen van informatie die al lang bekend is binnen de overheid. Als u dit doet, bespaart u kosten, verbetert de dienstverlening en voorkomt u een naderend informatie-infarct.

Peter-August Keur & Frans Jan Douglas, Zenc Martha Hulshof, VNG-programma Minder Regels, Meer Service

>> De rubriek opinie staat open voor leesbare, opinierende bijdragen die betrekking hebben op actuele zaken in het digitale bestuur. De maximale lengte voor inzendingen is 600 woorden. Inzendingen graag naar digitaalbestuur@kluwer.nl o.v.v. 'Rubriek Opinie'. Via dit e-mailadres kunt u ook reageren.

OPINIE ONLINE

Aanbestedingswet is niet genoeg

De nieuwe aanbestedingswet die het ministerie van Economische Zaken in juni presenteerde, lost maar een deel van het probleem op. Echt innovatieve oplossingen vallen nodeloos af. Daarom moeten overheid en MKB vóór het uitschrijven van een aanbesteding met elkaar om de tafel, om de wensen en eisen beter in kaart te brengen.

Lees de hele opinie van Leo Koppelaar op www.digitaalbestuur.nl

Basisregistraties horizontaal aansturen

Anders dan staatssecretaris Bijleveld van Binnenlandse Zaken wil, is het beter de basisregistraties horizontaal in plaats van verticaal aan te sturen.

Lees het hele weblog van Ben van Lier op www.digitaalbestuur.nl