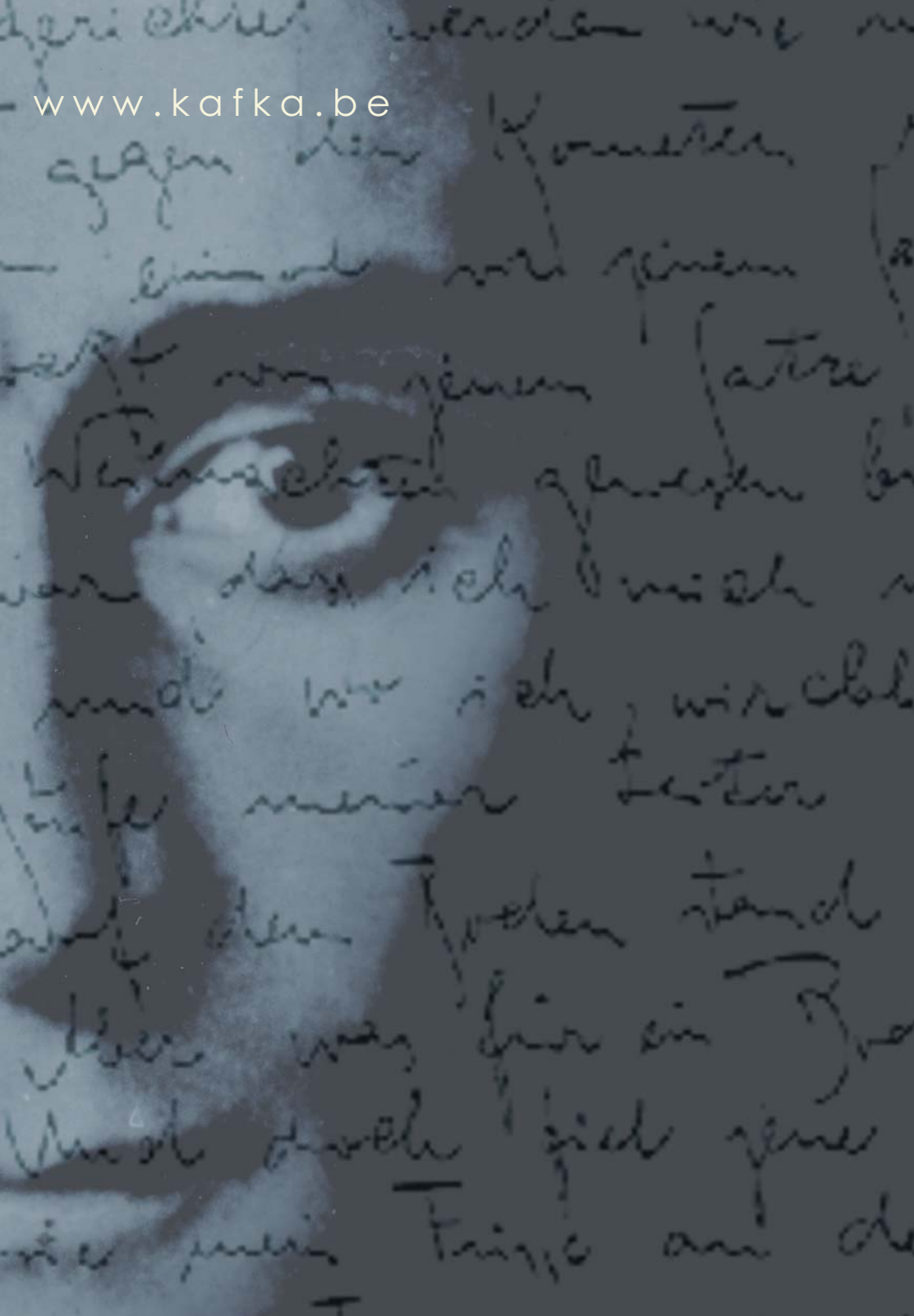




www.kafka.be

Meldpunt voor Administratieve Lasten

EINDRAPPORT

december 2003 - maart 2004

1. Inleiding	
2. Over de meldingen en de melders	4
Aantal	4
Taal	4
Bestuursniveau	4
Kanaal	5
Melders	5
3. Belangrijkste knelpunten	6
Knelpunten voor burgers	6
Geboorte en kinderen	6
Studeren	7
Huwen	7
Wonen en bouwen	7
Vervoer	9
Werken	10
Belastingen	10
Handicap	11
Ziekte	11
Ontspanning en verenigingsleven	12
Pensioen	12
Overlijden	13
Knelpunten voor ondernemingen en zelfstandigen	13
Starten	13
Personeel	14
Belastingen	14
Vergunningen	15
Informatieplicht	15
Overheidsopdrachten	15
4. Belangrijkste administratieve hindernissen	16
Procedures/doorlooptijd	16
Regelgeving	16
Formulieren	17
Attesten	18
Informatie	18
E-government	18
5. Hoe gaat het verder?	19
Inleiding	19
Verdere aanpak	19
Gemeenschappelijke concrete stappen	19
Federale overheid	20
Vlaamse overheid	21
Waals Gewest	22
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	22
Franse Gemeenschap	23
Duitstalige Gemeenschap	23

1. Inleiding

Burgers, bedrijven, zelfstandigen, verenigingen en ambtenaren worden in het dagelijkse leven al te vaak geconfronteerd met administratieve rompslomp. Zo blijkt ook uit een studie van het Federaal Planbureau die stelt dat de administratieve lasten voor ondernemingen 3,43 procent vertegenwoordigen van het bruto binnenlands product, of een kleine 9 miljard euro.

Om de administratieve overlast in ons land te verlichten, sloegen zes overheden de handen in elkaar. Zo ontstond er op 10 december 2003 een **uniek samenwerkingsverband** tussen de federale overheid, de Vlaamse overheid, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap, met de steun van de ministers-presidenten en de federale staatssecretaris voor Administratieve Vereenvoudiging. De samenwerking tussen de verschillende overheden is cruciaal omdat wie met administratieve overlast geconfronteerd wordt, zich immers niet afvraagt welke overheid aan de basis van deze overlast ligt.

Vanuit dit samenwerkingsverband werd vervolgens een centraal **meldpunt voor administratieve lasten** gecreëerd: de website www.kafka.be in combinatie met Vlaamse, Waalse, Brusselse en Duitstalige infolijnen (gratis). Via deze kanalen konden burgers, ambtenaren, zelfstandigen, bedrijven en organisaties van 10 december 2003 tot en met 31 maart 2004 hun problemen met administratieve overlast signaleren en mogelijke oplossingen formuleren.

De melder werd gevraagd zich te registreren als **burger, ondernemer**, vertegenwoordiger van een **organisatie** of **ambtenaar**, met het oog op het efficiënter kunnen behandelen van alle opmerkingen en suggesties.

Het in kaart brengen van de administratieve lasten is een belangrijke stap naar de vereenvoudiging van het leven van de burgers en de ambtenaren, de bedrijven, de zelfstandigen en de organisaties. Want hoe meer de administratieve overlast verlicht wordt, hoe kleiner de drempel naar de verschillende overheden wordt en hoe meer ruimte er ontstaat voor zinvolle acties en initiatieven.

In totaal werden er meer dan 220 000 bezoeken op de website geteld en **ruim 3 800 meldingen** ontvangen. Dat zijn er gemiddeld 33 per dag of bijna 1,5 per uur. Alle meldingen via de website en de gratis telefoonnummers werden geregistreerd in een database. Nadien werden ze geanalyseerd door de verschillende vereenvoudigingsdiensten om constructieve oplossingen te vinden waar mogelijk. Alle partners die aan dit project meewerken, hebben zich immers geëngageerd om samen oplossingen uit te werken voor de vastgestelde problemen. De verkregen input zal onder andere gebruikt worden om de bestaande samenwerkingsovereenkomst uit te breiden met nieuwe initiatieven en projecten die de bestuursniveaus overstijgen.

De meldingen gaan van warrige voorschriften, zinloze formaliteiten en tegenstrijdige reglementen tot ondoorgrondelijke procedures en onduidelijke formulieren op federaal, regionaal, provinciaal en gemeentelijk vlak.

In dit rapport kunnen uiteraard niet alle via het meldpunt gesignaleerde problemen aan bod komen. Er werd dan ook gekozen voor een selectie van de meest dringende en vaak terugkerende problemen.



2. Over de meldingen en de melders

AANTAL

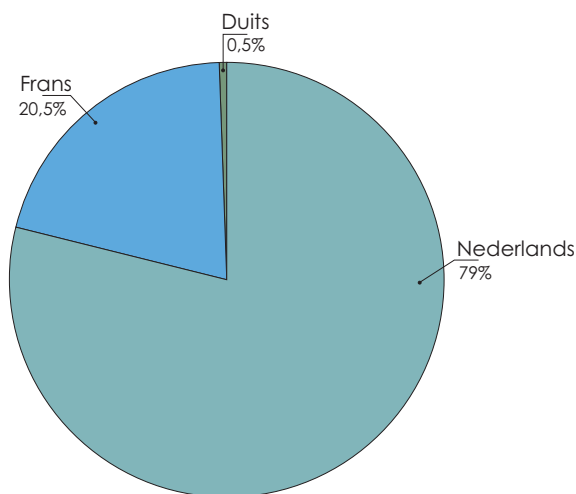
Van 10 december 2003 tot en met 31 maart 2004 heeft het Meldpunt Administratieve Lasten in totaal 3 818 meldingen en suggesties ontvangen. Daarvan bleken er uiteindelijk 3 478 verband te houden met administratieve lasten.

De overige meldingen bevatten onder meer felicitaties, technische bemerkingen over de website, vragen om het eindrapport te ontvangen... – kortom, meldingen zonder verwijzing naar administratieve overlast. Ook thema's die in de actualiteit waren tijdens de looptijd van het meldpunt (nachtvluchten, politiehervorming...) kwamen aan bod, naast meldingen over algemene overlast (graffiti, hondenpoep...) en over de inrichting van de openbare weg (kapotte straatverlichting, bloembakken, vangrails...).

TAAL

Van de ontvangen meldingen is 79 procent in het Nederlands, 20,5 procent in het Frans en 0,5 procent in het Duits.

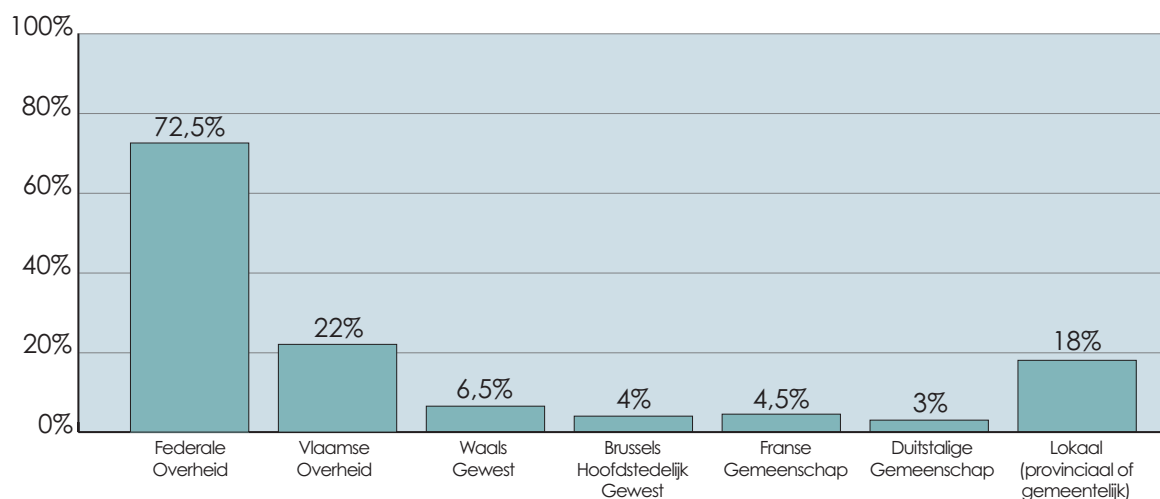
Een mogelijke verklaring is dat in Vlaanderen de website meegeprofiteerd heeft van de populariteit van de Infolijn Vlaanderen. Die krijgt per dag gemiddeld 6 000 oproepen te verwerken. Het meldpunt kreeg in Vlaanderen ook relatief meer media-aandacht (onder meer in advertenties, redactionele artikels en via een informatieve spot op tv) dan in Wallonië of het Duitstalige landsgedeelte.



BESTUURSNIIVEAU

De verdeling tussen de verschillende bestuursniveaus is, rekening houdend met de taal waarin de melding is gedaan, vrij logisch.

Het hoge percentage voor het federale niveau (72,5 procent) is beïnvloed doordat nogal wat meldingen die betrekking hebben op een lokaal bestuur ook meegeteld worden voor het federale niveau (bv. elektronische identiteitskaart: de uitreiking gebeurt lokaal, de regelgeving is echter een federale bevoegdheid).



KANAAL

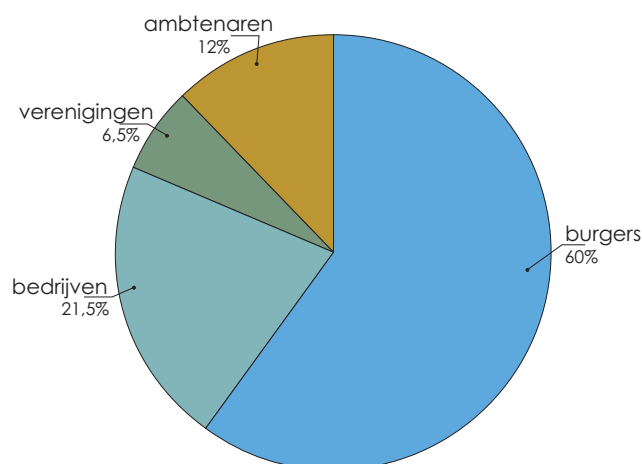
Van de beschikbare kanalen bleek de website veruit het populairst: **www.kafka.be** registreerde **97 procent** van het aantal meldingen versus **3 procent** via de Vlaamse, Waalse, Brusselse en Duitstalige telefoonlijnen.

De communicatie rond **www.kafka.be** is duidelijk succesvol geweest. Bovendien is een website een laagdrempelig, flexibel medium: je kan snel en om het even wanneer iets melden. Uiteraard werd, in het kader van administratieve vereenvoudiging, het meldingsformulier eenvoudig gehouden met slechts een paar verplichte invulvelden (postcode, type melder).

MELDERS

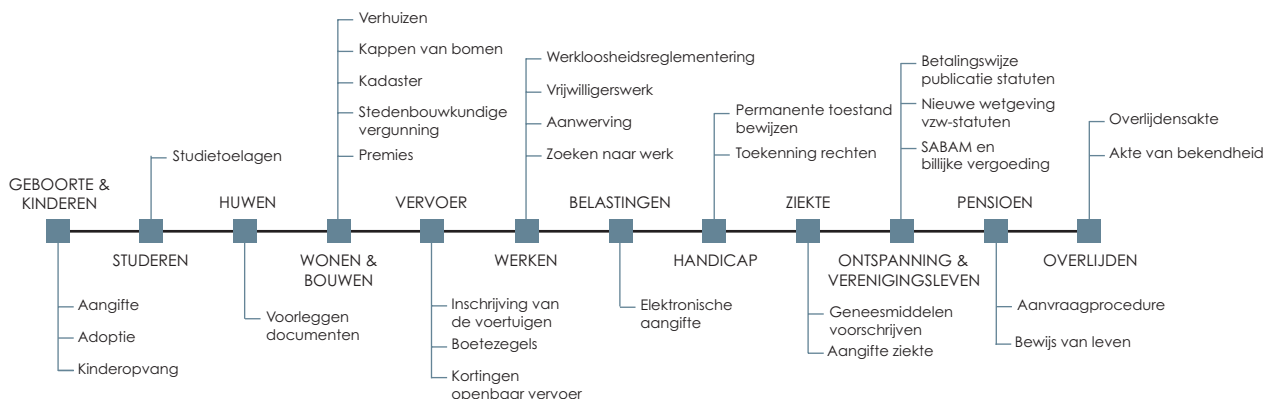
Individuele burgers spannen de kroon met 60 procent van de meldingen, tegenover 21,5 procent voor de bedrijven en 6,5 procent voor de verenigingen. Ook ambtenaren laten zich niet onbetuigd met 12 procent meldingen.

Interessant: een aantal onder hen reikte oplossingen aan voor te complexe procedures of stelde aanpassingen aan de regelgeving voor. Zelfstandigen registreerden zich meestal als onderneming, vrije beroepen zoals dokters en advocaten meestal als burger.



3. Belangrijkste knelpunten

Knelpunten voor burgers



Uit de meldingen blijkt duidelijk dat **BURGERS** van jong tot oud worden geconfronteerd met administratieve rompslomp. Hierna volgt een selectie van de meest voorkomende problemen op belangrijke sleutelmomenten.

▶ GEBOORTE EN KINDEREN

Veel mensen melden de administratieve rompslomp bij de **AANGIFTE VAN EEN GEBOORTE**. Die aangifte moet gebeuren in de gemeente waar het kindje geboren is, wat vaak niet de gemeente is waar de ouders wonen. Daarnaast is de **GEBOORTEAKTE** ook alleen op te vragen in de geboorteplaats en niet in de woonplaats, wat vaak tot extra verplaatsingen voor de burger leidt. Een mogelijke vereenvoudiging is het op afstand aanvragen (brief, telefonisch, elektronisch) van de geboorteakte. Ook kunnen de aktes elektronisch verwerkt worden zodat ze beschikbaar zijn voor alle overheidsdiensten.

"Vandaag moet je bij geboorte het kind aangeven in de gemeente waar het geboren is. Aangezien kinderen meestal geboren worden in een ziekenhuis in een andere gemeente dan waar de ouders wonen, gaat de aangifte vaak gepaard met extra verplaatsingen. Veel gemakkelijker zou zijn als men de aangifte kan doen in de gemeente waar men woont."

Ook **ADOPTIE** brengt heel wat rompslomp met zich mee. Bovendien wordt de administratieve lijdensweg voor adoptieouders extra lang omdat hun dossier samengesteld wordt met documenten van verschillende bestuursniveaus, de rechtbank en meestal ook nog buitenlandse instanties.

"Vandaag komt bij een adoptiedossier heel wat kijken. Naast het verzamelen van een getuigschrift van goed zedelijk gedrag (6,5 euro) en een bewijs van huwelijk (6,5 euro) moest ik ook naar het gemeentehuis om een bewijs van nationaliteit en woonst van mijn vrouw, van mezelf en van onze 2 dochters. De ambtenaar van dienst had voor dat laatste 8 afzonderlijke papieren nodig om 4 x te schrijven dat wij wel degelijk wonen waar wij wonen en wel degelijk Belg zijn. Waarom dat niet op één blad kon: nu was het 8 x 6,5 euro natuurlijk! Zijn commentaar: tja, Kafka hé!"

Er zijn verschillende meldingen over de administratieve rompslomp bij de aanvraagprocedure van een erkenning voor **KINDEROPVANG**. Deze verloopt niet altijd even coherent.

"De organisatie Kind&Gezin behartigt in Vlaanderen zowat alles wat met kinderopvang te maken heeft. Personen of organisaties die terzake erkend willen worden door K&G moeten een brandweerattest kunnen voorleggen. Er bestaan 2 (recente) Besluiten van de Vlaamse regering die brandveiligheidsnormen bevatten voor zowel kinderdagverblijven als buitenschoolse opvang. Door het 'jongleren' met allerlei termen zoals erkende initiatieven, particuliere opvang, crèche, minicrèche, naschoolse opvang, kinderhotel... kan men blijkbaar soms aan voormelde teksten ontsnappen. In elk geval is het voor zowel buitenstaanders als brandweerdiensten niet duidelijk op welke soorten kinderopvang al dan niet een bepaalde brandveiligheidsreglementering van toepassing is. (...) Waar kan men terecht voor toelichting?"

STUDEREN

Ouders en studenten ergeren zich vaak aan het aanvragen van **STUDIETOELAGEN**, zo blijkt uit het grote aantal meldingen. Jaarlijks moeten zij heel wat formulieren invullen en bijhorende attesten opvragen. De gevraagde informatie is echter vaak al gekend bij andere overheidsdiensten. In uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst zal terzake een gemeenschappelijk initiatief genomen worden. Door het gebruik van een uniek fiscaal attest moet men vanaf 2005 enkel nog naam en adres doorgeven. De bevoegde administraties zullen dan zelf de nodige informatie bij de betrokken diensten opvragen. De inkomensgegevens van de ouders zullen rechtstreeks bij de federale overheidsdienst Financiën worden opgevraagd.

"Ik ben een schoolleider van een basisschool. De overheid maakt zich zorgen dat heel wat rechthebbenden op een studietoelage geen aanvraag indienen. Jaarlijks maakt de overheid dure folders die dan langs mij bedeed worden. Jaarlijks komen ouders bij me langs met vragen, met formulieren die ik moet invullen... Ik vind deze aanvraagformulieren totaal overbodig! De overheid weet perfect welk kind welke school gelopen heeft. Waarom moeten ouders dan langs gaan bij de directeur om dit te laten bevestigen? De overheid weet perfect wanneer het kind geboren is en waar het woont. Waarom moet je dan nog formulieren invullen om dit aan de overheid te laten weten? De overheid weet tot op de cent de inkomsten van de betrokken gezinnen. Waarom moet je dat dan nogmaals gaan opzoeken en aan de overheid laten weten? Als er dan nog een dure aangetekende brief moet worden gestuurd..."

HUWEN

De administratieve overlast bij een huwelijk gaat in vele gevallen over het **VOORLEGGEN VAN DOCUMENTEN** (bv. geboorteakte) die vaak niet in de woonplaats kunnen worden opgevraagd. Een mogelijke oplossing is dat de ambtenaar van de burgerlijke stand zelf via het Rijksregister de nodige verificaties doet.

"Wanneer twee mensen gaan trouwen, moeten ze verschillende documenten bezorgen aan het bestuur van de gemeente waar het huwelijk zal voltrokken worden. Eén van deze documenten betreft het uittreksel uit de geboorteakte van elk van de toekomstige partners. Het opvragen van deze uittreksels, die uiteindelijk tot niets dienen, betekent niet alleen een aanzienlijk tijdverlies voor de betrokkenen (de gemeente waar ze geboren zijn kan verafgelegen zijn), maar brengt ook kosten met zich mee (een relatief hoge gemeentetaks die door bepaalde gemeenten wordt gevraagd plus de kosten van de fotokopieën)."

WONEN EN BOUWEN

Een Belg is geboren met een baksteen in de maag. Geen wonder dat ook heel wat administratieve lasten zijn gemeld over wonen en ruimtelijke ordening.

Zo ervaren burgers een gebrek aan informatie over het bestaan van huisvestingspremies. Als men bouwt of verbouwt, komt men in aanmerking voor verschillende **PREMIES** (bv. premies voor energiebesparende materialen). Deze premies gaan telkens uit van verschillende overheden (stedelijk, provinciaal, gewestelijk, federaal). Het is een kafkaïaanse onderneming om na te gaan welke premies er bestaan, voor welke premie men in aanmerking komt en bij wie men hiervoor terecht kan. Bovendien zijn er heel wat premies die slechts een kort leven beschoren zijn, waardoor het voor de (ver)bouwer nog ingewikkelder wordt. Heldere, gestructureerde informatie dringt zich hier op, liefst gestructureerd op niveau van de woonplaats-postcode van de betrokkene.

"We hebben een huis gebouwd dat we reeds bewonen sinds 01/04/2003. We weten dat we recht hebben op fiscale premies en kortingen voor het plaatsen van ramen met dubbele beglazing, isolatie van het dak... Hoe kunnen we precies weten welke voordelen voor ons van toepassing zijn?"

Ook bij de **STEDENBOUWKUNDIGE VERGUNNING** zijn er knelpunten. De tijd tussen de aanvraag voor de stedenbouwkundige vergunning en de effectieve aflevering ervan wordt door veel (ver)bouwers nog altijd als te lang ervaren. De Vlaamse Overheid heeft de afhandeling van de dossiers reeds drastisch verkort en werkt hieraan verder. Ook in het Waalse Gewest is er op dat vlak nog werk aan de winkel, ondanks de positieve effecten van de vereenvoudiging van de CWATUP (Code Wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine).

"In oktober 2003 hebben we een aanvraag ingediend voor een bouwvergunning. Ons terrein is gelegen in een verkaveling, die het onderwerp heeft uitgemaakt van voorschriften die door de bevoegde diensten werden goedgekeurd. Voordat we ons terrein hebben aangekocht, heeft het gemeentebestuur bovendien een certificaat afgeleverd met de verklaring dat de verkavelaar aan alle voorschriften heeft voldaan. (...) Wij hebben in oktober 2003 een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd zonder inbreuk op de voorschriften, en tot op heden (08/01/04) hebben we nog steeds geen vergunning ontvangen."

Bovendien moet bij een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning een uittreksel van het kadasterplan gevoegd worden. Dat moet bij de administratie van het **KADASTER** opgevraagd worden terwijl de gemeente dat ook ter beschikking heeft. Overbodige kosten en administratieve rompslomp dus. Een oplossing is in de maak. Zo overlegt de Vlaamse Overheid momenteel met de federale overheid om de kadasterplannen op het internet te plaatsen.

"Als architect ga ik vóór het indienen van een bouwproject bij de gemeente inlichtingen inwinnen i.v.m. de bouwreglementering op het bouwperceel in kwestie. Daarbij wordt telkens een kadasterplan gehanteerd om het perceel en de aanpalende gronden te situeren. Op de plannen voor de bouwaanvraag moet het nieuwe gebouw op een uittreksel van dat kadasterplan worden ingetekend. Maar in de gemeente krijg ik géén A4-fotokopie mee van het kadasterplan waarop we de situatie besproken hebben (de gemeente heeft die plannen ter beschikking). Die fotokopie moet telkens schriftelijk worden aangevraagd en betaald bij het kadaster zelf en blijft minstens een week weg. Er moet niet lang worden nagedacht om dit te kunnen vereenvoudigen: laat de gemeente zo een kopie meegeven, aansluitend bij de bespreking ervan. Of nog beter: maak de kadasterplannen beschikbaar op het internet, zoals dat nu al het geval is (prima initiatief trouwens!) voor de gewestplannen."

Heel wat burgers, maar ook bedrijven en organisaties, lieten via het meldpunt weten dat de regelgeving omtrent het **KAPPEN VAN BOMEN** behoorlijk complex is doordat ze verspreid is over verschillende administraties en bestuursniveaus waardoor er heel wat papierwerk bij komt kijken. Een stroomlijning van de regelgeving is nodig.

"Voor het kappen van drie bomen in landbouwgebied is een natuurvergunning en een stedenbouwkundige vergunning nodig. Voor de stedenbouwkundige vergunning wordt er door de gemeente advies gevraagd aan Arohm, de gemachtigd ambtenaar vraagt op zijn beurt advies aan afdeling natuur. Om de natuurvergunning te verkrijgen wordt er ook aan afdeling natuur advies gevraagd. Er zou een regelgeving moeten komen die duidelijk zegt of er een stedenbouwkundige vergunning of een natuurvergunning nodig is, maar niet allebei samen en door elkaar. Zo zijn er mensen die uit onwetendheid denken dat ze een vergunning hebben voor het kappen van bomen (natuurvergunning) terwijl ze veroordeeld kunnen worden omdat ze geen stedenbouwkundige toelating hebben aangevraagd."

Ook **VERHUIZEN** brengt heel wat administratieve rompslomp met zich mee.

"Verhuizen gaat blijkbaar gepaard met een heleboel administratieve zaken. Daar heb ik alle begrip voor, maar wat ik niet begrijp is de reden waarom de verschillende overheidsdiensten zo verschrikkelijk slecht samenwerken. Een adreswijziging bijvoorbeeld... Je geeft het door aan alle diensten waar je enigszins mee verbonden bent, zoals bijvoorbeeld je mutualiteit. Sturen ze maanden daarna een bericht dat je de factuur nog niet betaald hebt! Niet moeilijk als alle facturen aan je oude adres geadresseerd worden! Dit heb ik voorgehad met de VDAB, vakbond en mutualiteit... Ik ben nu reeds 6 maanden verhuisd en nog steeds hebben niet alle diensten mijn adreswijziging doorgevoerd..."

Er waren heel wat meldingen over de dienstverlening van de Dienst voor **INSCHRIJVING VAN DE VOERTUIGEN** (DIV): onbeantwoorde telefoons, te lange wachttijden voor het verkrijgen van een nummerplaat...

"Bij de aanvraag tot inschrijving van een voertuig ('roze formulier') werd vergeten een vakje aan te kruisen (2 mogelijkheden: 1. aanvraag van plaat, 2. plaat beschikbaar). Na 4 weken ontvingen wij vanwege DIV het roze formulier terug, met hierbij een brief met verzoek dit vakje alsnog te willen invullen. Terwijl het gewoon evident is dat, aangezien een plaatnummer werd ingevuld, de plaat beschikbaar is! Onbegrijpelijk!"

Het gebruik van **BOETEZEGELS** bij verkeersovertredingen leidt ook tot heel wat frustratie. Een minder tijdrovende procedure om boetes te betalen door middel van bv. overschrijving biedt hiervoor een oplossing.

"Parkeerboetes te betalen met boetezegels, toch wel stilaan achterhaald? In een tijdperk waar alle betalingsverkeer vlotter moet (pc, self of phone banking) kan toch wel vermeden worden dat we speciaal aan een loket bij de post moeten aanschuiven om onze boetezegeltjes af te halen, en dan nog achteraf plakken, aftekenen, doorknippen. Tjonge, jonge ik lijk mijn dochter van 3 jaar wel. Die moet ook knippen en plakken."

Veel burgers kaartten de te lange procedures aan die ze moeten doorlopen om **KORTINGEN BIJ HET OPENBAAR VERVOER** te kunnen genieten (bv. gratis openbaar vervoer voor 65+'ers, studentenabonnementen, verminderingskaart voor grote gezinnen...). Oplossing: een eenvoudiger reglement en een automatisch kortingsrecht voor burgers die er recht op hebben, zonder de aanvraag van extra formulieren of pasjes.

"Mijn moeder, 65+, gebruikt tegenwoordig vaak het gratis openbaar vervoer van De Lijn. Hiervoor heeft zij een speciaal pasje '65+'. Dit pasje lijkt mij overbodig en brengt dus voor De Lijn onnodige kosten met zich mee. Het moet kunnen volstaan om op basis van de identiteitskaart 65-plussers gratis het openbaar vervoer te laten gebruiken."

"De procedure die nodig is om een reductiekaart 'groot gezin' te verkrijgen, betekent een ware lijdensweg. Om deze reductiekaart te krijgen (50% NMBS, maar minimale reductie voor TEC), moet u:

- een aanvraagformulier afhalen in een station;
- dit formulier invullen;
- dit laten valideren door het gemeentebestuur of een samenstelling van het gezin bijvoegen;
- dit formulier opsturen naar de kas die uw kinderbijslag uitkeert (wellicht om te controleren of het gemeentebestuur niet liegt!);
- na ontvangst van dit document (twee tot drie weken wachttijd) terugbezorgen aan het station, de kaarten betalen (€ 5,20 voor drie kaarten) en een week wachten voordat de NMBS u de kaarten stuurt;
- uw kaarten afhalen aan het loket in het station.

U moet dus rekening houden met een minimaal tijdsverloop van één tot anderhalve maand tussen het afhalen van het aanvraagformulier en de ontvangst van uw kaarten."

WERKEN

Een belangrijk knelpunt vormen de administratieve verplichtingen en het gebrek aan heldere informatie bij het **ZOEKEN NAAR WERK**. Een oplossing ligt in de vereenvoudiging van de administratieve verplichtingen en een betere coördinatie en gegevensuitwisseling tussen alle betrokken partijen, zowel de RVA als de gewestelijke bemiddelingsdiensten.

"Werklozen hebben te maken met drie diensten: VDAB (in Vlaanderen) of FOREM (in Wallonië), Hulpkas/Vakbond en RVA. Het is niet voor iedereen duidelijk bij wie men waarvoor moet zijn. Daarbij komt men gemakkelijk in kafaiaanse situaties terecht, doordat bepaalde formaliteiten van de ene dienst (bv. VDAB) invloed hebben op die van de andere (RVA). Zou het niet nuttig zijn een centraal informatiepunt op te richten waar men terecht kan met al zijn vragen of problemen?"

Leerkrachten en schooldirecties storen zich dan weer veelvuldig aan de talrijke ingewikkelde en vaak overbodige formulieren en op te vragen attesten bij **AANWERVING**. Een algemene selectie en vereenvoudiging van de verschillende formulieren en attesten die binnen het onderwijs in omloop zijn, is nodig.

"Het inschrijvingsformulier van 8 bladzijden dat kandidaten voor de vervangingspool van het departement Onderwijs toegestuurd krijgen, dienen in te vullen en door te zenden naar de VDAB is vreselijk. Als schooldirecteur krijg ik constant kandidaten over de vloer die, naast de vraag om voordracht, hulp komen vragen bij het invullen. Zij zijn niet vertrouwd met de terminologie en raken in de war door de complexe structuur en lay-out van het formulier."

"Bij mijn aanwerving in een hogeschool moet ik een heel aantal documenten indienen, waarvan er veel niet relevant zijn: bv. geboorteakte, attest van burgerlijke stand, bewijs van nationaliteit. Ik bezorgde immers al een kopie van mijn paspoort, waarop dit alles staat."

Ook **VRIJWILLIGERSWERK** levert zijn bijdrage aan de administratieve papierberg.

"Ik werk bij een organisatie die met vrijwilligers werkt (sociaal-culturele vereniging). Er is geen probleem om vrijwilligerswerk te doen voor wie werkt of met gewoon pensioen is. Het grootste probleem is er voor werklozen. Om de drie jaar moet de organisatie een aanvraag doen om zeker te zijn dat werklozen en bruggepensioneerden voor haar mogen werken. Die toestemming werd tot nu zonder problemen verlengd. Bruggepensioneerden zijn dan in orde, maar elke werkloze moet nog afzonderlijk een aanvraag doen, die dan voor een jaar wordt toegestaan. Probleem: vrijwilligers die werkloos worden, moeten wettelijk gezien stoppen met hun vrijwilligerswerk tot hun aanvraag in orde is. Probleem: mensen van plaatselijke afdelingen die ondanks de informatie die de organisatie geeft toch nog niet op de hoogte zijn. Ook erg: mensen die het beu zijn om formulieren in te vullen, en dan maar liever stoppen of niet starten met vrijwilligerswerk."

Wie werkloos is, wordt helaas ook geconfronteerd met complexe **WERKLOOSHEIDSREGLEMENTERING** en omslachtige controleprocedures.

BELASTINGEN

Een andere hindernis vormt de elektronische **BELASTINGAANGIFTE** via Tax-on-Web. In 2003 ging de federale overheid met dit project van start waarbij de burger zijn belastingbrief via het internet kan invullen. Niet handig: de elektronische aangifte moet persoonlijk ingevuld worden en kan dus niet overgelaten worden aan een derde (bv. boekhouder of fiscalist). In de versie Tax-on-Web 2004 zal dit verholpen worden.

"Elektronische aangifte van personenbelasting. Tot op heden kunnen enkel particulieren hun belastingaangifte via internet invullen en doorsturen. Zelfstandigen en in het algemeen alle personen die deel II van de belastingaangifte dienen in te vullen, kunnen nog steeds geen gebruik maken van Tax-on-web. Zij kunnen enkel gebruik maken van de papieren aangifteformulieren."

HANDICAP

Nogal wat meldingen kaartten de administratieve rompslomp aan die personen met een handicap of hun begeleiders ervaren om **BEPAAALDE RECHTEN** (bv. vermindering belastbaar inkomen, parkeerkaart, sociaal telefoontarief...) toegekend te krijgen. Zo moet men bijvoorbeeld naar verschillende instanties, verspreid over de verschillende bevoegdheidsniveaus, formulieren en attesten opsturen, en moet de aanvraag soms onnodig jaarlijks herhaald worden. Een automatische melding aan belanghebbende overheidsdiensten is een mogelijke oplossing.

"Ik heb voor mijn echtgenote een aanvraag ingediend om te worden erkend als gehandicapte. De lijst onderzoeken en attesten die daarvoor nodig waren is te lang om te beschrijven. Uiteindelijk ontvingen we de erkenning. Deze geeft recht op vermindering van belastbaar inkomen en van onroerende voorheffing, sociaal telefoontarief, parkeerkaart, sociaal tarief elektriciteit en gas en verminderingskaart openbaar vervoer. Voor elke instantie moet vervolgens een aanvraag worden ingediend op een document dat in het stadhuis moet worden afgehaald, vergezeld van een kopie van de erkenning. Voor de parkeerkaart en de verminderingskaart voor openbaar vervoer moet de aanvraag bovendien gedaan worden bij de dienst die de erkenning aflevert!"

Veel meldingen gaan over de jaarlijks terugkerende vraag om een **PERMANENTE TOESTAND** te bewijzen aan de sociale zekerheid. Een eenmalige melding zou moeten volstaan.

"Bij mijn geboorte is wegens een medische fout mijn linkervoet geamputeerd. Telkens als ik een tussenkomst aan de overheid vraag (vernieuwing prothese, vernieuwing speciale parkeerkaart...) moet ik elke keer opnieuw mijn handicap medisch laten bevestigen."

ZIEKTE

De omslachtige regeling en tijdrovende administratie om bepaalde **GENEESMIDDELEN** te mogen voorschrijven wekt heel wat ergernis bij de huisartsen, zo blijkt uit hun talrijke meldingen. Voor cholesterol- en bloeddrukverlagende geneesmiddelen moet bijvoorbeeld telkens een aanvraagformulier worden ingevuld voor de medisch adviseur van het ziekenfonds van de patiënt. De minister van Sociale Zaken heeft een ontwerp van Koninklijk Besluit opgesteld dat tegemoetkomt aan de verzuchtingen van de artsen. De voorafgaande machtiging door de medisch adviseur van de ziekenfondsen wordt vervangen door een controle achteraf. Deze controle bestaat uit een globale beoordeling van het voorschrijfgedrag van de individuele arts, waarbij er twee voorwaarden zijn gesteld: er moeten ruim verspreide en algemeen gekende principes van goede medische praktijk bestaan én de wijziging mag geen negatieve budgettaire gevolgen hebben.

ONDERWIJZEND PERSONEEL dat werkt in meerdere scholen moet blijkbaar ook heel wat papierwerk versturen bij ziekte. Een meer gecentraliseerde controle dringt zich op.

"Ik ben ICT-coördinator in 7 basisscholen en 2 DKO-scholen (een fulltime job in het stedelijk onderwijs). Als ik meer dan 1 dag ziek ben, moet mijn dokter maar liefst 10 formulieren invullen en ondertekenen: 8 keer formulier Pers 16 (één voor elke basisschool + één voor DKO), 1 keer voor Gecoli (controle) en 1 keer voor de stad. 8 keer formulier Pers 16 vind ik van het goede te veel. Deze gaan alle 8 naar dezelfde administratie in Brussel."

▶ ONTSPANNING EN VERENIGINGSLEVEN

Jongeren en jeugdclubs begrijpen niet waarom ze bij de organisatie van een fuif de vergoeding voor **SABAM** en de **BILLIJKE VERGOEDING** in twee aparte procedures moeten afhandelen.

"Beste, als lid van een jeugdvereniging wil ik het volgende melden. Naast SABAM is er nu ook "billijke vergoeding" gekomen. Kunnen deze twee systemen niet geïntegreerd worden tot één? Nu zijn er twee soorten tarieven, twee inningswijzen, twee keer papieren invullen, twee controlesystemen..."

De **NIEUWE WETGEVING VOOR DE VZW-STATUTEN** blijkt verenigingen parten te spelen. De nieuwe procedure voor het indienen en wijzigen van de statuten is onnodig ingewikkeld.

"Ik ben van mening dat de nieuwe formulieren van de Rechtbank van Koophandel (adreswijziging van de onderneming...) veel te ingewikkeld zijn (met bedienden die niet in staat zijn duidelijke uitleg te verschaffen over de formulieren). Ik heb zelden een slechter opgesteld document gezien (met dezelfde informatie die tweemaal moet worden vermeld, of meerdere malen over verschillende pagina's). Het is doorspekt met onduidelijke vermeldingen, terwijl het eigenlijk gaat over gangbare en eenvoudige bewerkingen. Men heeft minstens een gebruiksaanwijzing nodig, maar zelfs deze is niet beschikbaar."

Daarnaast rijzen nogal wat vragen bij de **BETALINGSWIJZE** voor de publicatie van de statuten in het Belgisch Staatsblad. Betalen kan enkel met een cheque of een postmandaat.

"Ik ben actief in enkele vzw's en niet te spreken over de beslommeringen die de nieuwe wet op de vzw's meebrengt voor meldingen aan het Staatsblad. Wijzigde vroeger het bestuur, dan stuurden we een brief naar het Staatsblad, ontvingen een overschrijvingsformulier en betaalden. Nu zijn er on line formulieren (enkel en alleen on line), waarbij het (1) raden is naar welke je precies nodig hebt (wij zaten er alvast naast) en die (2) niet op elke pc even gemakkelijk in te laden zijn. Op de website is (3) geen telefoonnummer of e-mailadres te vinden voor bijkomende informatie. Met de geprinte formulieren moet (4) iemand naar de Rechtbank van Koophandel van de plaats waar de zetel van de vzw gevestigd is (e-government inderdaad, en heel handig voor vzw's die drijven op vrijwilligers die verlof moeten nemen op hun job om dat te regelen), en daar (5) met cheque of postwissel (!) betalen. Die hele procedure - ik ga er nog even aan voorbij dat je ook alle rijksregisternummers van de bestuursleden in kwestie nodig hebt - is daarenboven (6) zo'n 30% duurder geworden."

▶ PENSIOEN

Alvorens een pensioen te kunnen genieten, moet men al te vaak een ingewikkelde en omslachtige **AAN-VRAAGPROCEDURE** doorlopen.

"Toen mijn moeder op pensioen ging, kreeg ze verschillende formulieren en attesten. Eén hiervan moest ze overhandigen aan haar mutualiteit om mee te delen dat ze op pensioen was. Daarop reageerde de mutualiteit met de vraag om een attest binnen te brengen met het bedrag van dit pensioen. Kan het dan niet eenvoudiger door op dat eerste attest reeds deze gegevens mee te delen zodat deze niet apart moeten worden aangevraagd?"

Bij sommige gepensioneerden zorgt het **BEWIJS VAN LEVEN** voor ergernis. Dat blijkt niet alleen te liggen aan de benaming.

"Diverse buitenlandse pensioendiensten, ook verzekeringsinstellingen die aanvullende bedrijfspensioenen uitkeren, vragen aan de uitkeringsgerechtigden minstens éénmaal per jaar een bewijs van leven. Dit houdt in: toesturen van de nodige documenten naar de gerechtigde; deze moet zich aanbieden op het gemeentehuis (zijn vaak moeilijk te been, leggen het document verloren, moeten familie of vrienden aanspreken om tot op het gemeentehuis te geraken); moeten het document terugsturen op hun eigen kosten terwijl de uitkering vaak maar een habbekrats voorstelt; krijgen desgevallend nog eens een herinnering in de bus; krijgen geen uitkering meer als ze niet tijdig antwoorden... Kortom, dit is écht Kafka. Kunnen de diverse overheden geen procedure afspreken waarbij alle pensioenfondsen hun vragenlijsten gegroepeerd en rechtstreeks naar de gemeente toesturen die ze kan nakijken en terugsturen?"

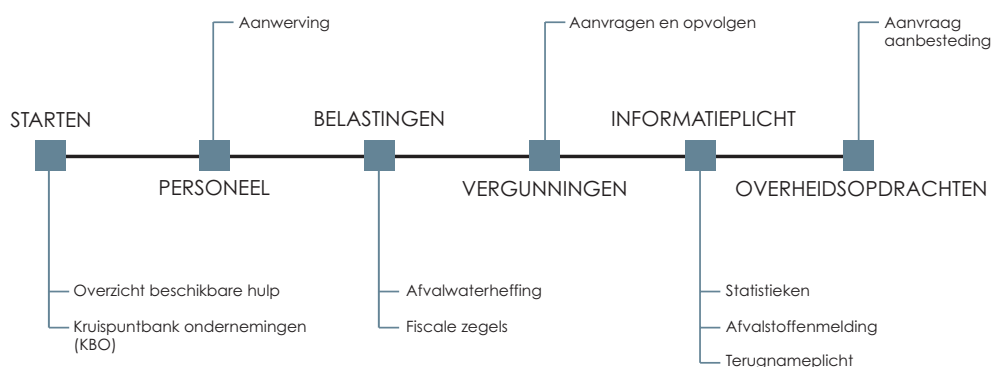
OVERLIJDEN

Er werden verder veel meldingen geregistreerd rond de **AKTE VAN BEKENDHEID** die nabestaanden bij een overlijden moeten aanvragen. Bovendien moet deze akte nog door twee getuigen ondertekend worden voor de erfenis kan worden vrijgegeven.

Daarnaast moet de **OVERLIJDENSAKTE** overgeschreven worden als de betrokken persoon overleden is in een andere gemeente dan die waar hij geregistreerd is.

"Bij het overlijden van mijn ouders heb ik de erfenis zelf geregeld omdat het maar om een zeer geringe nalatenschap ging (enkel wat geld, geen onroerend goed). Om het geld dat op de girorekening en de spaarrekening stond vrij te maken en te verdelen moest ik een akte van bekendheid laten opstellen door het vredegerecht. In zo'n akte worden alle wettelijke erfgenamen opgesomd. Dat kan ik begrijpen. Wat ik niet begrijp is dat men twee getuigen oproept die bevestigen - en ik citeer: "...dat naar hun weten het algemeen bekend is dat X overleden is". Die getuigen kennen X van haar noch pluim. Voor die getuigen moest ik € 41 betalen. Waarom volstaat het ingediende uittreksel uit het register van overlijden niet als bewijs van overlijden?"

Knelpunten voor ondernemingen en zelfstandigen



ONDERNEMINGEN EN ZELFSTANDIGEN worden sterk geconfronteerd met administratieve lasten. Bovendien zijn de gevolgen van deze lasten ook groot: zij verminderen de competitiviteit van het bedrijfsleven tegenover de buurlanden.

STARTEN

Startende ondernemingen ondervinden heel wat administratieve hindernissen. Zo vinden ondernemers het vaak moeilijk om een **OVERZICHT** te krijgen van de **BESCHIKBARE HULP**, hebben ze moeite om de vele formulieren in te vullen en moeten ze lang wachten op behandeling van hun dossier. De unieke ondernemingsloketten, die sinds 2003 bestaan, bieden reeds enig soelaas.

"Wij hebben net een onderneming opgericht. Dat was reeds een hele beproeving. De politieke overheid wil het scheppen van werkgelegenheid en de ondernemingsgeest aanmoedigen. Ik denk echter dat er in dit kader nog heel wat werk voor de boeg is. Mijn vraag heeft te maken met de verschillende hulpmiddelen die aan de ondernemingen worden geboden: innovatie, personeel... In het Waals Gewest zijn ze zo talrijk en ingewikkeld dat er speciale bedrijven bestaan die als doel hebben de 'KMO's te helpen' bij het zoeken naar de hulpmiddelen waarop ze 'recht' hebben. Wanneer u per toeval de hulpmiddelen hebt gevonden die voor u van toepassing zijn, moeten nog verschillende formulieren worden ingevuld. Maar gezien de complexiteit van de hulpmiddelen bereiken uiteindelijk alleen ondernemingen met enige ervaring werkelijk hun doel. Waarom zijn er zo veel hulpmiddelen en waarom zijn ze bovendien zo verspreid? Waarom moet hiervoor een dergelijke administratieve rompslomp bestaan?"

De **KRUISPUNTBANK VAN ONDERNEMINGEN** (KBO), die een vlottere informatie-uitwisseling tussen de verschillende administraties tot doel heeft, liet ondernemers soms nog te lang wachten (bv. bij het toekennen van het ondernemingsnummer). Dit is sinds 15 januari 2004 aanzienlijk verbeterd.

"Wij startten een onderneming en vielen als één van de eersten onder de nieuwe Kruispuntbank. Wij wachtten nu al sinds begin juli 2003 op een ondernemersnummer maar hebben nog altijd niets gehoord. Herinneringen aan de bevoegde diensten blijken niet te helpen. Het gevolg is dat ons bedrijf geen BTW-aangifte kan doen en dus ook geen BTW kan recupereren. Als wij voor 1 januari geen BTW-nummer hebben, kunnen wij niet tijdig een aangifte doen en zullen we bijgevolg een boete krijgen."

► PERSONEEL

Grootste knelpunten bij het **AANWERVEN** van personeel zijn de administratieve verplichtingen en het gebrek aan heldere informatie bij startbaanovereenkomsten en banenplannen. Een oplossing ligt in de vereenvoudiging van de administratieve verplichtingen en een grotere flexibiliteit bij de toepassing van de regelgeving.

"Als zelfstandig ondernemer heb ik een poetsvrouw in dienst. Deze dame is de enige werknemer in dienst. Doordat ik alles rond haar job officieel en volledig correct organiseer, ben ik onderworpen aan de regels van grotere bedrijven, zoals bijvoorbeeld mobbing, de wet op het welzijn, veiligheid (chemische agentia, e.d.). Wanneer ik dit vertel aan collega's en vrienden dat ook ik een hele administratie hiervoor moet voeren, vindt men het ongeloofwaardig en zelfs hilarisch. Wat mij persoonlijk stoort, is de onverantwoorde investering die ik hiervoor moet doen in tijd en in financiële middelen. Dit is echt schieten met een kanon op een mug. Deze dame van 29 jaar is nu reeds 5 jaar bij mij in dienst, daarvoor was ze sinds haar afstuderen werkloos. Ik voel me eerder gestraft dan beloond wegens het officieel werk verschaffen aan ongeschoolde kansarmen."

"Sinds 1988 is er in het kader van de arbeidswetgeving een bepaling van kracht die stelt dat een werknemer die deeltijds werkt minimaal 3 uur na mekaar moet werken indien hij per week meer dan 12 uur presteert en 4 uur na mekaar indien hij 12 uur of minder per week presteert. Deze wet is er gekomen om het moeilijker te maken de stempelcontrole te omzeilen, maar geldt ook voor mensen die niet stempelen. Ondertussen is de stempelcontrole afgeschaft maar blijft deze regeling van kracht. Ik heb een detailzaak dameskleding met een verkoopiek in de namiddag tussen 14 en 16 uur. Genoemde regeling maakt het mij onmogelijk om extra deeltijdse krachten aan te nemen voor die uren. Enkel in de kleding zijn er 6 000 detaillisten in België die met hetzelfde probleem zitten. Indien 25% van deze zaken iemand zou aannemen voor 6 x 2 uur, dan betekent dit 500 fulltime jobs. Er zijn genoeg dames met kinderen die om zo'n job zitten te springen."

► BELASTINGEN

De complexe jaarlijkse aangifte van **AFVALWATERHEFFING** voor bedrijven baart heel wat ondernemers zorgen. De berekening van het exacte waterverbruik van het jaar ervoor blijkt in de praktijk vrijwel onmogelijk, waardoor bedrijven die te goeder trouw zijn vaak boetes ontvangen voor foute aangiffes. Merkwaardig genoeg bezit de Vlaamse Milieu Maatschappij (VMM) alle accurate informatie over het waterverbruik. De oplossing schuilt logischerwijs in het afschaffen van het dubbel opvragen van info door de gegevens van de watermaatschappijen te gebruiken.

"De Vlaamse Milieu Maatschappij laat elke ondernemer jaarlijks een aangifteformulier invullen waarin het exacte waterverbruik van vorig jaar vermeld moet worden. Dit moet gestaafd worden met kopieën van de facturen van de watermaatschappij. Probleem. De watermaatschappijen factureren nooit van 1 januari tot 31 december, een kwartaalfactuur kan bijvoorbeeld 15 november-15 februari beslaan. Je kent dus nooit het exacte jaarlijkse verbruik. Bovendien wordt de ondernemer verplicht om al zijn facturen van de watermaatschappij van vorig jaar uit de kelder te diepen, te kopiëren en bij de aangifte te voegen. Terwijl de watermaatschappijen verplicht zijn om aan de VMM elektronische opgave te doen van alle verbruik, gegevens, etc. De VMM kent dus exact het waterverbruik per onderneming! Het opnieuw aanvragen aan alle Vlaamse bedrijven lijkt me dan ook volstrekt overbodig."

In heel wat administratieve procedures wordt nog steeds gebruikgemaakt van **FISCALE ZEGELS**.

"De zegelrechten zijn het typevoorbeeld van een archaïsche belasting die bijzondere problemen schept, voornamelijk voor mensen die administratieve formaliteiten moeten vervullen (bv. inschrijving van een voertuig, registratie van een huurcontract...). Het is bovendien ongeveer altijd een bijkomende taks. Door de afschaffing van deze zegelrechten en een kleine verhoging van de hoofdtaks (inschrijvingstaks, registratierechten) zou het leven van een groot aantal burgers en ambtenaren aanzienlijk vergemakkelijkt worden."

▶ VERGUNNINGEN

Ondernemingen moeten voor de uitoefening van hun activiteiten vaak verschillende vergunningen **AANVRAGEN**. Deze vergunningen hebben meestal een verschillende geldigheidsduur en moeten bijgevolg op een verschillend tijdstip worden vernieuwd. Vooral voor kleine ondernemingen vormt het **OPVOLGEN** van deze vergunningen een zware administratieve last.

"Horecabedrijven, bedrijven actief in voedingsindustrie, voedingsgroothandel en voedingskleinhandel moeten een vergunning hebben voor het fabriceren, het in de handel brengen of uitvoeren van voedingsmiddelen. Om een dergelijke vergunning te verkrijgen, moet je als bedrijf om de drie jaar een bedrag betalen (in functie van aard bedrijf en aantal medewerkers). Van de bedrijven wordt verwacht dat ze ZELF hernieuwing aanvragen drie maanden vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van de bestaande vergunning. Ik durf er mijn hoofd op verwedden dat de meeste horecabedrijven gewoon vergeten een hernieuwing aan te vragen. Zou de overheid drie maanden voor het verstrijken niet zelf een betalingsuitnodiging of reminder kunnen sturen?"

"Volgens het decreet dient een bouwvergunning door de overheid afgeleverd te worden binnen de 75 dagen. Indien daar een openbaar onderzoek blijkt, mogen we aannemen dat de termijn overeenstemmend (30 dagen) verlengd wordt. Hoe komt het dan dat een aangevraagde vergunning voor het bouwen van een industrieloos in een volgens gewestplan goedgekeurd industriegebied waarbij een openbaar onderzoek nodig was (why?,) 220 dagen onderweg was om te worden goedgekeurd zonder opmerkingen? Gevolg: 4 mensen tijdelijk werkloos, ongelooflijke stilstandverliezen..."

▶ INFORMATIEPLICHT

Veel ondernemers meldden ook hun ongenoegen over de verplichting om jaarlijks allerlei tijdrovende **STATISTIEKEN** (NIS, structurenquête...) in te vullen. Omdat veel van de gevraagde info al gekend is bij de overheid, zouden de betrokken administraties hun gegevens onderling kunnen uitwisselen. Hiervoor zijn al enkele stappen gezet. Zo zal de structurenquête samen met de jaarrekening kunnen worden ingediend via een sterk vereenvoudigd formulier. Slechts een steekproefgroep van ondernemingen zal deze enquête nog moeten invullen.

Ook werden heel wat signalen ontvangen over de **AFVALSTOFFENMELDING**. Elk jaar moeten ondernemers deze melding bij OVAM indienen, terwijl dezelfde informatie opgevraagd wordt bij ophalers/verwerkers. Het schrappen van dit dubbel opvragen van gegevens ligt voor de hand.

"Een bedrijf is verplicht ieder jaar de OVAM-aangifte in te dienen. Deze aangifte is echter een verzameling van attesten opgemaakt door alle erkende ophalers. Zij consolideren alle afvalstromen met de nodige codes en volumes. Als bedrijf moeten wij gewoon alles verzamelen, invullen en nog eens doorsturen naar OVAM. Zinloos toch? Als OVAM zich rechtstreeks tot de ophalers richt, kan ze perfect in kaart brengen welk soort afval elk bedrijf produceert."

Ander struikelblok is de administratieve rompslomp die gepaard gaat met de regelgeving inzake **TERUGNAMEPLICHT** voor bedrijven. Doorlichting en vereenvoudiging dringen zich op.

▶ OVERHEIDSOPDRACHTEN

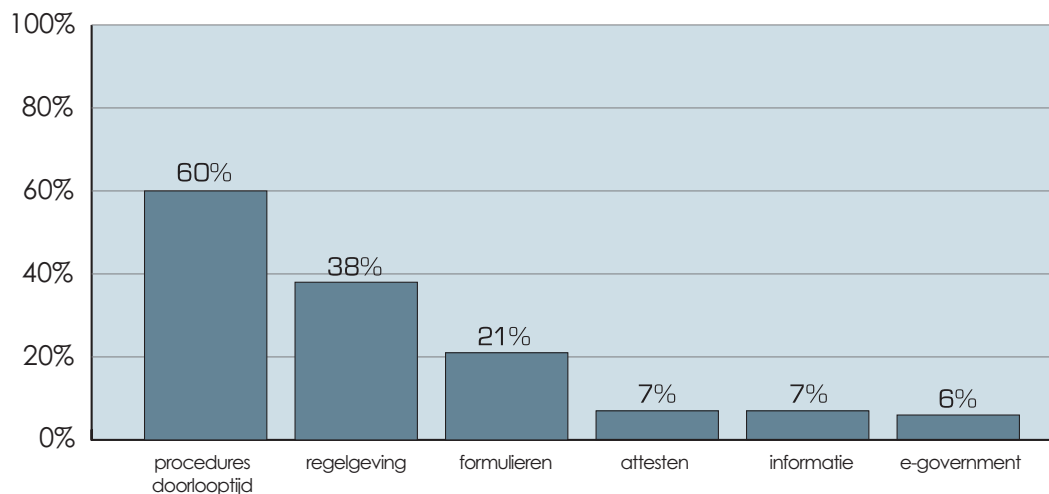
Een vaak gehoorde administratieve last gaat over de berg papierwerk die verwerkt moet worden om als bedrijf mee te kunnen dingen naar overheidsaanbestedingen, terwijl de meeste informatie al gekend is bij de overheid. Het deels elektronisch laten verlopen van de procedure voor overheidsopdrachten zal de druk van de administratieve last voor bedrijven sterk verlichten. Vanaf 1 juli 2004 zullen attesten met betrekking tot BTW, RSZ en jaarrekeningen door de Universal Messaging Engine (UME) elektronisch kunnen worden uitgewisseld tussen de verschillende federale overheidsdiensten. Dat bespaart ondernemers heel wat tijd en geld. Op termijn zal dit uitgebreid worden naar alle beleidsniveaus zodat alle overheidsopdrachten – van offerte tot toekenning – elektronisch kunnen worden afgehandeld.

"Ik stel voor het Franse systeem over te nemen voor offertes voor overheidsaanbestedingen. In dit systeem moet de ondernemer een verklaring op eer voorleggen die stelt dat hij over alle administratieve documenten beschikt (RSZ, BTW, inschrijving in het handelsregister, financiële balans...). Deze documenten moeten pas bezorgd worden wanneer het bedrijf effectief geselecteerd wordt. Deze procedure betekent een besparing van gemiddeld 50 pagina's per kandidaat."

4. Belangrijkste administratieve hindernissen

In het geheel van meldingen kan men zes belangrijke hindernissen onderscheiden: procedures/doorlooptijd, regelgeving, formulieren, attesten, informatie en e-government.

Het merendeel van de gemelde problemen heeft betrekking op procedures/doorlooptijd, regelgeving en formulieren. Voor deze analyse werden de meldingen die verband hielden met meerdere problemen in meerdere categorieën ingedeeld.



- **PROCEDURES/DOORLOOPTIJD** is koploper met 60 procent. Onder procedures verstaan we de manier waarop reglementen in de praktijk worden toegepast en onder doorlooptijd de tijd die dit in beslag neemt. Voor de melders bestaat die doorlooptijd vaak voornamelijk uit wachttijd. Dat komt doordat in procedures vaak meerdere diensten – soms zelfs meerdere bestuursniveaus – betrokken zijn wat maakt dat procedures ingewikkeld worden en soms erg lang duren.

"Mijn mentaal gehandicapte zoon van 22 jaar is erkend als gehandicapte door het ministerie van Sociale Zaken met de vermelding "deze toestand is definitief"; hij geniet een vervangingsinkomen. Wij krijgen daarvoor elk jaar een algemeen attest met een vermelding waarvoor dit attest KAN dienen (bv. parkeerkaart, sociaal telefoontarief...). Om deze voordelen te kunnen genieten moeten wij zelf (1) voor elke dienst (telefoon, elektriciteit, belastingen...) uitzoeken of wij voor een eventuele vrijstelling/korting in aanmerking komen, want de voorwaarden verschillen vaak (2) heel wat tijd en kosten (telefoons, kopieën van attesten, postzegels) over hebben om te kunnen krijgen waar wij recht op hebben... Zo zijn wij bv. al maanden in de weer om van de Vlaamse Milieu Maatschappij een vrijstelling op de heffing van afvalwater te verkrijgen. Nodige attesten (buiten het algemeen attest): attest van domiciliëring, specifiek attest i.v.m. het vervangingsinkomen, kopie van de uitspraak van de rechtbank dat mijn zoon verlengd minderjarig is verklaard... en dit jaar opnieuw!"

- Ook **REGELGEVING** scoort hoog: 38 procent. Belangrijkste problemen zijn onduidelijk taalgebruik, gebrek aan eenduidige interpretatie, complexe materies en de – al dan niet schijnbare – tegenstellingen tussen verschillende regelgevingen. Daarnaast zijn voor verschillende domeinen meerdere bestuursniveaus bevoegd, waardoor verschillende regelgevingen naast elkaar bestaan die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd.

"Ik ben rechter in de Rechtbank van Eerste Aanleg. Ieder jaar moeten mijn collega's en ik tegen het einde van het jaar stapels blanco akten van de burgerlijke stand (geboorteakten, huwelijksakten, overlijdensakten enz.) paraferen (soms ook ondertekenen). Het gaat om meerdere uren werk per rechter. Die akten worden dan gebruikt door de steden en gemeenten gedurende het volgende jaar. Ik weet niet door welke wet dit zou voorgeschreven zijn. Naar verluidt zou alles moeten worden geparafeerd (of ondertekend) door de voorzitter van de rechtbank. Om begrijpelijke redenen verdeelt hij dan dit werk onder zijn rechters. In het huidige computertijdperk vind ik een dergelijk werk 'achterhaald'. Het moet toch mogelijk zijn om dit op een andere wijze te laten uitvoeren."

Regelgeving waarin veel uitzonderingen op de algemene regel worden voorzien, maakt de uitvoering moeilijker en minder duidelijk voor burger of ondernemer. Zelfs controleurs dreigen er wel eens het noorden bij te verliezen.

"Ik heb een zeilbootje dat ik verhuur. Om dit te mogen verhuren, heb je een commerciële vlaggenbrief nodig. Ondanks het feit dat die vijf jaar geldig is, moet je toch jaarlijks een controle ondergaan. De controle is ronduit absurd. Bijvoorbeeld: een reddingsvlot is niet verplicht, maar als het er is, dan mag de datum niet verlopen zijn. Lijkt redelijk, maar waarom leg je het vlot niet even op de kant terwijl de controle gebeurt? Verder, je krijgt geen attest als je geen hamer aan boord hebt, maar niemand kan me vertellen wat je moet met een hamer op een polyester zeilschip. Zo'n zeilschip weegt al snel tien tot twintig ton, maar je moet wel 'voldoende roeispanten aan boord hebben'. Speelgoed volstaat voor de controleurs, niemand weet wat je ermee moet. De controle is ook arbitrair. Zo voorziet de wetgever dat er een brandblusser aanwezig moet zijn, de controleurs eisen dat er twee aan boord zijn. De wetgever voorziet dat er een reddingsboei aan boord is, de controleurs eisen dat de naam van de boot erop staat. Enz."



Bij **FORMULIEREN** (21 procent) zijn er vooral meldingen over afwijkende formaten, het (onnodig hoog) aantal vereiste exemplaren, het taalgebruik (bv. officiële formulieren zijn in het Waals Gewest vaak niet beschikbaar in het Duits) en de tegenstrijdige vragen. Voor regelgeving die behoort tot verschillende bestuursniveaus moeten vaak dezelfde gegevens op verschillende formulieren worden ingevuld (bv. aanvraag ouderschapsverlof), zowel door de werknemer als de werkgever. Een aantal melders stelt voor om alle formulieren centraal te verzamelen en elektronisch ter beschikking te stellen.

"Waarom zijn de afrekeningen van de belastingen (personenbelasting, vennootschapsbelasting enz.) niet op een A4-formaat maar juist iets smaller en langer? Als je een kopietje wilt maken, moet op de kopieermachine geknoeid worden met verkleinen. Ook niet handig voor verder klasement... Moet toch evengoed in een menselijke lay-out op A4 kunnen?"

Eenvoudige omschrijvingen aangevuld met voorbeelden zouden heel wat formulieren begrijpelijker maken.

"Wij van 'Recht op', vereniging waar armen het woord nemen, hebben in groep het verzoekschrift tot collectieve schuldregeling besproken. Dat bleek heel wat onduidelijkheden te bevatten voor mensen die niet vertrouwd zijn met het lezen van zulke teksten:

- (1) Tekst geeft niet aan waar deze formulieren moeten worden aangevraagd, wie ze moet invullen en waar ze daarvoor terecht kunnen.*
- (2) Wie is verzoeker 1 en 2 en wat wordt ermee bedoeld?*
- (3) Boedelbeschrijving: wat zijn roerende en onroerende goederen? Gelieve een betere omschrijving te geven met voorbeelden zodat minderbegaafde mensen er ook mee kunnen werken.*
- (4) Er wordt nergens een telefoonnummer of adres vermeld waar men terecht kan met vragen.*
- (5) Normaal dienen deze formulieren binnen een week te worden behandeld maar dat loopt soms wel uit tot drie weken. Intussen kan er wel beslag op de goederen worden gelegd.*
- (6) Waar moeten alle bij te voegen stukken gehaald worden?*
- (7) De nota's zijn zeer onduidelijk omschreven en onbegrijpelijk voor de minderbegaafde mensen."*

- Klachten over **ATTESTEN** (7 procent) – dat zijn officiële documenten die een feit of toestand staven – zijn er ook. Mensen ergeren zich er vooral aan dat zij de attesten zelf naar een andere overheidsdienst moeten versturen of ter plaatse afgeven, en dat een attest telkens opnieuw moet worden aangevraagd, ook wanneer de toestand niet gewijzigd is (bv. attest kinderbijslag voor de NMBS-verminderingsskaarten, bewijs invaliditeit, fiscaal attest).

"Ik ben geboren met de erfelijke bloedziekte hemofilie. Deze ziekte is, met de huidige stand van de wetenschap, ongeneeslijk. Wanneer er zich bij mij inwendige bloedingen voordoen, moet ik behandeld worden met een farmaceutisch product (factor VIII). Voor dit product bestaat een zogenaamde derdebetalingsregeling (via formulier III.d) maar om die te kunnen genieten, moet ik élk jaar een attest van mijn behandelend arts vragen en ter goedkeuring voorleggen aan de adviserend geneesheer van het ziekenfonds. Mijn vraag: waarom moet deze aanvraag jaarlijks herhaald worden als het om een ongeneeslijke en erfelijke ziekte gaat?"

- Burgers en ondernemers vinden het ook belangrijk om duidelijke **INFORMATIE** (7 procent) te krijgen. Veel melders suggereren om informatie te integreren. Een groot deel van de overheidsinformatie is nog steeds gestructureerd vanuit de logica van de overheidsdiensten en niet op basis van de vraag van de burger of het bedrijf (bv. Hoe start ik een eigen zaak?). Ook blijkt er een grote behoefte aan informatie over de verdeling van de verschillende bevoegdheden.

"Er zijn veel te veel portaalsites van de overheid: portaalsite van de federale overheid, portaalsite van de Vlaamse overheid, portaalsite van elke provincie, portaalsite van meerdere gemeenten, portaalsite van de diverse FOD's en POD's, portaalsite van de sociale zekerheid. En elke administratie beweert dat zij de beste en meest volledige portaalsite aanbiedt. Waarom niet alles integreren en transparant uitwerken? Eén portaalsite die een poort is voor al deze informatie, afgestemd op de behoeften en levenswandel van de burgers (of ondernemingen) en niet volgens de administraties of instanties die deze materie beheren. De burger heeft er namelijk geen boodschap aan of een bepaalde materie federaal, gewestelijk, provinciaal of gemeentelijk is."

- Ten slotte blijkt ook **E-GOVERNMENT** (6 procent) soms een hindernis te vormen. De klachten betreffen dan meestal niet optimaal functionerende internettoepassingen. Uit de analyse blijkt ook duidelijk de digitale kloof tussen de internauten die zich afvragen waarom de overheden niet meer gebruikmaken van de nieuwe technologie (vooral op het vlak van gegevensuitwisseling) en de sceptici die pleiten voor het behoud van de klassieke kanalen.

"In Vlaanderen bestaat het systeem van de adviescheques. De afhandeling gebeurt volledig via het internet. Wanneer ik nu een nieuwe reservering wil doen, blijkt het menu-item om deze reservering te doen gewoonweg niet meer voor te komen op de website."

Er blijkt ook veel vraag te bestaan naar mogelijkheden om elektronisch te betalen.

"Betalingsmodaliteiten in stad en gemeentehuizen: voor zover ik weet kan enkel cash; betaling via Bancontact of VISA zou moeten kunnen (zo moest ik onlangs 800 euro cash hebben om de reispassen voor mezelf en mijn kinderen te kunnen betalen)."

5. Hoe gaat het verder?

Inleiding

Binnen de samenwerkingsovereenkomst die op 10 december 2003 werd afgesloten werd meteen een aantal concrete gemeenschappelijke actiepunten rond administratieve vereenvoudiging vastgelegd.

De lancering van het meldpunt Kafka, een meldpunt voor administratieve lasten, was er één van. De recente afschaffing van de verplichting om kopieën eensluidend te laten verklaren door de federale overheid, de Vlaamse overheid en het Waals Gewest, vormde een eerste gemeenschappelijke realisatie.

Bedoeling van het openstellen van het meldpunt Kafka was een inventaris opstellen van administratieve knelpunten. Dankzij de talrijke binnengekomen meldingen kunnen de overheden nu hun respectievelijke actieplannen beter afstemmen op de administratieve overlast waarmee burgers, bedrijven, zelfstandigen, verenigingen en ambtenaren in het dagelijkse leven geconfronteerd worden.

Verdere aanpak

Dit rapport omvat weliswaar slechts een selectie van de ontvangen klachten. Het spreekt voor zich dat alle meldingen – met uitzondering van de dossiers voor individuele bemiddeling – geanalyseerd en behandeld zullen worden.

Het traject dat hierbij door de bevoegde diensten van elk beleidsniveau zal gevolgd worden, kan als volgt worden samengevat:

1. **Toetsen van de ontvangen klachten aan de reeds bij ieder beleidsniveau lopende vereenvoudigingsprogramma's en deze waar mogelijk erin integreren;**
2. **Hergroeperen van de overige meldingen per onderwerp en de erbij betrokken autoriteiten en overheidsdiensten;**
3. **Doorsturen van deze informatie en samen met alle betrokkenen een concreet traject uitstippelen voor verbetering van de gesignaleerde knelpunten;**
4. **Rapporteren over de oplossingen die werden uitgewerkt en over de voortgang van de realisatie van de betreffende projecten.**

Waar gemeenschappelijke actie met de verschillende beleidsniveaus noodzakelijk is, zullen in uitvoering van de bovenvermelde samenwerkingsovereenkomst de nodige initiatieven worden genomen. Hierna kan u alvast de resultaten vinden van de eerste analyses. Enerzijds werd door ieder beleidsniveau een eerste reeks prioriteiten vastgesteld en anderzijds lieten de ontvangen meldingen toe om de samenwerkingsovereenkomst te concretiseren.

GEMEENSCHAPPELIJKE CONCRETE STAPPEN

De respons op het meldpunt voor administratieve lasten toont de noodzaak aan van een nog meer **doorgedreven samenwerking rond administratieve vereenvoudiging tussen alle beleidsniveaus** van ons land. Dit niet alleen tussen de partners van de samenwerkingsovereenkomst maar ook met de lokale overheden die dikwijls als eerste geconfronteerd worden met de klachten van burgers en ondernemers inzake administratieve rompslomp.

Om de samenwerkingsovereenkomst van 10 december 2003 verder te concretiseren, zijn alvast volgende **gemeenschappelijke stappen** gepland:

1. De acties die moeten toelaten om de gegevens beschikbaar in de bestanden van de verschillende beleidsniveaus onderling uit te wisselen, moeten versneld uitgevoerd worden. Uit de meldingen blijkt immers zeer duidelijk dat niemand nog snapt waarom burgers of ondernemers zelf als koerier moeten optreden tussen overheidsdiensten. Vooral **de verbetering van de uitwisseling van gegevens** inzake

studietoelagen en tussen de verschillende diensten bevoegd inzake arbeidsbemiddeling vormt een prioriteit. Ook het ter beschikking stellen van kadasterplannen door het federaal beleidsniveau zou een gevoelige vooruitgang betekenen. Ten slotte moet het uniek ondernemingsnummer en de operationalisering van de Kruispuntbank van Ondernemingen nu vlug op het terrein vruchten afwerpen.

2. Diverse doelgroepen, zowel op sociaal vlak (personen met een handicap, langdurig zieken, kansarmen...) als op economisch vlak (landbouwers, KMO's), vragen een meer **klantgerichte geïntegreerde benadering** over de verschillende beleidsniveaus heen. Waar mogelijk moet hierbij het '**uniek loket**'-principe worden toegepast en moet de beschikbare informatie op een geïntegreerde en volledige wijze worden aangeboden.
3. Lokale besturen staan dikwijls rechtstreeks in de vuurlinie en vragen nauwer betrokken te worden bij het doorvoeren van het vereenvoudigingsbeleid. Tussen de partners werd dan ook de afspraak gemaakt om in de tweede helft van het jaar een aantal **gemeenschappelijke workshops** te organiseren **met de lokale besturen**. Deze workshops moeten enerzijds de samenwerking vorm geven en anderzijds de lokale besturen ideeën aanreiken om hun eigen procedures te vereenvoudigen.
4. Rekening houdend met de ontvangen klachten over onduidelijke regelgeving of regelgeving die gepaard gaat met overdreven administratieve lasten, hebben alle partners beslist om hun inspanningen op het vlak van de **evaluatie van nieuwe wetgeving te intensifiëren**: federaal niveau: de Kafkatest – Vlaamse overheid: ReguleringImpactAnalyse (RIA) – Waals Gewest: la déclaration des charges administratives.

FEDERALE OVERHEID



Een eerste analyse van de ontvangen meldingen heeft uitgewezen dat verschillende van de geregistreerde knelpunten reeds vervat zijn in de **XII-Werken** en in het **federaal actieplan Administratieve Vereenvoudiging** dat recent door de federale ministerraad werd goedgekeurd. Hierbij kunnen o.a. vermeld worden: de afschaffing van het militiegetuigschrift en van de stempelcontrole, de realisatie van het principe van de unieke gegevensinzameling (zowel voor burgers als ondernemingen), de vereenvoudiging voor het verkrijgen van een NMBS-verminderingsskaart...

Rekening houdend met de ontvangen klachten wenst de federale overheid een aantal belangrijke bijkomende accenten te leggen in haar vereenvoudigingsactie:

1. **Minder papier op belangrijke levensmomenten van de burgers.**

De papierstroom bij geboorte, huwelijk, verhuis en pensioen zal gevoelig worden teruggedrongen. Burgers die geconfronteerd zijn met ziekte of een handicap mogen zo weinig mogelijk administratieve lasten ondervinden.

2. **Meer tijd om te ondernemen.**

Centraal staat hierbij: een uniek startersformulier via de ondernemingsloketten, het terugdringen van de enquêtedruk en van archiveringsverplichtingen, minder rompslomp en meer flexibiliteit bij het aanwerven en het beheer van personeel, de modernisering en vereenvoudiging van fiscale verplichtingen en het afschaffen van allerlei attesten voor wie zich wil inschrijven op een overheidsopdracht.

3. **Afschaffen en actualiseren van allerlei achterhaalde administratieve procedures.**

De verdere uitbouw van e-government laat toe tegemoet te komen aan heel wat klachten. Zo kunnen op termijn heel wat attesten (militiegetuigschrift, getuigschrift goed zedelijk gedrag, geboorte-uittreksel...) worden afgeschaft, zullen minder gegevens moeten worden opgevraagd en wordt het mogelijk om rechten automatisch toe te kennen in plaats van via de huidige logge aanvraagprocedures. Verouderde betalingswijzen (boete- en fiscale zegels, cheques...) moeten vervangen worden door elektronische betalingen.

Vlaanderen werkt reeds twee jaar met **actieplannen reguleringsmanagement** waarin vereenvoudigingsprojecten van de verschillende administraties worden opgenomen. Talrijke meldingen verwijzen naar lopende projecten. Veel meldingen kunnen geïnterpreteerd worden als vragen om projecten te versnellen of vragen naar meer actie.

Vlaanderen bundelt deze vragen naar actie in vijf aanbevelingen:

1. Het vermijden van het dubbel opvragen van gegevens en attesten tussen diverse Vlaamse administraties.

Aansluitend bij het initiatief met het federale bestuursniveau is het nodig dat de Vlaamse overheid ook intern voor een goede gegevensuitwisseling zorgt, zodat burger en ondernemer niet meer onnodig bevroegd worden. Veel meldingen verwijzen immers naar het overmaken van dezelfde gegevens aan verschillende diensten door burger of ondernemer. Dit werd al geformuleerd als belangrijk project bij de Ondernemingsconferentie. Het meldpunt maakt duidelijk dat dit ook voor burgers een belangrijke hinder is.

2. Het bundelen van concrete voorstellen uit het meldpunt tot een nieuw actieplan reguleringsmanagement 2004-2005.

De administraties waarvoor veel meldingen toegekomen zijn, stellen een eigen specifiek actieplan op. De meldingen vormen hierbij een bron van inspiratie naast de eigen voorstellen en de suggesties van de adviesraden. Bijzondere aandacht wordt voorzien voor de openbare instellingen die veel meldingen kregen: het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, De Lijn, Kind & Gezin, OVAM.

3. Afwerken en een vervolg uitbouwen van de vereenvoudigingsinitiatieven naar het bedrijfsleven (Ondernemingsconferentie).

Met de Ondernemingsconferentie heeft de Vlaamse Overheid het startschot gegeven om samen met het maatschappelijk middenveld en de burgers, het beleid op het vlak van innovatie, arbeidsmarkt, infrastructuur, milieu, fiscaliteit en regelgeving te verbeteren. Het is belangrijk de lopende initiatieven in het kader van de Ondernemingsconferentie snel af te werken en te laten uitmonden in nieuwe projecten. Het optimaliseren en afstemmen van alle Vlaamse vergunningen die belangrijk zijn voor een ondernemer, is hierbij een belangrijk projectvoorstel. Ook is de verdere optimalisering van de procedure voor het aanvragen van de adviescheques nodig.

4. Een afstemming van regelgeving.

Vele meldingen vragen om interne afstemming van diverse Vlaamse reglementeringen. Zo zijn de meldingen over het 'kappen van bomen' en de 'vrijstelling van de afvalwaterheffing' illustratief omdat ze verwijzen naar regelgevingen die voor de burger niet transparant zijn. Projecten die regelgeving op elkaar afstemmen, moeten bijzondere aandacht krijgen in het nieuwe actieplan reguleringsmanagement.

5. Het vereenvoudigen en schrappen van formulieren

Naast de vraag om geen informatie meer op te vragen die al beschikbaar is, suggereren verschillende melders om formulieren te vereenvoudigen en te schrappen. Er is duidelijk behoefte aan afschaffing of vereenvoudiging van formulieren en attesten, in het bijzonder in de onderwijssector. Dit sluit aan bij het huidige project 'Formulierenbeheer' dat in de administratie Onderwijs is gestart.

Twee jaar geleden heeft het Waals Gewest een uitgebreid plan voor administratieve vereenvoudiging en e-government gelanceerd. De gevolgen daarvan lijken goed te worden waargenomen door de burgers en de ondernemingen. Dat blijkt uit de recente opiniepeiling die werd gevoerd bij de gebruikers van de Waalse openbare diensten. Daarbij werd een gemiddeld tevredenheidspercentage van 79% opgetekend. Die eerste bemoeidigende aanwijzingen mogen evenwel niet leiden tot een verslappening van het beleid inzake administratieve vereenvoudiging in het Waals Gewest; dat moet vanzelfsprekend nog worden versterkt en versneld door de volgende acties waaraan voorrang moet worden gegeven:

1. **Traceerbaarheid van de dossiers.**

In de lijn van de verzonden ontvangstbevestiging (met de gegevens van de behandelende ambtenaar, eventueel de volledigheid van het dossier en een geschatte behandelingstijd) werd sinds 1 januari 2003 een volledige en geautomatiseerde traceerbaarheid van het administratieve proces ontwikkeld voor gebruikers die een dossier hebben ingediend bij het Waals Gewest. Op die manier kan de burger en de ondernemer op elk ogenblik de evolutie van zijn dossier opvolgen.

2. **Toegankelijkheid van de formulieren.**

- Voortzetting van het werk van de Commissie voor de leesbaarheid met betrekking tot de kwaliteit en vereenvoudiging van de formulieren.
- Volledige automatisering van de administratieve formulieren die 'intelligent' moeten zijn (hulp bij het invullen), interactief (automatisch vooraf invullen op basis van andere databases in het bezit van de verschillende administraties) en transactioneel (on line verzenden).

3. **Doorgaan met de herziening van de meest gangbare procedures en de vereenvoudiging van teksten.**

Naast de reeds vereenvoudigde procedures (hulp bij huisvesting, hulp bij adviesverlening, versnelling van betalingsprocedures voor bijstand, subsidies en premies...), voortzetting van de herziening van de procedures die het meest worden gebruikt door het publiek (burgers, ondernemingen, verenigingen) en waar mogelijk doorgaan met de vereenvoudiging van de wettelijke teksten en bepalingen.

4. **Vereenvoudiging voor de ondernemingen.**

- Uitbreiding van de toepassing van een uniek identificatienummer en het automatisch ophalen van gegevens bij alle Waalse administratieve procedures. De onderneming zal dit ene nummer kunnen gebruiken bij haar relaties met de verschillende Waalse organismen en moet niet langer informatie verschaffen die reeds werd bezorgd tijdens vroegere administratieve verrichtingen.
- Invoering van het vertrouwensprincipe (verklaring op eer) met een controle achteraf en afschaffing van de verplichting voor het bedrijf om vooraf gegevens te bezorgen om zijn dossier samen te stellen.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



Vereenvoudiging van de administratie voor burgers:

1. Dankzij het **IRISBOX-project** kan het Gewest zijn 19 gemeenten helpen om de **administratieve documenten** die het meest door de burgers worden gevraagd **on line** ter beschikking te stellen via het internet. Hierdoor moet de burger zich niet meer wenden tot het gemeentehuis. Met dit doel werden de formulieren vereenvoudigd en 'intelligent' gemaakt. Deze hulpmiddelen passen ook in het kader van de algemene invoering van de elektronische identiteitskaart.
2. **Elektronische publicatie van de documenten van de gemeenteraad en het schepencollege**, voor verschillende doeleinden: een betere toegang, zowel voor de burger als voor de verkozenen, tot de gemeentelijke informatie, de burger dichterbij zijn administratie te brengen door de toegankelijkheid van zijn documenten te verbeteren, een verlaging van de arbeidslasten, de kosten en de tijd die nodig zijn voor het afleveren van documenten met betrekking tot het college en de gemeenteraad.

3. **On line opvolgen van de administratieve procedures betreffende stedenbouwkundige vergunningen.** Met de hulp van het NOVA-project heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het de burger mogelijk gemaakt de evolutie van zijn stedenbouwkundige aanvraag op te volgen, zowel op het niveau van de regionale administratie als op het niveau van de gemeenten.
4. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft belangrijke inspanningen geleverd om het **toekennen van premies voor de renovatie van de Brusselse woningen en gevels te vereenvoudigen**.

Vereenvoudigde administratie voor de ondernemingen:

1. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het administratieve landschap voor bedrijven vereenvoudigd door de twee diensten (Technopol en Ecobru) te fusioneren in **één Brussels Agentschap voor de Onderneming** dat dienst doet als centraliserend orgaan van de informatie ten behoeve van de ondernemingen.
2. Het Gewest heeft ook de **Economische Coördinatiecommissie** opgericht waarin alle openbare instellingen die contacten onderhouden met ondernemingen gehuisvest zijn. Deze commissie heeft tot doel de klantbenadering te bevorderen ten opzichte van actieve ondernemingen of ondernemingen die zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest willen vestigen. Hier werd reeds een eerste wapenfeit gerealiseerd met een taakgroep voor decentralisatie die zich richt op de individuele begeleiding van bedrijven die met deze problematiek worden geconfronteerd.
3. **Intensivering van de samenwerking tussen de regionale diensten** die belast zijn met de economische kwesties voor ondernemingen en de federale diensten (Kruispuntbanken).

FRANSE GEMEENSCHAP



De meldingen die de Franse Gemeenschap via www.kafka.be ontving, hebben hoofdzakelijk betrekking op administratieve lasten in de onderwijssector.

Prioritair zal de Franse Gemeenschap dan ook investeren in:

1. Het **verlichten van de rompslomp die wordt opgelegd aan onderwijsinstellingen** door het verminderen van het aantal in te vullen of bij te houden formulieren, de resterende documenten on line ter beschikking te stellen en schooldirecties de vereiste administratieve ondersteuning te geven.
2. De **vereenvoudiging en de betere opvolging van de dossiers studietoelagen** door het on line ter beschikking stellen van de aanvraagformulieren en de invoering van een registratiesysteem dat toelaat de afhandeling van deze dossiers op te volgen.

DUITSTALIGE GEMEENSCHAP



De overheidsdiensten van de Duitstalige Gemeenschap staan, gelet op hun omvang, reeds zeer dicht bij hun klant. Waarschijnlijk vandaar dat er ook weinig meldingen zijn binnengekomen. Belangrijkste bekommernis blijft echter het onvoldoende beschikbaar zijn van Duitstalige informatie en formulieren.

De Duitstalige Gemeenschap doet dan ook een **oproep naar het federale en het Waalse beleidsniveau** om:

1. De **procedures** die ook van toepassing zijn binnen het taalgebied van de Duitstalige Gemeenschap **maximaal te vereenvoudigen** en het aantal hierbij vereiste formulieren tot een minimum te beperken.
2. Zowel de informatie m.b.t. wat overblijft als de **papieren of elektronische formulieren ook ter beschikking te stellen in het Duits**.



Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging
Hertogsstraat 4
1000 Brussel
Tel.: 02 289 00 61
Fax: 02 289 00 76
E-mail: dav@premier.fed.be
www.verereenvoudiging.be
www.eensluidendverklaring.be



Kenniscel Wetsmatiging
Phoenix 9e verdieping
Koning Albert II-laan 19
1210 Brussel
Tel.: 02 553 17 11
Fax: 02 553 17 12
E-mail: wetsmatiging@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/wetsmatiging



Secretariaat-generaal van het Ministerie
van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Kruidtuinlaan 20
1035 Brussel
Tel.: 02 204 21 11
Fax: 02 800 38 12
www.brussel.irisnet.be



Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Kommunikationsdienst
Gospertstraße 1
4700 Eupen
Tel.: 0800 230 32
Fax: 087 59 63 10
E-mail: ministerium@dgov.be
www.dglive.be



RÉGION WALLONNE

Commissariat du Gouvernement wallon à la Simplification Administrative
Avenue Van Opre 97 - 5e étage
5100 Jambes (Namur)
Tel.: 081 32 89 00
Fax: 081 32 89 09
E-mail: comwal@commissaire-wallon.be
www.wallonie.be
<http://formulaires.wallonie.be/>
<http://transport-scolaire.wallonie.be/>
<http://egov.wallonie.be/>



COMMUNAUTÉ WALLONIE BRUXELLES
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE

Communauté française
15-17, place Surlet de Chokier,
1000 Bruxelles
Tel.: 02 227 32 11
Tel.: 0800 20 000 (gratis nr.)
Fax: 02 227 32 58
www.cfwb.be

