

Onderwerp dossier/project/knelpunt

Top-10 knelpunten van burgers m.b.t. administratieve lasten.

Gegevens contactpersoon:

Naam: Jeanine van Dijk

Telefoonnummer: 070-4269415

Emailadres: Jeanine.Dijk@minbzk.nl

Wat houdt het project in?

Het oplossen van de 10 belangrijkste door burgers ervaren knelpunten m.b.t. administratieve lasten.

Deze zijn:

1. Snel en zeker; inzicht in wacht- en doorlooptijden en kortere wachttijden door afhandeling via internet
2. Eenvoudige aanvraag en verantwoording van de bijstand
3. Eén keer je gegevens verstrekken; alle inkomensafhankelijke regelingen in www.mijnoverheid.nl
4. Plaatsonafhankelijk aanvragen van een reisdocument
5. Minder vergunningen
6. Begrijpelijke taal
7. Meer vertrouwen o.a. door minder verantwoording in de zorg en sociale zekerheid
8. Een luisterend oor; de inzet van mediationvaardigheden
9. Meer ruimte voor vrijwilligers
10. Een 7 voor overheidsdienstverlening

Website / links

www.lastvandeoverheid.nl

Publicaties

- Betere dienstverlening aan burgers met minder administratieve lasten, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, september 2007.
- Voortgang verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk 2008, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, oktober 2008

Kernwoorden / Zoekwoorden

1. Top-10 knelpunten burgers
2. Administratieve lasten burgers
3. Vermindering regeldruk
4. Verbetering dienstverlening