
Evaluatie Dienstenloket

Eindrapport

6 april 2011

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
<hr/>	
1. Inleiding en leeswijzer	6
1.1. De evaluatie is gericht op het functioneren van het Dienstenloket en op de uitbreidingsmogelijkheden	6
1.2. De kern van dit rapport omvat drie hoofdstukken	7
<hr/>	
2. Het Dienstenloket is een middel om digitaal zaken te doen met de overheid	8
2.1. Het Dienstenloket is de Nederlandse invulling van het Point of Single Contact uit de Europese Dienstenrichtlijn	8
2.2. Het Dienstenloket heeft drie functies	9
2.3. De invoering van de Dienstenrichtlijn heeft gevolgen voor de BI's	9
2.4. Bevoegde instanties hebben een duidelijke eigen rol in de implementatie van het Dienstenloket	10
2.5. Het Dienstenloket is onderdeel van het bredere eOverheid-beleid	10
2.6. Het Nederlandse Dienstenloket behoort tot de beste van Europa	11
2.7. De provincie Noord-Brabant neemt het voortouw met digitaal zaken doen	12
2.8. Conclusies	14
<hr/>	
3. De informatiefunctie van het Dienstenloket wordt positief beoordeeld door bedrijven	15
3.1. De website www.antwoordvoorbedrijven.nl en het Bedrijvencontactcentrum vervullen de informatiefunctie van het Dienstenloket	15
3.2. Het bezoek aan de website van Antwoord voor bedrijven stijgt	15
3.3. Het bedrijvencontactcentrum ontvangt minder vragen	16
3.4. Samenwerkende Catalogi wordt positief beoordeeld	16
3.5. Antwoord voor Bedrijven voert regelmatig gebruikersonderzoeken uit	16
3.6. Er zijn voor bedrijven geen kosten aan het gebruik verbonden	17
3.7. Conclusies	17
<hr/>	
4. Het gebruik van de BerichtenBox van het Dienstenloket is beperkt	18
4.1. Digitaal zaken doen met bevoegde instanties is voor bedrijven nog niet standaard	18
4.2. De BerichtenBox is niet bekend onder potentiële gebruikers	19
4.3. In 2011 volgen nieuwe releases van de BerichtenBox	20
4.4. Er zijn voor bedrijven geen kosten aan het gebruik verbonden	20
4.5. Conclusies en aanbevelingen	20

Bijlagen

A.	Onderzoeksaanpak	22
A.1.	Randvoorwaarden	22
A.2.	Documentanalyse	22
A.3.	Diepte-interviews	22
A.4.	Telefonische interviews	23
B.	Gebruikte bronnen	26
B.1.	Documenten	26
B.2.	Websites	27
C.	Interviews en gebruikscijfers per bevoegde instantie en per bedrijf	28
C.1.	Diepte-interviews	28
C.2.	Telefonische interviews met BI's	28
C.3.	Telefonische interviews met bedrijven en hun gebruik	30
C.4.	Telefonische interviews met brancheorganisaties	30

Managementsamenvatting

Het Dienstenloket is de Nederlandse uitwerking van de Europese Dienstenrichtlijn en een onderdeel van het Nederlandse eOverheid-beleid. Het Dienstenloket is daarmee gericht op de doelgroep van zowel Nederlandse bedrijven in de dienstensector als dienstverlenende bedrijven uit de andere lidstaten van de EU. Het Dienstenloket is gekoppeld aan de verschillende Bevoegde Instanties (hierna: BI's) en heeft drie verschillende functies, namelijk de informatie-, bijstands- en transactiefunctie. De informatiefunctie wordt mogelijk gemaakt door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum van Antwoord voor bedrijven. De bijstands- en transactiefunctie worden ingevuld door de BerichtenBox. Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen over het Dienstenloket zal dan ook onderscheid worden gemaakt tussen de drie functies van het Dienstenloket. Wij benadrukken dat de evaluatie – één jaar en twee maanden na openstelling van het Dienstenloket – te vroeg komt om een oordeel te geven over bijvoorbeeld de doeltreffend en doelmatigheid van het Dienstenloket. Dit omdat het Dienstenloket nog in ontwikkeling is, zowel aan de zijde van de Rijksoverheid als aan de zijde van de betrokken Bevoegde Instanties.

In deze managementsamenvatting zal antwoord worden gegeven op de vijf gestelde onderzoeksvragen.

Onderzoeksvraag 1: Hoe toegankelijk is het Dienstenloket voor bedrijven?

De informatiefunctie van het Dienstenloket, gevormd door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, wordt als toegankelijk ervaren. Antwoord voor bedrijven voert regelmatig gebruikersonderzoeken uit.

Circa een op de tien bedrijven heeft de website Antwoord voor bedrijven in 2010 bezocht. De meerderheid van de bedrijven heeft een positieve eerste indruk van de website en geeft aan deze overzichtelijk te vinden. De verbeterpunten die uit gebruikersonderzoeken naar voren zijn gekomen, zoals de vormgeving van de website en de zoekfunctie naar subsidies, hebben geleid tot aanpassingen. De site van Antwoord voor bedrijven voldoet aan de eerste prioriteit van de overheidswebrichtlijnen.¹

De transactie- en bijstandsfunctie van het Dienstenloket, de BerichtenBox, is op dit moment voor bedrijven wel toegankelijk, maar wordt nog zeer beperkt gebruikt. Op dit moment is de toepassing van de BerichtenBox namelijk beperkt tot de overheidsdienstverlening die onder de Dienstenrichtlijn valt. Vanwege deze beperking is er nog weinig promotie van de BerichtenBox geweest, hetgeen tot gevolg heeft dat de BerichtenBox weinig bekend is onder bedrijven

Onderzoeksvraag 2: Welke hulp kunnen bedrijven krijgen vanuit het Dienstenloket?

De informatiefunctie van het Dienstenloket, gevormd door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, maken een bedrijf wegwijs in de grote hoeveelheid informatie van de overheid. De informatiefunctie is dus breder dan het domein van de Europese Dienstenrichtlijn. Bedrijven kunnen op de website vinden met welke wetten, regels, vergunningen en belastingen het te maken krijgt/heeft. Daarnaast geeft Antwoord voor bedrijven een overzicht van wetwijzigingen en is er een subsidiewijzer die bedrijven op weg helpt. Naast de overheidsregels die voor alle bedrijven van belang zijn, kan op de website ook informatie over regels die specifiek voor een branche gelden worden gevonden. Via Antwoord voor bedrijven krijgen bedrijven toegang tot de websites van alle BI's, welke op hun beurt zelf verantwoordelijk zijn voor hun informatie. Als op de website niet de informatie te vinden is kan via telefoon, chat of e-mail contact op worden genomen met het bedrijvencontactcentrum van Antwoord voor bedrijven.

Welke hulp er via de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket – de BerichtenBox – mogelijk is, hebben wij niet volledig kunnen vaststellen. Ten aanzien van de bijstandsfunctie is het aantal door BI's via de

¹ Criteria volgens het normatief document (Webrichtlijnen) versie 1 en Richtlijnen voor evaluatie en sampling versie, www.drempelvrij.nl/assets/content/documenten/20070720_Normatief_Document_Webrichtlijnen_Caesura_Sampling_v1_o.doc.

BerichtenBox van bedrijven ontvangen vragen nog te gering om er een conclusie aan te verbinden. Daarnaast hebben wij geen bedrijven getraceerd die een aanvraagtraject digitaal via de BerichtenBox hebben afgehandeld. Ook over de transactiefunctie kunnen wij dus niet vaststellen welke hulp kan worden verkregen.

Onderzoeksvraag 3: Leidt het gebruik van het Dienstenloket tot hogere kosten voor bedrijven?

Voor het gebruik van de informatiefunctie van het Dienstenloket, gevormd door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, worden geen kosten in rekening gebracht bij bedrijven die er gebruik van maken.

Ook voor het gebruik van de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket, de BerichtenBox, worden geen extra kosten in rekening gebracht in vergelijking met andere kanalen van communicatie en het afhandelen van transacties.

Onderzoeksvraag 4: Hoe functioneert het Dienstenloket?

De informatiefunctie van het Dienstenloket, gevormd door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, worden gebruikt door 1 op de 10 bedrijven. Antwoord voor bedrijven maakt een koppeling met alle BI's. Deze BI's hebben de verantwoordelijkheid om de informatie beschikbaar te maken en voortdurend te actualiseren. Alle partijen zijn voor het goed functioneren van het Dienstenloket van elkaar afhankelijk. Het Dienstenloket is in eerste instantie ingericht om tijdig te voldoen aan de minimumeisen die de Dienstenrichtlijn stelt. Hieraan is voldaan. Sinds de openstelling van het Dienstenloket worden continu verbeteringen doorgevoerd. Wij stellen dan ook vast dat de informatiefunctie van het Dienstenloket naar behoren werkt.

Binnen Europa vormt Nederland een van de koplopers. Nederland was de eerste lidstaat waar het Dienstenloket functioneerde en heeft als een van de weinigen vrijwel alle informatie vertaald in het Engels. De opzet van zowel de website als de BerichtenBox vormt een voorbeeld voor andere landen.

Aangaande de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket, de BerichtenBox, komt naar voren dat bedrijven weinig tot geen gebruikmaken van de BerichtenBox. Belangrijkste reden hiervoor is dat het digitaal zaken doen tussen BI's en bedrijven nog geen standaard manier is van zaken doen. Bestaande manieren van zaken doen met BI's zijn voor bedrijven vertrouwd en laagdrempeliger. Daarnaast is de BerichtenBox tot nog toe onvoldoende bekend bij bedrijven. Dit komt mede doordat de BerichtenBox moeilijk communiceerbaar is, aangezien niet alle aanvragen via de BerichtenBox kunnen lopen. Ook nemen de meeste BI's geen initiatieven om de BerichtenBox te promoten. Daarmee functioneren de bijstands- en transactiefunctie in technische zin zoals beoogd, maar is het gebruik ervan nog beperkt.

Onderzoeksvraag 5: Is er behoefte aan doorontwikkeling van het Dienstenloket?

Aan doorontwikkeling van de informatiefunctie van het Dienstenloket, gevormd door de website van Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, is behoefte. Aan de hand van de gebruikersonderzoeken wordt de site van Antwoord voor bedrijven continu ontwikkeld om bedrijven die de site bezoeken zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Regelmatig vinden er nieuwe releases en verbeteringen aan de huidige site plaats.

Aangaande de bijstands- en transactiefunctie geven BI's en bedrijven aan dat de communicatie naar bedrijven toe over de voordelen van digitaal zaken doen met de overheid – namelijk een betere benutting van het economisch potentieel van bedrijven door vergroting van efficiency, versnelling van processen en de vermindering van de (gevoelde) regeldruk – vergemakkelijkt zou worden, als bedrijven al hun zaken met BI's digitaal zouden kunnen regelen. Wanneer er geen beperkingen meer zijn betreffende het type zaken dat digitaal afgehandeld kan worden, kan duidelijk naar bedrijven worden gecommuniceerd. De verbreding van digitaal zaken doen zal eveneens de onduidelijkheid bij bedrijven wegnemen welke typen zaken via het Dienstenloket lopen. Door deze verbreding en gerichte promotie over het volledig digitaal zaken doen zal het aantal gebruikers naar alle waarschijnlijkheid toenemen. Hierdoor kan een positieve spiraal ontstaan, waarin positieve ervaringen van BI's en positieve ervaringen van bedrijven elkaar versterken.

1. Inleiding en leeswijzer

- 01 Dit rapport beschrijft de resultaten en de werkwijze van de door PwC Advisory uitgevoerde evaluatie van het Dienstenloket.² De evaluatie is door PwC uitgevoerd in de maand maart 2011 in opdracht van de directie Mededinging en Consumenten van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (hierna: EL&I). De huidige evaluatie betreft de eerste formele evaluatie van het Dienstenloket sinds de introductie op 16 december 2009.
- 02 Wij benadrukken daarbij wel dat de evaluatie – één jaar en twee maanden na openstelling van het Dienstenloket – te vroeg komt om een oordeel te geven over bijvoorbeeld de doeltreffend en doelmatigheid van het Dienstenloket. Dit omdat het Dienstenloket nog in ontwikkeling is, zowel aan de zijde van de Rijksoverheid als aan de zijde van de betrokken Bevoegde Instanties (zijnde bestuursorganen, andere organen of autoriteiten, die een toezichthoudende, vergunningverlenende of regelgevende rol vervullen ten aanzien van diensten³; hierna: BI's).
- 03 Het onderzoeksteam voor de evaluatie bestaat uit Bas Warmenhoven (projectleider) en Justin den Hartog. Deze evaluatie was niet mogelijk geweest zonder de coöperatieve medewerking van verschillende medewerkers van het ministerie van EL&I, Antwoord voor bedrijven⁴, ANOIGO, Logius, 197 BI's, drie brancheorganisaties en twee bedrijven. Wij danken hen hartelijk voor hun betrokkenheid.

1.1. De evaluatie is gericht op het functioneren van het Dienstenloket en op de uitbreidingsmogelijkheden

- 04 Inmiddels is het Dienstenloket ruim een jaar operationeel in de vorm van de website www.AntwoordvoorBedrijven.nl, met daarop de BerichtenBox.⁵ Het Dienstenloket heeft drie functies, welke zijn weergegeven in onderstaand figuur. Hoofdstuk 2 gaat verder in op deze functies.



- 05 De aanleiding voor de evaluatie was de vraag hoe het Dienstenloket in die periode heeft gefunctioneerd, mede in het licht van de overwegingen van de Tweede Kamer. De actuele beleidsmatige aanleiding voor de huidige evaluatie is dat het ministerie van EL&I medio 2011 de Digitale Agenda NL zal publiceren. De lessen die kunnen worden geleerd uit de ervaringen met onder andere het Dienstenloket vormen relevant startmateriaal voor het opstellen van de Digitale Agenda NL.

² De evaluatie is nadrukkelijk niet uitgevoerd in de vorm van een audit of een andere vorm van accountantscontrole.

³ Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden (2009). Wet van 12 november 2009 tot implementatie van Europese regelgeving betreffende het verkeer van diensten op de interne markt (Dienstenwet), Artikel 1.

⁴ Antwoord voor bedrijven maakt sinds 1 januari 2011 deel uit van Agentschap NL.

⁵ De BerichtenBox is te benaderen via <http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/BerichtenBox>.

1.1.1. Vier onderzoeksvragen zijn gericht op het functioneren van het Dienstenloket

De vraag naar het functioneren is door de Tweede Kamer geoperationaliseerd in de motie Van der Ham en Elias.⁶ De motie vermeldt een aantal overwegingen die wij hebben omgevormd naar een viertal onderzoeksvragen:

1. Hoe toegankelijk is het Dienstenloket voor bedrijven?
2. Welke hulp kunnen bedrijven krijgen vanuit het Dienstenloket?
3. Leidt het gebruik van het Dienstenloket tot hogere kosten voor bedrijven?
4. Hoe functioneert het Dienstenloket?

1.1.2. Eén onderzoeksvraag is gericht op uitbreiding van de functionaliteiten van het Dienstenloket in het kader van de Digitale Agenda

- o6 Naast de vragen uit de motie Van der Ham en Elias geeft de evaluatie de antwoorden op de volgende vraag:
5. Is er behoefte aan doorontwikkeling van de BerichtenBox?

1.2. De kern van dit rapport omvat drie hoofdstukken

- o7 Wij gaan in dit rapport in op achtereenvolgens:

- de juridische en beleidsmatige aspecten en verantwoordelijkheden (hoofdstuk 2);
- het gebruik en de bekendheid van de informatiefunctie van het Dienstenloket (de site Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum) bij potentiële gebruikers (hoofdstuk 3);
- het gebruik en de bekendheid van de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket (de BerichtenBox) bij (potentiële) gebruikers (hoofdstuk 4).

- o8 De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op verschillende onderzoeksmethoden en databronnen: naast documentanalyse is gebruikgemaakt van telefonische en face-to-face interviews. In bijlage A staan zowel de gehanteerde onderzoeksmethoden als de gebruikte gegevens beschreven. Voor meer details en de gebruikte databronnen wordt verwezen naar bijlagen B en C.

⁶Tweede Kamer (2009). Implementatie van Europese regelgeving betreffende het verkeer van diensten op de interne markt (Dienstenwet), Motie van de leden Van der Ham en Elias. Kamerstukken 31 579, nr. 13. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31579-13.html>.

2. *Het Dienstenloket is een middel om digitaal zaken te doen met de overheid*

⁰⁹ In dit hoofdstuk beschrijven wij de juridische en beleidsmatige achtergrond van het Dienstenloket.

2.1. *Het Dienstenloket is de Nederlandse invulling van het Point of Single Contact uit de Europese Dienstenrichtlijn*

¹⁰ Het Dienstenloket is tot stand gekomen als uitwerking van de Europese Dienstenrichtlijn. De Dienstenrichtlijn benoemt dienstverlening als een zeer relevante sector voor de Europese economie. De Dienstenrichtlijn is daarom gericht op het opheffen van belemmeringen voor marktwerking in de dienstensector, om zo de concurrentie op de Europese markt te bevorderen met behoud van een hoog niveau van het Europese sociale model.⁷ Een belangrijke doelstelling van de richtlijn is dan ook om administratieve procedures in de lidstaten te vereenvoudigen, zodat vrijheid van vestiging van dienstverleners en vrijheid van verkeer van diensten zoveel mogelijk gewaarborgd worden.

2.1.1. *In Nederland is initieel gekozen voor een minimumvariant...*

¹¹ De Dienstenrichtlijn is aanleiding geweest voor een wetsvoorstel van de ministers van (destijds) Economische Zaken (hierna: EZ) en Justitie, dat in 2009 heeft geresulteerd in de Dienstenwet, waarin onder andere het Dienstenloket is geregeld. Dit is verder uitgewerkt in het onderliggende Dienstenbesluit centraal loket. Een haalbaarheidsanalyse van EGEM⁸ en een risicoanalyse van Berenschot⁹ zijn vooraf gegaan aan de keuze voor de vorm waarin het Dienstenloket uiteindelijk is geïmplementeerd. Dit heeft ertoe geleid dat bij de Nederlandse invulling van de eisen die de Dienstenrichtlijn stelt is gekozen voor een minimumvariant, gelet op de praktische haalbaarheid van de invoering van het Dienstenloket voor de in Europees verband afgesproken datum van 28 december 2009.

2.1.2. *...gaandeweg de uitvoering worden de functionaliteiten uitgebreid*

¹² De consequentie van de keuze voor een minimumvariant van het Dienstenloket is dat – naast de vraag hoe het Dienstenloket tot nu toe heeft gefunctioneerd – de vraag actueel wordt welke uitbreidingen van de dienstverlening relevant zijn. Deze vraag raakt aan risiconummer vijf uit de risicoanalyse van Berenschot: “Onvoldoende zicht op doorontwikkeling na 28 december 2009”.¹⁰ Berenschot adviseerde in dit kader om reeds voorafgaand aan de openstelling van het Dienstenloket een veranderagenda, voor na de deadline van 28 december 2009, op te stellen.

¹³ Na de openstelling van het Dienstenloket op 16 december 2009 – Nederland was daarmee de eerste EU-lidstaat met een werkend Dienstenloket – is door het ministerie van EL&I en Antwoord voor bedrijven doorgewerkt aan het verbeteren van de functionaliteiten van het Dienstenloket. Er is een gebruikersgroep voor het Dienstenloket, bestaande uit BI's, welke onder andere fungeert als klankbord om de functionaliteiten van de BerichtenBox verder te verbeteren.

⁷ EG (2006). Dienstenrichtlijn, 2006/123/EG, Pb. L 376/36. Pagina 1 – 2.

⁸ Egem-Itams (2008). Moet / Kunnen ! ? Inzicht in de haalbaarheid van tijdige implementatie van het Een-loket Dienstenrichtlijn, versie 1.0 definitief.

⁹ Berenschot (2009). Risicoanalyse voor het project Dienstenloket, Inventarisatie van risico's en beheersmaatregelen. 10 februari 2009.

¹⁰ Berenschot (2009). Ibid, pagina 22.

-
- 14 Ook in Europees verband wordt gewerkt aan het verder ontwikkelen van de ‘nationale Dienstenloketten’ (points of single contact) en de samenwerking daartussen. Een voorbeeld daarvan is het zogenaamde SPOCS-project, dat wordt uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie.¹¹
- 15 Het Dienstenloket is vormgegeven door een combinatie van een centraal één-loket van Antwoord voor bedrijven en een koppeling daarvan met het grote aantal betrokken BI’s. Antwoord voor bedrijven heeft een duidelijke rol in het ontsluiten van de informatie van de BI’s. De BI’s hebben de verantwoordelijkheid om de informatie beschikbaar te maken en voortdurend te actualiseren. Alle partijen zijn voor het goed functioneren van het Dienstenloket van elkaar afhankelijk.
- 16 Formeel is duidelijk welke ondersteuning bedrijven kunnen krijgen via het Dienstenloket: BI’s dienen alle onder de Dienstenrichtlijn vallende informatie digitaal aan te bieden op een manier die garandeert dat de informatie up-to-date is en dienen alle onder de Dienstenrichtlijn vallende procedures binnen een redelijke termijn volledig via de BerichtenBox te kunnen afhandelen. Deze ondersteuning is uit hoofde van de Dienstenrichtlijn, de Dienstenwet en het Dienstenbesluit Centraal Loket verplicht beschikbaar bij BI’s.

2.2. *Het Dienstenloket heeft drie functies*

- 17 De Dienstenrichtlijn omschrijft met betrekking tot vergunningstelsels en eisen een drietal functies dat ten behoeve van de dienstverleners en afnemers langs elektronische weg beschikbaar moet zijn.¹² Deze drie functies worden hieronder uitgewerkt.
- 18 **De informatiefunctie.** De Dienstenrichtlijn vereist dat bepaalde informatie via een één-loket (in Nederland via het Dienstenloket) wordt ontsloten. Daarbij gaat het niet enkel om informatie die betrekking heeft op de eigen lidstaat, maar ook om meer algemene informatie die op andere lidstaten betrekking heeft. Voor zover die informatie op Nederland zelf betrekking heeft, moet bijvoorbeeld informatie over de eisen en vergunningstelsels die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen via het Dienstenloket worden ontsloten. BI’s zijn verplicht om zelf bepaalde informatie (artikel 8 en 19 Dienstenwet) via een elektronische weg toegankelijk te maken. Dit stelt Antwoord voor bedrijven vervolgens weer in staat om al die door BI’s afzonderlijk toegankelijk gemaakte informatie via het Dienstenloket en daarmee via één plek te ontsluiten. De website Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum vervult de informatiefunctie van het Dienstenloket.
- 19 **De bijstandsfunctie.** BI’s dienen op verzoek, en eveneens via een elektronische weg, bijstand te verlenen aan dienstverleners en afnemers van diensten in binnen- en buitenland. Deze bijstand is gericht op algemene informatie over de wijze waarop eisen en vergunningstelsels doorgaans worden uitgelegd en toegepast. Een BI is verplicht om een bijstandsverzoek te beantwoorden indien dat via de BerichtenBox is ingediend.
- 20 **De transactiefunctie.** BI’s zijn verplicht om het mogelijk te maken dat dienstverleners alle (vergunning)procedures en formaliteiten op afstand en elektronisch via het Dienstenloket met de betreffende BI moet kunnen afwikkelen. Zo moet een dienstverlener niet alleen een vergunning elektronisch kunnen aanvragen, maar moet het gehele proces tot en met de desbetreffende vergunning ook daadwerkelijk elektronisch plaatsvinden. De BerichtenBox dient als medium waardoor de transactiefunctie mogelijk wordt.
- 21 Samenvattend: de website Antwoord voor bedrijven vervult de informatiefunctie van het Dienstenloket. De BerichtenBox vormt het kanaal voor de bijstands- en transactiefunctie..

2.3. *De invoering van de Dienstenrichtlijn heeft gevolgen voor de BI’s*

- 22 De invoering van de Dienstenrichtlijn bracht veel verplichtingen voor BI’s met zich mee. Zo moesten zij vóór 2010 hun regelgeving doorlichten (screenen) op strijdigheden met de richtlijn en voor zover nodig hun regelgeving aanpassen. Zij moesten een aanvullende doorlichting uitvoeren zodat hun vergunningstelsels aan de Dienstenrichtlijn zouden voldoen. Ook moesten zij zich op het elektronisch Dienstenloket van Antwoord

¹¹ Zie voor meer informatie www.eu-spocs.eu.

¹² http://www.europadecentraal.nl/menu/1090/Functies_van_het_Dienstenloket.html.

voor Bedrijven aansluiten, evenals het Interne Markt Informatiesysteem (hierna: IMI) zodat zij met BI's uit andere lidstaten administratief kunnen samenwerken.¹³

- 23 Volgens het rapport 'De Europese Dienstenrichtlijn. Gevolgen voor decentrale overheden in Nederland' van CEBEON¹⁴ leidt de Dienstenrichtlijn tot structurele wijzigingen in activiteiten van decentrale overheden, maar wordt er op basis van de huidige inzichten van uitgegaan dat de Dienstenrichtlijn per saldo niet tot extra structurele kosten zal leiden. Wel zullen er in de ICT-sfeer eenmalig extra investeringen moeten worden gedaan. Hierbij is de verwachting dat de elektronische vergunningverlening en werken met het IMI-systeem¹⁵ tot een opbrengst en efficiencywinst leidt. De eenmalige kosten die dan worden geraamd, zijn beperkt.¹⁶

2.4. Bevoegde instanties hebben een duidelijke eigen rol in de implementatie van het Dienstenloket

- 24 Naast de bovengenoemde verplichtingen die de invoering van de Dienstenrichtlijn met zich meebracht voor overheden, is het voldoen aan de Dienstenrichtlijn geen eenmalige handeling. Het voldoen aan de Dienstenrichtlijn brengt permanente verplichtingen met zich mee. Zo moet een nieuwe of gewijzigde regelgeving die onder de reikwijdte van de richtlijn valt in bepaalde gevallen genotificeerd, moet deze regelgeving worden gemeld bij het ministerie van EL&I ten behoeve van het actueel houden van de ministeriële regeling indicatieve vaststelling reikwijdte Dienstenwet en moeten vergunningstelsels aan alle voorwaarden uit de Dienstenrichtlijn voldoen. Wanneer een bedrijf via het Dienstenloket een aanvraagtraject wil starten dat onder de Dienstenrichtlijn valt, is de BI verplicht dit aanvraagtraject elektronisch af te handelen. Uit het telefonisch interview met de provincie Noord-Brabant bleek dat veel bedrijven zich niet bewust zijn van dit recht.
- 25 Het merendeel van de BI's geeft aan dat zij de aansluiting bij het Dienstenloket ook als 'verplicht' voelen. Dit gevoel van verplichting wordt versterkt doordat de BerichtenBox op dit moment nog door weinig bedrijven wordt gebruikt (hierover meer in hoofdstuk 4). De informatie op de eigen sites van de BI's moet up-to-date zijn, omdat Antwoord voor bedrijven hiernaar verwijst. Een brancheorganisatie heeft aangegeven dat op dit moment de content in het Nederlands op de eigen site van de BI's soms niet recent is. Weinig BI's hebben de content op hun site in het Engels beschikbaar.

2.5. Het Dienstenloket is onderdeel van het bredere eOverheid-beleid

- 26 Volgens de geïnterviewde medewerkers van het ministerie van EL&I en Antwoord voor bedrijven vormt het Dienstenloket een belangrijke schakel in het bredere eOverheid-beleid van het ministerie van EL&I. Een van de geïnterviewden verwoordt het als volgt: "Het Dienstenloket zal uiteindelijk een centrale rol spelen in de eOverheid. De eerste grote stappen zouden dus gericht moeten zijn op het verbreden van de toepassing van het Dienstenloket." Dit is in lijn met de visie die de minister van EL&I aangeeft in zijn brief aan de Tweede Kamer van 4 februari 2011: "Ondernemers zullen voortaan in principe voor hun overheidszaken, zoals objectieve eerstelijns informatie en advies, aanvragen van subsidies, BTW-nummers en inschrijving in het handelsregister, 24 uur per dag terecht kunnen bij één digitaal loket, het Ondernemersplein. Dit Ondernemersplein zal ondersteund worden door voldoende toegankelijke fysieke ondernemersloketten."¹⁷
- 27 Een andere geïnterviewde gaf aan dat het Dienstenloket is gebaseerd op het 'no wrong door'-principe: een concept dat uitgaat van één portaal binnen de overheid, dat er voor zorgt dat klanten alle producten direct bij haar kunnen afnemen.¹⁸ Indien dat niet mogelijk is, zorgt de overheid ervoor dat de producten door andere

¹³ <http://www.europadecentraal.nl/menu/561/Voorpagina.html>.

¹⁴ CEBEON (2007). De Europese Dienstenrichtlijn, Gevolgen voor de decentrale overheden in Nederland. Eindrapport 3 mei 2007.

¹⁵ IMI-systeem staat voor Internal Market Information system, een elektronisch hulpmiddel voor een betere communicatie en samenwerking tussen overheidsdiensten van de lidstaten in het kader van de tenuitvoerlegging van de wetgeving betreffende de interne markt.

¹⁶ http://www.europadecentraal.nl/menu/945/Financi_le_consequenties.html.

¹⁷ Tweede Kamer (2011). Bedrijfslevenbeleid; brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Kamerstukken 32 637, nr. 1.

¹⁸ Definitie van Encyclo.nl, <http://www.encyclo.nl/begrip/no%20wrong%20door>.

overheden of ketenpartners worden geleverd. BI's moeten dus niet alleen hun eigen informatie op hun website presenteren, maar ook doorverwijzen naar andere informatie en digitale loketten.

- 28 Een geïnterviewde schetst het grotere traject waaraan het ministerie van EL&I en Antwoord voor bedrijven werken aan de hand van het vier-fasenmodel van het onderzoeksbureau Gartner:

“Het vier-fasenmodel van het onderzoeksbureau Gartner beschrijft de ontwikkeling van een klassieke overheidsinstantie naar een e-governmentinstantie.

- *Allereerst wordt de informatie van een overheidsdienst digitaal beschikbaar gesteld.*
- *In de tweede fase is er sprake van interactie tussen burger en een overheidsinstantie, zij het slechts in de vorm van éénrichtingsverkeer.*
- *In de derde fase is een wederzijdse transactie mogelijk: de burger of onderneming kan een formulier downloaden, invullen en door middel van een digitale handtekening ondertekenen. Het ingevulde formulier wordt vervolgens elektronisch verstuurd en opgenomen in de workflow van de overheidsinstantie.*
- *De laatste en vierde fase van het model volgt automatisch uit de derde fase: de tweezijdige transacties leiden tot een transformatie van de overheidsinstanties tot een dienstverlenende organisatie, waarbij de processen, werkwijzen en taken van de medewerkers fundamenteel veranderen omdat standaardprocessen in hoge mate zijn geautomatiseerd.*

Net als in het bedrijfsleven zijn veel overheden gestart met de frontoffice, oftewel de website. In tegenstelling tot overheden heeft het bedrijfsleven echter de noodzakelijke groei naar een volgende fase sneller opgepakt en is begonnen met het herontwerpen van bedrijfsprocessen, ook wel ‘business proces redesign’ genoemd. Zo zien we bijvoorbeeld dat financiële instellingen met internettechnologie succesvolle businessmodellen hebben ontwikkeld. Willen overheden deze modellen overnemen dan moeten ze de ‘vraaggerichte klant’ als uitgangspunt nemen en investeringen doen om fase 3 en in een later stadium fase 4 te kunnen inrichten. Dit vereist een behoorlijke organisatie- en cultuuromslag dwars door de organisatie heen.”¹⁹

- 29 De informatiefunctie van het Dienstenloket, het al langer bestaande Antwoord voor bedrijven, vervult fase 1 van het bovengenoemde model. Op dit moment kan de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket, de BerichtenBox, zich in fase 3 positioneren. Er is wederzijdse transactie mogelijk, alleen er heeft nog zeer weinig wederzijdse transactie plaatsgevonden (zie hoofdstuk 4). Volgens deze geïnterviewde lijken de meeste BI's zich nog onvoldoende strategisch bezig te houden met het thema eOverheid en vergt het bereiken van fase 3 van het bovengenoemde model daarom in veel gevallen nog een organisatie- en cultuuromslag. Dat neemt niet weg dat er ook BI's zijn die de kansen die het Dienstenloket biedt aangrijpen. Een voorbeeld daarvan is de provincie Noord-Brabant. Dit voorbeeld wordt in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

2.6. Het Nederlandse Dienstenloket behoort tot de beste van Europa

- 30 Een van de geïnterviewde brancheorganisaties geeft aan dat het Nederlandse Dienstenloket samen met de points of single contact van Zweden en het Verenigd Koninkrijk tot de beste van Europa behoort. Het centraal aanbieden van alle informatie in de Engelse taal, de snelle beantwoording van vragen die bij de brancheorganisatie bekende gebruikers hebben gemeld en het niet rekenen van extra kosten voor digitale dienstverlening zijn belangrijk pluspunten volgens deze brancheorganisatie. Ook uit een rapport van de Europese koepel van Kamers van Koophandel EuroChambres blijkt dat het Nederlandse ‘single point of contact’ op de meeste andere lidstaten vooruit loopt. Een geïnterviewde ondersteunt dit: “Ik vind het veelbetekenend dat Litouwen het Nederlandse Dienstenloket heeft nagebouwd en daarvoor onze open source-bouwstenen heeft gebruikt, inclusief de BerichtenBox.²⁰ Naar mijn weten is ons loket het enige gekopieerde Dienstenloket in Europa.”

¹⁹ www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292

²⁰ Eurochambres (2010). The Chambers' Perspective on the 'Points of Single Contact'. Policy Survey 7th edition, January 2011.

-
- 31 Ook technisch functioneert de BerichtenBox ruim voldoende: uit de Service Level Rapportage van ICTU over 2010 blijkt dat de beschikbaarheid van de BerichtenBox en de bijbehorende authenticatie-omgeving 99,84% was in dat jaar.²¹ Daarmee ligt de beschikbaarheid weliswaar marginaal lager dan de norm uit de Service Level Agreement (99,9%), maar is de BerichtenBox zeker goed beschikbaar.

2.7. De provincie Noord-Brabant neemt het voortouw met digitaal zaken doen

- 32 De provincie Noord-Brabant heeft in een telefonische interview aangegeven actief te zijn met het verbreden van de eigen digitale dienstverlening. De provincie maakt daarbij gebruik van de BerichtenBox. In het kader op de volgende pagina wordt de benadering van Noord-Brabant beschreven.

²¹ Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie Projectdirectie Eerstelijns & ICTU (2011). Service Level Rapportage “Dienst Antwoord voor Bedrijven en BerichtenBox”, december 2010.

Provincie Noord-Brabant: 24/7 bereikbaar voor bedrijven

De provincie Noord-Brabant heeft haar beleidsdoelstelling, om als provincie het vestigingsklimaat voor bedrijven te stimuleren, vastgelegd in de 'Agenda van Brabant'. In de 'Economische agenda Brabant 2020', ambtelijk tussenproduct op weg naar een Economische visie en uitvoeringsstrategie, is aangegeven dat de provincie de Brabantse bedrijven en instellingen optimaal wil ondersteunen bij de transitie naar een kenniseconomie. Daarin is aangegeven dat de provincie voor (Brabantse) bedrijven een effectieve overheid wil zijn, door 24/7 digitaal beschikbaar te zijn voor aanvragen vergunningverlening en subsidie. Verbrede dienstverlening aan bedrijven via de BerichtenBox is een randvoorwaarde voor de ondersteuning aan bedrijven. Daarom is ambtelijk voorgesteld daar structureel op in te gaan zetten. 'Verbreed gebruik' door bedrijven van de BerichtenBox bij www.antwoordvoorbedrijven.nl definieert de provincie als het door de overheid vrijwillig openstellen van deze elektronische communicatieweg voor alle vormen van dienstverlening door de overheid (waaronder vergunningen en subsidies). Door het gebruik van 24/7 online communicatiefaciliteiten zijn volgens de provincie belangrijke kostenbesparingen en tijdwinst te behalen voor bestaande en nieuwe bedrijven (zie http://www.ict-barometer.nl/_files-cms/File/Rapport_ICT_Barometer_26_juni_2008_over_online_zakendoen.pdf). Verbreding van het gebruik van de BerichtenBox kan volgens de provincie bijdragen aan vereenvoudiging van informatie-uitwisselingsprocessen. De provincie werkt eraan om de verbrede dienstverlening in de loop van 2011 verder te realiseren.

De provincie Noord-Brabant geeft aan in 2010 geen aanvragen via de BerichtenBox te hebben ontvangen, wat geen stimulans is om de handen voor dit verbrede gebruik op elkaar te krijgen. Daarnaast bestaat de indruk bij de provincie dat de voorlichtingscampagne over de Dienstenrichtlijn de Nederlandse bedrijven onvoldoende heeft bereikt. In dat kader verwijst men naar opmerkingen die door bedrijven zijn gemaakt op de website van Binnenland Bestuur (<http://www.binnenlandsbestuur.nl/Home/all/buitenlandse-ondernemers-eerst-bij-implementatie.144414.lynkx>) en wordt gesuggereerd dat BI's meer zouden moeten doen om bedrijven te informeren over de voordelen van de Dienstenrichtlijn.

Ondanks het uitblijven van veel 'traffic' via de BerichtenBox is de provincie actief geweest om andere BI's te ondersteunen bij het verbeteren en verbreden van de werking van het Dienstenloket. Zo heeft zij haar eigen ervaringen met het inrichten van de 'backoffice' van het Dienstenloket gedeeld via de website Europa Decentraal (<http://www.europadecentraal.nl/menu/1076/Praktijkvoorbeelden.html>) en wordt in de verbreding van de eigen dienstverlening aan bedrijven actief samengewerkt met Antwoordvoorbedrijven. Ook heeft de provincie het gebruik van het OLO en de BerichtenBox gekoppeld, wat volgens het EIM-onderzoek uit 2008 leidt tot grotere besparing dan enkelvoudig gebruik (http://www.europadecentraal.nl/documents/dossiers/Dienstenrichtlijn/Infoenservice/eim_administratieve_lasten.pdf).

De provincie Noord-Brabant vindt het belangrijk dat bedrijven (mede dankzij de Dienstenrichtlijn) ongehinderd aan het werk kunnen in heel Europa. De provincie brengt dit onder de aandacht door middel van een korte film waarin een Brabantse ondernemer uitlegt hoe het werkt om in Europa aan het werk te zijn. Deze film is te zien op de site van de provincie: <http://www.brabant.nl/dossiers/dossiers-op-thema/internationaal/europa/vrij-verkeer-van-diensten-in-eu-geregeld.aspx> (zie ook Youtube: <http://www.youtube.com/watch?v=zyfJjWd5Ils>; Europese Commissie, DG Interne markt: http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/news_en.htm; Ministerie van EL&I: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/nieuws/2010/10/18/video-dienstenloket-schept-duidelijkheid-voor-dienstverlener.html>).

In kader van de Economische agenda is voorts ambtelijk voorgesteld om het verbrede gebruik van de BerichtenBox verder te promoten. Daarnaast bestaat bij de provincie ambtelijk de wens dat het rijk een wettelijke basis geeft aan de verplichting voor bedrijven om een BerichtenBox aan te maken, bijvoorbeeld bij inschrijving/mutatie in het Handelsregister. En tegelijk ook dat aan overheden de mogelijkheid wordt gegeven om op allerlei (geïndiceerde) beleidsterreinen een beperkt aantal berichten naar de ondernemer te kunnen verzenden via de BerichtenBox. Zodoende zal meer communicatie via de BerichtenBox op gang komen en zullen de efficiencyvoordelen van het digitale proces duidelijk zichtbaar worden. Opgemerkt wordt ten slotte dat besluitvorming, in het kader van het nieuw te sluiten bestuursakkoord, nog dient plaats te vinden.

2.8. Conclusies

- 34 Samenvattend stellen wij vast dat de invoering en het beheer van het Dienstenloket onderdeel zijn van twee beleidslijnen, die overigens beide zijn gericht op het vereenvoudigen van het contact tussen bedrijven en de overheid, met als doel het bedrijfsleven beter te faciliteren en kosten te besparen:
1. De Europese Dienstenrichtlijn, die naast een aantal andere zaken het hebben van een ‘point of single contact’ verplicht stelt, is gericht op het verbeteren van de interne markt voor dienstverlening. Dit beoogt de richtlijn door het verlenen van diensten in een andere EU-lidstaat dan het thuisland van een dienstverlener eenvoudiger te maken waar het gaat om het verkrijgen van informatie van en het uitvoeren van transacties met BI’s in die andere lidstaat. Dit geldt alleen voor informatie en transacties die onder de Dienstenrichtlijn vallen.
 2. Het Nederlandse eOverheid-beleid, dat gericht is op het vergroten van de mogelijkheden om digitaal zaken te doen met de Nederlandse overheid. Hiertoe wordt onder andere informatie digitaal aangeboden en wordt ernaar gestreefd om zoveel mogelijk transacties digitaal te kunnen afdoen. Het Dienstenloket vormt een belangrijke schakel in het bredere eOverheid-beleid van het ministerie van EL&I.
- 35 Uit de bovenstaande samenvatting blijkt dat hoewel de doelstellingen van beide beleidslijnen sterk vergelijkbaar zijn, zij ook een verschillende benadering kennen (zowel qua doelgroep (dienstverleners dan wel bedrijven in alle sectoren; Europese dan wel Nederlandse bedrijven) als qua scope (specifiek dan wel generiek over alle informatie, transacties en BI’s)). Het feit dat het Dienstenloket oorspronkelijk is ingericht om aan de vereisten van de Dienstenrichtlijn te voldoen, heeft gevolgen voor de wijze waarop er over met name de BerichtenBox is gecommuniceerd naar bedrijven (zie paragraaf 4.2). Tegelijkertijd heeft het bestaan van het eOverheid-beleid ertoe geleid dat de website van Antwoord voor bedrijven een bredere functionaliteit heeft dan de Dienstenrichtlijn vereist (zie hoofdstuk 3).

3. De informatiefunctie van het Dienstenloket wordt positief beoordeeld door bedrijven

³⁶ In dit hoofdstuk gaan wij in op het functioneren van de informatiefunctie van het Dienstenloket, in de vorm van de website Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum.

3.1. De website www.antwoordvoorbedrijven.nl en het Bedrijvencontactcentrum vervullen de informatiefunctie van het Dienstenloket

- ³⁷ De website Antwoord voor bedrijven geeft actuele informatie over wet- en regelgeving en subsidies van de gehele overheid. Mede als gevolg van de Europese Dienstenrichtlijn is een belangrijk deel van de Nederlandstalige website ook in het Engels beschikbaar. De redactie is verantwoordelijk voor de content en bepaalt de vormgeving, structuur en navigatie van de website. Toetsing van inhoud en gebruiksvriendelijkheid vindt plaats door afstemming met brancheorganisaties, door online onderzoek, door vraaganalyse van het bedrijvencontactcentrum en door gebruikersonderzoek onder bedrijven. De website is gebouwd door ICTU in nauwe samenwerking met de redactie, met gebruik van open source-software en open standaarden.
- ³⁸ Het Bedrijvencontactcentrum heeft drie kanalen voor reguliere vragen: telefoon, webformulier en chat. Voor buitenlandse bedrijven is een apart telefoonnummer dat gebeld kan worden vanuit het buitenland en een Engelstalig webformulier beschikbaar. Met Postbus 51 (Rijksoverheid.nl) en Overheid.nl zijn goede werkafspraken: zij zetten de vragen van bedrijven die bij hun organisaties binnenkomen ter afhandeling door naar het bedrijvencontactcentrum. Het bedrijvencontactcentrum coördineert ook de afhandeling van meldingen regelgeving in opdracht van de Regiegroep Regeldruk van de toenmalige ministeries van EZ en Financiën. Met een webformulier kunnen bedrijven melding doen van onduidelijke regelgeving, ingewikkelde procedures, te hoge nalevingkosten of het moeten aanleveren van dezelfde gegevens.
- ³⁹ Naast de postbusfunctie voor meldingen zorgt het bedrijvencontactcentrum voor verheldering van ontvangen meldingen, het eventueel doorzetten voor een reactie naar de beleidsverantwoordelijken en de definitieve beantwoording. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met alle departementen en een aantal andere overheidsorganisaties. De antwoorden op de meldingen worden, indien zinvol, ook op de website van Antwoord voor bedrijven opgenomen.

3.2. Het bezoek aan de website van Antwoord voor bedrijven stijgt

- ⁴⁰ De website van Antwoord voor bedrijven is in 2010 ruim 1,8 miljoen (1.817.686) keer bezocht. Dit is een stijging ten opzichte van het aantal bezoeken in 2009 (1,7 miljoen). In totaal zijn er 5.832.583 pagina's bezocht. Dat komt neer op gemiddeld 3,24 pagina's per bezoeker. Iedere bezochte pagina werd gemiddeld 2:15 minuut bekeken (dit was in 2009 gemiddeld 1:54 minuut). Het gemiddelde aantal bezoeken in 2010 is ruim 150.000 per maand, en ruim 95% van de bezoekers komt uit Nederland (top vier van herkomst bezoekers: Nederland: 95,43%, België: 1,58%, Duitsland: 0,65% en Engeland: 0,44%). De Engelse website, Answersforbusiness.nl, is in 2010 in totaal 113.054 keer bezocht.
- ⁴¹ Uit reacties van bedrijven die een van de geïnterviewde brancheorganisaties heeft ontvangen, blijkt dat de informatie van AntwoordvoorBedrijven handig en toegankelijk wordt gevonden. Bedrijven ervaren de beschikbaarheid van deze informatie als een verlichting van administratieve lasten. Dit zelfde geldt voor de mogelijkheid om digitaal vergunningen aan te vragen.

42 De brancheorganisatie noemt ook een aantal verbeterpunten:

- *“Wenselijk is uitbreiding van de inhoud van de branchewijzer, die zijn nu nog te generiek. Ook moet er nog teveel worden doorgelinkt. Het echte ‘antwoord’ duurt dus nog lang; meer doorverwijs dan antwoord.*
- *Met name de relatie naar gemeenten is een zwart gat. Sinds de laatste wijzigingen is de site bovendien lastiger te lezen en door te zoeken. Over subsidies bevat de site te weinig informatie.”*

43 Uit de Service Level Rapportage van ICTU over 2010 blijkt dat de website gedurende dat jaar volledig conform de eisen van het Service Level Agreement heeft gefunctioneerd. De website heeft geen storingen in de beschikbaarheid gehad in 2010.²²

3.3. Het bedrijvencontactcentrum ontvangt minder vragen

44 Het bedrijvencontactcentrum van Antwoord voor bedrijven heeft in 2010 in totaal 12.202 vragen ontvangen. Dit is ongeveer 30% minder dan het aantal vragen uit 2009 (17.503) maar wel veel meer dan in 2008 (8.058). De afname ten opzichte van 2009 verklaart Antwoord voor bedrijven onder andere uit het feit dat de telefonische contactmogelijkheden in 2010 iets minder prominent op hun website vermeld stonden. Als gevolg hiervan werd minder vaak gevraagd naar informatie die ook op de eigen website te vinden zou zijn. Ook de door de redactie aangebrachte content-related contactlinks hebben geleid tot een daling van het aantal vragen bij het bedrijvencontactcentrum. De bedoeling was om doorverwijsvragen naar bijvoorbeeld de BelastingTelefoon, het LNV-Loket of UWV met deze contactlinks af te vangen. Om doorverwijzingen te ondervangen zijn bovendien gerichter zoekmachinemarketingtermen ingezet.

3.4. Samenwerkende Catalogi wordt positief beoordeeld

45 Samenwerkende Catalogi (hierna: SC) is een e-overheidsbouwsteen voor informatie over overheidsproducten en -diensten. Het is een verwijsmechanisme voor productinformatie van lokale, regionale en landelijke overheden. Behalve op de website van de deelnemende overheidsorganisaties wordt de informatie uit SC ook getoond op Overheid.nl en Antwoordvoorbedrijven.nl. De zoekbox van SC op de website van Antwoord voor bedrijven is tussen januari en juli 2010 ruim 52.000 keer gebruikt. Dat betekent dat er in heel 2010 meer dan 100.000 gebruikers geweest zijn. Ook uit gebruikersonderzoek bleek dat bezoekers de zoekmogelijkheden van SC zeer op prijs stellen. De respondenten uit het gebruikersonderzoek van Antwoord voor bedrijven vonden het erg handig dat Antwoord voor bedrijven naast landelijke informatie ook informatie van gemeenten, provincies en waterschappen toegankelijk maakt. Antwoord voor bedrijven heeft met behulp van SC inmiddels ruim 24.000 overheidsproducten voor bedrijven vindbaar gemaakt.

3.5. Antwoord voor Bedrijven voert regelmatig gebruikersonderzoeken uit

46 Antwoord voor bedrijven houdt voortdurend de vinger aan de pols van de gebruikers. Dit gebeurt door verschillende onderzoeken, waaronder gebruikersonderzoeken. Afgelopen jaar heeft dit geleid tot een aantal verbeteringen. Zo heeft de homepage een nieuwe indeling gekregen in duidelijker en overzichtelijkere blokken. Ook is de rijkshuisstijl doorgevoerd in de website en is de Engelstalige website, Answers for business, doorontwikkeld. Om op het toenemende aantal smartphones in te spelen is een mobiele versie van de Nederlandse en Engelstalige website beschikbaar gemaakt.

47 Uit het gebruikersonderzoek van MeMo2 van november 2010 blijkt dat een op de tien bedrijven (uit het Memo Panel, N=341) de site van Antwoord voor bedrijven het afgelopen jaar heeft bezocht.²³ De verschillende pagina's van de nieuwe website van Antwoord voor bedrijven worden overwegend positief beoordeeld. De meerderheid van de bedrijven heeft een positieve eerste indruk van de website en geeft aan deze overzichtelijk te vinden. De geconstateerde ruimte voor verbetering voor wat betreft 'the look and feel' van de website is in de release van 2011 doorgevoerd.

²² Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie Projectdirectie Eerstelijns & ICTU (2011). Service Level Rapportage “Dienst Antwoord voor Bedrijven en BerichtenBox”, december 2010.

²³ Memo Website Tracker (2010). Usabilityrapport Antwoord voor Bedrijven, november 2010.

-
- 48 Aan het gebruikersonderzoek van MetrixLab van september 2010 namen tien bedrijven deel die de website Antwoord voor bedrijven niet kenden.²⁴ Zij hebben aan de hand van concrete opdrachten gebruikgemaakt van www.antwoordvoorbedrijven.nl. Nadat zij de website hadden gezien waren ze allemaal zeer positief. Zij geven aan de website in de toekomst zeker te willen gebruiken en deze zeer nuttig te vinden. Meerdere respondenten geven aan aangenaam verrast te zijn door de website en de informatie die hier te vinden is. Een relatief groot probleem waar gebruikers tegenaan lopen was, naast het gebruik van een bepaald menu, het selecteren van branchespecifieke informatie als men eenmaal voor een onderwerp gekozen heeft. Ook de zoekfunctie en het zoeken in subsidies levert problemen op. Deze punten zijn in de release van 2011 opgelost.
- 49 De website van Antwoord voor bedrijven moet voldoen aan het Normatief Document Webrichtlijnen.²⁵ Uit het onderzoek van 2 november 2010, uitgevoerd door de Stichting Drempelvrij, blijkt dat alle webpagina's die zijn onderzocht nagenoeg voldoen aan vereisten van de toegankelijkheidsrichtlijnen.²⁶

3.6. Er zijn voor bedrijven geen kosten aan het gebruik verbonden

- 50 Voor het gebruik van de site van Antwoord voor bedrijven worden geen kosten in rekening gebracht. De informatiefunctie van het Dienstenloket is dus kosteloos.

3.7. Conclusies

- 51 In deze conclusie geven wij antwoord op onderzoeksvraag 1 (Hoe toegankelijk is het Dienstenloket voor bedrijven) en onderzoeksvraag 2 (Welke hulp kunnen bedrijven krijgen vanuit het Dienstenloket?).
- 52 De informatiefunctie van het Dienstenloket, de site Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, worden als toegankelijk ervaren. De site Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, maken het bedrijf wegwijs door de grote hoeveelheid informatie van de overheid. Een bedrijf kan hier vinden met welke wetten, regels, vergunningen en belastingen zij te maken krijgt/heeft. Daarnaast geeft Antwoord voor bedrijven een overzicht van wetswijzigingen en is er een subsidiewijzer die het bedrijf op weg helpt. Naast de overheidsregels die voor alle bedrijven van belang zijn, kan op de website ook informatie over regels die specifiek voor een branche gelden worden gevonden.
- 53 Via Antwoord voor bedrijven krijgt het bedrijf toegang tot de websites van alle BI's, welke op hun beurt zelf verantwoordelijk zijn voor de juistheid en volledigheid van hun informatie. Als op de website niet de informatie te vinden is kan via telefoon, chat of e-mail contact op worden genomen met het bedrijvencontactcentrum. Voor het gebruik van de informatiefunctie van het Dienstenloket, de site Antwoord voor bedrijven en het bedrijvencontactcentrum, worden geen kosten in rekening gebracht bij het bedrijf. Aan de hand van de gebruikersonderzoeken zal de site van Antwoord voor bedrijven zich blijven ontwikkelen om een bedrijf wat de site bezoekt zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Ieder jaar volgen er nieuwe releases en verbeteringen aan de huidige site. Op dit moment voldoet de site van Antwoord voor bedrijven aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van de Stichting Drempelvrij.

²⁴ MetrixLab (2010). Usabilityrapport Antwoord voor Bedrijven, 23 september 2010, versie 1.0.

²⁵ www.drempelvrij.nl/assets/content/documenten/20070720_Normatief_Document_Webrichtlijnen_Caesura_Sampling_v1_o.doc

²⁶ www.accessibility.nl/toetsing/info/796

4. *Het gebruik van de BerichtenBox van het Dienstenloket is beperkt*

- 54 In dit hoofdstuk gaan wij in op het huidige gebruik van de bijstands- en transactiefunctie van het Dienstenloket, de BerichtenBox, gezien over een periode vanaf het geheel online gaan van het Dienstenloket op 16 december 2009 tot en met de onderzoeksperiode van dit rapport, maart 2011. Dit hoofdstuk veronderstelt de informatie over de functionaliteit en beschikbaarheid van de BerichtenBox uit hoofdstuk 2 als gegeven en bespreekt enkel het gebruik van de BerichtenBox door BI's en bedrijven.
- 55 De BI's zijn voorafgaand aan het onderzoek per e-mail benaderd door het ministerie van EL&I, omdat het ministerie niet beschikte over een overzicht van de telefoonnummers van de contactpersonen van de BI's. Bij 25 BI's is een telefonisch interview afgenomen, waarbij 8 BI's aangaven dat zij via de BerichtenBox in totaal 13 – 23 bedrijven hebben gesproken. Het gebruik van de bijstandsfunctie van het Dienstenloket lijkt daarmee vrij beperkt te zijn. Twee bedrijven hebben telefonisch medewerking verleend aan dit evaluatieonderzoek. Daarnaast zijn drie brancheorganisaties geïnterviewd. Voor meer informatie over de gehanteerde onderzoeks aanpak zij de lezer verwezen naar bijlage A, B en C bij dit rapport.
- 56 De acht BI's die via de BerichtenBox contact hebben gehad met een of meer bedrijven gaven allemaal aan dat de inhoud van het gestuurde bericht een informatieve vraag bevatte over een bepaald aanvraagtraject of een algemene brede vraag. De BI's gaven aan geen volledige aanvraag van een vergunning of een andere procedure te hebben afgerond via de BerichtenBox. Van de transactiefunctie van het Dienstenloket is dus voor zover bij ons bekend geen gebruik gemaakt. Tevens zijn door BI's aan ons geen contacten gemeld met bedrijven uit andere EU-lidstaten dan Nederland.
- 57 Het totale aantal van 13 – 23 Nederlandse bedrijven die via de BerichtenBox een informatieve vraag hebben gesteld aan in totaal bijna 30% van de Nederlandse BI's en het gegeven dat geen van de reagerende / geïnterviewde BI's een compleet aanvraagtraject heeft verwerkt via de BerichtenBox, wijst erop dat de BerichtenBox beperkt wordt gebruikt door bedrijven. Er zijn verschillende redenen waarom de BerichtenBox door individuele bedrijven niet wordt gebruikt, welke in de volgende alinea's worden uitgewerkt.

4.1. *Digitaal zaken doen met bevoegde instanties is voor bedrijven nog niet standaard*

- 58 Op dit moment is het digitaal zaken doen met BI's onder bedrijven nog geen intensief gebruikte manier. BI's geven aan dat bedrijven contact zoeken via 'oude bestaande kanalen', zoals een bezoek aan de BI, het sturen van een e-mail of een gesprek per telefoon. In een telefonisch interview geeft een BI aan dat een bedrijf pas contact zoekt wanneer het bedrijf een probleem ervaart en/of iets nodig heeft. Het bedrijf wil vervolgens direct actie en bedrijven ervaren het bezoeken van – of het bellen naar – de BI als een snellere en directere weg dan het versturen van een elektronisch bericht. Ook bedrijven die gebruikmaken van de website Antwoord voor bedrijven geven soms de voorkeur aan telefonisch of persoonlijk contact bij het stellen van hun specifieke vragen.
- 59 BI's geven aan dat er nu zo weinig 'traffic' via de BerichtenBox binnenkomt, dat zij bang zijn dat wanneer er wél een bericht binnenkomt dit over het hoofd wordt gezien of (te) laat wordt beantwoord. Dit heeft tot gevolg dat er een negatieve spiraal ontstaat. De bedrijven die wel vragen sturen, krijgen soms geen of erg laat antwoord. Hierdoor zullen de bedrijven de BerichtenBox mogelijk ervaren als een traag medium, waardoor het gebruik van de BerichtenBox nog verder afneemt in vergelijking met andere kanalen.

- 60 Op dit moment ervaren de BI's het digitale zaken doen als een nog niet gestandaardiseerde procedure. Een provincie gaf aan dat aanvragen die via het OmgevingsLoket Online (hierna: OLO) digitaal binnenkomen, worden uitgeprint en vervolgens niet-digitaal verwerkt, om uiteindelijk al of niet weer via het OLO beantwoord te worden in de vorm van een gescande versie van de papieren beschikking. De geïnterviewde medewerker herkent dit ook bij andere BI's. Dit is een signaal dat BI's de zaken die digitaal afgehandeld kunnen of moeten worden niet altijd daadwerkelijk digitaal afhandelen. Hierdoor wordt het digitale circuit van het volledig afhandelen van een aanvraag onderbroken. BI's geven aan dat het OLO vaak gebruikt wordt door bedrijven, waaruit blijkt dat er wel behoefte is bij bedrijven om digitaal zaken te doen met de overheid (voor een verklaring van het verschil in populariteit van het OLO en de BerichtenBox zie paragraaf 4.2).
- 61 De kleine gemeentes geven aan dat ze het nut van het gebruik van de BerichtenBox niet inzien. Bedrijven in kleine gemeentes hebben vaak direct contact met medewerkers van de gemeente. Een kleine gemeente omschreef dit als "de lijntjes tussen de gemeente en het bedrijf zijn erg kort".

4.2. De BerichtenBox is niet bekend onder potentiële gebruikers

- 62 In het voorjaar van 2010 heeft Antwoord voor bedrijven een gerichte voorlichtingscampagne gevoerd voor het digitaal zakendoen met de overheid. Een vertegenwoordiger van een brancheorganisatie geeft daarover aan: "Het verdient steun om een dergelijke publiekscampagne over een bepaalde tijd (bijv. 1 jaar) te herhalen."
- 63 De geïnterviewde BI's geven aan dat specifiek de BerichtenBox weinig is gepromoot in het verleden en op dit moment helemaal niet wordt gepromoot. Dit is volgens de BI's een van de redenen van het weinige gebruik van de BerichtenBox door bedrijven. De BI's geven daarnaast aan dat zij voornamelijk bezig zijn met het eigen loket zo goed mogelijk te maken. De BI's ervaren de BerichtenBox als 'weer een extra kanaal' en 'verplicht'.
- 64 Doordat de BerichtenBox weinig is gepromoot, is het voor bedrijven onvoldoende duidelijk wat zij met de BerichtenBox kunnen. Dit blijkt uit een analyse van vragen die zijn gesteld aan Antwoord voor bedrijven over de BerichtenBox. Een bedrijf vroeg bijvoorbeeld of het mogelijk is om via de BerichtenBox paspoorten en rijbewijzen te verlengen. Daarnaast gaf een bedrijf in een telefonisch interview aan dat het niet mogelijk was om een gehele bouwaanvraag via de BerichtenBox af te handelen. Dit wijst erop dat bedrijven niet goed weten voor wat voor aanvragen ze de BerichtenBox kunnen gebruiken.
- 65 Dat het voor bedrijven relatief onduidelijk is welke zaken met de BerichtenBox kunnen worden afgehandeld, blijkt ook uit het gegeven dat het OLO, dat later is opengesteld dan de BerichtenBox, veel vaker gebruikt wordt. BI's geven aan dat het duidelijk is voor bedrijven dat je al je omgevingsvergunningen via het OLO kunt regelen.

4.2.1. De BerichtenBox is moeilijk communiceerbaar naar bedrijven

- 66 BI's geven aan dat het gebruik van de BerichtenBox moeilijk communiceerbaar is naar bedrijven toe, aangezien je niet al je zaken met de overheid via de BerichtenBox kan regelen.. Een bedrijf geeft aan dat het ideaal zou zijn om alle zaken met de overheid via de BerichtenBox te kunnen regelen zonder dat er sprake is van uitzonderingen. Uit een diepte-interview bleek ook dat er op dit moment veel beperkingen zijn in de zaken die afgehandeld kunnen worden via de BerichtenBox: "Communicatie over EuropeseDienstenloketten is lastig. Enerzijds omdat de voordelen van de Europese-Dienstenrichtlijn te weinig bekend zijn en bedrijven niet op zoek gaan naar de bijbehorende loketten. Anderzijds omdat de EuropeseDienstenrichtlijn beperkingen kent wat betreft de breedte van de doelgroep en de inhoudelijke scope. Kortom, de EuropeseDienstenrichtlijn is een richtlijn voor een beperkte groep bedrijven (dienstverleners voor zover deze onder de Dienstenrichtlijn vallen) en voor deze groep is volgens de richtlijn een beperkte hoeveelheid informatie en een beperkt aantal transacties verplicht beschikbaar". De geïnterviewde gaf daarnaast aan: "Je wil uiteindelijk dat het voor iedereen geschikt is en dat iedereen al zijn zaken kan regelen met de overheid via het Dienstenloket. Het zou mooi zijn om te promoten dat alle bedrijven al hun zaken kunnen regelen met de overheid via het Dienstenloket. Dat is het soort impact dat bedrijven over de streep trekt".
- 67 Doordat BI's veelal zelf de voordelen van de BerichtenBox niet zien en hun conclusies trekken uit het feit dat er zeer weinig bedrijven gebruikmaken van de BerichtenBox, wijzen de BI's de bedrijven niet op het bestaan van

de BerichtenBox bij een aanvraag die valt onder de Dienstenrichtlijn. Er treedt dus ook geen zogenaamde ‘niet geplande promotie’ op.

4.3. In 2011 volgen nieuwe releases van de BerichtenBox

68 De BerichtenBox wordt door Antwoord voor bedrijven doorontwikkeld. Antwoord voor bedrijven geeft aan dat er in 2011 releases plaatsvinden die de volgende functionaliteiten bevatten:

- **Migratiemogelijkheid van de Antwoord voor bedrijven-authenticatietool naar eHerkenning:**
Antwoord voor bedrijven geeft aan dat een bedrijf dat een BerichtenBox heeft aangemaakt, nu niet kan overstappen naar een eHerkenningmiddel voor dezelfde BerichtenBox. Het bedrijf hoeft bij overstap naar inloggen met eHerkenning straks geen nieuwe BerichtenBox aan te maken, maar kan verder werken met de bestaande BerichtenBox.
- **Bulkmailings:**
Antwoord voor bedrijven geeft aan dat het hier gaat om bijvoorbeeld het verzenden van herinneringen, jaarlijkse facturen et cetera. Bedrijven krijgen van bepaalde instanties veelvuldig papieren post. Door deze digitaal te versturen bespaard de overheid veel geld en wordt het de ondernemer makkelijker en goedkoper gemaakt om op die post waar nodig en gewenst te reageren.
- **De BerichtenBox als Portlet:**
Antwoord voor bedrijven geeft aan dat er behoefte is om de BerichtenBox als een soort portlet in het nieuwe ondernemersplatform van Antwoord voor bedrijven op te nemen. Bedrijven hoeven dan niet eerst naar de Antwoord voor bedrijven-website als ze hun BerichtenBox nodig hebben, maar kunnen deze opstarten op een voor hen natuurlijke plek.
- **Signing service:**
Antwoord voor bedrijven geeft aan dat een bedrijf dat is ingelogd met een eHerkenningmiddel, de documenten die worden geüploaded in de BerichtenBox automatisch daarmee zal kunnen ondertekenen. Ondertekening is vaak nodig als een BI een bepaald niveau vereist bij de aanvraag.
- **Berichtafscherming voor specifieke doelgroep:**
Antwoord voor bedrijven geeft aan dat berichten gevoelige informatie kunnen bevatten (bijvoorbeeld een Verklaring Omtrent Gedrag). Een BerichtenBox kan door verschillende mensen gebruikt worden (door machtigen). Als iemand toegang heeft tot een BerichtenBox, heeft die persoon toegang tot alle berichten die erin staan. Het kan wenselijk zijn om die toegang voor specifieke berichten beter te regelen.

4.4. Er zijn voor bedrijven geen kosten aan het gebruik verbonden

69 BI's geven aan dat er geen extra kosten in rekening worden gebracht bij het gebruik van de BerichtenBox in vergelijking met andere kanalen van communicatie en het afhandelen van transacties. De kosten worden volgens de geïnterviewde BI's vastgesteld voor de soort aanvraag, niet naar aanleiding van het kanaal via welk de aanvraag is behandeld. Wel gaf één BI aan dat er mogelijk bezien zal moeten worden of extra kosten gerekend zullen worden wanneer het gebruik van de BerichtenBox toeneemt en er daadwerkelijk ervaring is opgedaan met de mogelijke extra kosten ten opzichte van bestaande trajecten. Op dit moment is de bijstands – en transactiefunctie van het Dienstenloket dus ook kosteloos.

4.5. Conclusies en aanbevelingen

70 Samenvattend komt naar voren dat bedrijven weinig tot geen gebruikmaken van de BerichtenBox. Wij concluderen de volgende redenen hiervoor:

- Het digitaal zaken doen middels de BerichtenBox tussen BI's en bedrijven is nog geen standaard manier van zaken doen. Bestaande manieren van zaken doen met BI's zijn voor bedrijven vertrouwd en laagdrempeliger.

-
- De BerichtenBox is tot nog toe onvoldoende bekend bij bedrijven. Dit komt mede doordat de BerichtenBox moeilijk communiceerbaar is, aangezien niet alle aanvragen via de BerichtenBox kunnen lopen. Ook nemen de meeste BI's geen initiatieven om de BerichtenBox te promoten.
- 71 Wij identificeren een verbreding van het digitaal zaken doen met de overheid als een aanbeveling, welke antwoord geeft op onderzoeksvraag 5 (Is er behoefte aan doorontwikkeling van de BerichtenBox?). Daarbij merken wij op dat de BerichtenBox voor die verbreding een van de mogelijke instrumenten is.
- 72 Zowel uit de telefonische interviews met BI's en bedrijven, als uit de diepte-interviews blijkt dat de communicatie naar bedrijven toe over de voordelen van digitaal zaken doen met de overheid vergemakkelijkt zou worden, als alle bedrijven al hun zaken met BI's digitaal zouden kunnen regelen. Wanneer er geen beperkingen meer zijn betreffende het type zaken dat digitaal afgehandeld kan worden, kan er duidelijk naar bedrijven worden gecommuniceerd. De verbreding van digitaal zaken doen zal eveneens de onduidelijkheid bij bedrijven wegnemen over welke typen zaken via het Dienstenloket lopen, aangezien alle (aan)vragen digitaal in behandeling kunnen worden genomen. Na deze verbreding en gerichte promotie over het volledig digitaal zaken doen zal het aantal gebruikers naar alle waarschijnlijkheid toenemen. Hierdoor kan een positieve spiraal ontstaan, waarin positieve ervaringen van BI's en positieve ervaringen van bedrijven elkaar complementeren.

A. Onderzoeksaanpak

- 73 Hieronder gaan wij in op de randvoorwaarden van het onderzoek, de gehanteerde onderzoeksmethoden en de gebruikte gegevens. Voor overzichten van gegevens en specifieke details per onderzoeksmethode zullen wij verwijzen naar de overige bijlagen bij dit rapport.

A.1. Randvoorwaarden

- 74 Het onderzoek is uitgevoerd onder een aantal beperkende randvoorwaarden, die op verzoek van dan wel in overleg met de opdrachtgever zijn vastgesteld. Deze randvoorwaarden beperken op een aantal terreinen de mate waarin wij onderbouwde uitspraken kunnen doen over het gebruik van het Dienstenloket in de onderzoeksperiode.

A.1.1. Contactgegevens van bedrijven niet eenvoudig te achterhalen

- 75 Het is voor het ministerie van EL&I, Antwoord voor bedrijven en Logius technisch niet mogelijk om te zien wat de contactgegevens zijn van de ondernemer die een BerichtenBox heeft aangemaakt. Om deze reden konden de bedrijven in de context van dit onderzoek niet direct worden benaderd. Via verschillende wegen is geprobeerd bedrijven die een BerichtenBox hebben gebruikt te traceren. Op deze aanpak gaan wij in onder A.4.
- 76 ICT-bedrijf ANOIGO, dat Logius ondersteunt, heeft authenticatiegegevens van de bedrijven die een BerichtenBox hebben aangemaakt. Om privacyredenen zijn deze gegevens beschermd en zodoende bleek het niet mogelijk om deze gegevens te gebruiken om bedrijven te benaderen.

A.1.2. Beperkte doorlooptijd van het onderzoek

- 77 Het onderzoek vond op verzoek van de opdrachtgever plaats in de periode 3 – 28 maart 2011. Daarmee waren de mogelijkheden om gebruikers te achterhalen beperkt en heeft het onderzoeksteam zich voornamelijk gebaseerd op doorverwijzingen door Antwoord voor bedrijven en BI's. Om een volledig beeld te krijgen van het gebruik van het Dienstenloket zou een grootschaliger onderzoek vereist zijn. Zo'n onderzoek zou de vorm kunnen hebben van een verkennend onderzoek van enkele weken, gevolgd door een brede enquête onder bekende gebruikers. Voor een dergelijke onderzoeksopzet was de beschikbare doorlooptijd echter niet voldoende.

A.2. Documentanalyse

- 78 De start van het onderzoek werd gevormd door een analyse van het beleid aangaande het Dienstenloket. Daarbij is zowel de doorvertaling van de Europese Dienstenrichtlijn als de Nederlandse beleidscontext rondom de thema's eOverheid en Digitale Agenda bestudeerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van beleidsdocumenten en openbare informatie, zoals kamerstukken, de informatie die het ministerie van EL&I op zijn website verstrekt over de Dienstenrichtlijn en de jaarrapportage van Antwoord voor bedrijven over 2010. Een volledig overzicht van de geanalyseerde documenten is opgenomen in bijlage B.

A.3. Diepte-interviews

- 79 In de beginfase van het onderzoek zijn met vijf bij het Dienstenloket betrokken medewerkers van het ministerie van EL&I, Antwoord voor bedrijven en Logius face-to-face diepte-interviews gevoerd. De diepte-interviews zijn afgesloten met het toezenden van de belangrijkste bevindingen aan de geïnterviewden, die daar in voorkomende gevallen op hebben gereageerd met opmerkingen en aanvullingen. Zie voor het overzicht van de gevoerde diepte-interviews Bijlage C, onder C.1.

A.4. Telefonische interviews

A.4.1. Telefonische interviews met BI's

- 80 Startpunt voor de dataverzameling over het gebruik van en de ervaringen met het Dienstenloket waren telefonische interviews met de BI's die zijn aangesloten op het Dienstenloket. Naast hun eigen ervaringen vormden de contactpersonen van de BI's een belangrijke schakel in het ontsluiten van de ervaringen van bedrijven, omdat deze niet direct te benaderen waren door de onderzoekers. Daarom is naast de inhoudelijke vragen die zijn voorgelegd aan de BI's in elk interview gevraagd naar de bij de BI bekende bedrijven die gebruikmaken van de BerichtenBox. Indien bij een BI gebruikers bekend waren, is het verzoek gedaan om die gebruikers te benaderen met het verzoek of de onderzoekers contact mochten opnemen voor een telefonisch interview.
- 81 De BI's zijn voorafgaand aan het onderzoek per e-mail benaderd door het ministerie van EL&I, omdat het ministerie niet beschikte over een overzicht van de telefoonnummers van de contactpersonen van de BI's. De tekst van de e-mail is hieronder opgenomen.

Geachte heer/mevrouw,

U staat bij ons bekend als contactpersoon voor de BerichtenBox van uw organisatie. In die hoedanigheid willen wij graag uw medewerking vragen bij de evaluatie van het Dienstenloket die de komende weken zal worden uitgevoerd.

Achtergrond

Het Dienstenloket vloeit voort uit de Dienstenrichtlijn en functioneert sinds december 2009. Een belangrijk onderdeel van het Dienstenloket is de BerichtenBox. Met de BerichtenBox kunnen formaliteiten en procedures, zoals vergunningen, veilig elektronisch worden afgehandeld. Binnenkort wordt het Dienstenloket geëvalueerd.

Evaluatie

Voor een goede evaluatie is belangrijk dat de ervaringen, opmerkingen en suggesties van de gebruikers, overheden en ondernemingen, van de BerichtenBox worden meegenomen. Het Dienstenloket kan – op grond van de privacybepalingen – niet nagaan welke ondernemingen gebruik hebben gemaakt van de BerichtenBox.

Verzoek

Wij zouden het zeer waarderen als u aan de onderneming(en) waarmee u via de BerichtenBox contact hebt gehad, zou willen vragen of zij willen meewerken aan een onderzoek naar het Dienstenloket en de BerichtenBox. Indien zij daaraan willen meewerken, hebben wij nodig:

- de naam van de onderneming;
- de naam van de contactpersoon.

U kunt dit doorgeven via de reply functie bij deze e-mail.

Termijn

Wij zouden het op prijsstellen als u voor 3 maart deze namen aan ons kunt doorgeven, zodat het onderzoeksbureau daarmee aan de slag kan.

Nadere informatie

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u ons ook telefonisch bereiken onder 0900 555 4555 (10 ct p/m, ma t/m vr 08:00- 17:00 uur).

Uiteraard zullen wij u te zijner tijd informeren over de uitkomsten van de evaluatie.

Met vriendelijke groet,

82 Het totale aantal BI's waarbij een telefonisch interview is afgenomen bedraagt 25. Dit aantal ontstaat uit de acht BI's die hebben gereageerd op een e-mail van Antwoordvoorbedrijven aan alle BI's en 15 uit de gebruikersgroep van de BerichtenBox. Hieronder gaan wij in op de wijze waarop de BI's zijn benaderd voor de interviews. Voor het volledige overzicht van geïnterviewde BI's verwijzen wij naar bijlage C onder C.2.

A.4.1.1. Volledige lijst BI's

83 Door het ministerie van EL&I is een e-mail gestuurd naar alle 581 BI's aangesloten bij het Dienstenloket. Daarop volgde een respons van 116 BI's. Een week na het eerste e-mailcontact is een herinnering gestuurd naar de BI's waarvan een reactie uitbleef. Op deze herinneringsmail volgde een respons van 64 BI's. Uit de reactie van totaal 180 BI's bleken drie BI's via de BerichtenBox contact te hebben gehad met een ondernemer (zie bijlage C onder C.2). Bij deze drie BI's is een telefonisch interview afgenomen. Daarnaast is een telefonisch interview afgenomen bij vijf BI's die hadden aangegeven gebruik te hebben gemaakt van een BerichtenBox, maar waar dat gebruik bij nader inzien bleek te bestaan uit testberichten.

A.4.1.2. Gebruikersgroep BI's

84 De BerichtenBox heeft een gebruikersgroep bestaande uit 18 BI's, waarmee Antwoordvoorbedrijven contact onderhoudt. Dit zijn:

- Gemeente Amsterdam;
- Gemeente Ede;
- Gemeente Eindhoven;
- Gemeente Enschede;
- Gemeente Rotterdam;
- Gemeente Zoetermeer (twee personen);
- Provincie Drenthe;
- Provincie Noord-Brabant (twee personen);
- Provincie Utrecht;
- Ministerie van Justitie;
- (voormalig) Ministerie van LNV (twee personen);
- Autoriteit Financiële Markten;
- Belastingdienst*;
- Kadaster;
- Kamers van Koophandel;
- Korpschefs politie (twee personen);
- Orde van Advocaten;
- RDW*.

* De Belastingdienst en de RDW zijn niet aangesloten op het Dienstenloket en de BerichtenBox. Door de Belastingdienst wordt onderzocht hoe de aansluiting op het Dienstenloket kan worden vormgegeven.

- 85 Door Antwoordvoorbedrijven is per e-mail een uitnodiging tot deelname aan het onderzoek verstuurd aan de gebruikersgroep. De tekst van die e-mail staat hieronder.

Geachte leden van de Gebruikersgroep BerichtenBox,

Gedurende het zwangerschapsverlof van #### treed ik op als haar vervanger. In die rol wil ik graag uw aandacht vragen voor het evaluatie-onderzoek naar het dienstenloket. Dit onderzoek voert PwC uit in opdracht van het ministerie van EL&I. De namen van de onderzoekers zijn Justin den Hartog en Bas Warmenhoven.

PwC heeft de opdracht gekregen om ook een aantal leden van de gebruikersgroep te benaderen voor een interview over de werking van de BerichtenBox. Het is dus mogelijk dat zij u in de komende weken benaderen.

Ik ga ervan uit dat ik u hiermee naar behoren heb ingelicht. Voor alle volledigheid vindt u bijgaand de e-mail die de servicedesk vorige maand heeft verzonden aan alle bekende contactpersonen. We hopen uiteraard dat we een aantal resultaten kunnen laten zien op de eerstvolgende bijeenkomst van de gebruikersgroep.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben aarzelt u dan niet om contact met mij op te nemen.

Met vriendelijke groet,

- 86 Bij 15 van de 18 BI's is een telefonisch interview afgenomen. Na een telefonisch interview met deze BI's bleken uiteindelijk vier BI's van in totaal tien bedrijven via de BerichtenBox vragen te hebben ontvangen.

A.4.2. Telefonische interviews met bedrijven en brancheorganisaties

- 87 In totaal hebben de 25 geïnterviewde BI's gezamenlijk van 13²⁷ bedrijven via de BerichtenBox vragen ontvangen. Acht bedrijven zijn vanuit de BI's aangeschreven met de vraag om mee te willen werken aan dit evaluatieonderzoek. Een aantal BI's heeft aangegeven geen medewerking te willen of kunnen verlenen aan het aanschrijven van bedrijven binnen de doorlooptijd van de evaluatie. Vanuit zes bedrijven is een reactie uitgebleven, twee bedrijven hebben aangegeven niet mee te willen werken gezien hun minimale gebruik van de BerichtenBox.
- 88 In aanvulling op het benaderen van bedrijven via BI's is een selectie bestudeerd van de vragen die aan Antwoordvoorbedrijven zijn gesteld met betrekking tot ten minste een van de onderwerpen "Dienstenrichtlijn", 'Dienstenloket' en 'BerichtenBox'. Deze selectie betrof 184 vragen van bedrijven, waarvan er zeven een indicatie hebben gegeven dat het bedrijf gebruik heeft gemaakt van een BerichtenBox. Van drie van deze bedrijven waren contactgegevens door Antwoordvoorbedrijven vastgelegd bij de vraag. Met deze drie bedrijven is door Antwoordvoorbedrijven contact opgenomen. Uiteindelijk is een van deze bedrijven telefonisch geïnterviewd.
- 89 Ten slotte is een telefonisch interview afgenomen met een bedrijf dat bij het ministerie van EL&I bekend was als gebruiker van de Engelse variant van het Dienstenloket en met drie vertegenwoordigers van brancheorganisaties.
- 90 Via de hierboven beschreven trajecten zijn dus in totaal twee bedrijven telefonisch geïnterviewd. Het volledige overzicht is opgenomen in bijlage C onder C.3.

²⁷ Dit getal is exclusief de schatting van de gemeente Rotterdam. Zie hiervoor Bijlage C onder C.2.

B. Gebruikte bronnen

91 In de loop van het onderzoek hebben wij de hieronder genoemde documenten geraadpleegd. Deze staan hieronder in alfabetisch-chronologische volgorde genoemd.

B.1. Documenten

Antwoord voor bedrijven (2010). Gebruiksaanwijzing BerichtenBox voor het Dienstenloket, versie juli 2010.

Antwoord voor bedrijven (2011). Jaarrapportage 2010 Servicedesk Antwoordvoorbedrijven.

Antwoord voor bedrijven (2011). Projectdirectie Eerstelijns voor bedrijven/Antwoord voor bedrijven. Jaarrapportage 2010.

Antwoord voor bedrijven (2011). Releases BerichtenBox 2011, informatie voor PwC, maart 2011.

Berenschot (2009). Risicoanalyse voor het project Dienstenloket, Inventarisatie van risico's en beheersmaatregelen. 10 februari 2009.

BusinessEurope (2011). Unleashing Cross-Border Services. Report on Implementation of the Services Directive, January 2011.

CEBEON (2007). De Europese Dienstenrichtlijn, Gevolgen voor de decentrale overheden in Nederland. Eindrapport 3 mei 2007.

Egem-Iteams (2008). Moet / Kunnen ! ? Inzicht in de haalbaarheid van tijdige implementatie van het Een-loket Dienstenrichtlijn, versie 1.0 definitief.

Eurochambres (2010). The Chambers' Perspective on the Points of Single Contact. Policy Survey 7th edition, January 2011.

Europese Commissie (2010). Het Europese actieplan inzake e-overheid 2011 – 2015. Benutten van de ICT om een slimme, duurzame en innovatieve overheid te bevorderen, 15 december 2010.

Europese Commissie (2011). Digitale Agenda: meer EU-burgers profiteren van online overheidsdiensten. Persbericht, 21 februari 2011.

MatrixLab (2010). Usabilityrapport Antwoord voor Bedrijven, 23 september 2010, versie 1.0.

Memo Website Tracker (2010). Usabilityrapport Antwoord voor Bedrijven, november 2010.

Ministerie van Economische zaken (2008). Factsheet Dienstenrichtlijn, versie 2.

Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie (2011). Hoofdlijnendocument "Digitale Agenda.nl". Concept versie.

Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie Projectdirectie Eerstelijns & ICTU (2011). Service Level Rapportage "Dienst Antwoord voor Bedrijven en BerichtenBox", december 2010.

Projectgroep Implementatie Dienstenrichtlijn (2009). Aansluiten op het Dienstenloket en IMI van de Dienstenrichtlijn. Een handreiking voor gemeenten, provincies en waterschappen, versie april 2009.

Publicatieblad van de Europese Unie (2006). Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

SPOCS Consortium (2010). Competitiveness and Innovation Framework Programma. ICT Policy Support Programme (ICT PSP), Project Outline 2010.

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden (2009). Wet van 12 november 2009 tot implementatie van Europese regelgeving betreffende het verkeer van diensten op de interne markt (Dienstenwet).

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden (2009). Besluit van 26 november 2009, houdende regels ter uitvoering van de Dienstenwet met betrekking tot het centraal loket (Diensten besluit centraal loket).

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden (2009). Besluit van 26 november 2009, houdende vaststelling van het tijdstop van inwerkingtreding van de Dienstenwet, het Dienstenbesluit centraal loket en enkele artikelen van het Aanpassingsbesluit dienstenrichtlijn.

Stichting Accessibility (2010). Onderzoek kwaliteit en toegankelijkheid www.BerichtenBox.antwoordvoorbedrijven.nl, 22 december 2010.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2007). Vaststelling van de begrotingsstaten van het ministerie van Economische zaken (XIII) voor het jaar 2007; brief van de ministers van Economische zaken en van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (2007). Kamerstukken 30 800 XIII, nr. 29.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2009). Implementatie van Europese regelgeving betreffende het verkeer van diensten op de interne markt (Dienstenwet); motie van de leden Van der Ham en Elias. Kamerstukken 31 579, nr. 13.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2011). Bedrijfslevenbeleid; brief van de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. Kamerstukken 32 637, nr. 1.

B.2. Websites

www.accessibility.nl/toetsing/info/796

www.anoigo.nl

www.antwoordvoorbedrijven.nl

www.encyclo.nl/begrip/no%20wong%20door

www.eu-spocs.eu

www.europadecentraal.nl

www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292

ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_nl.htm

C. Interviews en gebruikscijfers per bevoegde instantie en per bedrijf

92 In deze bijlage geven wij een overzicht van de personen met wie een interview heeft plaatsgevonden en de organisaties die zij vertegenwoordigen. De interviews zijn te verdelen in drie typen: diepte-interviews met de bij het Dienstenloket betrokken medewerkers van het ministerie van EL&I, Antwoordvoorbedrijven en Logius, telefonische interviews met BI's en telefonische interviews met bedrijven.

C.1. Diepte-interviews

93 Hieronder staat het overzicht van de diepte-interviews die aan de start van het onderzoek zijn afgenomen.

Naam	Instelling	Functie	Datum interview
Antwoordvoorbedrijven/ Agentschap NL	Ruurd van Moock/ Nico van den Berg	Directeur Antwoord voor bedrijven / Adviseur	10-03-2011
Logius	Tom Mostarlic	Coördinator Antwoord voor bedrijven	10-03-2011
Ministerie van EL&I	Viola de Groot	Senior beleidsmedewerker	11-03-2011
Antwoordvoorbedrijven	Ubbo Dijk	Communicatiemanager	11-03-2011

94 De gestelde vragen in het diepte-interview waren afhankelijk van de functie van de respondent. Het betrof vragen over het Dienstenloket, het gebruik van de BerichtenBox, de marketing en communicatie van de BerichtenBox naar bedrijven en BI's toe en de plaatst van het Dienstenloket in de brede context van het e-Overheidsbeleid.

C.2. Telefonische interviews met BI's

95 Onderstaande tabel laat zien met hoeveel BI's contact is opgenomen en hoeveel daarvan daadwerkelijk gebruik door bedrijven hebben gemeld.

Aantal aangeschreven BI's	Reacties na 1 ^{ste} contact	Reacties na reminder	Geen contact met bedrijven	Contact met bedrijven
581	116	64	177	3

96 De volgende tabel toont een overzicht van de telefonische interviews met BI's. De tabel laat tevens het gebruik door bedrijven zien dat per BI is gemeld. De acht BI's bovenaan de tabel hebben van bedrijven berichten ontvangen via de BerichtenBox, voor de overige 17 BI's (die alle lid zijn van de gebruikersgroep van Antwoordvoorbedrijven) is dat niet het geval.

#	Bevoegde Instantie	Naam Respondent	Datum interview	Van bedrijven ontvangen berichten
1	Gemeente Tilburg	E. van der Maat	10-03-2011	1
2	Gemeente Helmond	L. van de Mortel	10-03-2011	1
3	Gemeente Arnhem	B. de Ruijter	14-03-2011	1
4	Gemeente Amsterdam	G. Vliegen	14-03-2011	1
5	Politie Haaglanden	P. van der Starre	15-03-2011	1
6	Ministerie van Justitie	R. Grotzinger	15-03-2011	3
7	Kamer van Koophandel	F. Keij	18-03-2011	5
8	Gemeente Rotterdam	N. Schaaf	21-03-2011	0 – 10 ²⁸
9	Gemeente Venlo	T. Braat	10-03-2011	0
10	Gemeente Heerenveen	J. Hoekstra	10-03-2011	0
11	Gemeente Brielle	W. Lakerveld	11-03-2011	0
12	Orde van Advocaten	M. van der Pijl	14-03-2011	0
13	Voorziening tot samenwerking politie Nederland	A. van Wezel	14-03-2011	0
14	Gemeente Almere	N. van den Brink	14-03-2011	0
15	Gemeente Ede	E. Hoogendoorn	14-03-2011	0
16	Gemeente Oostzaan en wormenland	P. Hammes	14-03-2011	0
17	Gemeente Borger-Odoorn	J. Rijnberg	14-03-2011	
18	Gemeente Zoetermeer	A. de Croo	15-03-2011	0
19	Gemeente 's Gravenhage	B. van Lith	17-03-2011	0
20	Gemeente Utrecht	J. Porton	17-03-2011	0
21	Provincie Noord-Brabant	P. Hogenhuis	17-03-2011	0
22	Provincie Drenthe	H. Pettinga	17-03-2011	0
23	Gemeente Enschede	C. Senneker	18-03-2011	0
24	Provincie Utrecht	V. van Thuijl	18-03-2011	0
25	Gemeente Eindhoven	M. Baltussen	21-03-2011	0

97 Hieronder is de vragenlijst opgenomen die is gebruikt in de interviews met BI's.

Naam overheidsorganisatie	
Naam geïnterviewde	
Datum	
Heeft uw gemeente via de BerichtenBox van het Dienstenloket administratieve trajecten (zoals aanvragen voor vergunningen) behandeld?	
Om hoeveel trajecten ging het sinds eind 2009?	
Zijn die trajecten allemaal volledig via de BerichtenBox verlopen? Of is een deel van een of meer trajecten 'offline' afgehandeld? Indien dit het geval was: waarom?	
Hoeveel bedroegen de leges die voor deze trajecten bij de bedrijven in rekening zijn gebracht?	
Zijn die leges hoger of lager dan voor een administratief traject dat niet via de BerichtenBox (dus op papier of in persoon) wordt afgehandeld?	
Hoeveel van deze trajecten betroffen een aanvraag van een bedrijf van buiten Nederland?	
Welke verschillen merkt u op in de trajecten voor Nederlandse bedrijven? Leverde dit problemen of uitzonderingssituaties op?	
Hebt u verzoeken gekregen om een administratief traject te starten die u niet in behandeling hebt genomen? Zo ja, wat was daarvan de reden?	
Hoe zijn uw ervaringen met de BerichtenBox?	
Welke verbeteringen zouden volgens u kunnen worden doorgevoerd in het Dienstenloket?	
Zou u namens het onderzoeksteam een of meer van de betreffende bedrijven willen benaderen met de vraag of PwC hen mag bellen met een aantal korte vragen over hun ervaringen met het Dienstenloket?	

²⁸ Dit is een schatting van de contactpersoon. Het exacte aantal is niet bekend.

C.3. Telefonische interviews met bedrijven en hun gebruik

98 Onderstaand overzicht toont de bedrijven waarmee telefonische interviews hebben plaatsgevonden en achtereenvolgens het aantal informatieve vragen dat zij via de BerichtenBox aan een BI hebben gesteld en het aantal aanvragen dat zij via de BerichtenBox bij een BI hebben ingediend.

#	Bedrijf	Naam respondent	Datum interview	Aantal informatieve vragen	Aantal aanvragen
1	Sligro NL B.V.	D. Knobel	18-03-2011	0	1 ²⁹
2	Maison van den Boer	R. Jonker	18-03-2011	0	0

99 Hieronder is de vragenlijst opgenomen die is gebruikt in de interviews met bedrijven.

Naam bedrijf	
Naam geïnterviewde	
Datum	
1	Heeft uw bedrijf via de BerichtenBox van het Dienstenloket overheidsorganisaties benaderd voor de afhandeling van administratieve trajecten (zoals aanvragen voor vergunningen)?
2	Om hoeveel trajecten ging het sinds eind 2009?
3	Zijn die trajecten allemaal volledig via de BerichtenBox verlopen? Of is een deel van een of meer trajecten 'offline' afgehandeld? Indien dit het geval was: waarom?
4	Hoeveel bedroegen de leges die voor deze trajecten bij de bedrijven in rekening zijn gebracht?
5	Zijn die leges hoger of lager dan voor een administratief traject dat niet via de BerichtenBox (dus op papier of in persoon) wordt afgehandeld?
6	Hoe kwam u bij de BerichtenBox (google, advertentie e.d.)?
7	Welke verschillen merkt u in de trajecten voor Nederlandse bedrijven? Leverde dit problemen of uitzonderingssituaties op?
8	Hebt u verzoeken gedaan om een administratief traject te starten die niet in behandeling zijn genomen? Zo ja, wat was daarvan de reden?
9	Hoe zijn uw ervaringen met de BerichtenBox?
10	Zou u het dienstenloket voor zaken willen gebruiken maar ondervond u dat dit niet mogelijk was?
11	Welke verbeteringen zouden volgens u kunnen worden doorgevoerd in het Dienstenloket?

C.4. Telefonische interviews met brancheorganisaties

In het onderzoek hebben telefonische interviews plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de volgende brancheorganisaties.

#	Organisatie	Naam respondent	Datum interview
1	Koninklijke Horeca Nederland	Bart Berkhout / Arjen van den Dool	21-03-2011
2	Business Europe	Jeroen Hardenbol	22-03-2011
3	VNO-NCW/MKB-Nederland	Mechteld Oomen	29-03-2011

Koninklijke Horeca Nederland heeft tevens zijn regio-adviseurs gevraagd of zij bedrijven kenden die gebruik hadden gemaakt van de BerichtenBox. Van de 28 regio-adviseurs hebben er binnen de doorlooptijd van het onderzoek 15 op deze vraag gereageerd. Eén regio-adviseur kende een bedrijf dat de BerichtenBox had gebruikt.

²⁹ De aanvraag (in de vorm van een e-mail met bijbehorende bescheiden) is via de BerichtenBox ingediend en door de betreffende BI beantwoord. De aanvraag is echter niet succesvol afgerond, omdat deze niet onder de Dienstenrichtlijn bleek te vallen.