

Evaluatie Bedrijvenloket E-Provincies

Tussenstap in de marsroute naar een nieuw Bedrijvenloket?

In opdracht van:
ICTU, Programma E-provincies
De heer ing. Bert Campfens

© Zenc, 18 april 2006
Auteurs: prof. dr. Arre Zuurmond
drs. Dennis Havermans

Inhoudsopgave

0. Woord Vooraf	2
Hoofdstuk 1 Doel van het onderzoek.....	3
1.1. Inleiding en beknopte samenvatting	3
1.2. Vraagstelling.....	3
1.3. Doelstelling	3
1.4. Verantwoording.....	4
Hoofdstuk 2 Analyse van de huidige situatie	6
2.1 Bedrijvenloket en Wetwijzer: Werkwijze, doelgroep en eigenaar	6
2.1.1 Wetwijzer: Werkwijze, doelgroep en eigenaar	6
2.1.2 Bedrijvenloket nieuwe stijl: Werkwijze, doelgroep en eigenaar.....	6
2.2 Waarom provincies meewerken?	7
2.3 Chronologische weergave van het proces van aansluiting	8
2.4 Welke doelstellingen zijn er?	9
2.5 Welke resultaten zijn behaald?.....	10
2.6 Neveneffecten van de Wetwijzer	12
2.7 Knelpunten en kinderziektes	13
Hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen	14
Referenties.....	15
Bijlage I Chronologische weergave van het proces van aansluiting.....	1
Bijlage II Aantal raadplegingen van de Wetwijzer per provincie	1
Bijlage II Aantal raadplegingen van de Wetwijzer per provincie	2
Bijlage III Aantal raadplegingen Wetwijzer	3
Bijlage IV Aantal bezoekers per maand www.kvk.nl.....	4

0. Woord Vooraf

Voor u ligt het evaluatieonderzoek Bedrijvenloket E-provincies, getiteld "*Tussenstap in de marsroute naar een nieuw Bedrijvenloket?*". Op hoofdlijnen is dit onderzoek in te delen in een drietal doelstellingen:

- Een evaluatie van de huidige situatie in termen van de mate waarin de gewenste doelstellingen zijn behaald, en daarbij de neveneffecten en de knelpunten vermeld;
- Een korte samenvatting van de visie van de provincies op het Bedrijvenloket gepresenteerd en getoetst tijdens een klankbordgroepbijeenkomst onder de betrokkenen;
- Een kwalitatieve beoordeling van de waarde van de deelname aan het Bedrijvenloket door de provincies.

Het evaluatieonderzoek is tot stand gekomen naar aanleiding van een verzoek van de BOAG, voor deze het Programma E-provincies, als randvoorwaarde voor het aansluiten van de volgende zes provincies op de Wetwijzer van de VVK.

Zenc heeft dit onderzoek verricht in de periode medio februari 2006 tot medio april 2006.

's-Gravenhage, 17 april 2006

Prof. Dr. Arre Zuurmond
Drs. Dennis Havermans

Hoofdstuk 1 Doel van het onderzoek

1.1. Inleiding en beknopte samenvatting

1.1.1 Inleiding

Provincies werken samen om de opmars van de elektronische overheid soepel te implementeren. Doelstelling is een verbeterde (elektronische) dienstverlening aan de burgers en bedrijven. Uit eerdere onderzoeken is naar voren gekomen dat juist bedrijven de voornaamste doelgroep zijn van de provincies (zie hiervoor paragraaf 2.2). De adoptie van de Wetwijzer door de provincies ligt dan ook in de lijn der verwachtingen. Ondernemers ontvangen via de Wetwijzer antwoord op hun (veelgestelde) vragen. Naast de Wetwijzer van de VVK kunnen ondernemers informatie over wet- en regelgeving thematisch opvragen via het vernieuwde Bedrijvenloket; een initiatief van het ICTAL en sinds 1 januari 2006 online.

Het ICTU programma E-provincies vraagt een beknopte evaluatie van het bestaande Bedrijvenloket van de provincies (ook wel de Wetwijzer van de VVK genoemd), als randvoorwaarde voor het aansluiten van de volgende zes provincies in 2006. Thans, zijn de provincies Gelderland en Utrecht aangesloten. In dit rapport verrichten wij een tussentijdse evaluatie, om vast te kunnen stellen of het zin heeft door te gaan op de ingeslagen weg. Dit onderzoek beschrijft daarmee het nut van aansluiten en investeren in een loket dat elektronisch provinciale informatie aanbiedt aan ondernemers.

1.1.2 Beknopte samenvatting

Wij denken dat het aansluiten op de Wetwijzer ten opzichte van het Bedrijvenloket, de provincies momenteel de beste opties biedt. Althans, zolang niet door het Bedrijvenloket wordt voldaan aan een aantal randvoorwaarden. Daarmee dient de doorontwikkeling van provincies in de toekomst gericht te zijn op het vernieuwde Bedrijvenloket. Voor deelname aan het vernieuwde Bedrijvenloket moet een aantal randvoorwaarden goed zijn ingevuld. Deze kunt u teruglezen in deze rapportage.

1.2. Vraagstelling

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ICTU, Programma E-provincies. De vraagstelling van dit onderzoek is:

Is de gewenste situatie van het aansluiten op de Wetwijzer gerealiseerd en is het verstandig om door te gaan met aansluiten op de Wetwijzer, mede gezien vanuit de ontwikkelingen van het vernieuwde Bedrijvenloket?

1.3. Doelstelling

De evaluatie dient handvatten te bieden naar een verdere gang in de implementatie en doorontwikkeling van het onsluiten van provinciale informatie via het Bedrijvenloket, mede gezien vanuit de twee loketten (cf. de Wetwijzer van de VVK en het Bedrijvenloket van ICTAL) die momenteel live zijn.

Op hoofdlijnen is dit onderzoek in te delen in een drietal doelstellingen:

- Een evaluatie van de huidige situatie in termen van de mate waarin de gewenste doelstellingen zijn behaald, en daarbij de neveneffecten en de knelpunten vermeld;
- Een korte samenvatting van de visie van de provincies op het Bedrijvenloket gepresenteerd en getoetst tijdens een klankbordgroepbijeenkomst onder de betrokkenen;
- Een kwalitatieve beoordeling van de waarde van de deelname aan het Bedrijvenloket door de provincies.

1.4. Verantwoording

Dit evaluatieonderzoek heeft achterhaald wat de oorspronkelijke redenen waren van zowel de provincies als het programma E-provincies om mee te doen aan de Wetwijzer van de VVK. Mede vanuit deze invalshoek hebben wij kunnen beoordelen in hoeverre de ingezette weg in het verleden ook daadwerkelijk zal leiden tot de gewenste resultaten voor de toekomst. Enerzijds ligt de focus van dit onderzoek daarmee op het analyseren van de behaalde (tussentijdse) resultaten. Anderzijds stellen wij ons de vraag hoe de “doorontwikkeling”, vanuit de bestaande inspanningen in de Wetwijzer, zich verhoudt in relatie tot het vernieuwde Bedrijvenloket.

De opbouw van het onderzoek is uitgewerkt in de volgende stappen.

1. Het vaststellen van het onderzoekskader en het verzamelen van relevante literatuur door deskresearch en het houden van verkennende (telefoon) gesprekken met Bert Campfens en John Kuipéri, programma E-provincies;
2. Het verzamelen van aanvullend empirisch materiaal door het houden van diepte interviews met diverse experts en organisaties betrokken bij de Wetwijzer en het vernieuwde Bedrijvenloket. Daartoe is in nauw overleg met de opdrachtgever de volgende lijst van de te interviewen personen en organisaties samengesteld:
 - Adviesoverheid.nl : de heer H. Schreijer;
 - Bedrijvenloket ICTAL : de heer J. van Keeken;
 - E-provincies : de heer J. Kuipéri.
 - Provincie Gelderland : mevrouw D. Zoer;
 - Provincie Utrecht : mevrouw J. van Dommelen;
 - VVK : mevrouw A. Buur en mevrouw J. Bastiaansen;
3. Het valideren en verdiepen van de empirische resultaten en het bespreken van de voorlopige conclusies en aanbevelingen in een rondetafelbijeenkomst;¹

¹ De deelnemers aan de rondetafelbijeenkomst waren: Bert Campfens (projectleider Bedrijvenloket E-provincies), John Kuipéri (programma manager E-provincies), Jos van Keeken (Bedrijvenloket), Astrid Buur (implementatie manager Wetwijzer VVK), Hayo Schreijer (projectleider adviesoverheid.nl), Joan.Algra (Senior beleidsmedewerkers voor SO en MKB Provincie Flevoland), Josien van.Dommelen (beleidsmedewerker Provincie Utrecht), Cor de Wit (senior GIS adviseur Provincie Friesland), Bart van Dillewijn (provincie Flevoland), Arre zuurmond en Dennis Havermans (Zenc)

4. Het analyseren van de data en het formuleren van de resultaten in een eindrapportage.

Het toepassen van deze vier onderzoekstappen heeft een grote hoeveelheid aan informatie geboden vanuit diverse invalshoeken, standpunten en belangen. Ofschoon wij ons ervan bewust zijn dat het aantal interviews dat is afgenomen niet voldoet aan de wetenschappelijke norm van validiteit en representativiteit, blijkt uit de praktijk dat met 20% van de inspanningen veelal 80% van de informatie verzameld kan worden. De verzamelde informatie is vervolgens input geweest voor de rondetafelbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst is met de betrokken organisaties gesproken op de tussentijdse resultaten van onze analyse, zijn de waargenomen knelpunten verder uitgewerkt en is het gewenste scenario voor mogelijke doorontwikkeling en implementatie besproken. Deze aanpak heeft een gedeeld beeld van de betrokken partijen gecreëerd en het draagvlak voor onze bevindingen bevorderd.

Hoofdstuk 2 Analyse van de huidige situatie

2.1 Bedrijvenloket en Wetwijzer: Werkwijze, doelgroep en eigenaar

Sinds november 2005 zijn de provincies Gelderland en Utrecht aangesloten op het Bedrijvenloket van de Vereniging van Kamers van Koophandel, nu de Wetwijzer geheten. Naast de Wetwijzer is sinds 1 januari 2006 het vernieuwde Bedrijvenloket *live* gegaan. Dit Bedrijvenloket is een initiatief van het ICTAL. De invalshoek en de evaluatiecriteria van dit onderzoek belichten het Bedrijvenloket waar de provincies in participeren; de Wetwijzer van de VVK. De advisering rondom de doorontwikkeling naar de toekomst maakt een afweging tussen het vernieuwde Bedrijvenloket en de Wetwijzer. Om de lezer een volledig beeld te verschaffen zullen wij beide loketten beknopt beschrijven.

2.1.1 Wetwijzer: Werkwijze, doelgroep en eigenaar

Sinds begin 2004 kunnen ondernemers de veelgestelde vragen (de zogenaamde *Frequently Asked Questions*, afgekort FAQ's) van ondernemers aan de deelnemende (overheids)organisaties terug vinden op de Wetwijzer. Daarbij is de focus van de Wetwijzer gericht op ondernemingen tot 20 medewerkers. Het zogenaamde kleinbedrijf. De Wetwijzer is toegankelijk via de website van de deelnemende (overheids)organisaties waaronder de website van de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel, het Centrum voor Werk en Inkomen en de diverse Nederlandse gemeenten. Daarbij zijn de gemeente, de Belastingdienst en de KvK de eerste aanspreekpunten waar de ondernemers hun vragen voorleggen. De zogenaamde drie-eenheid. Overigens verschijnt de Wetwijzer middels een *pop-up* op de website van de deelnemende organisatie. De content ofwel het antwoord op de veelgestelde vragen wordt echter centraal beheerd vanuit de redactie bij de VVK. Tot slot is de Wetwijzer op hoofdlijnen in te delen in een aantal uitgangspunten en doelstellingen:²

- Een centraal punt voor informatieverstrekking voor ondernemers met informatie van alle relevante overheden; landelijke, provinciaal en lokaal;
- Gestandaardiseerd aanbod van transactiekkanalen;
- Gegevens uitvraag sluit beter aan bij de processen van het bedrijfsleven;
- Eenduidige digitale informatie over wet- en regelgeving: vraag-antwoordpatronen (over het eigen beleidsterrein);
- De ondernemer staat centraal;
- Overheden werken samen om de ondernemer beter van dienst te kunnen zijn;
- Ondernemer en overheid profiteren beide.

2.1.2 Bedrijvenloket nieuwe stijl: Werkwijze, doelgroep en eigenaar

Het vernieuwde Bedrijvenloket profileert zich als dé virtuele, overheidsbrede poort voor ondernemers waarlangs communicatie en dienstverlening plaats vindt. De toegang tot de informatie op de website wordt geboden via een aantal ingangen. Namelijk via

² Bron: Presentatie door de VVK tijdens de startbijeenkomst Bedrijvenloket op 1 juni 2005

bedrijfsaspecten, thema's, 'veel gestelde vragen' en een zoekfunctie. Voor bedrijfsaspecten en thema's geldt dat deze op onderwerp zijn geordend. Uitgangspunt van vernieuwde Bedrijvenloket is dat deze de Wetwijzer op termijn moet vervangen. Overigens is het vernieuwde Bedrijvenloket gericht op ondernemingen in het Midden en Klein Bedrijf van 0 tot 100 werknemers. Verschil met de Wetwijzer is dat het Bedrijvenloket de content van diverse websites zoals adviesoverheid.nl en Wetwijzer hergebruikt. Tevens heeft het een aanbodgerichte benadering. Volgens diverse betrokkenen bij dit onderzoek staat het Bedrijvenloket dichterbij de overheid dan de Wetwijzer. Het vernieuwde Bedrijvenloket biedt immers aanbod gerichte informatie aan en houdt daarbij vast aan de door overheden geleverde informatie zonder daarbij een vraaggerichte en voor ondernemers begrijpelijke "vertaalslag" te verrichten.

2.2 Waarom provincies meewerken?

Provincies hebben in het kader van het programma e-Provincies aangegeven aansluiting te zoeken bij een landelijk Bedrijvenloket. De nota "Andere Provincie" is een eerste aanwijzing die deze intentie onderschrijft en het nut en de meerwaarde voor deelname van de provincie aan een landelijk Bedrijvenloket benadrukt. Een Bedrijvenloket maakt de e-Provincie extern zichtbaar in betere publieke dienstverlening via internet (e-dienstverlening), in mogelijkheden voor burgerinspraak, raadpleging en dialoog via internet (e-democratie) en in meer efficiënte en effectieve ketensamenwerking tussen overheidsinstanties en derden (e-besturing).³

Een tweede aanwijzing voor provinciale deelname aan het Bedrijvenloket is te herleiden uit de afname van provinciale producten naar doelgroep. Uit onderstaande tabel kan worden afgeleid dat de provincie voornamelijk contact heeft met organisaties die geen burger of overheid zijn. Daarmee lijkt het ontsluiten van informatie aan ondernemers via het Bedrijvenloket een logische stap. De provincie opent daarmee een nieuw communicatie- en distributiekanaal dat enkel door bedrijven wordt geraadpleegd.

Tabel 1. Verdeling provinciale producten naar doelgroep en beleidssector (in %).

	Inwoners	Organisaties	Overheden
Milieu, water en bodem	4,5	36,4	4,5
Zorg, welzijn, volksgezondheid, sport		6,8	6,8
Cultuur en educatie		4,5	2,3
Recreatie, landschap en natuur	2,3	4,5	4,5
Verkeer en vervoer		6,8	2,3
Bouwen, wonen en ruimtelijke ordening	2,3	4,5	2,3
Economische zaken, landbouw		4,5	
Totaal	9,1	68	22,7

Bron: jaarrekeningen over 2002 van Utrecht, Noord-Brabant en Overijssel

³ Bron: Brabant, de andere provincie

2.3 Chronologische weergave van het proces van aansluiting

Deze paragraaf schetst een beknopt chronologisch weergave van het proces waarin de provincies besluiten tot deelname aan het Bedrijvenloket en de daadwerkelijke aansluiting eind 2005.⁴ Het overzicht is het zichtbare resultaat vanuit de momenten waarin één en ander binnenkomt in het vizier van de provincies dan wel het programma e-Provincies. Op hoofdlijnen heeft het proces, met uitzondering van de besluitvormingsfase in de BOAG, in minder dan één jaar gestalte heeft gekregen. Daarmee kan gesproken worden van een relatief korte doorlooptijd. In bijlage I is de chronologische weergave geïllustreerd aan de hand van een tijdsbalk. Hieronder beschrijven wij de stappen.

De eerste toenadering van het programma E-provincies met betrekking tot de Wetwijzer dateren uit het voorjaar van 2004. Daartoe zijn verkennende gespreken geweest met diverse belanghebbenden en betrokken binnen en buiten provincieland. Doelstelling van deze verkennende gesprekken was om een algemeen beeld te vormen van het Bedrijvenloket en meer informatie te verzamelen over aspecten zoals het nut en noodzaak van deelname, winst en verlies, investeringen, enzovoort.

Deze ontwikkelingen resulteerden in een tweetal presentaties door vertegenwoordigers van het ICTAL. Enerzijds een presentatie tijdens de vergadering van de BOAG e-Provincies op 13 mei 2004, anderzijds aan de stuurgroep e-Provincies op 27 mei 2004 (stuurgroep PEP). Zowel de BOAG als de stuurgroep gaven hun goedkeuring aan deelname tot het Bedrijvenloket. Mede op aangeven vanuit de BOAG e-Provincies heeft het programma E-provincies inspanningen verricht om de BOAG Economie te betrekken bij de ontwikkelingen voor het Bedrijvenloket. De BOAG economie gaf echter geen gehoor aan dit verzoek.

In januari 2005 heeft het programma E-provincies deelname aan het Bedrijvenloket als doelstelling opgenomen in haar werkplan 2005. Kort daarna is een stagiaire aangesteld om deze doelstelling te realiseren. Overigens was de keuze tot aanstelling van een stagiaire louter een budgettaire en pragmatische keuze. Uitgangspunt tijdens de start van het project Bedrijvenloket was een *hands-on* mentaliteit. Beleidsstukken zijn daarbij niet opgesteld. Naast de inzet van de stagiaire om de provincies te enthousiasmeren voor deelname is enerzijds een *“insert”* in het IPO blad uitgegeven. Anderzijds is er veel aandacht uitgegaan naar het initiatief op de website van E-provincies. De bovengemiddelde interesse vanuit de provincies was aanleiding voor de VVK en het programma E-provincies om op 6 juni 2005 een startbijeenkomst te organiseren met de potentiële deelnemers van het Bedrijvenloket. Resultaat van deze bijeenkomst was dat de provincies Utrecht en Gelderland in juni 2005 een pilot met het Bedrijvenloket zijn gestart. Tussentijds zijn de resultaten en ontwikkelingen teruggekoppeld aan de BOAG E-provincies.

In juni 2005 komt het besluit van het ICTAL dat eind 2005 een vernieuwd Bedrijvenloket wordt gelanceerd. In eerste instantie is er sprake van een aanvulling en versterking van de Wetwijzer. De pilot-provincies reageren na uitleg van de situatie instemmend op deze mededeling en gaan door met de uitrol van de pilot. September 2005 worden in de ogen van de provincies grote wijzingen aan het bestaande Bedrijvenloket doorgevoerd. Het

⁴ Bij het uitwerken van de chronologische weergave is o.a. gebruik gemaakt van de aantekeningen van de heer Kuipéri. Het overzicht is tijdens de interviews verfijnd en bijgewerkt. Tot slot is het overzicht gevalideerd tijdens de rondetafelbijeenkomst.

vernieuwde Bedrijvenloket kondigt aan dat de Wetwijzer stopt. De inzet is niet langer nodig. Deze melding komt als een “*shocking move*” binnen bij provincies (en gemeenten). Ondanks de ontwikkelingen en onzekere toekomst van het voortbestaan van de twee loketten zijn de pilot provincies doorgedaan met de benodigde inspanning om te worden aangesloten op de Wetwijzer. Tenslotte heeft dat op 22 november 2005 geresulteerd in de oplevering van provinciale deelname in de Wetwijzer te Arnhem.

2.4 Welke doelstellingen zijn er?

Het programma E-provincies bestaat uit een aantal programma's met specifieke aandachtsgebieden en doelstellingen. Het programma Bedrijvenloket is één van deze programma's en draagt bij aan het behalen van de overkoepelende doelstellingen van het programma E-provincies. Daarom zijn zowel de documenten van het programma E-provincies als het programma Bedrijvenloket bestudeerd en geanalyseerd tijdens het in kaart brengen van de doelstellingen in relatie tot de Wetwijzer.

De specifieke doelstellingen die het programma Bedrijvenloket E-provincies heeft geformuleerd zijn als volgt:

- Realiseer dat eind 2005 met tenminste twee provincies een pilot gaande is voor levering van producten /diensten via het Bedrijvenloket van de VVK;
- Inventariseer de provinciale producten/diensten, de vraag naar en het aanbod van provinciale producten/diensten, die voor levering via Bedrijvenloketten in aanmerking komen;
- Realiseer dat de kosten van deelname aan het Bedrijvenloket van de Kamers van Koophandel (KvK) en de daaraan gepaard gaande opbrengsten voor provincies in kaart worden gebracht.

Uit bovenstaande doelstellingen valt te herleiden dat weinig doelstellingen expliciet zijn gemaakt dan wel zijn voorzien van kwantificeerbare variabelen. Met andere woorden, de doelstellingen zijn niet SMART⁵ opgesteld. Daardoor is het niet mogelijk een uitspraak te doen in termen van kwalificeerbare en kwantificeerbare resultaten gerelateerd aan de vooraf geformuleerde doelstellingen. Indien in het werkplan bijvoorbeeld was uitgesproken dat het aantal raadplegingen door ondernemers minimaal 100 over een periode van 3 maanden zou moeten zijn, dan zouden meer uitspraken gedaan kunnen worden over de inspanningen van de provincies in relatie tot bijvoorbeeld de *return on investment*.

Overigens dient de kanttekening geplaatst te worden dat een evaluatie naar trends, cijfers en concrete gebruikersresultaten momenteel nog niet mogelijk is. Ondernemers hebben de FAQ's ten tijde van het ter perse komen van dit onderzoek slechts vier maanden kunnen raadplegen. Dit vormt onvoldoende empirische materiaal tot het doen van uitspraken over trends. Wij achten het daarmee relevant dat een eerste evaluatie naar onder andere het aantal raadplegingen en gebruik, pas mogelijk is medio of eind 2006.

⁵ Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar en Actiegericht, Realiseerbaar, Tijdsgebonden.

2.5 Welke resultaten zijn behaald?

Op hoofdlijnen hebben wij kunnen vaststellen dat de volgende resultaten, zoals benoemd onder de specifieke doelstellingen zijn behaald:

- Er zijn in totaal twee provincies (cf. Utrecht en Gelderland) aangesloten op de Wetwijzer;
 - o De inspanningen van de provincies Utrecht en Gelderland hebben de weg vrij gemaakt om de overige provincies aan te sluiten op de Wetwijzer. De veelgestelde vragen aan provincies zijn generiek gemaakt. Tevens zijn de knelpunten en leermomenten door de betrokken partijen in kaart gebracht. Daarmee is een “Plug & Play” omgeving gecreëerd voor provincies die willen aansluiten op de Wetwijzer.
- De veelvoorkomende vragen (cf. FAQ's) zijn geïntegreerd, generiek uitgewerkt en geïntegreerd in de Wetwijzer;
 - o In totaal zijn er meer dan 30 veelgestelde vragen van ondernemers aan de provincie geïntegreerd, uitgewerkt en generiek beschreven;
 - o Lastig te lezen provinciale wet- en regelgeving is “vertaald” voor de ondernemer;
 - o Er is sprake van geïntegreerde informatievoorziening aan ondernemers;
 - o Er is sprake van een vraaggerichte content.
- Ondernemers raadplegen de FAQ's van de Wetwijzer ;
 - o Hoewel er geen harde uitspraken over de resultaten in termen van aantal raadplegingen gedaan kunnen worden, kan aan de hand van de webstatistieken gesteld worden dat er sprake is van een gestage en gezonde groei in het aantal raadplegingen van provinciale informatie ten opzichte van de overige deelnemers aan de Wetwijzer. Bijlage II en III schetsen de ontwikkelingen in het aantal raadplegingen.⁶
 - o Het aantal raadplegingen van de provincie Utrecht is vergelijkbaar met grote steden zoals Tilburg en Zwolle;
 - o Tot slot een blik op de toekomst in relatie tot het aantal verwachte raadplegingen voor 2006 en verder. Vanaf medio april 2006 wordt de Wetwijzer geïntegreerd met de algemene website van de KvK. De ondernemer die via de zoekfunctionaliteit van de KvK zoekt krijgt zowel antwoord op zijn vraag uit de content van de Faq's in de Wetwijzer als uit

⁶ Uit de figuur en tabel in de bijlagen II en III kan het beeld ontstaan dat het aantal raadplegingen bij de provincie Gelderland na de lancering slechts is gedaald. Navraag onder de betrokken provincies heeft de volgende mogelijke verklaringen naar voren gebracht:

- Gedurende een gedeelte van de maand november was slechts informatie van de provincie Gelderland op de Wetwijzer te zien;
- Tijdens de lancering van de Wetwijzer was de provincie Gelderland gastheer. Tijdens het demonstreren zijn alleen de Faq's van de provincie Gelderland getoond. Daardoor bestaat de mogelijkheid dat de aanwezigen ook nadien de provincie Gelderland als voorbeeld hebben gebruikt;
- Utrecht heeft een groter aantal gemeenten dat is aangesloten op de Wetwijzer dan Gelderland. Aangezien ondernemers veelal via de gemeente de zoektocht starten kan hierdoor een vertekend beeld ontstaan;
- Gelderland beschikt over een eigen Bedrijvenloket.

- de content van de (algemene) website van de KvK. Het bereik van de provinciale informatie wordt daarmee vergroot. Gelet op het grote aantal bezoekers (gemiddeld meer dan 1,4 miljoen per maand) van de website www.kvk.nl verwachten wij een kruisbestuiving voor de Wetwijzer. Bijlage IV bevat een figuur van de bezoekersaantallen van www.kvk.nl;
- o De deelnemende provincies geven aan dat de inspanningen van de KvK hebben geleid tot direct zichtbare resultaten.
- *Er is een duidelijke en positieve samenhang met de Provinciale Producten Catalogus (PPC):*
- o De ondernemer kan door het stellen van een vraag via de FAQ's functionaliteit de informatie uit de PPC (afgekort met PPC) ontsluiten. De Faq's vormen als het ware een transparante schil voor de gebruiker. De aanbodgerichte en soms lastig te begrijpen inhoudelijke overheidsinformatie wordt zodoende vraaggericht ontsloten. Overigens blijven zowel de PPC als de FAQ's hun eigen functionaliteit behouden in het informatiewiel van de digitale overheid;
 - o De Wetwijzer realiseert duidelijke, zichtbare en geïntegreerde informatievoorziening aan ondernemers. Overheidsorganisaties bieden via de PPC, ieder vanuit hun eigen specialistische invalshoek informatie aan ondernemers. Daarbij is er niet altijd sprake van een duidelijke samenhang tussen de informatieleveranciers. Ondernemers kunnen daardoor geconfronteerd worden met tegenstrijdigheden of lacunes;
 - o De Wetwijzer past het "no-wrong-door" principe toe. Altijd antwoord op de gestelde vraag. Deze werkwijze garandeert dat de vragen van ondernemers (mits opgenomen als Faq) ook vanuit het standpunt van de provincie worden beantwoord. De ondernemer ontvangt niet alleen het antwoord van de gemeente maar ook van de provincie. De Wetwijzer zorgt daarmee voor zowel volledigheid als samenhang in het antwoord. De traditie van eenrichtingsverkeer wordt daarmee verbroken en vervangen door multidistributie;
 - o De Provinciale Product Catalogus is een provinciaal product. De PPC helpt burgers, bedrijven en instellingen bij het vinden van producten en diensten, waarvan de uitvoering berust bij provincies (o.a. subsidies, voorzieningen en vergunningen). Kenmerk van de PPC is dat zij het aanbod van provinciale producten en diensten op overzichtelijke wijze presenteert.⁷ De samenhang tussen de PPC en de Wetwijzer is als volgt. De Wetwijzer is vraaggericht. Daardoor vinden ondernemers snel en makkelijk geïntegreerde informatie. De Wetwijzer geeft echter niet op alle mogelijke vragen een antwoord. De PPC is aanbodgericht. Deze aanbodgerichte catalogi vullen de Wetwijzer aan door naast een antwoord ook direct de mogelijkheid te bieden tot een transactie.
- *Er is op basis van praktijkervaringen een globaal inzicht in de kosten voor deelname en beheer aan de Wetwijzer:*
- o Nieuw aan te sluiten provincies hebben een relatief lage toetredingsdrempel. De inspanningen deze provincies dienen zich te richten op onder andere het inrichten van de (interne) organisatie omtrent aansluiting en het beheer op de Weiwijzer. In de praktijk betekent dit onder andere het

⁷ Bron: Nieuwsbrief PPC e-provincies

benoemen van een verantwoordelijke, het toetsen van de generiek veelgestelde vragen voor de deelnemende provincie, het inventariseren van de specifieke veelgestelde vragen en deze omzetten naar antwoorden voor de Wetwijzer. Overigens verwachten de betrokkenen zoals vertegenwoordigd in de rondetafelbijeenkomst dat de inspanningen marginaal zijn. De geschatte implementatietijd bedraagt één uur per vraag.

- *Er is geen inzicht voorhanden in de opbrengsten voor de provincies in termen van daling van het aantal telefonische aanvragen of overige efficiency voordelen voor de organisatie:*
 - o Geen merkbare vermindering voor de organisatie in bijvoorbeeld het aantal binnenkomende telefoongesprekken of fysieke loketbezoeken.

2.6 Neveneffecten van de Wetwijzer

Naast de beoogde resultaten heeft deelname aan het Bedrijvenloket een aantal positief gewenste neveneffecten gesorteerd. De Wetwijzer heeft:

- Een breed draagvlak in en onder de provinciale organisatie gecreëerd;
- Een additioneel kanaal geopend voor de groep ondernemers gecategoriseerd als het kleinbedrijf;
- De provincie extra *exposure* gegeven. Provincies zijn in vergelijking tot gemeenten voor burgers en bedrijfsleven niet altijd even goed zichtbaar. De distributie- en communicatiekanalen naar het Midden en Kleinbedrijf, en het kleinbedrijf in het bijzonder, zijn daarmee beperkt. De Wetwijzer richt zich traditioneel op het kleinbedrijf. Door aansluiting op de Wetwijzer heeft de provincie een additioneel distributie- en communicatiekanaal naar ondernemingen binnen het Kleinbedrijf. Bijkomend voordeel voor de toekomst is dat de website www.kvk.nl de drukst bezochte winkelstraat is waar ondernemers kunnen “shoppen” naar informatie over wet- en regelgeving voor hun bedrijf. De Wetwijzer biedt de provincie daarmee als het ware een winkel aan in deze drukbezochte winkelstraat.

Aan de hand van de behaalde doelstelling en gesorteerde effecten constateren wij in relatie tot deelname aan de Wetwijzer de volgende meerwaarde voor de provincie en ondernemer:

- (Informatieve) lastenverlichting voor de ondernemer;
- Dienstverlening wordt elektronisch aangeboden in relatie met gemeentelijke informatie;
- Tijdsinvestering voor verdere uitrol is beperkt;
- Provincie heeft een extra kanaal om het kleinbedrijf te bereiken.

2.7 Knelpunten en kinderziektes

Tijdens de implementatie van de Wetwijzer zijn enkele knelpunten en kinderziektes door de provincies naar voren gebracht. Op hoofdlijnen kunnen deze worden geclusterd in:

- Zichtbaarheid : indien de gemeente waar de ondernemer is gevestigd geen deelnemer is aan de Wetwijzer kan de ondernemer de provinciale informatie via “zijn gemeente” niet ontsluiten. Aangezien de ondernemer een keuze dient te maken, in termen van geografie, van welke overheidsorganisatie hij/zij informatie wenst, is het startpunt veelal de eigen gemeente;
- Gebruik : de invoer-functionaliteit voor provincies is niet optimaal. De betrokken pilot provincies geven aan dat het proces om vragen in te voeren, te editen en te beheren omslachtig is;
- Investerings : de tijdsinvesteringen door de pilot provincies zijn hoger dan gepland.

Overigens geeft de KvK aan de volgende maatregelen te hebben getroffen om bovenstaande knelpunten en kinderziektes effectief aan te pakken:

- Medio april 2006 worden alle gemeenten ingevoerd in de Wetwijzer. Ook die gemeenten die geen deelnemer zijn. Zodoende kunnen ondernemers altijd via hun eigen gemeente de informatie ontsluiten van “hun” provincie en overige deelnemende organisaties;
- Medio april 2006 wordt een nieuw CMS⁸ geïmplementeerd met een gebruikersvriendelijke invoerfunctionaliteit.

⁸ Content Management Systeem

Hoofdstuk 3 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van het verrichte onderzoek en de bespreking van de tussentijdse resultaten tijdens de rondetafelbijeenkomst en de BOAG vergadering presenteren wij de volgende conclusies en aanbevelingen.

I. De provincies moeten doorgaan met aansluiting op de Wetwijzer

Op basis van de uitkomsten uit het deskresearch, de interviews en de rondetafelbijeenkomst geniet het de aanbeveling dat de provincies moeten doorgaan met aansluiting op de Wetwijzer van de VVK. Onze overwegingen daarbij zijn:

- Investerings in termen van het generiek maken van de veelgestelde vragen van ondernemers en het voorbereiden van een plan van aanpak tot aansluiting zijn grotendeels gedaan. Iedere volgende provincie heeft daarmee marginale kosten om aan te sluiten op de Wetwijzer;
- Internetbezoek via KVK is redelijk tot goed;
- Doelgroep-bereik is daarmee aantrekkelijk;
- FAQ's voorzien in behoefte (vraaggericht, naast aanbodgerichte product-catalogus) en hebben dus eigen reden van bestaan.

II. Organisatie- en bestuurlijke architectuur van het vernieuwde Bedrijvenloket

Wij constateren dat de organisatie- en bestuurlijke architectuur op virtueel niveau van het vernieuwde Bedrijvenloket niet congruent is met de organisatiearchitectuur van de loketteninfrastructuur op fysiek en mentaal niveau. Dat vormt een gevaar voor de effectiviteit en continuïteit van het vernieuwde Bedrijvenloket. Hierbij spelen de volgende overwegingen een belangrijke rol:

- Provincies, gemeenten, Kamers van Koophandel, Belastingdienst zijn voor bedrijven 'natuurlijke ingangen';
- Decentraal zijn kennis-communities beschikbaar die elk hun eigen, lokaal gedifferentieerde arrangementen kunnen aanbieden;
- Er zijn geen centrale, fysieke loketten (nergens een gevel met daarop 'bedrijvenloket', wel gevels met KvK, Provincie, Gemeente, Belastingdienst', etc.);
- Een centraal ingericht, virtueel Bedrijvenloket heeft dan minder fysieke voorzieningen om op terug te vallen.

III. Randvoorwaarden stellen tot deelname aan het vernieuwde Bedrijvenloket

Voor deelname door de provincies aan het vernieuwde Bedrijvenloket moet een aantal randvoorwaarden goed ingevuld zijn. Wij denken aan:

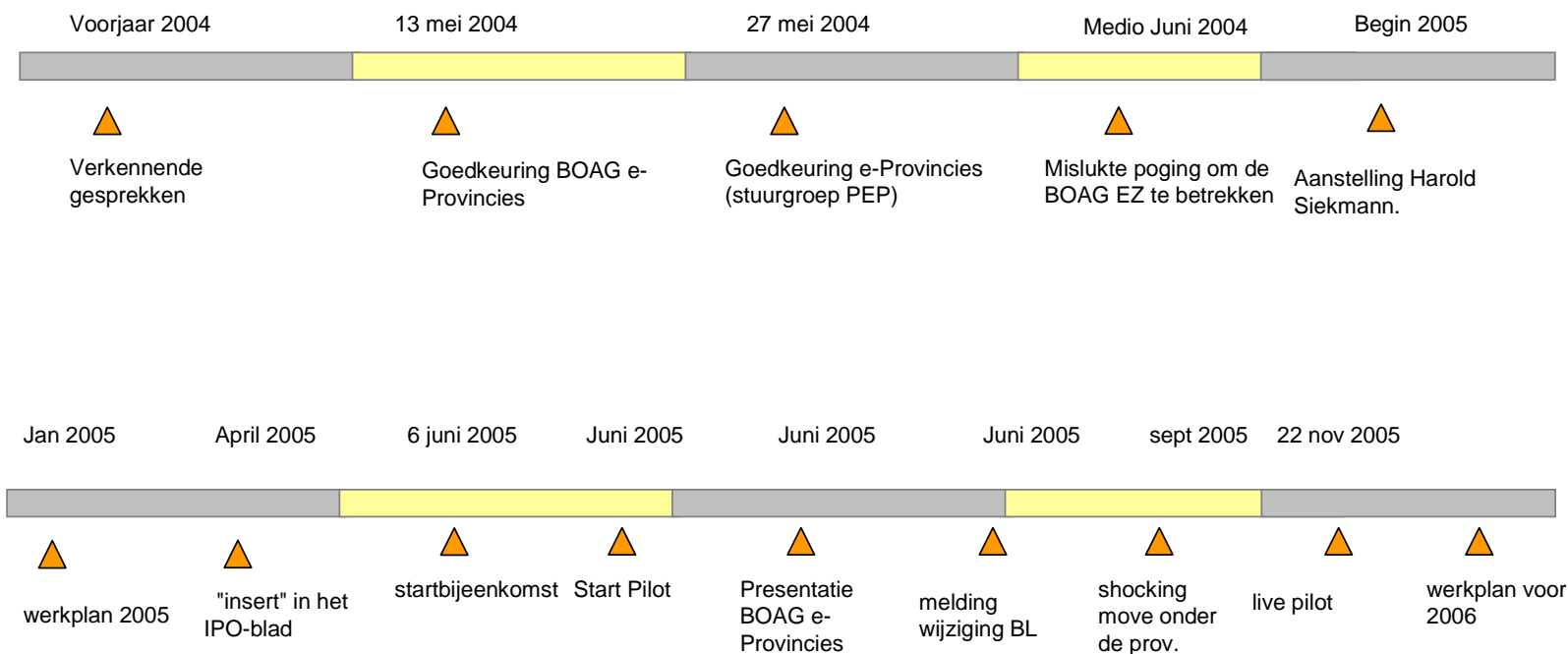
- Verhouding PPC en Faq's, in relatie tot grotere geheel (het wiel van overheid.nl);
- Verhouding tussen Bedrijvenloket nieuwe stijl en fysieke loketten (met bijbehorende organisaties);
- Beheer op lange termijn (als het project-geld op is, wat dan?);
- Implementatieplan ten aanzien van projecten zoals BSN, BIN, BBR, Formulieren-generator, DIGID voor bedrijven, transactie-dienstverlening en BPR in relatie tot Bedrijvenloket.

Referenties

- Plan van Aanpak Bedrijvenloket Plus (2005) , Programmamanagement ICTAL,
- Ministerie van Economische Zaken, Concept Versie 2.0, juni 2005
- Brabant, de andere provincie (2005), Streefbeeld en architectuurschets integrale digitale informatievoorziening, juni 2005
- Bedrijvenloket, mogelijke doelstelling m.b.t. virtueel Bedrijvenloket
- Bedrijvenloket, (2005), nieuwsbrief Bedrijvenloket, juni 2005
- Bedrijvenloket, Astrid Buur, (2005), content en ICT, startbijeenkomst Bedrijvenloket, 1 juni 2005
- Bedrijvenloket, (2005), Astrid Buur, Het Pilottraject met provincies, startbijeenkomst Bedrijvenloket, 1 juni 2005
- Bedrijvenloket, (2005), Astrid Buur, Wat is het Bedrijvenloket, de ondernemer staat centraal, startbijeenkomst Bedrijvenloket, 1 juni 2005
- Bedrijvenloket en Overheid.nl bundelen hun krachten, (2005)
- Persbericht Advies Overheid.nl, 5 juli 2005
- e-provincies, John Kuipéri, (2004) tweede voortgangsrapportage, april 2004
- e-provincies, John Kuipéri, (2004) verslag stuurgroep PEP, 27 mei 2004
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) evaluatie programma e-Provincies, 13 januari 2005
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) werkplan 2005, 25 januari 2005
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) de Provinciale ProductenCatalogus, april 2005
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) aanpak proef Bedrijvenloket, juni 2005
- e-provincies, (2005) Van aanbod- naar vraaggerichtheid, startbijeenkomst Bedrijvenloket, 1 juni 2005
- e-provincies, Saskia Kroon en Marcel Hoogout, (2005), Workshop: De Andere Overheid, Is uw provincie er al klaar voor?, 2 juni 2005
- e-provincies, Harold Siekmann, (2005) Verslag startbijeenkomst Bedrijvenloket op 5 juni 2005.
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) Oplegnotitie voor BOAG e-Provincies, proef Bedrijvenloket 16 juni 2005
- e-provincies, Harold Siekmann, (2005) Verslag vervolgbijeenkomst Bedrijvenloket op 1 Augustus 2005.
- e-provincies, John Kuipéri, (2005) werkplan 2006, versie 1.1, 15 december 2005

- e-provincies, John Kuipéri, Bedrijvenloket en Bedrijvenregister: “e-Business voor provincies?”
- e-provincies, Harold Siekmann, uitnodiging startbijeenkomst Bedrijvenloket
- Plan van aanpak periode: week 3 t/m 13
- ICTAL (2003), basisbericht 4, oktober 2003
- ICTAL (2004), kerninformatie programma ICT en administratieve lastenverlichting, april 2004
- ICTAL, 2003-2005
- CTAL, Rex Arendsen, (2004) ICTAL programma 2003-2005, in samenhang naar ICT-voorzieningen voor administratieve lastenverlichting voor bedrijven, 13 mei 2004

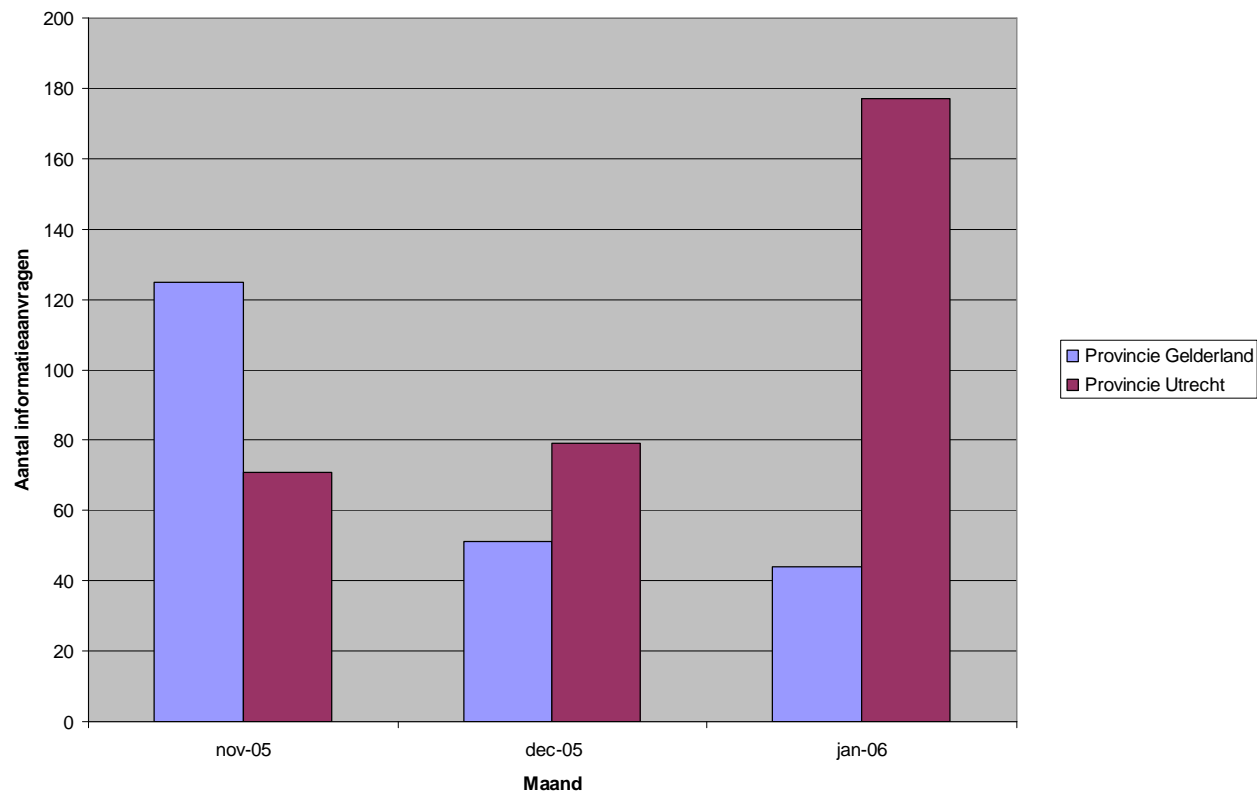
Bijlage I Chronologische weergave van het proces van aansluiting



NB: Dit is het zichtbare resultaat vanuit de momenten waarin e.e.a. binnenkomt n het vizier van de provincie.

Bijlage II Aantal raadplegingen van de Wetwijzer per provincie

Aantal Raadplegingen per provincie



Bijlage III Aantal raadplegingen Wetwijzer

	jul-05	aug-05	sep-05	okt-05	nov-05	dec-05	jan-06	Gemiddeld
Provincie Gelderland					125	51	44	73
Provincie Utrecht					71	79	177	109
Gemeenten	1525	1486	2287	2485	3209	2476	2919	2341
Landelijke partners	554	604	628	706	991	918	938	763
Kamer van Koophandel	8301	7914	9729	10042	11946	8989	9648	9510
Totaal	10380	10004	12644	13233	16342	12513	13726	12692

Bijlage IV Aantal bezoekers per maand www.kvk.nl

Website www.kvk.nl

Bezoeken per maand

