Bijlage bij voortgangsbericht verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk

De resultaten worden hieronder per spoor nader toegelicht.

Spoor 1. Verbetering toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de overheid

Meer ruimte voor maatwerk

- Samen met de ministeries van SZW, VWS en JenV werken wij aan het beter en eerder over domeinen heen helpen van huishoudens met complexe sociale en urgente problematiek (Programma Maatwerk Multiprobleem-huishoudens).
- Eén van de instrumenten die ik heb laten ontwikkelen is een toolkit met handvatten om beter om te gaan met de beschikbare discretionaire ruimte/de afwijkingsbevoegdheid voor het leveren van maatwerk. Vaak wordt door ambtenaren alleen naar de sectorwetgeving gekeken en wordt de ruimte die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voor maatwerk biedt niet benut.
- De toolkit is in het najaar van 2019 verspreid onder gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Om het gebruik van de toolkit in de praktijk verder te stimuleren, start ik dit najaar met een aantal experimenten met verschillende uitvoeringsorganisaties en een aantal gemeenten.
- In samenwerking met het ministerie van SZW werk ik daarnaast aan de uitbreiding en versterking van maatwerkplaatsen bij de verschillende overheidsorganisaties en richt dit najaar samen met het Netwerk Publieke Dienstverleners en het ministerie van SZW een platform op voor het onderling uitwisselen van kennis en ervaring.

Levensgebeurtenissen

Voor 10 levensgebeurtenissen zijn in samenwerking met het programma "Mens Centraal", burgers, ondernemers en alle verantwoordelijke overheden verbeteringen in kaart gebracht om de overheidsdienstverlening beter aan te laten sluiten op de leefwereld van burgers en ondernemers. Het gaat hierbij om:

(1) overlijden
(2) verhuizen
(3) ik ga studeren
(4) mijn ouder kan niet meer thuis wonen
(5) ik ga starten als ondernemer
(6) ik wil duurzaam ondernemen
(7) ik wil stoppen als ondernemen
(8) mijn partner is overleden en is ondernemer
(9) Ik wil een evenement organiseren
(10) ik word 18 jaar

Voor ieder van deze levensgebeurtenissen is gewerkt aan verschillende oplossingen. Zo wordt er voor nabestaanden gewerkt aan een pilot rond het verbeteren van de brieven en het verminderen van uitvragen per post, is er meer samenwerking tussen de nabestaandendesks van Logius en de Belastingdienst, hoeven nabestaanden geen akte van overlijden meer te sturen naar bedrijven en wordt een persoonlijk overzicht via MijnOverheid beschikbaar gesteld. Quick wins die meteen al in gang zijn gezet, zijn verbeteringen in de communicatie zoals diverse checklists voor nabestaanden. Er is een verkenning gestart naar het personaliseren en verder ontwikkelen van de checklists voor levensgebeurtenissen met onder andere rijksoverheid.nl, MijnOverheid en de basisregistraties. De resultaten zijn beschikbaar op de website www.menscentraal.nl.

Informatiepunten Digitale Overheid [1]

- Via de informatiepunten Digitale Overheid helpen wij mensen die moeite hebben met de digitale overheidsdienstverlening en verzamelen wij informatie over instanties waar mensen veel vragen over hebben. Met die kennis kunnen we de overheidsdienstverlening gericht verbeteren. In het afgelopen jaar waren er veel vragen over Toeslagen en de gezondheidsverklaringen bij het verlengen van het rijbewijs bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR).

[1] https://www.digitaleoverheid.nl/achtergrondartikelen/informatiepunten-digitale-overheid-publieke-dienstverleners-helpen-mensen-die-moeite-hebben-met-digitale-overheid/

- Om mensen die moeite hebben met (digitale) overheidsdienstverlening beter te kunnen helpen zijn we in 2019 samen met de publieke dienstverleners UWV, CIZ, DUO, Belastingdienst, CBR, SVB, CJIB en CAK op 15 plaatsen in Nederland gestart met het informatiepunt Digitale Overheid. Het informatiepunt Digitale Overheid is een fysiek loket in de bibliotheek waar mensen terecht kunnen voor algemene informatie die via de diverse websites van UWV, CIZ, DUO, Belastingdienst, CBR, SVB, CJIB en CAK beschikbaar is. Voor mensen die niet digitaal vaardig zijn is deze informatie minder eenvoudig vindbaar. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene informatie over huurtoeslag, WW of AOW, zorg, boetes, kinderbijslag of gezondheids-verklaringen voor rijvaardigheidsbewijzen voor 75-plussers. Bij meer specifieke of persoonsgebonden vragen wordt door het Informatiepunt doorverwezen naar een publieke of maatschappelijke dienstverlener in de buurt. Deze organisaties werken hiervoor samen met de Koninklijke Bibliotheek, Provinciale Ondersteuningsinstellingen en lokale Bibliotheken.

- <u>Uitbreiding cursusaanbod digitale vaardigheden</u>
  In aanvulling op het informatiepunt Digitale Overheid leveren de bibliotheken ook een cursus-aanbod voor minder digivaardigen. Dit cursusaanbod is uitgebreid. Aan de cursus Digisterker is leermateriaal toegevoegd dat zich specifiek richt op digitale dienstverlening van UWV, CIZ, DUO, Belastingdienst, CBR, SVB, CJIB en CAK. Zo helpen bibliotheken mensen om zelfstandig zaken te doen met de overheid en vergroten ze zelfredzaamheid van mensen.

<u>Uitbreiding ondersteuningsnetwerk</u>

- Voor 2020 en 2021 staat een uitbreiding van het aantal informatiepunten gepland naar alle bibliotheken. Ook willen meer overheidsorganisaties aansluiten bij het informatiepunt. Bibliotheekvestigingen door heel Nederland verspreid vormen dan een ondersteuningsnetwerk met laagdrempelige hulp. Vanwege de corona-maatregelen zijn in de afgelopen periode bibliotheken tijdelijk gesloten geweest. Waar mogelijk is in die periode telefonische ondersteuning geboden.

- <u># allemaal digitaal</u>
  Om zo veel mogelijk kwetsbare mensen van digitale apparaten te voorzien ben ik samen met de Alliantie Digitaal Samenleven de actie #allemaal digitaal gestart. Naast het ter beschikking stellen van digitale apparaten wordt ook ondersteuning geboden bij het gebruik van de apparaten. Hiervoor is de digihulplijn 0800-1508 ingericht. Daarnaast is een website gebouwd met hulpmateriaal voor mensen om digitaal aan de slag te gaan.

<u>Direct Duidelijk Brigade</u>

- Om ervoor te zorgen dat overheden in hun communicatie meer rekening houden met de doelgroep van hun brieven en teksten, ben ik op 31 oktober 2018 gestart met de campagne "Direct Duidelijk voor heldere overheidstaal". Er is een website (www.directduidelijk.nl) ontwikkeld met schrijftips, checklists en inspirerende voorbeelden. Er zijn regiobijeenkomsten met verdiepingssessies georganiseerd en op grote landelijke congressen zoals het VNG-jaarcongres en het Democratiefestival zijn workshops en stands verzorgd.
- 75 bestuurders ondertekenden de direct duidelijk deal. Daarmee committeren zij zich voor hun eigen organisaties aan heldere overheidscommunicatie.
- Om de inzet op begrijpelijke overheidstaal extra kracht bij te zetten lanceerde ik op 23 oktober 2019 de "Direct Duidelijk Brigade". De Brigade bestaat naast een projectbureau bij BZK, uit partners als de VNG, de Taalunie, Genootschap Onze Taal, Gebruiker Centraal en anderen. Verder wordt samengewerkt met Stichting Lezen en Schrijven, Stichting ABC en netwerken zoals de Alliantie Digitaal Samenleven. Het aantal leden van de Brigade is sinds de lancering verdubbeld (van 50 naar meer dan 100).
- Met de lancering van de Direct Duidelijk Brigade is een landelijk en regionaal netwerk voor begrijpelijke overheidstaal ingericht met contactpersonen van gemeenten, waterschappen, provincies, uitvoeringsorganisaties en ministeries. Voor het onderling uitwisselen van kennis, ervaring en goede voorbeelden organiseerde de Direct Duidelijk Brigade in de afgelopen maanden 14 netwerkbijeenkomsten door het hele land waaraan meer dan 200 gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties deelnamen. Elke bijeenkomst was gelijk ook de start van een regionaal Direct Duidelijk netwerk.

- Op 14 mei jl. is de Digitale Direct Duidelijk Tour van start gegaan. Dit jaar vinden er in totaal 15 sessies plaats waaraan per sessie tussen de 75 en 250 ambtenaren deelnemen. De sessies worden daarnaast via https://directduidelijk.gebruikercentraal.nl. door duizenden bezoekers teruggekeken.
- De Direct Duidelijk Brigade biedt overheden ondersteuning bij het verdiepen en uitwisselen kennis en ervaring. De Direct Duidelijk Brigade stimuleert ook de inzet van burgerpanels, meeleesgroepen en taalambassadeurs zodat overheden structureel feedback vanuit de eindgebruiker krijgen en ervoor zorgen dat overheidsteksten goed aansluiten op de lezer. Ook biedt de Direct Duidelijk Brigade hulp en ondersteuning bij het begrijpelijk maken van brieven en teksten.

Spoor 2. Vermindering regeldruk inspraak, burgerinitiatieven en kleine evenementen

Versterking van participatie en Right to Challenge

- De door burgers ervaren knelpunten zijn door de Universiteit Leiden d.m.v. vijf focusgroepen bestaande uit initiatiefnemers, praktijkexperts en juridische deskundigen, in kaart gebracht. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek zijn via het BZK-programma *Democratie in Aktie* verbeteracties in gang gezet[2]:
- Om gemeenten te helpen bij het inrichten van inspraak, participatie- en Right-to-Challenge trajecten zijn door het hele land bijeenkomsten georganiseerd.[3] Er bestaat veel behoefte aan kennisoverdracht, praktische handelingsperspectieven en ondersteuning. Vanaf mei worden deze sessies voortgezet in de vorm van Webinars.
- Inmiddels kunnen inwoners op ongeveer 130 plekken in Nederland het Right to Challenge inzetten en in ongeveer 80 gemeenten wordt er ook echt gebruik van gemaakt.
- Om de knelpunten rondom het aansprakelijkheidsrecht en het aanbestedingsrecht aan te kunnen pakken is samen met maatschappelijke organisaties zoals het LSA[4] en verschillende experts gewerkt aan twee handleidingen voor initiatiefnemers (één handleiding voor het omgaan met aanbestedingstrajecten en één handleiding voor aansprakelijkheids-vraagstukken).[5]

Vermindering regeldruk kleine evenementen

- De regeldruk onder organisatoren van evenementen is in samenwerking met de provincie Limburg en de Limburgse gemeenten in kaart gebracht en vastgelegd in het rapport "*Vermindering regeldruk bij evenementen in Limburg".*
- De oplossingsrichtingen voor deze knelpunten zijn in een innovatielab met alle betrokkenen aan de hand van een klantreis uitgewerkt en in 2019 geïmplementeerd.
- Op 5 februari jl. vond een bijeenkomst plaats met de organisatoren van evenementen en vertegenwoordigers van de provincie, gemeenten, en veiligheidsregio's om hun ervaringen en best practices te delen.
- De Limburgse gemeenten hebben verschillende initiatieven voor het verbeteren van het vergunningenproces doorgevoerd, zoals het ontwikkelen van een standaardformat voor het behandelen van de vergunningaanvraag voor het Oud Limburgs Schuttersfeest en het verbeteren van de leesbaarheid van de evenementenvergunning met risicogerichte maatwerkvoorschriften.
- De Limburgse Veiligheidsregio's zijn intensiever gaan samenwerken in het Limburgs Evenementen Orgaan (LEO) en zij hebben één Limburgse Handreiking Evenementenveiligheid & Gezondheid Limburg opgesteld.
- De Provincie Limburg heeft een nieuw en vereenvoudigd subsidiesysteem met digitaal klantportaal ontwikkeld, dat dit voorjaar online is gegaan. Dit klantportaal faciliteert het indienen van subsidieaanvragen van onder andere evenementenorganisatoren. Vereenvoudiging is gerealiseerd door begrijpelijke taal, duidelijke subsidieregelingen en eenvoudige procedures.

[2] https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/democratie/democratie-in-actie/
[3] https://lokale-democratie.nl/democratie-actie
[4] Het LSA is een netwerk (vereniging) van actieve bewonersgroepen, buurthuizen in zelfbeheer, BewonersBedrijven en coöperaties.
[5] https://www.righttochallenge.nl/

- Om ervoor te zorgen dat wegwerkzaamheden en evenementen niet met elkaar conflicteren, houdt de Provincie Limburg nu ieder kwartaal overleg met de wegbeheerders, hulpdiensten en Arriva. Hierbij evalueren zij het gebruik van MELVIN, de applicatie van de Nationale Databank Wegverkeersgegevens voor het melden van wegwerkzaamheden en evenementen.
  Daarnaast heeft de provincie een coördinator aangesteld die Limburgse wegbeheerders faciliteert en ondersteunt bij het afstemmen en invoeren van wegwerkzaamheden en evenementen. Ook heeft de provincie een invoerder aangesteld die MELVIN vult met provinciale wegwerkzaamheden en gemeentegrensoverschrijdende evenementen.
- In samenwerking met de provincie Limburg en de Limburgse gemeenten organiseer ik een bijeenkomst om de resultaten en ervaringen met andere provincies en gemeenten te delen. Zo stimuleren we andere overheidsorganisatie om, zodra de situatie gezien het coronavirus het weer toe laat, organisatoren te helpen om kleine evenementen makkelijker op te starten.

Vermindering regeldruk vrijwilligers

De Koninklijke Nederlandse Jagersvereniging (KNJV) heeft als één van de grootste vrijwilligersorganisaties van Nederland (25.000 leden) deelgenomen aan de werkconferentie van het ministerie van BZK om samen met maatschappelijke organisaties knelpunten op het gebied van regeldruk te selecteren en prioriteren. De KNJV is daarnaast aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te inventariseren. Dit heeft geleid tot het rapport "*Regeldruk bij schadebestrijding en populatiebeheer*" en in het vervolg daarop tot de volgende resultaten:

- Er is draagvlak om dit najaar een experiment te starten voor een landelijk beheerplan jagers. Het idee is om dit op te zetten voor de grauwe gans omdat deze vogel zich gemakkelijk verspreidt over provinciale grenzen heen en in het kader van schadebestrijding (naast landbouw ook in de luchtvaart) vraagt om effectieve maatregelen.
- Er is een mobiele app gemaakt om schademeldingen te vereenvoudigen. Daarnaast is inmiddels een ontwerp ontwikkeld voor een app om jagers de mogelijkheid te geven in het veld de benodigde registraties uit te voeren.
- Het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft aanpassing van de wetgeving voor het verlengen van de geldigheid van de jachtakte in voorbereiding.

Spoor 3 Vermindering regeldruk onder jongeren

Klantreis 18+/18-/jongeren met schulden

- Samen met 150 jongeren heb ik oplossingsrichtingen en goede voorbeelden verzameld voor de problemen waar jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereiken tegen aan lopen. Voor de schuldenproblematiek onder jongeren is het bereiken van de leeftijd van 18 jaar een belangrijk kantelmoment. Samen met de gemeente Haarlem en een aantal maatschappelijke organisaties werk ik daarom aan een pilot (het New Future project) om te komen tot een integrale en effectieve aanpak voor jongeren met schulden.[6] In de pilot wordt bij de begeleiding en ondersteuning van jongeren gebruik gemaakt van gedragswetenschappelijke inzichten[7] en de jongeren worden daar ook op gemonitord. De jongeren die aan het New Future-project deelnemen zijn gemiddeld genomen in 7 maanden schuldenzorgvrij en door het aanpakken van onderliggende problemen (opleiding, werk etc) ook weer duurzaam financieel zelfredzaam.
- Ik heb een handleiding voor gemeenten gemaakt om ervoor te zorgen dat de knelpunten rondom de schuldhulpverlening aan jongeren landelijk worden aangepakt. De handleiding bevat alle bouwstenen voor een effectieve aanpak van jongeren met schulden en een aantal goede en inspirerende praktijkvoorbeelden. Een aantal 'koplopende' gemeenten, de ministeries van SZW en FIN en de VNG hebben bijgedragen aan de handleiding.
- Om beter in te kunnen spelen op de problematiek van jongeren delen gemeenten hun kennis en ervaring over het omgaan met jongeren met schulden. Hiervoor hebben we samen met de VNG een aantal bijeenkomsten/webinars georganiseerd en in het najaar worden er nieuwe bijeenkomsten ingepland.

[6] https://newfuture-haarlem.nl/
[7] WRR rapport "Weten is nog geen doen" en het Platform31 rapport "Mobility Mentoring"

Jongeren met een hulpvraag

- In samenwerking met een aantal scholen en docenten heb ik een lespakket ontwikkeld om de knelpunten onder jongeren met hulpvragen aan te pakken. Het lespakket "*Voorvechter*" bevat 16 beschrijvingen van een jongere met een probleem.[8] Er is een versie voor het VMBO en een versie voor HAVO/VWO. Elke leerling wordt gevraagd om zich als 'voorvechter' te verdiepen in één van deze (papieren) jongeren met een hulpvraag. De leerlingen moeten vervolgens onderzoeken welke hulp beschikbaar is en hoe je die kunt inschakelen. In de volgende les presenteren zij hun onderzoeksresultaten aan de klas en geven zij feedback op het aanbod en de communicatie van de gemeente en hulpinstanties.
- Met de ontwikkelde lespakketten kunnen mentoren en docenten maatschappijleer de zelfredzaamheid van leerlingen vergroten. Scholen en gemeenten kunnen met het lespakket bijdragen aan een vroegtijdige signalering van problemen. En jongeren kunnen door het feedbackonderdeel uit het lespakket ervoor zorgen dat het aanbod en de communicatie van gemeenten en hulpinstanties beter op hen aansluit.
- De Voorvechter lessen zijn in het afgelopen jaar zo'n 50 keer op verschillende scholen getest en doorontwikkeld. De reacties van zowel leraren als leerlingen zijn positief. Door het lespakket leren jongeren beter om problemen te herkennen en kunnen daardoor eerder aan de bel trekken. De lessen maken problemen ook onderling beter bespreekbaar. Door zelf onderzoek te moeten doen naar het aanbod van hulpinstanties in hun gemeente vergroot hun zelfredzaamheid. En gemeenten en hulpinstanties krijgen door het Voorvechter-lespakket feedback van jongeren op hun aanbod, communicatie, bereikbaarheid en op de toegankelijkheid van hun hulpverlening.
- Dit najaar worden de Voorvechter-lespakketten landelijk beschikbaar gesteld.

Inspraak en zeggenschap jongeren

- Om jongeren meer zeggenschap en inspraak te geven bij de ontwikkeling van nieuw beleid en nieuwe wetgeving voert het ministerie van BZK samen met vertegenwoordigers van de jongerenorganisaties/Coalitie Y en de planbureaus twee generatietoets-experimenten uit. De resultaten van deze twee experimenten komen dit najaar beschikbaar.
- Voor de initiatiefnemers en de vertegenwoordigers van de jongerengremia bestaat het doel van de generatietoets uiteindelijk uit het tijdig in het besluitvormingsproces beschikbaar maken van objectieve, beleidsrelevante kennis over de effecten van nieuw beleid en nieuwe wetgeving voor de verschillende generaties. Het ministerie van BZK onderzoekt hoe dit het beste kan vorm kan worden gegeven.
- De provincie Drenthe en Overijssel en de gemeente Almelo en DUO nemen deel aan de twee generatie-toets experimenten om de daarmee verworven inzichten te gebruiken bij de ontwikkeling van een eigen (lokale) generatietoets.

[8] De in het lespakket opgenomen problemen zijn: schulden, blowen, pesten, stress en burn-out, relatieproblemen, alcohol, motivatieproblemen, problemen rondom seksualiteit, trans-genderisme, depressie, vechtscheiding, (tiener)zwangerschap, mantelzorg, jeugdcriminaliteit, ronselen en geen grenzen kunnen stellen.