

Single Digital Gateway

Impactanalyse

april 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Managementsamenvatting	3
1.1. Introductie.....	7
1.2. Vraagstelling.....	7
1.3. Proces	9
1.4. Leeswijzer.....	9
2. De Single Digital Gateway verordening	10
2.1. Inleiding	10
2.2. Doelen van de Verordening.....	10
2.3. Status en strekking van de Verordening.....	12
2.4. Interpretatie van de verordening.....	15
3. Consequenties voor de uitvoering	19
3.1. Inleiding	19
3.2. Samenhang Verordening en gemeentelijke dienstverleningsambitie.....	19
3.3. Voorgestelde invulling om te voldoen aan de Verordening	23
3.3.1 Gemeentelijke aansluitmogelijkheden.....	24
3.4. Samenwerking.....	27
3.5. Uitwerking impact op de uitvoering.....	28
3.6. Architectuur en techniek.....	33
3.7. Financiële impact.....	35
4. Conclusies en vervolgacties	41
4.1. De impact op de gemeentelijke organisaties.....	43
4.2. Randvoorwaarden	46
4.2.1. Vervolgacties.....	47
Bijlage A: Contactpersonen	50
Bijlage B: ICTU - Producten Annex 1	52
Bijlage C: ICTU - Producten Annex 2	68
Bijlage D: Juridische Issues EU-Verordening Single Digitale Gateway.....	69

Managementsamenvatting

Op 12 december 2018 heeft de Europese Commissie een nieuwe verordening vastgesteld. Deze verordening tot het oprichten van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing (EU 2018/1724; ook Single Digital Gateway-verordening of SDG-verordening genoemd) is een Europese verordening waarover in 2018 besluitvorming heeft plaatsgevonden en hoofdonderdelen in werking treden vanaf 2020. Met deze verordening wil het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie de volgende doelen bereiken:

- 1) Verbeteren functioneren van de interne markt
- 2) Discriminatie wegnemen op het gebied van dienstverlening
- 3) Verminderen van administratieve lasten

Om dit mogelijk te maken, wordt er één digitale toegangspoort ontwikkeld, de Single Digital Gateway. Dit online platform, dat bereikt kan worden via www.youreurope.eu, heeft als doel om het uitoefenen van de interne marktrechten van burgers en ondernemers te vergemakkelijken. Grensoverschrijdend zakendoen moet met de komst van het platform vereenvoudigd worden, zowel op het gebied van informatie zoeken en vinden, als het doen van online aanvragen. De interface zal gebruiksvriendelijk en in alle officiële EU-talen beschikbaar zijn.

Een basisprincipe van de toegangspoort is dat als een procedure beschikbaar is voor een burger van een lidstaat, deze even toegankelijk moet zijn voor gebruikers uit andere lidstaten. Belangrijke administratieve procedures zullen online beschikbaar zijn voor zowel nationale gebruikers als buitenlandse gebruikers.

Deze procedures betreffen situaties die relevant zijn voor bedrijfsactiviteiten, werken, studeren of verhuizen van een plaats naar een andere, bijvoorbeeld: aanvragen voor een verblijfsattest, studieleningen en subsidies, de erkenning van academische titels, een Europese ziekteverzekeringskaart, de registratie van een motorvoertuig, pensioenuitkeringen en de registratie van werknemers voor pensioen- en verzekeringsstelsels.

Het functioneren van de toegangspoort wordt ondersteund met technische hulpmiddelen die de Commissie in samenwerking met de nationale overheidsdiensten ontwikkelt.

Deze toegangspoort gaat toegang bieden tot dienstverlening van gemeenten op een aantal voorgeschreven thema's. Hiertoe dienen gemeenten online informatie in ten minste één andere taal aan te gaan bieden. Daarnaast moeten een aantal producten online aanvraagbaar worden gemaakt door hiervoor een transactiemogelijkheid aan te bieden die vanuit andere Europese lidstaten gebruikt kan worden.

Proces

Dit rapport bevat de bevindingen uit de impactanalyse zoals uitgevoerd in periode van september 2018 tot eind maart 2019. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) hebben VNG gevraagd om een impactanalyse op de Single Digital Gateway te doen vanuit gemeentelijk perspectief. Deze impactanalyse is uitgevoerd door VNG Realisatie in aanvulling op de landelijke impactanalyse die ICTU uitvoert. De bevindingen in deze impactanalyse zijn gebaseerd op:

- Plenaire bijeenkomsten vanuit ICTU met overheden die door de Verordening geraakt worden
- Verdiepende interviews bij acht gemeenten
- Een expertbijeenkomst met gemeenten en vertegenwoordigers van landelijke partijen die een rol gaan spelen bij het aansluiten op SDG over ambitie en gewenste vormgeving van de dienstverlening
- Toetsen van de bevindingen bij betrokken partijen in een bijeenkomst van de begeleidingscommissie.

Impact voor de uitvoering

De centrale vraag voor deze impactanalyse is:

Onder welke randvoorwaarden is de Single Digital Gateway verordening voor gemeenten uitvoerbaar en implementeerbaar?

De impact op gemeentelijke organisaties is in deze rapportage vanuit verschillende perspectieven belicht. Omdat de verordening op een aantal onderdelen nog ruimte biedt voor interpretatie, op basis waarvan de Europese Commissie en Nederland nog een aantal inrichtingskeuzes moeten maken, kan op dit moment slechts op hoofdlijnen de impact bepaald worden. Deze impactanalyse heeft daarmee een meer verkennend karakter.

De activiteiten die gemeenten moeten ontplooiën om conform de Verordening valt uiteen in twee onderdelen: informatie en transacties. Daartoe dienen ten minste 18 productteksten in tenminste één andere taal te worden aangeboden. Wat betreft transacties moeten er vijf burgerzaken-formulieren en een mogelijkheid voor ondernemers om een bedrijf te voeren via een online aanvraagmogelijkheid te worden ingericht. Tevens dienen reeds bestaande online transacties ook geschikt gemaakt te worden voor Europese aanvragers, voor zover ook dit aanbod valt onder de definitie van 'interne markt'.

De ambitie uit de Verordening sluit op hoofdlijnen aan bij de dienstverleningsprincipes die gemeenten binnen de landsgrenzen reeds hanteren. Het vraagt echter meer inspanning om deze principes ook op Europese aanvragen van toepassing te laten zijn. De geïnterviewde gemeenten geven een aantal principes aan, op basis waarvan zij de invulling van de Single Digital Gateway vanuit de gemeentelijke praktijk mogelijk zien worden:

1. Proportionaliteit: kosten en baten staan in verhouding tot elkaar
2. Hergebruik: daar waar mogelijk, wordt gebruik gemaakt van bestaande voorzieningen en standaarden
3. Landelijk portaal: de gemeentelijke content staat niet op zichzelf, maar wordt in samenhang aangeboden aan het Europese portaal via een nog vorm te geven samenwerking met landelijke platforms. Gemeenten sluiten op een uniforme wijze aan op dit landelijke portaal.
4. Collectiviteit: daar waar mogelijk en opportuun, wordt gebruik gemaakt van collectieve aanpak en oplossingen, om te voorkomen dat er 355 keer eenzelfde activiteit moet worden uitgevoerd
5. Slimme mix van online en persoonlijke dienstverlening: gemeenten zien een grotere toegevoegde waarde in een online start opgevolgd door een afhandeling met persoonlijk contact.

Gemeenten kijken naar het doel van de Verordening, en die vraagt om een andere manier zakendoen. Vanuit ervaringen met de doelgroepen expats en ondernemers hebben gemeenten afgeleid dat persoonlijk contact het meest gewaardeerd wordt en bovendien effectiever is. Hierdoor is het digitale kanaal ook voor Nederlandse klanten niet altijd volledig ontwikkeld. Door in te zetten op accountmanagement en zoekende Europeanen toe te leiden naar een loket dat in samenhang antwoord kan geven, wordt het onderliggende doel van de verordening (gelijkschakeling van dienstverlening) bereikt. Gemeenten zien daarom een interpretatie van de Verordening die meer aansluit bij de dienstverleningspraktijk als zeer wenselijk om op een juiste en (kosten-) verantwoorde manier aan de slag te gaan met de aansluiting op de Single Digital Gateway.

Als een strikte interpretatie wordt gehanteerd dan kan de impact heel erg groot worden. Een voorbeeld: als 355 gemeenten 400 digitale formulieren (de gehele APV) moeten bouwen of aanpassen dan betekent dit dat er 142.000 (!) formulieren moeten worden gebouwd, speciaal voor EU burgers en bedrijven. Feitelijk is de Verordening daarmee niet uitvoerbaar.

Er zal daarom moeten worden verkend welke kostenefficiënte oplossingen, in lijn met de principes van gemeenten, ingezet kunnen worden om te komen tot een proportionele afzonderlijke inzet en inspanning van elke gemeente:

- Voor wat betreft het informatiedeel van de verordening is voordeel te behalen indien er gebruik kan worden gemaakt van collectieve voorzieningen en aanpak: in ieder geval inzet van Samenwerkende Catalogi en daar waar mogelijk gezamenlijk optrekken in de inzet van redactiecapaciteit.
- Voor wat betreft het transactionele deel dient er onderscheid te worden gemaakt tussen het burgerdeel en het ondernemersdeel:
 - Voor de transacties voor burgers is een meer generieke aanpak gewenst voor de vijf benodigde formulieren. Aandachtspunt daarbij is de koppelvlakken naar bestaande taakspecifieke applicaties.
 - Voor de transacties voor bedrijven is de potentiële scope dermate groot, dat een alternatieve werkwijze een kostenefficiënte oplossing kan bieden. De hernieuwde inzet van de reeds bestaande Berichtenbox voor Bedrijven lijkt een verantwoorde keuze te bieden om te kunnen gaan voldoen aan de eisen uit de Verordening.

Indien er een meer collectieve aanpak en inzet van reeds bestaande voorzieningen daadwerkelijk grootschalig mogelijk blijkt, zal de impact op gemeenten aanzienlijk kunnen worden gereduceerd.

Het is van belang dat bepleit wordt bij de Europese Commissie dat deze alternatieve oplossingen ook een goede uitwerking zijn om aan de vereisten van de Verordening te gaan voldoen. Naast het bepleiten van dit alternatief zijn er een aantal randvoorwaarden te benoemen die ingevuld moeten zijn, zodat gemeenten kunnen gaan voldoen aan de verordening. Deze zijn als volgt:

Duidelijkheid

De voornaamste randvoorwaarde om te kunnen gaan voldoen is duidelijkheid over de interpretatie van de Verordening. Er is op dit moment nog te veel onduidelijk, waardoor gemeenten onvoldoende zekerheid hebben over de te zetten vervolgstappen. Het is van belang om op korte termijn richtlijnen uit te werken voor de Nederlandse interpretatie van aansluiting op de Single Digital Gateway, zodat vervolgens de benodigde activiteiten tijdig in gezamenlijkheid met ketenpartners en met de taskforce (ICTU) kunnen worden uitgevoerd.

Uitvoeringspraktijk geeft kleur

Tegelijkertijd is er ruimte om de interpretatie van de Verordening verder in te kleuren. Door invloed te nemen op de uitvoeringsbesluiten die de Europese Commissie op basis van de input van de Nationaal Coördinatoren SDG gaat nemen, kan er meer verduidelijking op onderdelen worden verkregen. Het is van belang het gemeentelijk perspectief en de issues uit de uitvoeringspraktijk onder de aandacht te blijven brengen van de Nationaal Coördinator. Een goede samenwerking met het ministerie van Binnenlandse zaken is daarmee eveneens randvoorwaardelijk.

Techniek

Qua techniek geldt dat de bestaande infrastructuur op basis van Samenwerkende Catalogi herbruikbaar lijkt voor het aansluiten op de Single Digital Gateway. Hoe eerder hierin definitieve keuzes worden gemaakt, hoe eerder gemeenten en leveranciers eventueel benodigde acties op dit vlak kunnen gaan ondernemen.

Afhankelijkheid landelijke besluiten en doorontwikkeling

Gemeenten zijn voor doorontwikkeling van standaarden en bouwstenen afhankelijk van ketenpartners. Alleen indien er tijdig keuzes worden gemaakt en bijbehorende standaarden en oplossingen ruim voor de invoeringsdatum van de Verordening beschikbaar komen, kunnen gemeenten de nodige voorbereidingen in de eigen organisatie treffen om te gaan voldoen.

Herijking

Wanneer duidelijk is hoe gemeenten moeten gaan voldoen aan de eisen van de Verordening, dient een herijking (op onderdelen) plaats te vinden van deze analyse en kan de impact van de implementatie worden bepaald. Het *once only principle* is voor nu buiten scope geplaatst vanwege de grote onduidelijkheid die op dit onderdeel van de Verordening heerst; zodra dat meer concreet wordt, zal in ieder geval dit principe nader onderzocht moeten worden.

1 Inleiding

1.1. Introductie

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) hebben VNG gevraagd om een verdiepende impactanalyse op de Europese verordening voor de Single Digital Gateway uit te voeren. Deze impactanalyse is, namens VNG, opgesteld door VNG Realisatie, in aanvulling op de landelijke impactanalyse die ICTU uitvoert. De Single Digital Gateway is een Europese verordening waarover in 2018 besluitvorming heeft plaatsgevonden, waarna hoofdonderdelen in werking treden vanaf 2020.

Dit rapport is in een periode van half september 2018 tot medio maart 2019 tot stand gekomen. In deze periode zijn de belangrijkste gevolgen, aandachtspunten en risico's in kaart gebracht. Deze zijn verwoord in dit rapport en daar waar mogelijk zijn vervolgacties benoemd.

1.2. Vraagstelling

De impactanalyse geeft inzicht in de uitvoerbaarheid van de verordening en de impact op de bestaande situatie ten aanzien van de volgende onderwerpen:

- Informatievoorziening: welke activiteiten moeten gemeenten ontplooiën om conform de Verordening informatie te verstrekken aan EU-burgers en bedrijven over lokale aspecten van de activiteiten zoals genoemd in Annex 1 van de verordening?
- Proces: wat is de impact van invoering van SDG voor een gemeente? Dit zal leiden tot een indicatie van de benodigde activiteiten om de vereiste transacties zoals benoemd in Annex 2 van de verordening mogelijk te maken.
- Samenwerking: bepalen van de afhankelijkheden van overige partijen bij implementatie en uitvoering.
- Ondersteuning gemeenten: onderzoeken of en welke generieke aanpak of oplossing gemeenten kan ontzorgen bij implementatie.
- Techniek: beoordeling van de gevolgen van de technische aspecten uit de Verordening. Dit onderdeel is voor deze impactanalyse tijdens de uitwerking **buiten scope** geplaatst. Bij aanvang van de analyse was het de bedoeling dat een belangrijk onderdeel van de Verordening, het *Once Only Principle (tOOP)*, onderzocht zou worden. Dit principe beoogt de uitwisseling van digitale documenten tussen overheidsinstellingen, op Europese schaal.

Gedurende het traject bleek dat de Europese Commissie de realisatie van dit principe in eigen hand wil gaan nemen en daartoe een voorziening gaat ontwikkelen. Aangezien er op dit moment nog onvoldoende bekend is over de ontwikkeling, werking en implementatie van deze voorziening, is in overleg met ICTU en BZK besloten dit onderwerp op dit moment voor deze analyse buiten scope te plaatsen. Daarmee is eveneens het onderdeel beveiliging in deze impactanalyse buiten scope, omdat er op dit moment onvoldoende duidelijk is over de gewenste uitwisselingsmogelijkheid van gegevens zoals beoogd in de Verordening.

- Risico's: bepalen van de risico's voor de uitvoering binnen de gemeentelijk processen. Buiten scope zijn de beheersingsmaatregelen behorende bij deze risico's; het is aan het project deze maatregelen te treffen.

De centrale vraag voor deze impactanalyse is:

Onder welke randvoorwaarden is de Single Digital Gateway verordening voor gemeenten uitvoerbaar en implementeerbaar?

Buiten scope zijn de volgende punten:

- Het *Once Only Principe*-onderdeel uit de Verordening, inclusief de technische, organisatorische en beveiligingsgerelateerde impact.
- Nadere voorstellen voor een doelmatige en doeltreffende uitvoering na implementatie: de impactanalyse levert aandachtspunten op voor een vervolgtraject, geen handleiding voor opschaling op basis van de huidige praktijkervaring. Hiervoor zal gekeken worden of een uniforme oplossingsrichting mogelijk is. Het daadwerkelijk realiseren van deze oplossing valt buiten de scope van impactanalyse.
- Eventuele witte vlekken in de documentatie zoals beschikbaar gesteld vanuit het ICTU-project en de Europese commissie. Focus van deze impactanalyse is het huidig ontwerp van de Verordening en de uitvoerbaarheid daarvan;
- Het opstellen van standaarden, koppelvlakken en interfaces;
- De gebruikerservaring van Europese eID-middelen en overige randvoorwaardelijke voorzieningen voor een transactie zoals een kassa, zijn niet in scope.

Voor deze onderwerpen geldt dat zij buiten scope zijn geplaatst, maar dat observaties op deze punten waar opportuun als aandachtspunten richting de opdrachtgever worden meegegeven.

1.3. Proces

Het proces om te komen tot een impactanalyse met gemeenten startte half september 2018. Sinds april 2018 heeft VNG Realisatie al deelgenomen aan de landelijke impactanalyse en de daartoe ingerichte werkgroepen van ICTU.

Voor het uitvoeren van de analyse is gebruik gemaakt van de methodiek die VNG Realisatie hanteert voor het doen van impactanalyses. Om te komen tot de bevindingen zoals die er nu liggen, zijn de volgende stappen gezet.

- Literatuuronderzoek en opstellen plan van aanpak
- Deelnemen aan landelijke impactanalyse onder leiding van ICTU en zitting nemen in werkgroepen 1 (informatie) en 2 (transacties)
- Inrichten begeleidingscommissie met daarin gemeenten, koepels, landelijke vertegenwoordiging van bouwstenen en voorzieningen, dossierhouder VNG en VNG Realisatie
- Voeren van diepte-interviews bij 8 gemeenten met medewerkers van verschillende disciplines, variërend van beleidsmedewerkers Dienstverlening, medewerkers Burgerzaken, Webmasters, KCC managers en medewerkers Informatievoorziening. De lijst van geïnterviewden is te vinden in bijlage A.
- Gesprekken met andere stakeholders zoals koepelorganisaties en landelijke partijen. De lijst van geïnterviewden is te vinden in bijlage A.
- Uitwerken “expertbeeld” hoe te voldoen aan de verordening en toetsen bij gemeenten en andere stakeholders in expertsessie en interviews.
- Opstellen en toetsen conceptraport bij begeleidingscommissie.
- Deelname juridische sessie ICTU
- Opstellen onderhavig definitief document, afgestemd met gemeenten, ICTU en BZK, ter verzending via VNG naar BZK.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk twee van dit document behandelt de verordening in haar context. In hoofdstuk drie wordt vervolgens ingegaan op de vertaling van de verordening naar de gevolgen voor de gemeentelijk praktijk. In hoofdstuk vier zijn de conclusies en vervolgacties opgenomen.

2. De Single Digital Gateway verordening

2.1. Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de verordening in haar context. Daarbij wordt ingegaan op de doelen, inhoud en status van de verordening. Omdat de Verordening alleen op hoofdlijnen voorschrijft hoe te voldoen, wordt in 2.4 beschreven welke interpretatie is gebruikt voor deze impactanalyse.

2.2. Doelen van de Verordening

Met de verordening tot het oprichten van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing (EU 2018/1724), wil het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie de volgende doelen bereiken:

- 4) Verbeteren functioneren van de interne markt
“Door vrij verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal toe te staan, worden burgers en bedrijven nieuwe kansen geboden. Deze verordening is een belangrijk onderdeel van de strategie voor de eengemaakte markt (...). Die strategie is bedoeld om het volledige potentieel van de interne markt te benutten door het voor burgers en bedrijven eenvoudiger te maken zich binnen de Unie te bewegen en grensoverschrijdend handel te drijven, zich in een andere lidstaat te vestigen en hun zakelijke activiteiten naar een andere lidstaat uit te breiden.” – overweging 1 uit de Verordening
- 5) Discriminatie wegnemen op het gebied van dienstverlening
“Indien een gebruiker die zich in een situatie bevindt die uitsluitend onder één lidstaat ressorteert, in die lidstaat online toegang kan hebben tot een onder deze verordening vallende procedure en deze kan doorlopen, dan moet een grensoverschrijdende gebruiker ook online toegang kunnen hebben tot dezelfde procedure en deze kunnen doorlopen, via dezelfde technische oplossing dan wel via een andere, technisch onderscheiden oplossing die tot hetzelfde resultaat leidt, zonder discriminerende belemmeringen.” – overweging 18
- 6) Verminderen van administratieve lasten
“...administratieve belasting beperken voor burgers en bedrijven die geheel overeenkomstig de nationale voorschriften en procedures hun rechten met betrekking tot de interne markt, waaronder het vrije verkeer van burgers, uitoefenen of willen uitoefenen (...).” – overweging 6

Om dit mogelijk te maken, wordt er één digitale toegangspoort ontwikkeld, de Single Digital Gateway. De werking van dit portaal wordt in het kader hieronder toegelicht.

Eén digitale toegangspoort: eenvoudigere toegang tot online-informatie en -procedures

De digitale toegangspoort zal de al gevestigde naam "**Your Europe**" krijgen en zal een gemeenschappelijke gebruikersinterface omvatten die in het bestaande Your Europe-portaal wordt geïntegreerd.

De interface zal gebruiksvriendelijk en in alle officiële EU-talen beschikbaar zijn.

De nieuwe toegangspoort zal zorgen voor de integratie van verschillende netwerken en diensten die op nationaal en EU-niveau werden opgezet om burgers en bedrijven te ondersteunen bij hun grensoverschrijdende activiteiten. Hierbij gaat het onder meer om: de Europese consumentencentra, Uw Europa - Advies, Solvit, de helpdesk betreffende intellectuele-eigendomsrechten, Europe Direct en het Enterprise Europe Network.

De interface zal ervoor zorgen dat EU-burgers en -bedrijven centrale toegang krijgen tot informatie die zij nodig hebben om hun recht op mobiliteit in de EU uit te oefenen, en dat zij op niet-discriminerende wijze volledige toegang krijgen tot onlineprocedures.

Een basisprincipe van de toegangspoort is dat als een procedure beschikbaar is voor een burger van een lidstaat, deze even toegankelijk moet zijn voor gebruikers uit andere lidstaten.

Belangrijke administratieve procedures zullen online beschikbaar zijn voor zowel nationale gebruikers als buitenlandse gebruikers.

Deze procedures betreffen situaties die relevant zijn voor bedrijfsactiviteiten, werken, studeren of verhuizen van een plaats naar een andere, bijvoorbeeld: aanvragen voor een verblijfsattest, studieleningen en subsidies, de erkenning van academische titels, een Europese ziekteverzekeringskaart, de registratie van een motorvoertuig, pensioenuitkeringen en de registratie van werknemers voor pensioen- en verzekeringsstelsels.

Het nieuwe webportaal zal de administratieve lasten voor burgers en bedrijven helpen verminderen. In de regel zal bij de digitale toegangspoort het "eenmaligheidsbeginsel" worden gehuldigd, hetgeen betekent dat personen en bedrijven aan overheden dezelfde informatie slechts één keer zullen moeten verstrekken.

Het functioneren van de toegangspoort wordt ondersteund met technische hulpmiddelen die de Commissie in samenwerking met de nationale overheidsdiensten ontwikkelt.

Bron: <https://www.consilium.europa.eu/nl/press/press-releases/2018/06/20/digital-single-gateway-easier-access-to-online-information-and-procedures/>

2.3. Status en strekking van de Verordening

Op 21 november 2018 is de verordening gepubliceerd en op 12 december 2018 trad de deze in werking. De verordening kent een aantal verplichtingen die tussen 2 en 5 jaar moet worden ingevoerd. De Verordening verplicht lidstaten om Europese burgers en bedrijven die grensoverschrijdend activiteiten willen ondernemen, te informeren en bureaucratische belemmeringen zoveel mogelijk weg te nemen door online dienstverlening aan te bieden. Denk aan studeren over de grens, migreren naar een ander Europees land en /of in dat andere land ondernemen.

Gemeentelijke instanties (en afgeleide onderdelen zoals samenwerkingsverbanden en uitvoeringsdiensten, wanneer zij aanbieder zijn van producten die onder de SDG vallen) krijgen langer de tijd om te voldoen dan andere overheden:

-Vier jaar na inwerkingtreding om te voldoen aan de eis om informatie te verstrekken over de regels, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing voor die producten die vallen onder de lijst die is opgenomen in de verordening onder de noemer 'Annex I' (zie 2.4.1 voor een toelichting en bijlage A voor de volledige lijst);

-Vijf jaar na inwerkingtreding om die procedures die volledig online moeten worden aangeboden die in de Verordening zijn opgenomen in 'Annex II' (zie 2.4.1 en bijlage B), geschikt te maken voor grensoverschrijdende toegang.

In december 2022 zullen de eerste gemeentelijke informatieproducten ('Annex I') beschikbaar moeten zijn conform de eisen die de Verordening aan informatieverstrekking stelt:

- gebruiksvriendelijk
- duidelijke structuur en presentatie
- actueel, accuraat en volledig en in duidelijke en begrijpelijke taal;
- de geboden informatie omvat verwijzingen naar specificaties, de procedures, de naam van de dienstverlener en de contactgegevens
- in ten minste één andere Europese taal¹

Per 12 december 2023 zal vervolgens aan het transactionele deel van de verordening ('Annex II') voldaan moeten zijn door de voorgeschreven producten volledig online af te handelen, van aanvraag tot en met het resultaat (vaak een 'besluit'). Hier kan alleen van afgeweken worden als er dwingende redenen zijn die vereisen dat de gebruiker in persoon verschijnt. Deze redenen moeten dan goed gemotiveerd zijn en gebaseerd zijn op openbare veiligheid, volksgezondheid of fraudebestrijding (artikel 6).

¹ Het Ministerie van BZK stelt voor te kiezen voor Engels; zie hoofdstuk 3 voor impact van deze keuze

² Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG

Voor deze onlineprocedures wordt verder vereist dat een grensoverschrijdende gebruiker:

- Op een gebruikersvriendelijke manier door de procedure geleid wordt, zodanig dat alle procedure-vereisten ingevuld worden.
- De benodigde gegevens kan verstrekken, ook als structuur of inhoud verschilt van de Nederlandse situatie (bijvoorbeeld de wijze van adresnotatie) (artikel 13.2, tweede lid)
- Zich elektronisch kan identificeren en authenticeren; documenten kan ondertekenen en verzegelen conform de eIDAS verordening² (artikel 13.2). Dit betekent dat alle EU-erkende middelen geaccepteerd moeten worden. Indien het voor een procedure nationaal is toegestaan een kopie van identificatiedocument te leveren, dan mogen grensoverschrijdende gebruikers dit ook (artikel 13.3).
- Elektronisch bewijs kan aanleveren, overal waar dit ook voor nationale gebruikers mogelijk is (artikel 13.2d) of deze op laten vragen bij bevoegde instantie (*Once Only Principle*, voor nu buiten scope, zie 1.2)
- Automatisch een ontvangstbewijs ontvangt, tenzij het resultaat van de procedure meteen wordt geleverd (artikel 6.2c)
- Elektronisch kan betalen met algemeen beschikbare grensoverschrijdende betaaldiensten (artikel 13.2e). Landelijke betaalmiddelen zoals iDeal voldoen daar dus niet aan.

De instructies om de procedure te kunnen doorlopen, moeten vertaald zijn in het Engels (artikel 13.2a). De formulieren/invulvelden zelf hoeven niet vertaald te worden, noch de output (overweging 19).

De hierboven beschreven verplichtingen om bepaalde procedures volledig online aan te bieden is vastgelegd in artikel 6 van de SDG-verordening. In lid 5 van dit artikel staat dat de lidstaten de mogelijkheid krijgen om als aanvullende mogelijkheid aan te bieden dat de procedures op een andere manier voltooid kunnen worden dan via het onlinekanaal. Gezien er expliciet opgenomen is dat dit een aanvullende mogelijkheid moet zijn, naast de mogelijkheid om via het onlinekanaal de procedure te doorlopen, moet gesteld worden dat het niet mogelijk is de verplichte procedures niet via een online kanaal aan te bieden. Alle gemeenten dienen daarmee te gaan voorzien in online informatie in tenminste één andere taal en een aantal online transacties aan te bieden die vallen onder de door de Verordening voorgeschreven thema's in Annex II. Zie voor een uitwerking hiervan 2.4.1.

Rechtsgevolgen van de verordening

Europese verordeningen zijn verbindend in al hun onderdelen en zijn rechtstreeks toepasselijk in elke EU-lidstaat. Dit staat in artikel 288 van het VWEU. In de Verordening zelf is dit ook expliciet opgenomen: artikel 39 benadrukt dat de verordening in al haar onderdelen verbindend is. Dit betekent dat een gemeente die niet voldoet aan alle vereisten van de SDG-verordening op het

² Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG

moment dat de verordening over vier jaar van toepassing wordt, zijn verplichtingen op grond van het Europees recht niet nakomt.

In de SDG-verordening staan geen sancties voor eventuele niet-naleving van de regels. Dit betekent niet dat er geen gevolgen zijn voor een gemeente die niet aan de regels van een Europese verordening voldoet. Er zijn drie mogelijkheden:

1) Sancties – EU niveau

Een van de taken van de Europese Commissie is om de juiste toepassing van het EU-recht te waarborgen. Wanneer een lidstaat bepaalde verplichtingen niet nakomt, is de Commissie bevoegd om via een zogeheten inbreukprocedure een zaak aanhangig te maken bij het Europees Hof van Justitie. Dit staat in artikel 258 VWEU. Het Hof beslist dan welke sancties aan de lidstaat worden opgelegd. Meer informatie over deze procedure staat ook op de [website van Europa Decentraal](#).

Een inbreukprocedure wordt slechts in het uiterste geval gestart. De Commissie zal altijd eerst in overleg gaan met de betrokken lidstaat om via dialoog tot een oplossing te komen.

2) Sancties – lidstatelijk niveau

Ook wanneer de inbreuk is gepleegd door een decentrale overheid is de centrale overheid verantwoordelijk. Om zo'n inbreukprocedure te voorkomen heeft Nederland daarom de Wet naleving Europese regelgeving publieke entiteiten ingesteld ([Wet NERpe](#)). Deze wet biedt de Rijksoverheid instrumenten om de naleving van Europese regelgeving af te dwingen jegens organen en instanties ('publieke entiteiten') die het Europese recht niet – of niet juist – naleven. Deze instrumenten zijn de aanwijzingsbevoegdheid en het verhaalsrecht. In deze [notitie](#) staat hier meer informatie over. Wanneer een overheidsinstantie niet op tijd voldoet aan de verplichtingen van de SDG-verordening, kan de Rijksoverheid op grond van deze wet dus maatregelen nemen.

Net als bij de inbreukprocedure wordt de Wet NERpe in de praktijk alleen in het uiterste geval gebruikt.

3) Sancties - particulieren

Naast de acties die door de EU en de lidstaten genomen kunnen worden, moet er ook rekening mee worden gehouden dat particulieren via de nationale rechter naleving kunnen proberen af te dwingen als zij rechten kunnen ontlenen aan de wet die niet nageleefd wordt. Ook bestaat de mogelijkheid dat er een klacht wordt ingediend bij de Europese Commissie door de betrokken partij.

2.4. Interpretatie van de verordening

Uit de gesprekken in de werkgroepen die ICTU het afgelopen jaar heeft georganiseerd, blijkt dat de verordening op een aantal onderdelen nog ruimte biedt voor interpretatie. Daarnaast vereist de verordening een aantal voorzieningen die nog gerealiseerd of doorontwikkeld moeten worden voordat aansluiten mogelijk is (zowel op Europees niveau als nationaal). Een uitputtende impactanalyse is daarom op dit moment nog niet mogelijk. Om de eerste impact voor gemeenten toch te kunnen bepalen, werken we met een aantal aannames op het juridische deel en interpretatieregels voor de technische invulling (zie 3.3). Deze impactanalyse is gebaseerd op nog niet overheidsbrede vastgestelde aannames en kent daarmee een relatief grote onzekerheid.

Het Ministerie van BZK onderkent de behoefte aan deze nadere interpretatie. Er is intussen een Nationaal Coördinator aangesteld die namens Nederland contact onderhoudt met zijn 27 collega's uit de verschillende lidstaten en de Europese Commissie. Onderwerp van gesprek is de interpretatie van de Verordening, die ook in de geplande '*implementing acts*' (uitvoeringsbesluiten)³ de komende periode nader uitgewerkt zullen worden. UWV heeft samen met VNG een eerste verkenning naar juridische knelpunten en behoefte aan interpretatie uitgevoerd; deze is opgenomen als Bijlage D. Daarnaast is er voor 2019 een taskforce geformeerd die onder andere aan de slag zal gaan met de keuze en realisatie van nationale voorzieningen waarmee elke overheid kan gaan voldoen aan de Verordening.

De uitkomsten van deze interpretatieslag en de geplande taskforceactiviteiten hebben mogelijk gevolgen voor de aannames waarop deze analyse is gebaseerd. Voor deze analyse is gekeken naar de geest van de wet en de nu reeds bekende mogelijkheden en oplossingen. Echter, wanneer deze aannames aangepast dienen te worden, zal dat onherroepelijk leiden tot andere impact. In dat geval verdient het aanbeveling om (delen van) dit onderzoek te herijken.

Vervolgactie: het is van belang om op korte termijn richtlijnen uit te werken voor de Nederlandse interpretatie van aansluiting op de Single Digital Gateway, zodat vervolgens de benodigde activiteiten tijdig kunnen worden uitgevoerd.

Vervolgactie: De *implementing acts* bieden de mogelijkheid om invloed te nemen op de uitvoeringsbesluiten die de Europese Commissie gaat nemen. Het is van belang het gemeentelijk perspectief en de issues uit de uitvoeringspraktijk onder de aandacht te blijven brengen via de Nationaal Coördinator.

³ Nadat een EU-wet is aangenomen, moet zij soms worden geactualiseerd om rekening te houden met ontwikkelingen in een bepaalde sector of ervoor te zorgen dat zij naar behoren wordt uitgevoerd.

Doelgroep, producten en diensten

De impact hangt sterk samen met de wijze waarop de Verordening en haar uitvoering worden geïnterpreteerd. Hierna worden de gehanteerde definitie voor doelgroep en de interpretatie van de productselecties gebaseerd op de Nederlandse varianten nader uitgewerkt.

In artikel 13 van de Verordening wordt het begrip ‘grensoverschrijdende gebruiker’ aangehaald. Hiermee worden de volgende doelgroepen bedoeld:

- een burger van een EU-lidstaat, die zijn rechten uit hoofde van de EU-interne markt wil uitoefenen in een andere lidstaat dan waar hij burger van is en daarvoor toegang nodig heeft tot bepaalde online procedures.
- een natuurlijk persoon die verblijft in een EU-lidstaat, die zijn rechten uit hoofde van de EU-interne markt wil uitoefenen in een andere lidstaat dan waar hij verblijft en daarvoor toegang nodig heeft tot bepaalde online procedures.
- een bedrijf dat in een EU-lidstaat gevestigd is, dat zijn rechten uit hoofde van de EU-interne markt wil uitoefenen in een andere lidstaat dan waar hij gevestigd is en daarvoor toegang nodig heeft tot bepaalde online procedures.

Producten en Diensten

De Verordening heeft in Annex I en II omschreven welke productthema's van toepassing zijn voor deze grensoverschrijdende gebruikers. De Europese thema's uit Annex I en II zijn voor interpretatie vatbaar. Daarmee is niet eenduidig vast te stellen welke Nederlandse producten en diensten hieronder dienen te vallen. In Bijlage B en C is de door ICTU opgestelde vertaling naar de Nederlandse productenlijst weergegeven. VNG Realisatie heeft op basis van de Uniforme Productnamen Lijst (UPL⁴) hier vervolgens een productselectie van gemaakt voor het gemeentelijk deel en deze gevalideerd bij de geïnterviewde gemeenten. Bij de selectie is ervan uit gegaan dat voor een deel van de producten op de lijst landelijke partijen een rol vervullen (bijvoorbeeld voor het onderwerp ‘Europese verkiezingen’). Elk product dat wordt toegevoegd of kan worden geschrapt, of andere inspanning voor gemeenten vraagt dan waar nu van wordt uitgegaan, leidt tot substantiële wijziging van de impact. Mogelijk dat in een later stadium op Europees of nationaal niveau nadere afspraken over de selectie van producten en diensten gemaakt zal worden, wat zal leiden tot andere impact voor gemeenten. Tot die tijd werken we met de volgende selectie:

⁴ Een lijst met uniforme naamgeving voor producten en diensten van de Nederlandse overheid, zie <https://standaarden.overheid.nl/owms/4.0/doc/waardelijsten/overheid.uniformeproductnaam>

Annex I selectie: gemeentelijke informatieproducten

<p>Reizen binnen de Unie Gehandicaptenparkeerkaart Gehandicaptenparkeerplaats</p> <p>Voertuigen in de Unie Rijbewijs Buitenlands rijbewijs (omwisseling) Rijbewijs; gezondheidsverklaring Rijbewijs; internationaal Rijbewijs; verklaring van geschiktheid</p> <p>Transport Milieuzone (burgers en bedrijven)</p> <p>Burger en familierechten Geboorteaangifte Adoptieaangifte</p>	<p>Verblijf in een andere lidstaat Verhuismelding Inschrijving BRP Inschrijving RNI Huisvestingsvergunning Parkeerbelasting Parkeervergunning Afvalstoffenheffing Rioolheffing</p> <p>Starten, exploiteren of beëindigen van een bedrijf Subsidies Vergunningen Huisvesting Regels (Winkeltijdenwet)</p>
--	--

Annex II selectie: gemeentelijke Transactieproducten

<p>Geboorte Bewijs registratie geboorte geboorteakte</p> <p>Verblijf Bevestiging van inschrijving op huidig adres (uittreksel) Verhuizing / Registratie adreswijziging Aanvraag emissiesticker (milieuzone)</p> <p>Starten, exploiteren of beëindigen van een bedrijf Vergunning voor de uitoefening van een bedrijfsactiviteit</p>
--

Bestaande transacties ook onderdeel van SDG

In aanvulling op de transactieproducten in Annex II stelt de Verordening dat reeds beschikbare online transacties die een gemeente nu al aanbiedt of in de toekomst gaat aanbieden, ook geschikt moeten worden gemaakt voor Europese aanvragers. Gemeenten die actief in hebben gezet op het online kanaal, worden met deze bepaling geconfronteerd met aanvullende werkzaamheden, nu en in de toekomst, wanneer er nieuwe digitale dienstverlening wordt ontwikkeld. Dit gaat verder dan de nu al geldende eIDAS-verplichting: de bestaande online diensten dienen te worden aangepast volgens dezelfde vereisten als transacties uit Annex II om ook vanuit het buitenland aanvraagbaar te zijn. Bij ontwikkeling van nieuwe online dienstverlening zal de beschikbaarheid van de transactie op het Europese portaal mee moeten worden genomen. Let wel, het betreft hier alleen transacties; deze bepaling slaat niet op reeds beschikbare informatie die op de website van een gemeente te vinden is.

Er is echter een reducerende bepaling in de Verordening te vinden in overweging 20:

“Voor grensoverschrijdende gebruikers die geen ingezetene zijn van of niet gevestigd zijn in de desbetreffende lidstaat, hoeven nationale onlineprocedures die niet relevant zijn voor de uitoefening van hun rechten uit hoofde van de interne markt, bijvoorbeeld inschrijving om lokale dienstverlening zoals afvalophaling en parkeervergunningen te genieten, niet volledig online toegankelijk te zijn.”

Dit houdt in dat het een gemeente is toegestaan om de procedure voor het aanvragen van een parkeervergunning, die burgers of ingezetenen van Nederland wel via een online aan kunnen vragen, niet ook online beschikbaar hoeft te maken voor burgers of ingezetenen van andere EU-landen. Dit is volgens de SDG-verordening namelijk lokale dienstverlening en valt niet onder het uitoefenen van de rechten uit hoofde van de interne markt. Het is dus toegestaan dat een gemeente het online aanvragen van een parkeervergunning alleen mogelijk laat voor burgers of ingezetenen van Nederland, en de gebruikers die over een Nederlands identificatienummer beschikken. Wel dient elke gemeente anderstalige informatie over de parkeervergunning te verstrekken, aangezien dit product expliciet genoemd staat in Annex 1 als één van de informatieproducten.

De uitzondering op het online beschikbaar maken van de huidige procedures betreft hier dus procedures die niet relevant zijn voor de uitoefening van de rechten uit hoofde van de interne markt. De SDG-verordening noemt dit lokale dienstverlening. Bepaald moet nog worden welke procedures wel of niet relevant zijn voor de uitoefening van de rechten van gebruikers uit hoofde van de interne markt. Uit overweging 20 blijkt dat in elk geval afvalophaling en parkeervergunningen onder niet-relevante procedures kunnen vallen. De procedures uit artikel 6 zullen wel relevant voor de uitoefening van de rechten zijn. Welke producten hier nog meer onder vallen of juist mee kunnen worden uitgesloten, is afhankelijk van hetgeen gemeenten nu reeds online aanbieden en op welke wijze dat gebeurt.

3. Consequenties voor de uitvoering

3.1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft eerst de samenhang tussen de SDG-verordening en de gemeentelijke ambitie op het gebied van dienstverlening. Daarna wordt het concept-aansluitmodel beschreven dat wordt gebruikt om de impact op gemeenten te bepalen. Tot slot wordt beschreven wat de huidige situatie is bij gemeenten, wat er verandert door de verordening en welke gevolgen dat heeft voor proces, architectuur en financiën.

3.2. Samenhang Verordening en gemeentelijke dienstverleningsambitie

De ambitie van een centraal portaal met antwoord op uiteenlopende vragen die de Europese Commissie met de SDG-verordening uitstraalt, wordt door geïnterviewde gemeenten grotendeels inhoudelijk onderschreven, met name op het vlak van burgerzaken. De doelen sluiten aan op de leidende principes voor dienstverlening zoals verwoord in het *position paper* Dienstverlening van VNG:

Leidend principe 1:

We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.

Mensen staan centraal in alle dienstverlening van gemeenten. Dienstverlening op maat en vanuit het perspectief van de ontvanger. Online waar het kan en met persoonlijk contact waar het vanuit de logica van de ontvanger nodig is. Toegespitst op de verschillende rollen en verwachtingen van de inwoner en ondernemer.

Ondersteund door technische mogelijkheden kunnen inwoners en ondernemers zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening online regelen als zij dit willen en als dit past bij hun behoeften. Door online te regelen wat online kan, ontstaat er ruimte voor het verlenen van persoonlijke, fysieke dienstverlening bij complexere vragen.

Uit: *Position Paper Dienstverlening* - Taskforce Samen Organiseren, Commissie informatiesamenleving

Ondanks dat de ambities met elkaar in lijn kunnen worden gebracht, zijn er nog wel vragen over de praktische uitwerking om deze doelen te kunnen realiseren voor de doelgroep buiten de landsgrenzen. Er moet nog heel wat gebeuren om de digitale dienstverlening bij gemeenten in lijn te brengen met hetgeen de Europese verordening over een aantal jaar voor ogen heeft. (Digitale) dienstverlening aan Europeanen, in een andere taal dan het Nederlands, is voor veel gemeenten

geen dagelijkse activiteit. “Europa” is een onderwerp dat op dit moment in de gemeentelijke coalitieakkoorden als volgt voorkomt:

“Europa” of “Europese” komt in de coalitieakkoorden van 85 gemeenten voor. Ongeveer een kwart wil iets met Europese subsidies. Maastricht scoort in deze groep hoog op “Europese samenwerking”. 49 gemeenten gebruiken de term grensoverschrijdend, ook “bovenlokaal” blijkt door sommige gemeenten grensoverschrijdend genoemd te worden. Het grootste deel blijft Europees of internationaal te bedoelen (vooral grensstreek), Euregio, Duitsland, trein, politie, veiligheid, ambulance en werkgelegenheid. Maastricht wil “in 2030 concluderen we dat het gelukt is om ook grensoverschrijdend groter en sterker te worden.”

Uit: *Highlights Coalitieakkoorden 2018*

https://vng.nl/files/vng/highlights-coalitieakkoorden_20181129.pdf

Hieruit kan worden afgeleid dat internationaal zakendoen, wat de SDG-Verordening tot doel heeft om te verbeteren, bij gemeenten op dit moment nog niet direct gerelateerd wordt met verbetering van de (online) dienstverlening. Dat kan grotendeels verklaard worden door (uitblijven van) de huidige vraag. Geïnterviewde gemeenten geven aan dat het volume van internationale contacten en aanvragen vanuit het buitenland, zelfs op maandbasis, op één hand te tellen is (zowel online als via andere kanalen). Uitzonderingen zijn te vinden bij de grootste gemeenten, studentensteden, gemeenten met specifieke toeristische aantrekkingskracht (kustplaatsen, evenementenlocaties of pretparken) en gemeenten in grensgebieden. De meeste gemeenten houden geen aparte registraties bij van aanvragen vanuit Europa en vanuit andere delen van de wereld (voor zover deze reeds mogelijk zijn). Het aandeel Europese aanvragen (de doelgroep van de SDG-Verordening) is volgens de bevraagde gemeenten een beperkt deel van het huidige totale internationale verkeer. De verhoudingen tussen Europese en overige internationale aanvragen zijn echter niet bekend.

Dienstverlening aan ondernemers

Voor het ondernemersdeel van de verordening gaan gemeenten uit van een ander vertrekpunt qua ambitie. In de 300 kleinere gemeenten wordt volgens de Monitor Doelgerichte Digitalisering⁵ ondernemersdienstverlening aan Nederlandse ondernemers veelal beperkt online aangeboden. Een verklaring kan ook hier gevonden worden in het lage volume per product per gemeente (ondernemersdienstverlening is in de regel een factor 10 kleiner in volume dan burgerzaken). In plaats van online transactiemogelijkheden wordt hier vaak gebruik gemaakt van accountmanagement, waarbij de ondernemer (al dan niet via een online contactformulier of telefoonnummer) gekoppeld wordt aan een gemeentemedewerker. Deze accountmanager bespreekt de wensen van de ondernemer en kijkt samen met hem naar de mogelijkheden, uitgaande van het bestemmingsplan in combinatie met landelijk en lokaal beleid voor de specifieke

⁵ De Monitor Doelgerichte Digitalisering (MDD) is een instrument van VNG Realisatie en geeft inzicht in de status van de digitale dienstverlening, informatievoorziening en gebruik van landelijke voorzieningen van een gemeente.

gewenste activiteiten en locatie. Voor veel ondernemersproducten (vergunningen, subsidies, maar ook toepassing van geldende beleidslijnen) wordt aan Nederlandse ondernemers op dit moment geen online dienstverlening geboden, anders dan wellicht de genoemde afspraakmogelijkheid. Dit werd tijdens een interview treffend door een gemeente als volgt geformuleerd:

“Een vestiging van een bedrijf is vaak een kwestie van onderhandelen; een onderhandeling laat zich slecht in een formulier vatten”

Zoals uit hoofdstuk 2 blijkt, verlangt de SDG-verordening echter dat er niet alleen informatie over vergunningen en subsidies online beschikbaar wordt gemaakt, maar dat er tevens voor ‘het starten en voeren van een bedrijf’ transactiemogelijkheden worden aangeboden. Dit is potentieel de gehele APV van een gemeente, als je bedenkt dat een ondernemer, afhankelijk van zijn activiteit, te maken kan krijgen met parkeren, plaatsen van objecten in de openbare ruimte (steigers, containers), evenementenbeleid, exploitatie van een bedrijf of ambulante handel, subsidies en allerlei andere vormen van lokaal gereguleerde activiteiten. Dit in aanvulling op (de landelijk georganiseerde) omgevingswet, die slechts 10% van het totaal aan potentiële ondernemersactiviteiten omvat⁶. De totale producten- en dienstenlijst die van toepassing kan zijn voor een ondernemer (zowel gebaseerd op medebewind als lokale verordeningen) bevat een groot aantal producten die zelden tot nooit aangevraagd worden. De geïnterviewde gemeenten maken zich dan ook zorgen over de disproportionele investering die de verordening vraagt op het onderdeel ‘ondernemersdienstverlening’ (zie 3.6 Financiën).

Online dienstverlening of persoonlijke begeleiding?

Hoewel gemeenten de ambitie op hoofdlijnen kunnen onderschrijven, en daar in de praktijk nog wel een flink aantal stappen voor moeten zetten, stellen de geïnterviewde gemeenten en deelnemers aan de expertbijeenkomst dat de Verordening met de productlijsten in Annex I en II werkt vanuit de systeemwereld in plaats van de leefwereld. Uit de klantreis-aanpak die deze gemeenten hebben uitgevoerd op uiteenlopende dienstverleningsprocessen⁷, blijkt dat een losse productselectie zoals de verordening vraagt, bij lange na niet in de totale behoefte van een klant voorziet. Zo is de digitale verstrekking van een product niet altijd de gewenste uitkomst voor de aanvrager (bijvoorbeeld voor een PDF-uittreksel, waaraan een andere Europese overheid of dienstverlener haar eigen eisen kan stellen). In andere gevallen is persoonlijk contact voor diverse cases door de klant zeer gewenst, juist om aanpalende activiteiten ook direct te kunnen benoemen en afhandelen (denk aan een expatgezin dat naar Nederland komt, zij zijn niet geholpen met alleen een digitale verhuisregistratie).

Dit laatste wordt ook onderschreven door de praktijk bij grotere gemeenten die, ondanks meer representatieve volumes, ook niet kiezen voor een digitaal kanaal maar juist investeren in fysieke expatcenters waar mensen bij de hand worden genomen langs diverse instanties. Daarnaast wordt deze doelgroep in deze gemeenten tevens geïnformeerd over onderwerpen die niet direct te

⁶ uitgaande van een gemiddelde product- en dienstencatalogus van een gemeente die tussen de 250 en 400 productbeschrijvingen bevat. De huidige Omgevingsvergunning omvat 26 regelingen.

⁷ Zie de Kennisbank Klantreizen op <https://klantreizen.vngrealisatie.nl>

relateren zijn aan burgerzaken (wat de scope van SDG lijkt te zijn), maar die wel relevant zijn voor wonen en werken in Nederland (denk aan kinderopvang, scholing, zorg en praktische zaken als afval en parkeren).

Geïnterviewde gemeenten stellen daartoe dat het louter afvinken van de gewenste producten uit Annex I en II niet tot de gewenste en effectieve klantgedreven dienstverlening zal leiden. Daarmee zeggen zij niet dat er pro-actief meer online dienstverlening moet worden aangeboden, maar zoeken zij naar een manier waarop de echte klantvraag beantwoord kan worden. De eerdergenoemde accountmanagement-aanpak lijkt daarmee ook voor burgers vanuit het buitenland een bruikbare vorm van dienstverlening te zijn. Hierbij dient uitdrukkelijk te worden opgemerkt dat deze vorm van dienstverlening zich ook kan lenen voor een meer digitale aanpak. De dialoog tussen aanvrager en overheid kan digitaal geïnitieerd worden en online worden voortgezet met een accountmanager. Door gebruik te maken van telefonisch contact en/of email aangevuld met beveiligd berichtenverkeer kan zowel de oriëntatie als de daadwerkelijke aanvraag voor een groot deel van de producten op afstand worden afgehandeld.

In de door ICTU georganiseerde werkgroepen is eveneens een klantreis sessie georganiseerd waar meerdere landelijke partijen en VNG Realisatie aan hebben meegewerkt. Uit de ervaringen die zijn opgedaan met deze klantreis bleek nog een potentiële belemmering voor een groot deel van de Nederlandse online dienstverlening. De commissie stelt in de verordening als doel dat de Europeaan online diensten kan afnemen ter voorbereiding op activiteiten in Nederland. In veel sectorale wetgeving wordt een BSN verlangd, vanwege de in Nederland ingevoerde checks vanuit fraudebestrijding, waarbij nationale wetgeving bepalend blijft. Zo is het bijvoorbeeld niet mogelijk om in te schrijven in het Handelsregister als je geen BSN hebt.

Daarmee is potentieel het hele onderdeel 'starten en voeren van een bedrijf' niet op voorhand digitaal mogelijk. De klant zal in dat geval de gang naar een 'centrumgemeente' moeten maken, om zich daar bij het RNI-loket in te schrijven teneinde een BSN te ontvangen, waarna pas een KvK-inschrijving mogelijk is en een KvK-nummer kan worden gebruikt voor zakelijke aanvragen. Op dat moment is de klant dus al in Nederland en kan de vraag gesteld worden of het digitale kanaal nog steeds de enige toegang moet zijn.

Samengevat komen de bevindingen uit deze paragraaf neer op het volgende:

1. Gemeenten vinden goede dienstverlening vanuit het perspectief van de klant belangrijk;
2. De praktijk wijst uit dat ècht goede dienstverlening meer vraagt dan een online transactie kan bieden;
3. Persoonlijk contact met een pro-actieve dienstverlener sluit beter aan op de behoefte van een klant met een meervoudige (aan-)vraag, blijkt zowel uit klantreisonderzoek als de ervaring die gemeenten hebben met accountmanagement en doelgroepgerichte fysieke themaloketten. Dat contact kan verschillende vormen aannemen en hoeft niet altijd fysieke aanwezigheid te vereisen.

3.3. Voorgestelde invulling om te voldoen aan de Verordening

In de door ICTU georganiseerde bijeenkomsten waar bouwsteeneigenaren, manifestpartijen en VNG Realisatie aan hebben deelgenomen, is een oplossingsrichting ontstaan waar voor deze analyse van uit gegaan wordt. Het is nog niet bepaald dat dit ook dé manier wordt waarop Nederlandse overheden hun informatie en transacties gaan ontsluiten naar de nog te ontwikkelen 'gemeenschappelijke gebruikersinterface'. Het is voor nu een variant die gebruik maakt van reeds bekende bouwstenen, standaarden en werkwijzen, maar die nog geen gemeengoed voor alle gemeenten en andere overheden is.

Vervolgactie: Wanneer duidelijk is hoe gemeenten moeten gaan voldoen aan de eisen van de Verordening, dient een herijking (op onderdelen) plaats te vinden van deze analyse en kan de impact van de uiteindelijke implementatie worden bepaald.

Er zijn twee landelijke portalen die een rol kunnen gaan spelen bij het ontsluiten van overheidsinformatie: Rijksoverheid.nl (ministerie AZ, Dienst Publieke Communicatie) en Ondernemersplein.nl (Kamer van Koophandel). Daarnaast is er een rol weggelegd voor Samenwerkende Catalogi, in beheer bij Logius.

De redacties achter de portalen nemen in het voorgestelde model de rol op zich van generieke contentproducent door een samenvattende hoofdtekst te bieden met de mogelijkheid tot een link naar het betreffende product of procedure bij het juiste bevoegde gezag. Gemeenten kunnen op deze manier conform de verordening de gebruiker een samenvattende hoofdtekst, een beschrijving van wetgeving, product, procedure en aard van de dienst aanbieden.

In deze beoogde aansluitvariant wordt gebruik gemaakt van landelijke websites die een nog te realiseren link met Europe.EU gaan leggen en gevoed worden door de websites van andere overheden. Deze voorgestelde oplossingsrichting zal door het ministerie van Binnenlandse Zaken nog wel onderschreven en gefaciliteerd moeten gaan worden. Daarnaast dienen de benodigde bouwstenen gerealiseerd of uitgebreid te worden met de vereiste functionaliteiten, indien deze variant de definitieve werkwijze wordt. Tot slot gaat dit model uit van een of meerdere landelijke content-producenten, waartoe eveneens besloten moet worden dat deze partijen een dergelijke rol gaan vervullen. Op dit moment zijn nog niet alle functionaliteiten en content uit dit voorgesteld model voorhanden. De door ICTU vormgegeven taskforce zal hier de komende periode mee aan de slag gaan.

3.3.1 Gemeentelijke aansluitmogelijkheden

De geïnterviewde gemeenten geven een aantal principes aan, op basis waarvan zij de invulling van de Single Digital Gateway vanuit de gemeentelijke praktijk mogelijk zien worden:

1. Proportionaliteit: kosten en baten staan in verhouding tot elkaar
2. Hergebruik: daar waar mogelijk, wordt gebruik gemaakt van bestaande voorzieningen en standaarden
3. Landelijk portaal: de gemeentelijke content staat niet op zichzelf, maar wordt in samenhang aangeboden aan het Europese portaal via een nog vorm te geven samenwerking tussen de landelijke platforms van Rijksoverheid (ministerie AZ) en Ondernemersplein (KvK). Gemeenten sluiten op een uniforme wijze aan op dit landelijke portaal.
4. Collectiviteit: daar waar mogelijk en opportuun, wordt gebruik gemaakt van collectieve aanpak en oplossingen, om te voorkomen dat er 355 keer eenzelfde activiteit moet worden uitgevoerd
5. Slimme mix van online en fysieke dienstverlening: in het verlengde van paragraaf 3.2 zien gemeenten een grotere toegevoegde waarde in een online start opgevolgd door een afhandeling met persoonlijk contact.

Het voorgestelde model gaat uit van een nog te ontwikkelen uniform portaal (een samenwerking tussen de bestaande landelijke activiteiten van het Ministerie van Algemene Zaken, de Kamer van Koophandel en Rijksdienst voor Ondernemend Nederland), dat namens de Nederlandse overheid koppelt met de Europese variant op Europa.eu (het 'Your Europe'-portaal). Gemeenten koppelen aan dit Nederlandse portaal door aan te sluiten of aan te vullen op landelijke content. Dit gebeurt op eenzelfde manier als dat nu reeds gebeurt voor ondernemersinformatie die sinds 2010 onder de Dienstenrichtlijn⁸ dient te worden uitgewisseld: gemeentelijke online informatie wordt van metadata voorzien en via Samenwerkende Catalogi aangeboden aan landelijke platforms (Ondernemersplein.nl en Antwoordvoorbedrijven.nl). Er is echter wel een verschil met de Dienstenrichtlijn en de SDG-verordening wat betreft scope: het totaal aantal producten is voor SDG aanzienlijk groter en er gelden nu ook eisen aan de vertaling van elke producttekst. Zie onderstaand kader voor een toelichting op Samenwerkende Catalogi.

⁸ <https://europadecentraal.nl/onderwerp/diensten-richtlijn/>

Overheidsorganisaties publiceren hun producten- en dienstencatalogus volgens de standaard van Samenwerkende Catalogi. In hun eigen contentmanagementsysteem labelen ze de producten en diensten met de metadata die de standaard voorschrijft. Deze informatie wordt dagelijks verzameld in een virtuele landelijke catalogus. Iedereen kan deze catalogus gebruiken via een open koppelvlak (API). Op die manier kan de catalogus in elk portaal of website worden geïntegreerd. Drie voorbeelden van gebruik van de API zijn:

- op www.overheid.nl kunt u de catalogus doorzoeken;
- op het [Digitaal ondernemersplein](#) heeft Antwoord voor Bedrijven producten uit Samenwerkende Catalogi geïntegreerd. Op deze manier wordt u gericht doorverwezen naar informatie van decentrale overheden;
- op de site van [de gemeente Tilburg](#) kunt u zoeken naar dienstverlening van de provincie, het waterschap en de Rijksoverheid.

Elke organisatie kan producten en diensten van andere overheden toegankelijk maken via haar eigen website. Dit heet het 'no wrong door'-principe. Het maakt niet uit bij welk digitaal loket u bent, u krijgt altijd een eenduidig antwoord en een volledig aanbod.

Bron: <https://www.logius.nl/diensten/samenwerkende-catalogi/hoe-werkt-het>

Gebruik van Samenwerkende Catalogi en aansluitscenario's

Voor gemeenten is Samenwerkende Catalogi een bekende bouwsteen, hoewel deze niet door elke gemeente even volwaardig wordt ingezet (zie ook paragraaf 3.5). Om te kunnen voldoen aan de eisen uit de Verordening, ligt het vanuit gemeenteperspectief voor de hand om gebruik te blijven maken van Samenwerkende Catalogi. Wel dient er nagedacht te worden op welke wijze er via Samenwerkende Catalogi reeds bestaande en nieuw op te stellen content kan worden uitgewisseld, zodat er door 355 gemeenten slim gebruik kan worden gemaakt van hetgeen er door andere partijen reeds aangeboden wordt. Dat is op dit moment nog niet voldoende mogelijk. De Samenwerkende Catalogi bouwsteen kan op verschillende manieren worden ingezet.

Uitgangspunt in de beoogde aansluitvariant is een beschrijving in Nederlands en Engels. Voor de meeste *rijksoverheden* geldt dat een landelijke redactie van een van beide loketten een beschrijving opstelt op basis van de betreffende wetgeving, en die afstemt met de verantwoordelijke dienstverlener(s) (model 1, centrale redactie). Dit model werkt vooral goed voor onderwerpen waar slechts één uitvoerder verantwoordelijk is (belastingdienst, UWV).

Er zijn verschillende manieren denkbaar om de (anderstalige) generieke informatie te verkrijgen. Voor gemeenten is er een keuze: gebruik maken van de landelijke beschrijving (denk aan informatie over het Nederlandse paspoort) of zelf een beschrijving opstellen. In het laatste geval plaatst het landelijk loket de lokale versie van die beschrijving, die geleverd wordt door de betreffende gemeente (model 2, centrale redactie verwijst). Gemeenten kunnen in dit model er ook voor kiezen een samenvattende hoofdstuk gezamenlijk te maken en deze al dan niet over te

VNG Realisatie

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435, 2500 GK Den Haag
070 373 8008 | realisatie@vng.nl

nemen, of een eigen alternatief aan te leveren (een zogenaamde *opt-out* variant, model 2b, centrale redactie verwijst naar gestandaardiseerde variant (-en), of een eigen versie, op te stellen door de gemeente die daarvoor kiest). Vanuit Samenwerkende Catalogi wordt aangegeven dat deze variant mogelijk is, maar dat het synchroon houden van de content nog wel een aandachtspunt is. Dit dient nader uitgewerkt te worden.

Gemeenten hebben in de laatste begeleidingscommissie aangegeven de voorkeur te geven aan een derde optie: co-productie. In dit model stelt een (niet noodzakelijk landelijke) partij het algemene deel van een productbeschrijving op, waarna een gemeente hier op gestandaardiseerde onderdelen aanvult met haar lokale content. Denk hierbij aan een algemene tekst over het paspoort en een gemeentelijke aanvulling over aanvraagprocedure, openingstijden en afspraakmogelijkheden.

Een ander alternatief kan worden gevonden in een meer technisch gedreven oplossing (Open PDC), die onder andere door een aantal gemeenten wordt beproefd. In deze oplossing wordt de 'pagina' met uit te wisselen informatie realtime geassembleerd: de generieke informatie wordt opgevraagd via een API om daarna samen te smelten met de lokale informatie. Deze werkwijze zou functioneel tot hetzelfde resultaat kunnen leiden als de optie van co-productie, met mogelijk minder inspanning. Dit dient nader te worden onderzocht, mede in relatie tot de uitwisselmogelijkheden van de aldus gecreerde content met Samenwerkende Catalogi.

De keuze voor deze aansluitscenario's kunnen per product verschillen. Gemeenten geven aan de keuze per product (-categorie) te willen kunnen maken, zodat afgewogen kan worden of de landelijke / gemeenschappelijke content voldoet, of een aanvulling voldoende is, of dat er alsnog een eigen versie opgesteld dient te worden.

Het is belangrijk dat de gemeentelijke pagina een compleet beeld geeft, omdat EU bezoekers ook rechtstreeks (bijvoorbeeld via google) op de gemeentepagina kunnen belanden. Daarom dient de gemeentelijke website ook zelf de volgende inhoud te bevatten:

- generieke informatie (wat is het product?)
- specifieke informatie (openingstijden, contactinformatie, etc.)
- Samenwerkende Catalogi metadata

In principe is dit niet anders dan de huidige werkwijze, waarbij productpagina's worden onderhouden in het CMS en worden voorzien van metadata. Mogelijk dient de CMS-leverancier nog een aanpassing aan de module te doen om:

- anderstaligheid correct te ondersteunen (m.n. het juist vullen van het taalveld)
- de uniforme productnaam te ondersteunen

Accountmanagement en Samenwerkende Catalogi

Indien het niet gewenst is dat elk product individueel wordt aangeboden (zoals bijvoorbeeld voor ondernemers) maar een accountmanagement aanpak wordt geprefereerd, kan Samenwerkende Catalogi daar ook in voorzien:

de gemeente maakt een pagina voor het betreffende accountmanagement aan (bijvoorbeeld één anderstalige ondernemerspagina) met contactgegevens en voorziet deze van de benodigde metadata. Van belang is dan wel dat voor elk van de producten waar deze contactpagina van toepassing kan zijn, de betreffende UPL-namen worden opgenomen in de metadata. Op deze manier kan Samenwerkende Catalogi op andere portalen doorverwijzen naar de juiste contactpagina van de betreffende gemeente voor elk van de producten waar vraag naar is.

Vervolgactie: werk de gevolgen voor vereisten aan Samenwerkende Catalogi in gezamenlijkheid uit, wanneer duidelijk is welke van de scenario's van contentuitwisseling binnen Nederland de geeigende werkwijze (-n) is/zijn. Pas vervolgens de voorziening in lijn daarmee op aan.

3.4. Samenwerking

Los van de nog te maken keuzes en interpretatie van de Verordening zijn gemeenten afhankelijk van een aantal ketenpartners. Deze partijen leveren bouwstenen, content of standaarden, of vervullen op een andere manier randvoorwaarden in. De volgende partijen spelen vanuit gemeenteperspectief op dit moment in ieder geval een rol:

-Ministerie van Binnenlandse Zaken: beoogd verantwoordelijk departement voor naleven van de Verordening en opdrachtgever van de beoogd Nationaal coördinator, tevens opdrachtgever voor diverse partijen in de keten.

-Ministerie AZ en Kamer van Koophandel: in het huidige content/redactiemodel de leverancier van landelijke content via respectievelijk Rijksoverheid.nl en Ondernemersplein.nl (en hun internationale varianten) en partner in contentcreatie.

-Logius: beheer en doorontwikkeling van de functionaliteiten in de standaard Samenwerkende Catalogi, zoals beschreven in paragraaf 3.3.

-ICTU: uitvoerder van de taskforce SDG en regisseur van diverse ontwikkelingen die de komende jaren gaan helpen om eenduidig te gaan voldoen aan de Verordening.

-RvIG: verantwoordelijk voor (de kaders bij) een aantal burgerzakentransacties. RvIG heeft in het kader van de Verordening de ambitie uitgesproken om landelijke doorontwikkeling op een aantal transacties te laten plaatsvinden.

-VNG (-Realisatie): Gesprekspartner voor BZK en ICTU over de invulling van de Verordening door gemeenten. Mede verantwoordelijk voor het samen organiseren van zaken die alle gemeenten aangaan.

Omdat nog niet is vastgesteld op welke wijze Nederland de ontsluiting van content exact gaat vormgeven, is deze lijst mogelijk niet volledig. Dat zal in de uitwerking van het vervolg duidelijk moeten worden.

3.5. Uitwerking impact op de uitvoering

Gemeenten zullen de nodige acties moeten ondernemen om informatie in een andere taal aan te bieden en online procedures geschikt te maken voor internationale transacties. Daarnaast zullen zij, wat nu ook al het geval is voor teksten in het Nederlands, informatie over producten en diensten volledig moeten aanbieden aan Samenwerkende Catalogi in ten minste één andere taal. Hieronder is dat voor zowel informatieproducten als transacties beschreven, inclusief de benodigde vervolgacties.

Informatieproducten

Het vertalen van de gevraagde productteksten zal voor het merendeel van de gemeenten uitkomen op een activiteit die externe inhuur vraagt, aangezien deze vaardigheid niet standaard binnen een gemeente beschikbaar is. Gezamenlijke vertalingen kunnen deze kosten drukken, mits gemeenten het inhoudelijk eens kunnen worden over de strekking van de anderstalige tekst. Zie voor een kostenindicatie paragraaf 3.7.

Vervolgactie: verken de mogelijkheid om in gezamenlijkheid (een deel van) de vereiste vertalingen te organiseren

De voorkeurstaal (Engels) blijkt voor een deel van de gemeenten een belemmering op te werpen. Het ministerie van Binnenlandse Zaken stelt voor om namens Nederland de teksten in het Engels aan te bieden. De landelijke portalen onderschrijven dit en zullen landelijke teksten in het Engels gaan opstellen, waar gemeenten op aan kunnen sluiten. Een deel van de gemeenten (zowel grensgebied als kustgemeenten) stelt echter dat de tweede taal in hun regio niet Engels, maar Duits is. Wanneer de landelijke content louter uit Engelstalige producten bestaat, vrezen deze gemeenten dat zij niet goed kunnen aansluiten. Zij zullen dan de lokale informatie in het Duits willen aanleveren, wat niet goed aansluit bij de Engelstalige toeleiding en generieke teksten waar de landelijke redactie voor lijkt te gaan kiezen.

Vervolgactie: verken de mogelijkheid om landelijk andere talen naast het Engels te faciliteren, zodat lokale content eensluidend aan kan sluiten.

Op dit moment is het nog niet mogelijk om in Samenwerkende Catalogi op onderdelen van een productbeschrijving alternatieve teksten toe te voegen (zoals genoemd in 3.3: model 3, co-productie). Dit model is voor gemeenten interessant om nader uit te werken: in dat geval is er een landelijke of collectief opgestelde tekst voorhanden, waar een lokale aanvulling aan wordt toegevoegd (zoals contactgegevens, lokale vereisten aan procedure of de leges voor het betreffende bevoegd gezag).

Vervolgactie: het model van co-productie zal nader moeten worden uitgewerkt, zowel in Samenwerkende Catalogi als in overeenstemming met de landelijke contentproducenten en portalen.

De samenwerking tussen lokale overheden en de landelijke redactie is nog niet vormgegeven. Geïnterviewde gemeenten geven aan dat zij een regie- en beheerrol van een (landelijke) partij als gewenst zien. Op deze manier kan een uniforme werkwijze gehandhaafd worden. De verordening stelt bovendien eisen aan de geboden informatie (gebruiksvriendelijk, duidelijke structuur en presentatie, actueel, accuraat en volledig en in duidelijke en begrijpelijke taal; de geboden informatie omvat verwijzingen naar specificaties, de procedures, de naam van de dienstverlener en de contactgegevens). Om samenhang tussen de activiteiten van de omvangrijke hoeveelheid betrokken partijen te waarborgen, is een vorm van coördinatie aan te bevelen.

Vervolgactie: werk de rol van een landelijke redactie uit, in overleg met gemeenten en met inachtneming van de gekozen redactiescenario's

Transacties

De benodigde formulieren zoals verlangd volgens Annex II in de verordening zijn niet in iedere gemeente online beschikbaar, ook niet voor inwoners en ondernemers in Nederland. Het is ook de vraag welk product er eigenlijk benodigd is voor de Europese aanvrager. Als voorbeeld: welk type bewijs wordt er verlangd wanneer iemand moet aantonen dat hij/zij geboren is in Nederland? Dat kan met verschillende bestaande Burgerzakenproducten worden aangetoond, het is echter de vraag welke behoefte/eis de instantie heeft voor wie de aanvrager dit bewijsstuk wil opvragen.

Vervolgactie: het is aan te bevelen om, in afstemming met RvIG en NVvB, vast te stellen welke internationale varianten van burgerzakenproducten uit de verordening als transactie aangeboden dienen te worden en op welke wijze dit gebeurt.

Als de gemeente voor de gevraagde producten uit de verordening reeds transactieformulieren online heeft staan, dan mag zij volstaan met het vertalen van de toelidings- en helpteksten. Volgens de Verordening hoeft niet het gehele formulier vertaald te worden. Wel zal het formulier moeten worden voorzien van een eIDAS-proof inlogmogelijkheid, een internationale betalingsmogelijkheid, een digitale ontvangstbevestiging en verstrekking van het besluit. Dit gaat verder dan de nu al geldende eIDAS-verplichting: de bestaande online diensten dienen te worden aangepast volgens dezelfde vereisten als transacties uit Annex II om ook vanuit het buitenland aanvraagbaar te zijn (zie 2.3 voor een overzicht van deze vereisten).

Geïnterviewde gemeenten geven aan dat het aanpassen van bestaande formulieren dubbel beheer zal gaan betekenen, niet alleen in helptekst, maar vooral in de validatieschema's die achter het formulier zijn vormgegeven. De huidige online formulieren checken bijvoorbeeld of er een geldige Nederlandse postcode wordt ingevuld. Andersoortige postcodes worden niet geaccepteerd. Als de gemeente toestaat om buitenlandse adressen te kunnen laten invullen op het formulier, heeft dat

VNG Realisatie

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435, 2500 GK Den Haag
070 373 8008 | realisatie@vng.nl

gevolgen voor de dienstverlening aan Nederlandse aanvragers (het filter op bijvoorbeeld een BAG-conform adres vervalt dan), met potentiële problemen in de afhandeling. Soortgelijke problemen kunnen zich voordoen met inlogmogelijkheden (eIDAS), betalingen en zelfs afwijkende vraagstelling.

Daartoe stellen deze gemeenten dat het beheersmatig verstandiger is om een separate versie van formulieren voor internationale transacties aan te gaan bieden. Gezien het potentieel grote aantal formulieren (afhankelijk van de omvang van de gemeentelijke APV en lokale regelingen kan dit oplopen tot 400 producten per gemeente) leidt dit tot substantiële impact. Zie voor de financiële gevolgen paragraaf 3.7.

De Verordening stelt dat reeds beschikbare online transacties die een gemeente nu al aanbiedt (ook al staan deze niet vermeld in Annex II), ook geschikt moeten worden gemaakt voor Europese aanvragers. Gemeenten die actief in hebben gezet op het online kanaal, hebben hier veel werk aan. Het is denkbaar dat dit een soortgelijke reflex op zal roepen als eerder ook bij de eIDAS-verordening het geval was (daar werd dienstverlening offline geplaatst, om niet aan de Verordening te hoeven voldoen). Omdat naast een Nederlandse versie ook een anderstalige variant moet worden ontwikkeld, kan deze verplichting een rem betekenen op de doorontwikkeling van digitale transacties als de uitvoeringskosten voor dat betreffende product niet meer een verantwoorde besteding van het belastinggeld van de burger zijn. Ook geven gemeenten aan zich te kunnen voorstellen online beschikbaarheid van transacties te gaan heroverwegen met deze verplichting, en in het uiterste geval voor het betreffende product weer terug te gaan naar een papieren aanvraagmethode. Dit staat natuurlijk haaks op de doelstellingen rond digitale dienstverlening, die recent nog eens zijn aangescherpt in het kader van de Rijksbrede Digitale agenda, NL Digibeter⁹.

Er is echter een reducerende bepaling in de Verordening te vinden (overweging 20, zie hoofdstuk 2): gemeenten mogen zich hier beperken tot die producten, die relevant zijn voor de uitoefening van de rechten van gebruikers uit hoofde van de interne markt. In de verordening wordt bijvoorbeeld afvalinzameling en parkeren genoemd als producten die hier niet onder vallen. Welke producten wel hieronder vallen, zal door elke gemeente afzonderlijk moeten worden bepaald, gezien de diversiteit aan producten in de gemeentelijke product- en dienstencatalogus.

Vervolgacties:

- A) Stel een handreiking op waarmee gemeenten kunnen bepalen welke producten wel en welke niet onder de interne markt-bepaling vallen;
- B) bepaal per gemeente welke reeds bestaande online transacties van toepassing zijn voor de uitoefening van de rechten van gebruikers uit hoofde van de interne markt.

Uit de interviews blijkt dat de afhandeling van (online) aanvragen vanuit het buitenland doorgaans geen onderdeel van het reguliere proces is (als deze aanvragen al online binnenkomen; nu komen

⁹ Zie <https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>

dergelijke vragen vaak via telefoon of email binnen). Een dergelijke aanvraag past niet vanzelfsprekend in de behandelssystemen, voornamelijk vanwege de afwijkende attributen die niet conform het gebruikte informatiemodel zijn. Vanwege de lage volumes worden dergelijke aanvragen nu vaak met de hand, buiten het reguliere proces om, afgehandeld. Dat blijft ook mogelijk, de Verordening stelt geen eisen aan de werkprocessen van de behandelende overheid, wel zijn er eisen gesteld aan de interactie met de gebruiker, zie 2.3.

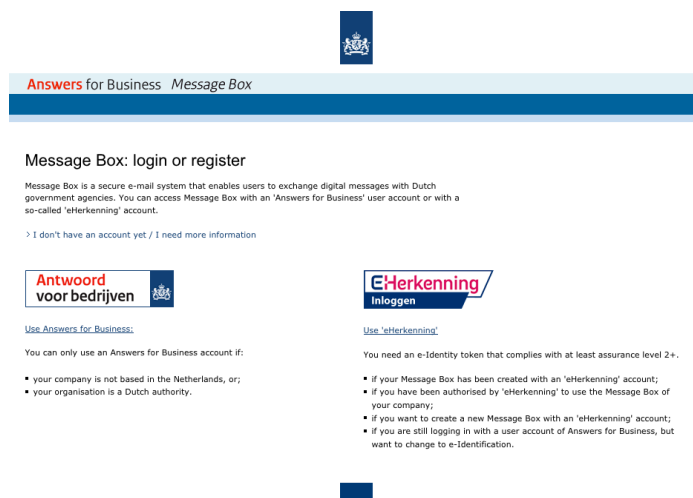
De SDG Verordening eist van een procedure die onder Annex II valt, dat deze volledig online is af te handelen door de aanvrager, van aanvraag tot en met het resultaat (vaak een 'besluit'). Zoals eerder geconstateerd, vereist dit veel inspanningen van elke gemeente afzonderlijk indien iedere gemeente hier zelf voor ieder formulier een oplossing moet uitwerken en implementeren. Het overgrote deel van de gevraagde transacties betreft echter Burgerzakenproducten, een domein dat een grote mate van standaardisatie kent. Collectieve oplossingen kunnen volgens de betrokken gemeenten, daar waar weinig maatwerk vereist is, een kostenefficiënte uitweg bieden. Voorkomen moet worden dat alle 355 gemeenten hier een eigen oplossing moeten bedenken en ontwikkelen.

Vervolgactie: verken de mogelijkheid om in meer gezamenlijkheid transacties te gaan ontwikkelen, inclusief de mogelijkheid om de afhandeling op uniforme wijze vorm te geven

Alternatief voor ondernemerstransacties

Wat betreft de gevraagde transacties voor ondernemers ('vergunningen voor het voeren van een bedrijf') zijn er twee aandachtspunten:

- 1) Het potentieel aan vergunningen onder deze noemer is heel groot en deze worden (ook door Nederlandse ondernemers) weinig aangevraagd, waardoor er maar weinig online transactiemogelijkheden worden aangeboden in de meeste gemeenten;
- 2) Zoals in het begin van dit hoofdstuk reeds genoemd, zien gemeenten uit hun klantonderzoek een behoefte naar voren komen voor persoonlijk contact in plaats van transactiemogelijkheden.



Uit de expertbijeenkomst kwam daarom de suggestie om ondernemers een online contactmogelijkheid in een andere taal aan te bieden, waarna er contact zal worden opgenomen door een accountmanager van de gemeente, die de ondernemer verder helpt met zijn (samengestelde) vraag. Dit is in lijn met de eerdere gedachten die daaromtrent zijn ontwikkeld in het

kader van de Dienstenwet¹⁰, wat heeft geleid tot de ontwikkeling van de Berichtenbox voor Bedrijven¹¹. Met de Berichtenbox voor bedrijven kunnen ondernemers digitaal berichten uitwisselen met Nederlandse overheidsorganisaties. Ook kunnen zij via de Berichtenbox ook overheidsorganisaties vragen stellen over de manier waarop zij de regels in Nederland toepassen. De Berichtenbox werkt ongeveer hetzelfde als e-mail, maar is door de beveiligde verbinding betrouwbaarder dan e-mailverkeer. Ook weten gebruikers zeker dat berichten op het juiste adres aankomen. Er is daarmee al de mogelijkheid voor ondernemers binnen de Europese Unie om met de Nederlandse overheid te communiceren. Het is voor gemeenten interessant om te onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om de Berichtenbox voor Bedrijven in te zetten om verzoek tot contact, uitwisseling van informatie en gegevens over een voorgenomen aanvraag of zelfs transacties in zijn geheel digitaal af te handelen. Deze werkwijze is daarmee een alternatief voor het bouwen van een veelheid aan formulieren zoals hiervoor beschreven.

Dat zou mogelijk een laagdrempelige oplossing kunnen zijn (alle gemeenten hebben al een aansluiting), waarbij alle communicatie veilig via de berichtenbox gaat. De start van een dergelijke transactie hoeft dan niet direct via een online transactiemogelijkheid te verlopen, maar kan met een eenvoudig 'verzoek tot contact over activiteit x' in gang worden gezet, waarna een digitale dialoog start. Op deze manier wordt maximaal hergebruik gemaakt van voorzieningen die in dit kader reeds ontwikkeld en geïmplementeerd zijn.

Vervolgactie: onderzoek de mogelijkheid om op het onderdeel 'vergunningen voor het voeren van een bedrijf' te gaan voldoen door een verzoek via de berichtenbox te laten verlopen, in plaats van afzonderlijke transactiemogelijkheden per gemeente te ontwikkelen.

¹⁰ De Dienstenrichtlijn zorgt ervoor dat dienstverleners in de EU zich onbelemmerd in een andere lidstaat kunnen vestigen of tijdelijk diensten kunnen verrichten. De [Europese Dienstenrichtlijn](#) is in Nederland omgezet in de [Dienstenwet](#). Bij de implementatie van deze wet eind 2009 zijn alle gemeenten aangesloten op de berichtenbox voor Bedrijven, welke op haar beurt gekoppeld is aan een Europees stelsel van berichtenboxen

¹¹ Zie <https://ondernemersplein.kvk.nl/berichtenbox-voor-bedrijven/>

3.6. Architectuur en techniek

Het is technisch nog onvoldoende duidelijk hoe Nederland wil gaan aansluiten op het Europese portaal. Zoals in paragraaf 3.3 beschreven, zijn er ideeën over de inzet van landelijke platforms en bouwstenen zoals Samenwerkende catalogi, maar er wordt ook gesproken over de ontwikkeling van een alternatieve API, naast Samenwerkende Catalogi. Ook is het Nederlandse portaal nog in ontwikkeling. Het is daarom op dit moment nog niet mogelijk om concrete uitspraken te doen over de technische impact en de inpassing van voorzieningen in de gemeentelijke architectuur.

Wanneer er gekozen gaat worden voor de inzet van Samenwerkende Catalogi, sluit dat aan bij reeds gemaakte keuzes en standaarden in het gemeentelijk domein. Op dit moment zijn bijna alle gemeenten aangesloten¹² op Samenwerkende Catalogi. Zie tabel hieronder.

Aantal gemeenten zonder aansluiting op SC of met een foutmelding	8
Aantal gemeenten met aansluiting, maar zonder producten via SC	1
Aantal gemeenten met meer dan 1 product via SC	347
Aantal gemeenten met meer dan 30 producten via SC	328
Aantal gemeenten dat gebruik maakt van UPL-namen	133
Gemiddeld aantal producten in Samenwerkende Catalogi per gemeente	152
Aantal gemeenten met online aanvraagbare producten in SC	150

Bron: Logius, gebruikscijfers Samenwerkende Catalogi per 1 februari 2019

Deze GDI-bouwsteen past binnen de GEMMA referentie-architectuur, mits de functionaliteiten die nodig zijn voor de SDG niet leiden tot andere specificaties of aansluitvereisten aan de koppeling met gemeentelijke content. De doorontwikkeling van Samenwerkende Catalogi klinkt veelbelovend, maar zal zich in de praktijk nog wel moeten gaan bewijzen. Verwacht mag worden dat dit nadere eisen stelt aan de systemen waarin gemeenten nu hun producten en diensten beheren. Een doorontwikkeling van de standaard zal invloed hebben op de software en de bijbehorende leverancier.

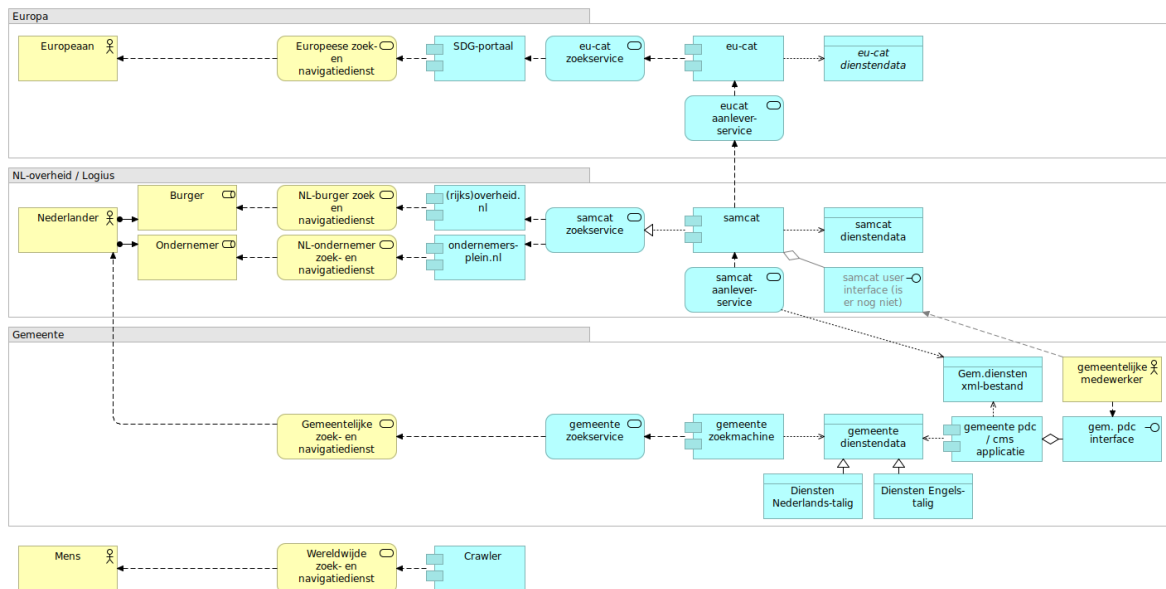
De beoogde werkwijze om vanuit gemeenten content aan te gaan leveren aan een Europees portaal (via een Nederlandse tussenlaag), is op hoofdlijnen functioneel uitgewerkt in onderstaande

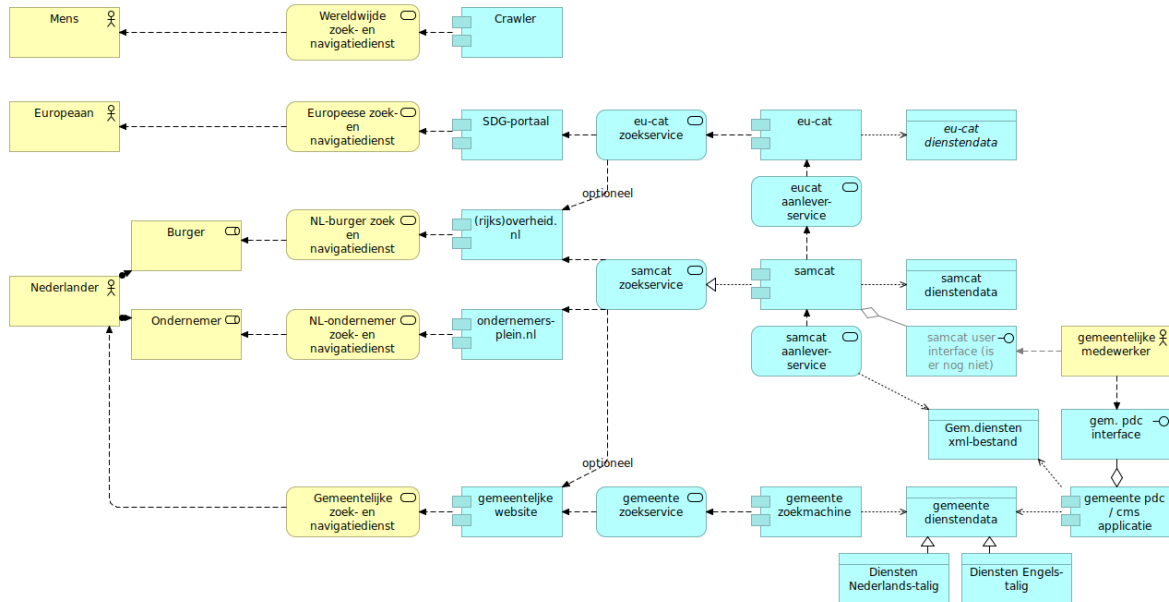
¹² Hier is echter wel een kanttekening op zijn plaats. Veel gemeenten metadateren hun producten en dienstengegevens (nog) niet of niet volledig. Zij zijn dan niet vindbaar via Samenwerkende Catalogi en in de toekomst dus ook niet via de SDG. Goed metadateren is vereist voor zowel ontsluiting via zowel Samenwerkende Catalogi als de beoogde Single Digital Gateway.

platen. Hierbij is uitgegaan van bestaande referentiecomponenten conform GEMMA. De Single Digital Gateway is nog geen bestaande component in deze architectuur. Het is ook nog niet duidelijk hoe deze er architectonisch uit gaat zien en op welke wijze daar met bestaande referentiecomponenten op kan worden aangesloten. Naast de uitwisseling van content zal het ontvangen en afhandelen van transacties geschikt moeten worden gemaakt voor Europese aanvragers. Dit gebeurt met behulp van eHerkenning (eIDAS) en de digitale kassa. Daarnaast zal er een ontvangstbevestiging naar de aanvrager moeten worden gestuurd, en dient het eindresultaat van de aanvraag digitaal te worden verstrekt.

Het verdient aanbeveling om, wanneer er meer duidelijk is, met gemeentelijke en landelijke architectuurdeskundigen om tafel te gaan om dit nader uit te werken. Dit dient tijdig te gebeuren, zodat eventuele aanpassingen vertaald kunnen worden in wijzigingsverzoeken van achterliggende systemen. Gezien de releasekalendermethodiek van de meeste leveranciers betekent dit een doorlooptijd tussen de één en twee jaar. In de planning dient hier rekening mee te worden gehouden. Voor nu kan er vanuit gemeenteperspectief aangesloten worden op de reeds bestaande bouwsteen 'Samenwerkende Catalogi', wat de voornaamste koppeling met de nog te ontwikkelen 'gemeenschappelijke gebruikersinterface' zal worden, conform onderstaande platen.

Omdat er op dit moment onvoldoende duidelijk is over de overige technische componenten, en het onderdeel *the Once Only Principle* voor nu buiten scope is geplaatst, kan er op de onderdelen techniek, architectuur en beveiliging in deze analyse geen verdere impact worden bepaald.





Vervolgactie: zodra er meer duidelijk is over de wijze waarop Nederland wil gaan koppelen aan het Europese portaal, zal er een verdiepingsslag voor het gemeentelijke aandeel op basis van de GEMMA en haar referentiecomponenten moeten worden gemaakt, in afstemming met de eigenaren van de landelijk ingezette componenten

3.7. Financiële impact

Hierboven is de impact op gemeenten in kaart gebracht, voor zover als op dit moment mogelijk is. Vanwege de verwachte ontwikkelingen op technisch vlak (aanpassingen en doorontwikkelingen van standaarden als Samenwerkende Catalogi en rol van de landelijke portalen), waarmee de aansluitvereisten voor gemeenten naar verwachting ook concreter zullen worden, is ervoor gekozen om nu geen kosten en baten van alternatieven te ramen. Wanneer er meer duidelijk is over de landelijke koers, kunnen de gemeentelijke inspanningen daarmee in lijn worden gebracht. De nu bekende benodigde inspanning kan als volgt worden gekwantificeerd.

Kosten voor anderstalige teksten - Burgerdeel

Op basis van de huidige selectie van producten en diensten in hoofdstuk twee kan er gesteld worden dat een gemeente over tenminste 18 producten en diensten informatie dient te gaan verstrekken in een andere taal. Dit is afhankelijk van het huidige aanbod in het Nederlands. Indien

we uitgaan van reeds aanwezige teksten in het Nederlands, dienen deze vertaald te worden. Het is gebruikelijk bij vertalingen om per woord te rekenen. De redactie van Rijksoverheid.nl hanteert hiervoor een tarief van 18 cent per woord, met een gemiddelde van 250 woorden per pagina¹³. Het is de vraag of gemeentelijke productbeschrijvingen zo compact kunnen zijn als de teksten op Rijksoverheid.nl; afhankelijk van het gekozen redactiemodel schatten gemeenten dat in op 250 tot 500 woorden per product. Uitgaande van 18 productbeschrijvingen betekent dit een kostenpost tussen de € 800,- en € 1.600,- per gemeente, sterk afhankelijk van de omvang van deze teksten en het te kiezen redactiemodel.

Wanneer de productteksten nog niet aanwezig zijn, bijvoorbeeld omdat de gemeente hier in het kader van toptaken geen prioriteit aan heeft gegeven, zullen deze alsnog moeten worden opgesteld, omdat de Verordening dit vereist. Deze activiteit ramen de gesproken gemeenten op 4 uur per producttekst voor een afzonderlijke gemeentetekst. Nadat de tekst is opgesteld, zal deze moeten worden gepubliceerd en opgevoerd in Samenwerkende Catalogi. Hiervoor wordt 1 uur webredactie per product geraamd. In totaal komt dat neer op 5 uur redactietijd per product à € 46,-¹⁴ per uur: € 230,- per nieuw op te stellen product. Omdat op voorhand niet voor alle gemeenten is vast te stellen welke producten er wel of niet beschikbaar zijn, wordt dit een stelpost van 1 product per gemeente.

Naast de vertaling van teksten dient er ruimte op de gemeentelijke website te worden ingericht waar deze teksten in samenhang gepubliceerd worden. Gemeenten die nu nog geen anderstalige versie van hun site aanbieden, zullen hier aanvullende redactiecapaciteit voor moeten inzetten. Voor deze activiteit wordt gerekend met een stelpost van 20 uur.

Kosten voor anderstalige teksten - Ondernemerdeel

Gemeenten volstaan doorgaans voor ondernemersdienstverlening met een verwijzing naar een contactformulier of een rechtstreeks telefoonnummer voor meer informatie wat neerkomt op 1 te vertalen producttekst, in plaats van losse productbeschrijvingen.

Wanneer het ondernemersdeel op een gelijksoortige wijze als het burgerdeel moet worden aangeboden, in plaats van te volstaan met een contactpagina, zal er een groot aantal producten uit de PDC vertaald moet worden (als deze überhaupt beschikbaar zijn in het Nederlands). In dat geval dient er rekening gehouden te worden met een vertalingsvolume van een factor 10 tot 20 hoger (afhankelijk van de omvang van de gemeentelijke product- en dienstencatalogus), met bijbehorende kostentoeename.

Indien deze producten niet in het Nederlands beschikbaar zijn, moeten ze worden opgesteld en vertaald, tegen hetzelfde tarief van € 230,- per product. Ook hier is het moeilijk in te schatten hoeveel producten dit kunnen zijn, daarom wordt gerekend met het gemiddeld aantal producten dat gemeenten nu aanbieden via Samenwerkende Catalogi: 152 producten. Het is gewenst om tot een betere schatting te komen, door nader onderzoek onder meer gemeenten uit te voeren.

¹³ Zie impactanalyse SDG van ICTU

¹⁴ gebaseerd op tarief productieve uren exl BTW, schaal 9 in de Handleiding Overheidstarieven 2019, <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255766/handleiding-overheidstarieven-2019.pdf>

Als we uitgaan van 100 tot 150 producten die nog moeten worden beschreven en vertaald, dan kunnen de kosten oplopen tot € 23.000 à € 34.500,- per gemeente. Dit betreft een substantieel bedrag, met name voor kleinere gemeenten. Het nader uit te werken model van co-productie (onderschrijven of aanvullen in plaats van iedere gemeente een eigen tekst op te laten stellen) en eventuele gezamenlijke vertaalacties kunnen deze kosten per gemeente mogelijk aanzienlijk reduceren.

Resumerend betekent dit voor de informatieproducten het volgende:

Vertalen 18 bestaande teksten voor burgerzaken	€ 800,- tot € 1.600, -
Opstellen 1 ontbrekend product	Stelpost: € 230, -
Inrichten anderstalig deel van de website (indien nog niet aanwezig)	Stelpost 20 uur à €46,- = €920,-
Opstellen ondernemersproducten	Eerste schatting € 23.000,- tot € 34.500,- Alternatief: contactpagina vertalen: € 230,-

Vervolgactie: om de inschatting van het aantal nog niet beschreven producten beter te kunnen maken, dient er nader onderzocht te worden hoeveel producten er gemiddeld op dit moment online beschreven staan per gemeente.

Kosten voor transacties - Burgerdeel

Het aantal producten voor burgers dat volgens Annex II voorzien moet worden van een transactiemogelijkheid, bevat op basis van de huidige selectie vijf producten:

- bewijs registratie geboorte
- geboorteakte
- bevestiging van inschrijving op huidig adres
- registratie adreswijziging
- de emissie- sticker (die nog niet elke gemeente kent)

Het ontwerpen bouwen, koppelen en plaatsen van een online transactie kent aanzienlijke kosten. In lijn met de eerdere kostenraming uit de impactanalyse eIDAS¹⁵, dient er bij prijsbepaling rekening gehouden te worden met meer dan alleen de kosten voor de formulierenleverancier. Het betreft hier

¹⁵ Impactanalyse eIDAS-verordening – KING, oktober 2017

onder andere kosten voor het geschikt maken van het formulier voor internationale bezoekers (vertaalkosten) internationale betaling (alternatieve betaalmogelijkheden bieden, naast iDeal) en authenticatie (aansluiten op het juiste koppelvlak eHerkenning, om daarmee via het eIDAS stelsel Europese eID middelen te kunnen accepteren). Daarnaast dient het formulier ingebed te worden in de website en ontsloten te worden via Samenwerkende Catalogi (redactiecapaciteit) en gekoppeld te worden aan het juiste behandelstelsel, om de afhandeling geen vertraging te laten oplopen en de vereiste ontvangstbevestiging en het eindresultaat digitaal te kunnen verzenden.

Afhankelijk van de gekozen formulierenleverancier en te koppelen behandelssystemen zijn deze totaalkosten tussen de € 2.000,- en € 10.000,- per formulierimplementatie per gemeente (excl. beheerlasten). Bij grotere aantallen formulieren kunnen een deel van de generieke kosten zoals eHerkenning en de online kassa over meer formulieren verdeeld worden, waardoor er sprake kan zijn van een marginale afname van meerkosten.

Wanneer 355 gemeenten afzonderlijk vier burgerzakenformulieren en de emissiesticker geschikt maken voor Europese aanvragers, variëren de kosten tussen €10.000,- en €50.000,- per gemeente, oftewel tussen de 3,5 en 18 miljoen euro voor het totaal aantal gemeenten.

Kosten voor transacties - Ondernemersdeel

Het ondernemersdeel is, zoals eerder opgemerkt, in potentie een veelvoud van de hierboven genoemde kosten. Het aantal ondernemersproducten kan sterk verschillen tussen gemeenten, onder andere vanwege het verschil in reikwijdte van de APV. Voor deze kosteninschatting rekenen we met het gemiddelde aantal producten dat gemeenten aanbieden via Samenwerkende Catalogi: 152 (met uitschieters naar 400 producten).

De hoogte van de kosten voor de ondernemersvergunning zijn sterk afhankelijk van de interpretatie van de verordening. In de meest strikte uitleg waarbij alle transacties volledig digitaal kunnen worden afgehandeld kunnen de investeringskosten voor gemeenten oplopen tot een bedrag van € 300.000 (150 formulieren à € 2.000,-) tot in het meest extreme geval € 4 miljoen (400 formulieren à € 10.000,-) per gemeente.

Kosten voor transacties – reeds bestaande formulieren

Naast de nieuw te bouwen formulieren stelt de Verordening dat reeds bestaande transacties geschikt moeten worden gemaakt om ook vanuit andere lidstaten aangevraagd te kunnen worden. Zoals door gemeenten opgemerkt, is het vanwege (beheersmatige) beperkingen in de formulierenoplossing aan te bevelen het deze formulieren dubbel uit te voeren, om het 'Nederlandse' formulier en achterliggende proces niet te verstoren. Dit betekent per bestaand formulier eveneens een investering tussen de € 2.000,- en € 10.000,-. De omvang van deze investering verschilt sterk per gemeente en is geheel afhankelijk van het aantal online beschikbare en nieuw geplande formulieren.

Kostenbesparing in alternatieve scenario's

Gemeenten stellen zich de vraag of bovenstaande investeringskosten proportioneel zijn ten opzichte van het gemak van de grensoverschrijdende gebruiker. Zoals eerder aangegeven, is het voor veel gemeenten nu al een overweging bij dienstverlening aan Nederlandse ondernemers om via contactformulieren en accountmanagement te werken, in plaats van afzonderlijke online aanvragen voor elke mogelijke vergunning te ontwikkelen. Daarbij is niet zozeer kosten een bepalende factor, maar het te bereiken niveau van dienstverlening.

Indien alle 355 gemeenten afzonderlijk formulieren zouden gaan ontwikkelen, zijn de kosten disproportioneel hoog. In lijn met de principes zoals geformuleerd in paragraaf 3.1.1. kan er aanzienlijk bespaard worden door 1) meer gezamenlijk op te trekken en 2) gebruik te maken van reeds bestaande voorzieningen.

- Ad 1) Het is niet eenvoudig om van 355 varianten naar één oplossing voor alle gemeenten te gaan vanwege inhoudelijke verschillen in lokale regelgeving en/of uitvoering. Tevens is er uit eerdere beproevingen met generieke formulieren gebleken dat er complicaties kunnen optreden bij het inrichten van de koppeling naar verschillende taakspecifieke applicaties van gemeenten. Het is echter wel mogelijk gebleken om gestandaardiseerde varianten van een aanvraagformulier passend te maken voor groepen van gemeenten. Door voor de top-10 taken voor ondernemersdienstverlening op zoek te gaan naar meer samenwerking waarin generieke varianten van formulieren worden ontwikkeld, kan de veelvoud van 355 versies teruggebracht worden naar een minder disproportioneel aantal varianten. Het verdient aanbeveling dergelijke gestandaardiseerde uitzonderingen nader te onderzoeken. Wanneer hierdoor bijvoorbeeld meerdere gemeenten gebruik kunnen maken van eenzelfde ontwerp, scheelt dat per gemeente een investering die kan oplopen tot € 10.000,- per formulier. Wel dient er per gemeente altijd een budget geraamd te worden om aan te sluiten op een dergelijk formulier.
- Ad 2) Wanneer met de optie van een initieel digitaal contact en afhandeling met accountmanagement mag worden volstaan, zullen de kosten aanzienlijk lager uitvallen. In dat geval zal er een Engelstalige contactmogelijkheid moeten worden ingericht, met een link naar een behandelproces (conform de verplichtingen uit de verordening voor digitale opvolging). Zoals in paragraaf 3.5 beschreven, zou de Berichtenbox voor Bedrijven hier een rol in kunnen gaan spelen. Indien voor deze mogelijkheid gekozen wordt, zal er in overleg met het Berichtenboxteam en gemeenten uitgewerkt moeten worden op welke wijze een Europese ondernemer zijn vraag beantwoord kan krijgen via de berichtenbox, in lijn met de vereisten uit de SDG-verordening. De kosten voor deze variant zijn op voorhand nog niet in te schatten en afhankelijk van de uitwerking. Alle gemeenten zijn echter reeds aangesloten op de berichtenbox, waardoor de kosten met name zullen bestaan uit het inrichten van een werkproces rondom de hernieuwde inzet van de berichtenbox bij een digitale dialoog.

Indien deze alternatieve oplossingen kunnen worden ingezet, kan de impact voor elke afzonderlijke gemeente die hier gebruik van kan maken, aanzienlijk worden teruggebracht. Dit vraagt echter zowel inspanning van landelijke partijen als de afzonderlijke gemeente.

Vervolgactie: bespreek met Ministerie BZK de mogelijkheden van generieke formulieren en inzet van de Berichtenbox voor Bedrijven om op alternatieve wijzen (*“technisch onderscheiden oplossing”*) te gaan voldoen aan de Verordening, waarbij de individuele investering per gemeente teruggebracht kan worden tot een acceptabele omvang.

Baten

Gemeenten geven in de interviews aan vooral op te zien tegen de kosten en moeite die de SDG verordening met zich meebrengt. Baten zien zij niet direct gerealiseerd worden, gezien de lage transactievolumes die nu vanuit het buitenland bij gemeenten binnenkomen. In lijn met de doelstellingen en ambities op het gebied van dienstverlening noemt een aantal gemeenten in tweede instantie een aantal meer indirecte, generieke baten, die lastig te kwantificeren zijn. Deze baten kunnen ook van toepassing verklaard worden op de SDG-verordening:

- Verbeteren van het (internationale) vestigingsklimaat
- Verbeteren van inclusie (anderstalige dienstverlening)
- Bedienen van specifieke internationale doelgroepen
- Verbeteren van dienstverlening doordat klanten zaken digitaal kunnen afhandelen.

4. Conclusies en vervolgacties

Op basis van de analyse die in de voorgaande hoofdstukken is beschreven, worden hieronder de conclusies van de impactanalyse weergegeven. Deze analyse is gestart met als onderzoeksvraag:

**Onder welke randvoorwaarden is de Single Digital Gateway
verordening voor gemeenten uitvoerbaar en implementeerbaar?**

De Single Digital Gateway moet de digitale toegangspoort worden om de Europese interne markt te bevorderen en daarmee grensoverschrijdend zakendoen meer mogelijk te maken. Dit portaal gaat toegang bieden tot dienstverlening van gemeenten op een aantal voorgeschreven thema's. Hiertoe dienen gemeenten online informatie in ten minste 1 andere taal aan te gaan bieden en daarnaast een aantal producten online aanvraagbaar te maken door hiervoor een transactiemogelijkheid aan te bieden die vanuit andere Europese lidstaten gebruikt kan worden.

Omdat de verordening op een aantal onderdelen nog ruimte biedt voor interpretatie, op basis waarvan de Europese Commissie en Nederland nog een aantal inrichtingskeuzes moeten maken, kan op dit moment slechts op hoofdlijnen de impact bepaald worden. Deze impactanalyse heeft daarmee een meer verkennend karakter.

De ambitie uit de Verordening sluit op hoofdlijnen aan bij de dienstverleningsprincipes die gemeenten binnen de landsgrenzen reeds hanteren. Het vraagt echter meer inspanning om deze principes ook op Europese aanvragen van toepassing te laten zijn. De geïnterviewde gemeenten geven een aantal principes aan, op basis waarvan zij de invulling van de Single Digital Gateway vanuit de gemeentelijke praktijk mogelijk zien worden:

1. Proportionaliteit: kosten en baten staan in verhouding tot elkaar
2. Hergebruik: daar waar mogelijk, wordt gebruik gemaakt van bestaande voorzieningen en standaarden
3. Landelijk portaal: de gemeentelijke content staat niet op zichzelf, maar wordt in samenhang aangeboden aan het Europese portaal via een nog vorm te geven samenwerking met landelijke platforms. Gemeenten sluiten op een uniforme wijze aan op dit landelijke portaal.
4. Collectiviteit: daar waar mogelijk en opportuun, wordt gebruik gemaakt van collectieve aanpak en oplossingen, om te voorkomen dat er 355 keer eenzelfde activiteit moet worden uitgevoerd
5. Slimme mix van online en persoonlijke dienstverlening: gemeenten zien een grotere toegevoegde waarde in een online start opgevolgd door een afhandeling met persoonlijk contact.

Uitgaande van deze principes en kijkend naar de impact (nader uitgewerkt in de paragraaf hieronder), zijn de conclusies als volgt:

- De Verordening laat ruimte voor interpretatie. Zolang deze bestaat, is er onzekerheid over de wijze waarop kan worden voldaan aan de vereisten en welke impact deze exact heeft.
- De verordening vraagt van gemeenten een inspanning op het gebied van informatieproducten en transacties. Indien elke gemeente voor zich hier de benodigde inspanningen voor moet gaan leveren, staat het totaal aan benodigde middelen niet in verhouding met de te verwachten baten.
- Er zal daarom moeten worden verkend welke kostenefficiënte oplossingen, in lijn met de principes van gemeenten, ingezet kunnen worden om te komen tot een proportionele afzonderlijke inzet en inspanning van elke gemeente
- Voor wat betreft het informatiedeel van de verordening is voordeel te behalen indien er gebruik kan worden gemaakt van collectieve voorzieningen en aanpak: in ieder geval inzet van Samenwerkende Catalogi en daar waar mogelijk gezamenlijk optrekken in de inzet van redactiecapaciteit.
- Voor wat betreft het transactionele deel dient er onderscheid te worden gemaakt tussen het burgerdeel en het ondernemersdeel:
 - Voor de transacties voor burgers is een meer generieke aanpak gewenst voor de vijf benodigde formulieren. Aandachtspunt daarbij is de koppelvlakken naar bestaande taakspecifieke applicaties.
 - Voor de transacties voor bedrijven is de potentiële scope dermate groot, dat een alternatieve werkwijze een kostenefficiënte oplossing kan bieden. De inzet van de reeds bestaande Berichtenbox voor Bedrijven lijkt een verantwoorde keuze te bieden om te kunnen gaan voldoen aan de eisen uit de Verordening.
- Indien er een meer collectieve aanpak en inzet van reeds bestaande voorzieningen daadwerkelijk grootschalig mogelijk blijkt, zal de impact op gemeenten aanzienlijk kunnen worden gereduceerd.

De impact zoals deze nu bepaald kan worden voor elke afzonderlijke gemeente, is in de volgende paragraaf nader uitgewerkt. In de paragraaf daarna staan de randvoorwaarden beschreven, die noodzakelijk zijn om te kunnen gaan voldoen aan de eisen uit de Verordening.

4.1. De impact op de gemeentelijke organisaties

De impact op gemeentelijke organisaties is in hoofdstuk 3 vanuit verschillende perspectieven belicht. Hieronder wordt per deelonderwerp de impact zoals nu bepaald kan worden, uitgewerkt aan de hand van de onderzoeksvragen voor deze analyse.

Informatievoorziening

Welke activiteiten moeten gemeenten ontplooiën om conform de Verordening informatie te verstrekken aan EU-burgers en bedrijven over lokale aspecten van de activiteiten zoals genoemd in Annex 1 van de verordening?

Deze zijn als volgt:

- gemeenten moeten 18 productteksten vertalen
- indien deze teksten nog niet aanwezig zijn, moeten deze worden opgesteld in ten minste één andere taal en aangeboden worden aan Samenwerkende Catalogi
- voor het onderdeel 'dienstverlening aan ondernemers' dienen gemeenten een afweging te maken welke producten vallen onder de definitie van 'interne markt'¹⁶ en deze producten te vertalen. Een collectieve aanpak hierbij kan tot kostenbesparing leiden.

De impact van deze inspanningen is te overzien indien de gemeente beschikt over voldoende redactiecapaciteit. Wanneer deze niet aanwezig is, of vrijgemaakt kan worden, zal externe inhuur voor een bedrag tussen de € 800,- en € 1.600,- noodzakelijk zijn. Voor met name de kleinere gemeenten is samenwerking bij het opstellen en vertalen een welkome kostenbesparing.

Proces

Wat is de impact van invoering van SDG voor een gemeente? Dit zal leiden tot een indicatie van de benodigde activiteiten om de vereiste transacties zoals benoemd in Annex 2 van de verordening mogelijk te maken.

Gemeenten kijken naar het doel van de Verordening, en die vraagt om een andere manier zakendoen. Vanuit ervaringen met de doelgroepen expats en ondernemers hebben gemeenten afgeleid dat persoonlijk contact het meest gewaardeerd wordt en bovendien effectiever is. Hierdoor is het digitale kanaal ook voor Nederlandse klanten niet volledig ontwikkeld. Door in te zetten op accountmanagement en zoekende Europeanen toe te leiden naar een loket dat in samenhang antwoord kan geven, wordt het doel van de verordening (gelijkschakeling van dienstverlening) bereikt. Gemeenten zien daarom een interpretatie van de Verordening die meer aansluit bij de dienstverleningspraktijk als zeer wenselijk om op een juiste en (kosten-) verantwoorde manier aan de slag te gaan met de aansluiting op de Single Digital Gateway.

¹⁶ de afweging welke informatie relevant is, is afhankelijk van de nog uit te werken definitie van de producten die van toepassing zijn voor de 'interne markt' zoals beschreven in de SDG-verordening.

Wanneer de vereisten echter strikt geïnterpreteerd worden, zijn de benodigde activiteiten om de vereiste transacties zoals benoemd in Annex 2 van de verordening beschikbaar te maken, als volgt:

-Er dienen 4 burgerzakenformulieren en de aanvraag van de emissiesticker (indien van toepassing) digitaal beschikbaar te komen en geschikt worden gemaakt voor internationaal verkeer (inclusief authenticatie en betaalmogelijkheden).

-de afhandeling van deze aanvragen moet zodanig worden ingericht, dat er een digitale ontvangstbevestiging en besluitinformatie verstrekt kan worden.

-gemeenten dienen voor het 'voeren van een bedrijf' (aan de hand van een nog op te stellen handreiking) vast te stellen welke producten uit de lokale verordeningen van toepassing zijn voor de 'interne markt'. Deze producten dienen vervolgens online aanvraagbaar gemaakt te moeten worden op een soortgelijke wijze als de burgerzakenformulieren, tenzij hiervoor het Berichtenbox voor Bedrijven-alternatief uit paragraaf 3.5 mag worden ingezet.

-reeds bestaande online transacties dienen ook geschikt gemaakt te worden voor Europese aanvragers, voor zover dit aanbod valt onder de definitie van 'interne markt'.

De impact van de transactievereisten zijn aanzienlijk, indien elke gemeente afzonderlijk elk formulier ontwikkelt. Voor burgerzaken zijn grote voordelen te behalen in meer collectieve oplossingen, zoals ook voorgesteld door RvIG. Voor ondernemersproducten is de impact terug te brengen tot haalbare proporties, indien het spoor van de berichtenbox ingezet kan worden.

Samenwerking

Van welke partijen zijn gemeenten afhankelijk bij implementatie en uitvoering?

Om te gaan voldoen aan de SDG-verordening, zijn gemeenten afhankelijk van een aantal landelijke partijen. Omdat nog niet is vastgesteld op welke wijze Nederland de ontsluiting van content exact gaat vormgeven, is dit overzicht mogelijk niet volledig. Voor nu spelen de departementen BZK en AZ vanuit gemeenteperspectief op dit moment een rol. Ministerie van Binnenlandse Zaken is de opdrachtgever van de beoogd Nationaal coördinator, opdrachtgever voor diverse partijen in de keten en verantwoordelijk departement voor naleven van de Verordening. Het Ministerie AZ (en Kamer van Koophandel voor het ondernemersdeel) is de leverancier van landelijke content en partner in contentcreatie.

Naast deze departementen zijn Logius, ICTU, RvIG en VNG Realisatie partijen die mogelijk een rol spelen. Logius draagt zorg voor beheer en doorontwikkeling van Samenwerkende Catalogi. ICTU is uitvoerder van de taskforce SDG en regisseur van diverse ontwikkelingen die de komende jaren gaan helpen om te gaan voldoen aan de Verordening. RvIG is verantwoordelijk voor een aantal burgerzakentransacties en heeft ambitie om daar landelijke doorontwikkeling op te laten plaatsvinden. Tot slot kan VNG-realisatie een rol krijgen bij het samen organiseren van zaken die alle gemeenten aangaan.

Deze partijen zullen een rol gaan spelen in de vervolgcacties die in dit rapport zijn benoemd. Zie voor een volledige lijst van vervolgcacties paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..**

Ontzorging gemeenten

Is er een generieke aanpak of oplossing mogelijk die gemeenten kan ontzorgen bij implementatie?

Geïnterviewde gemeenten geven aan dat 355 keer vertalen van teksten en opstellen van formulieren niet logisch is. Wat betreft teksten zien zij mogelijkheden om in ieder geval samen te werken op het inhuren van vertaalcapaciteit, en waar mogelijk ook overnemen van reeds vertaalde teksten. De deelnemers aan de expertgroep zijn zich echter wel bewust dat vanwege lokale verschillen (zowel in verordening als opvatting over communicatie) het niet eenvoudig zal zijn om met eenduidige teksten voor alle 355 gemeenten te gaan werken. Wel zien zij hergebruik en wellicht subsets van gestandaardiseerde teksten ontstaan (versie 'Noord Nederland' of 'gemeenten aan zee'). Een dergelijke werkwijze is echter nog geen gemeengoed en zal moeten worden uitgewerkt in een redactiemodel in samenwerking met landelijke partijen, en ondersteund moeten worden door standaarden en voorzieningen (met name Samenwerkende Catalogi).

Wat betreft transacties zien gemeenten een rol weggelegd voor landelijke partijen, zoals dat nu reeds door Ministerie I&M gedaan is voor het Omgevingsloket Online (OLO) en dienst Justis met de ELOVOG. De suggestie van RvIG om op burgerzakenvlak een meer collectieve aanpak te verkennen, wordt door gemeenten als zeer welkom gezien. Indien er door landelijke partijen generieke oplossingen worden ontwikkeld en aangeboden, leidt dat tot een besparing bij gemeenten. In lijn met de gemeentelijke SDG principes werkt een dergelijke collectieve aanpak dor in elke afzonderlijke gemeente, doordat daarmee het eigen formulier niet langer ontwikkeld en beheerd hoeven te worden.

Voor het ondernemersdeel is een alternatieve werkwijze met de inzet van de berichtenbox voor bedrijven op papier mogelijk een oplossing die de proportionaliteit van de inspanningen aanzienlijk reduceert. In dit scenario communiceert de ondernemer vanuit een andere lidstaat op digitale wijze via de Berichtenbox met de gemeente, en kunnen gegevens over een aanvraag uitgewisseld worden. Hierbij wordt een reeds geïmplementeerde voorziening hernieuwd ingezet, wat een aanzienlijke afname van meerkosten kan betekenen. Dit zal echter in een vervolgtraject nader moeten worden onderzocht.

Techniek

Wat zijn de gevolgen van de technische aspecten uit de Verordening?

De gevolgen op technisch vlak zijn sterk afhankelijk van de nog te maken keuzes in Europa en Nederland. Uitgaande van de reeds bekende werkwijze met Samenwerkende Catalogi kan er worden gesteld dat dit beperkte impact heeft, mits er geen aanvullende vereisten of koppelvlakken worden ontwikkeld bij de doorontwikkeling van Samenwerkende Catalogi. Dit dient tijdig te gebeuren, om de gevolgen daarvan op te kunnen (laten) nemen in releasebeleid van de verschillende betrokken partijen, waaronder leveranciers van gemeentelijke systemen. Wanneer dit te lang op zich laat wachten, is er mogelijk onvoldoende tijd voor implementatie.

De Verordening stelt daarnaast eisen aan het aanpassen van bestaande online formulieren en/of het bouwen van nieuwe formulieren. Dit heeft gevolgen voor de online formulierencollectie van een gemeente in termen van kosten voor ontwikkeling en beheer. Elk bestaand formulier dient geschikt te worden gemaakt voor Europese aanvragen, en deze aanpassingen leiden tot aanvullend beheer.

Risico's

Welke risico's zijn er te benoemen voor de uitvoering binnen de gemeentelijk processen?

Afhankelijkheid van doorontwikkeling van standaarden

Los van de keuze voor de Nederlandse wijze van aansluiten op het Europese portaal, zijn gemeenten afhankelijk van een uitwisselingsmogelijkheid om de lokale content aan te kunnen leveren. Op dit moment is de daarvoor gebruikte bouwsteen Samenwerkende Catalogi op onderdelen nog onvoldoende in staat. Doorontwikkeling door Logius is afhankelijk van een opdracht vanuit ministerie BZK.

Dergelijke doorontwikkeling heeft gevolgen voor de systemen bij gemeenten, die daar mogelijk op moeten worden aangepast. Deze aanpassingen dienen tijdig inzichtelijk te worden gemaakt, aangezien hiervoor diverse releasekalenders op elkaar afgestemd moeten gaan worden.

Reeds bestaande formulieren

De verordening stelt dat reeds beschikbare online dienstverlening ook Europees beschikbaar moet worden gemaakt, mits het onder de definitie van 'interne markt' valt. Wanneer deze interpretatie ruim wordt genomen, kan dat veel vertaal- en aanpaswerkzaamheden voor digitaal ambitieuze gemeenten betekenen. Dat kan het tot een perverse prikkel leiden zoals eerder bij de invoering van eIDAS al werd gesignaleerd: bestaande online dienstverlening wordt offline gehaald om meerkosten te vermijden.

4.2. Randvoorwaarden

Duidelijkheid

De voornaamste randvoorwaarde om te kunnen gaan voldoen is duidelijkheid over de interpretatie van de Verordening. Er is op dit moment nog te veel onduidelijk, waardoor gemeenten onvoldoende zekerheid hebben over de te zetten vervolgstappen. Het is van belang om op korte termijn richtlijnen uit te werken voor de Nederlandse interpretatie van aansluiting op de Single Digital Gateway, zodat vervolgens de benodigde activiteiten tijdig in gezamenlijkheid met ketenpartners en met de taskforce (ICTU) kunnen worden uitgevoerd.

Uitvoeringspraktijk geeft kleur

Tegelijkertijd is er ruimte om de interpretatie van de Verordening verder in te kleuren. Door invloed te nemen op de uitvoeringsbesluiten die de Europese Commissie op basis van de input van de Nationaal Coördinatoren SDG gaat nemen, kan er meer verduidelijking op onderdelen worden verkregen. Het is van belang het gemeentelijk perspectief en de issues uit de uitvoeringspraktijk onder de aandacht te blijven brengen van de Nationaal Coördinator. Een goede samenwerking met het ministerie van Binnenlandse zaken is daarmee eveneens randvoorwaardelijk.

Techniek

Qua techniek geldt dat de bestaande infrastructuur op basis van Samenwerkende Catalogi herbruikbaar lijkt voor het aansluiten op de Single Digital Gateway. Hoe eerder hierin definitieve keuzes worden gemaakt, hoe eerder gemeenten en leveranciers eventueel benodigde acties op dit vlak kunnen gaan ondernemen.

Afhankelijkheid landelijke besluiten en doorontwikkeling

Gemeenten zijn voor doorontwikkeling van standaarden en bouwstenen afhankelijk van ketenpartners. Alleen indien er tijdig keuzes worden gemaakt en bijbehorende standaarden en oplossingen ruim voor de invoeringsdatum van de Verordening beschikbaar komen, kunnen gemeenten de nodige voorbereidingen in de eigen organisatie treffen om te gaan voldoen.

Herijking

Wanneer duidelijk is hoe gemeenten moeten gaan voldoen aan de eisen van de Verordening, dient een herijking (op onderdelen) plaats te vinden van deze analyse en kan de impact van de implementatie worden bepaald. Het *once only principle* is voor nu buiten scope geplaatst vanwege de grote onduidelijkheid die op dit onderdeel van de Verordening heerst; zodra dat meer concreet wordt, zal in ieder geval dit principe nader onderzocht moeten worden.

4.2.1. Vervolgacties

Onderstaand een overzicht van alle in dit rapport genoemde vervolgacties. In afstemming met de Nationaal Coördinator en de Taskforce SDG zal hier onder regie van VNG nader invulling aan moeten worden gegeven.

Vervolgactie: het is van belang om op korte termijn richtlijnen uit te werken voor de Nederlandse interpretatie van aansluiting op de Single Digital Gateway, zodat vervolgens de benodigde activiteiten tijdig kunnen worden uitgevoerd.

Vervolgactie: De *implementing acts* bieden de mogelijkheid om invloed te nemen op de uitvoeringsbesluiten die de Europese Commissie gaat nemen. Het is van belang het gemeentelijk perspectief en de issues uit de uitvoeringspraktijk onder de aandacht te blijven brengen via de Nationaal Coördinator.

Vervolgactie: Wanneer duidelijk is hoe gemeenten moeten gaan voldoen aan de eisen van de Verordening, dient een herijking (op onderdelen) plaats te vinden van deze analyse en kan de impact van de uiteindelijke implementatie worden bepaald.

Vervolgactie: werk de gevolgen voor vereisten aan Samenwerkende Catalogi in gezamenlijkheid uit, wanneer duidelijk is welke van de scenario's van contentuitwisseling binnen Nederland de geeigende werkwijze (-n) is/zijn. Pas vervolgens de voorziening in lijn daarmee op aan.

Vervolgactie: verken de mogelijkheid om in gezamenlijkheid (een deel van) de vereiste vertalingen te organiseren
Vervolgactie: verken de mogelijkheid om landelijk andere talen naast het Engels te faciliteren, zodat lokale content eensluidend aan kan sluiten.
Vervolgactie: het model van co-productie zal nader moeten worden uitgewerkt, zowel in Samenwerkende Catalogi als in overeenstemming met de landelijke contentproducenten en portalen.
Vervolgactie: werk de rol van een landelijke redactie uit, in overleg met gemeenten
Vervolgactie: het is aan te bevelen om, in afstemming met RvIG en NVvB, vast te stellen welke internationale varianten van burgerzakenproducten uit de verordening als transactie aangeboden dienen te worden en op welke wijze dit gebeurt.
Vervolgactie: onderzoek de mogelijkheid om op het onderdeel 'vergunningen voor het voeren van een bedrijf' te gaan voldoen door een verzoek via de berichtenbox te laten verlopen, in plaats van afzonderlijke transactiemogelijkheden per gemeente te ontwikkelen.
Vervolgacties: A) Stel een handreiking op waarmee gemeenten kunnen bepalen welke producten wel en welke niet onder de interne markt-bepaling vallen; B) bepaal per gemeente welke reeds bestaande online transacties van toepassing zijn voor de uitoefening van de rechten van gebruikers uit hoofde van de interne markt.
Vervolgactie: verken de mogelijkheid om in meer gezamenlijkheid transacties te gaan ontwikkelen, inclusief de mogelijkheid om de afhandeling op uniforme wijze vorm te geven

Vervolgactie: zodra er meer duidelijk is over de wijze waarop Nederland wil gaan koppelen aan het Europese portaal, zal er een verdiepingsslag voor het gemeentelijke aandeel op basis van de GEMMA en haar referentiecomponenten moeten worden gemaakt, in afstemming met de eigenaren van de landelijk ingezette componenten

Vervolgactie: om de inschatting van het aantal nog niet beschreven producten beter te kunnen maken, dient er nader onderzocht te worden hoeveel producten er gemiddeld op dit moment online beschreven staan per gemeente.

Vervolgactie: bespreek met Ministerie BZK de mogelijkheden om op een alternatieve wijze ("*technisch onderscheiden oplossing*") te voldoen aan de Verordening, waarbij de individuele investering per gemeente teruggebracht kan worden tot een acceptabele omvang.

Bijlage A: Contactpersonen

Aan deze impactanalyse hebben onderstaande contactpersonen van gemeenten en andere organisaties meegewerkt. Deze contactpersonen hebben deelgenomen aan de begeleidingscommissie of zijn geïnterviewd over de verwachte impact van de verordening voor hun gemeente.

Organisatie	Contactpersoon	Wijze van betrokkenheid
Gemeente Harderwijk	Micheline Tasseron Frank Lieuwen Paula Gille	Begeleidingscommissie, expertgroep en interview
Gemeente Amsterdam	André Gauw Jan Schans	Begeleidingscommissie en interview
Gemeente Utrecht	Paulien Otto Jorinde ter Mors Koosje Bielars	Begeleidingscommissie, expertgroep en interview
Gemeente Bergen op Zoom	Olaf Engelen Tom Hildenbrandt	Begeleidingscommissie, expertgroep en interview
Gemeente Nijmegen	Ad Gerrits	Begeleidingscommissie, expertgroep en interview
Gemeente Lisse / Samenwerkingsverband HLT	Edo Fransen Elske Schuurmans	Interview
Gemeente Breda	Paul Keverkamp	Expertgroep
Drechtsteden	Cornelis Hardenberg Ton Mol Paul van den Merkhof Reinier Vaneker	Interview
Gemeente Katwijk	Bouwe Guijt	Expertgroep
Gemeente Meppel	Jeanette de Leeuw	Begeleidingscommissie, expertgroep en interview
VDP	Jan Fraanje	Interview

NVVB	Veerle Hessels	Begeleidingscommissie en interview
VNG Realisatie – Kenniscentrum Dienstverlening	Leonie Brouwer	Begeleidingscommissie en interview
VNG – Europa Decentraal	Juliëtte Fredriksz	Inhoudelijk advies
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)	Frans Rijkers	Interview
Ministerie AZ – Dienst Publieke Communicatie	Reitze de Graaf	Begeleidingscommissie expertgroep en interview



Bijlage B: ICTU - Producten Annex 1

Deze bijlage is overgenomen uit de impactanalyse van ICTU

Leeswijzer tabel: De tabel is ingedeeld conform de Annex 1 van de SDG:

De informatiegebieden voor de burger A t/m I
De informatiegebieden voor het bedrijf J t/m Q

Kolom 'Onderwerpen SDG Annex I'

Per informatiegebied in de Annex I genoemde Onderwerpen (A.1 t/m Q.1)

Kolom 'geïnterpreteerde diensten en producten':

Hierin staan de door beheerders Ondernemersplein.kvk.nl/business.gov.nl en Rijksoverheid.nl/ government.nl geïnterpreteerde diensten en producten. Dit is in eerste instantie gedaan op basis van hun bestaande informatieproducten; de onderwerpen waarover zij al informeren. Daarbij hebben zij aangegeven wie de organisaties zijn die deze diensten en producten leveren en waar in de redactieraden van Ondernemersplein.kvk.nl ook teksten mee worden afgestemd. Ook is gekeken naar onderwerpen waar nog geen informatieproducten voor zijn bij de loketten, maar die in de SDG-verordening wel worden vereist. Deze worden veelal als informatieproduct toegevoegd. VNG Realisatie heeft haar eigen inventarisatie gedaan en de door hen in rapport genoemde relevante gemeentelijke diensten en producten zijn overgenomen.

Kolommen 'Informatie-leverende organisatie t.b.v. YourEurope :

Hierin staan de organisaties die informeren richting Your Europe; omdat dit over het algemeen de rijdsportalen zullen zijn is voor elk van de loketten een eigen kolom opgenomen:

- RO – Rijksoverheid.nl, daarmee wordt ook meteen bedoeld diens Engelse variant Government.nl
- OP – Ondernemersplein, daarmee wordt ook meteen bedoeld diens Engelse variant Business.gov.nl
- Overig – wanneer dit gemeente-afhankelijk is en er dus op nationaal nivo geen afdoende informatie over kan worden gegeven op RO/OP óf wanneer RO noch OP hier reeds op hun site informatie over plaatsen en het (vooral)snog aan de beleidsmakende/uitvoerende organisatie is om deze informatie te gaan verschaffen.

Sommige producten/diensten zijn weliswaar belegd bij gemeenten, maar alleen wanneer nav de gesprekken voor deze impactanalyse ook betreffende dienst of product van toepassing is bevonden voor de SDG staat hier 'Gem' (gemeenten) opgenomen. Dit dient nader uitgewerkt gte worden in de vervolgstappen.

Kolom '(uitvoerende) organisaties die door SDG kunnen worden geraakt (incl. Semi-overheid en Private)'

Hierin staan de volgens de beheerders van RO en OP organisaties die informatie t.a.v. specifieke eisen van de SDG-verordening moeten gaan aanleveren, die meer de uitvoering betreft zoals contactgegevens, informatie over de (online) procedure, openingstijden etc.

Nota Bene: de afkortingen voor genoemde organisaties staan na de tabel toegelicht.

VNG Realisatie

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435, 2500 GK Den Haag
070 373 8008 | realisatie@vng.nl

Onderwerpen SDG-Annex I		Door beheerders ondernemersplein.kvk.nl/business.gov.nl en Rijksoverheid.nl/government.nl geïnventariseerde producten/diensten	Informatie-leverende organisatie tbv YourEurope			(Uitvoerende) organisaties die door SDG kunnen worden gemaakt (incl. niet-publiek en privaat)
			RO	OP	Overig	
A	Reizen binnen EU					
A.1	Documenten die van EU-burgers, hun gezinsleden die geen EU-burgers zijn, alleenreizende minderjarigen en niet-EU-burgers verlangd worden wanneer zij EU-binnengrenzen overschrijden (identiteitsbewijs, visum, paspoort);	Algemene info identificatieplicht Noodpaspoort Aanvragen of verlengen paspoort Aanvragen terugkeervisum Formulier reizen met een kind Verblijfsvergunning Opheffing inreisverbod, Opheffing ongewenstheidverklaring, Visum aanvragen, Machtiging tot voorlopig verblijf	RO			IND
A.2	Rechten en verplichtingen van reizigers die per vliegtuig, trein, schip of bus in of vanuit de Unie reizen en van personen die pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen kopen;	Algemene info reizen naar Nederland Aangifte liquide middelen	RO			BD
A.3	Ondersteuning in geval van beperkte mobiliteit bij reizen in of vanuit de Unie	Algemene pagina ondersteuning bij reizen met beperkte mobiliteit Passagiersrechten: wat passagiers met beperkte mobiliteit moeten weten als ze met het vliegtuig reizen Gehandicaptenparkeerkaart Gehandicaptenparkeerplaats OV-begeleiderskaart	RO		Gem	Gem; Regelhulp.nl; Schiphol; Argonaut Advies;
A.4	Vervoer van dieren, planten, alcohol, tabak, sigaretten en andere goederen bij reizen in de Unie;	Algemene pagina goederen en diensten vervoeren in en uit Nederland. Levende dieren vervoeren Europees huisdierenpaspoort Medicijnen mee op reis verklaring Cultuurgoederen uitvoervergunning Aangifte BPM personenauto's en motorrijwielen	RO			BD/Douane; BD; NVWA; RVO/CITES
A.5	Spraaktelefonie en verzending en ontvangst van elektronische berichten en gegevens binnen de Unie.	Bel-me-niet-register Melden storing draadloze apparatuur	RO			AT; Stichting Infofilter
B	Werk en pensionering binnen de EU					
B.1	Werk zoeken in andere lidstaat	Algemene info werken in Nederland	RO			UWV;
B.2	Gaan werken in andere lidstaat	Algemene info werken in Nederland Tijdelijk en incidenteel werken in gereguleerd beroep melding	RO			Nuffic; UWV; DUO
B.3	Erkenning kwalificaties met oog op werk in andere lidstaat	Legalisatie document Erkenning EU-beroepskwalificaties Ontheffing benoembaarheidsvereisten en bekwaamheidserkenning voortgezet onderwijs Certificaat vakbekwaamheid (voor onderwijs verklaring onderwijsbevoegdheid)	RO			DUO; SBB/Nuffic; CIBG

		Aanvraag Nederlandse titel op basis van buitenlands diploma				
		Inschrijven in het BIG-register				
B.4	Belastingheffing in andere lidstaat	Buitenlands vermogen aangifte	RO			BD
		Belastingaangifte/inkomstenbelasting/ontheffingen				
B.5	Regels inzake aansprakelijkheid en verplichte verzekeringen in verband met verblijf of werk in een andere lidstaat;	Verzekeringsplicht zorgverzekering	RO			SVB
		Verzekering voor de Wet langdurige zorg (Wlz)				
B.6	Bij wet of wettelijk instrument vastgestelde arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, ook voor gedetacheerde werknemers (met inbegrip van informatie over werktijden, betaald verlof, vakantie rechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag);	Algemene info werkomstandigheden	RO	OP	MinSZW; MinJenV	CKA, iSZW, UWV
		Werktijden en rusttijden				
		Verlofregelingen voor werknemers				
		Vakantierecht				
		Werktijden				
		Voorwaarden voor een medische keuring				
		Loonsuppletie werknemers				
		Re-integratie				
		Redenen voor ontslag				
		Algemene informatie over ontslag				
		Ontslagprocedures en opzegverboden				
		Uitkering bij financiële problemen werkgever				
		WW-uitkering				
B.7	Gelijke behandeling (regels die discriminatie op het werk verbieden, regels inzake gelijke betaling van mannen en vrouwen en inzake gelijke betaling van werknemers met contracten voor bepaalde of onbepaalde tijd);	Voorzieningen voor werknemer bij ziekte of handicap	RO		CRvM	CRvM
		Inschrijving in het doelgroepenregister				
		Discriminatie klacht				
B.8	Verplichtingen ivm gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten	VOG	RO		iSZW	iSZW;
		Verbod op permanente nachtarbeid ontheffing				
B.9	Socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie, onder meer in verband met pensioenen.	Algemene informatie over sociale zekerheid	RO			ABP / Pensioenfondsen; SPR; SVB; UWV; zorg-verzekeraars
		Verzekeringsplicht sociale verzekeringen ontheffing				
		Verzekeringsplicht volksverzekeringen ontheffing				
		Wajong-uitkering				
		Wia-uitkering				
		Ziektewetuitkering				
		Persoonsgebonden budget				
		Inschrijving in het doelgroepregister voor mensen met een arbeidsbeperking				
		Rampbestrijder uitkering ziekte of invaliditeit				
		WW-uitkering bij betalingsonmacht werkgever				
		Zwangerschaps- en bevallingsverlof				
		Algemene informatie over pensioenen				

		Overbruggingsuitkering AOW-gat na verhoging AOW-leeftijd				
		Vrijwillige inkoop AOW				
		Vrijwillige verzekering AOW				
		Scheidingsmelding pensioenfonds				
		Pensioenregister inzage				
C	Voertuigen in de Unie					
C.1	Tijdelijke of permanente verplaatsing van motorvoertuigen naar een andere lidstaat;	Algemene informatie over auto invoeren of exporteren	RO			Douane, RDW, Verzekeraars, Waarborgfonds Motorverkeer
		<i>Invoerprocedure</i>				
		Algemene periodieke keuring, bezwaar maken				
		Overname buitenlandse apk				
		Algemene periodieke keuring bezwaar				
		Individuele goedkeuring voertuig				
C.2	Verkrijging en verlenging van rijbewijzen;	Beëindiging registratie kenteken bij uitvoer	RO	gem		CBR, gem; RDW,
		Algemene informatie over rijbewijs				
		Rijbewijs				
		Rijbewijs; internationaal				
		Rijbewijs buitenlands omwisseling				
		Rijbewijs: gezondheidsverklaring				
		Rijbewijs: verklaring van geschiktheid				
		Rijbewijsaanvraag na ongeldigverklaring				
		Rijbewijs echtheidsverklaring				
		Verzoek teruggave rijbewijs				
Groot/klein vaarbewijs						
Rijbewijsregister uittreksel						
C.3	Verplichte motorrijtuigenverzekering;	WA-verzekeringsplicht	RO			RDW, WbfM
		WA-verzekeringsplicht vrijstelling				
		Waarborgfonds motorverkeer schadevergoeding				
C.4	Koop en verkoop van motorvoertuigen in een andere lidstaat;	Algemene informatie over belastingen op auto en motor	RO			BD; RDW
		Kentekenoverschrijving bij overdracht particulieren				
		BPM-aangifte				
		BPM-teruggaaf				
		Eendagskentekenbewijs				
		BPM-vrijstelling				
C.5	Nationale verkeersregels en voorschriften voor bestuurders, met inbegrip van algemene regels voor het gebruik van de nationale wegeninfrastructuur: tijdsgebonden heffingen	Belastingen op auto en motor	RO	gem		BD, CBR, gem
		Tijdelijke opheffing geschorst kenteken				
		Kentekenbewijs				
		Vervangend kentekenbewijs of tenaamstellingscode				
		Gebruik autogordel en autokinderzitje ontheffing				

	(vignet), afstandsgebonden heffingen (tol), emissiestickers.	Kentekenoverschrijving bij overlijden Kentekenschorsing Aanpassing zelfgebouwd vliegtuig, Pleziervaartuig registreren, Snelle motorboot registreren, Certificaat pleziervaartuigen, Bewijs van bevoegdheid luchtballonnen, Toestemming voor ballon oplaten, Bewijs van bevoegdheid voor recreatief vlieger of zweefvliegtuigen Motorrijtuigenbelasting Milieuzones in Nederland Milieuzone (burgers en bedrijven)				
D	Verblijf in andere lidstaat					
D.1	Tijdelijke of permanente verhuizing naar een andere lidstaat;	Algemene info verhuizen naar NL Verhuismelding Inschrijving BRP Inschrijving RNI Huisvestingsvergunning Parkeerbelasting Parkeervergunning Afvalstoffenheffing Rioolheffing Remigratie-uitkering Verhuizing door vreemdeling melden Machtiging tot voorlopig verblijf Huurtoeslag Huurcommissie inschakelen GBA-inzagerecht	RO		gem	gem; huurcomm; SVB
D.2	Koop en verkoop van vastgoed, met inbegrip van voorwaarden en verplichtingen met betrekking tot belasting, eigendom of gebruik van dergelijk vastgoed, waaronder het gebruik ervan als tweede verblijf;	Onroerendezaakbelasting Waterschapsbelasting Energielabel Subsidie voor isolatie koophuis Subsidie voor zonneboiler, warmtepomp, pelletkachel of biomassakachel Subsidie voor herbestemming van een monument	RO	OP (AvB)	Ws	Ws
D.3	Deelname aan gemeentelijke verkiezingen en verkiezingen voor het Europees Parlement;	Raadgevend referendum Stemmen vanuit buitenland	RO			gemDH, kiesraad
D.4	Voorschriften betreffende verblijfskaarten voor EU-burgers en hun gezinsleden, waaronder gezinsleden die geen EU-burgers zijn;	Machtiging tot voorlopig verblijf Melden verhuizing door vreemdeling Terugkeervisum	RO			DUO; IND;

		Verblijfsvergunning Inreisverbod opheffing Ongewenstverklaring opheffing Visum voor kort verblijf (Schengenvisum) Inburgeringslening Inburgeringsplicht ontheffing Aflosbedrag inburgeringslening verlaging Lening voor inburgeringscursus Inburgeringsplicht vrijstelling				
D.5	Voorwaarden voor de naturalisatie van onderdanen van een andere lidstaat;	Algemene info Nederlander te worden Naturalisatie	RO			IND
D.6	Regels die gelden in geval van overlijden, met inbegrip van regels inzake de repatriëring van stoffelijke overschotten naar een andere lidstaat.	Aangifte erfbelasting Aangifte van overlijden Inzage boedelregister Kwijtschelding erfbelasting bij nalaten kunst Ontheffing bewaartermijn asbus Centraal testamentenregister Verklaring beneficiair aanvaarden of verwerpen erfenis Verzoek om vermist persoon overleden te laten verklaren Stoffelijk overschot vervoeren Toestemming om lichaam van overledene te balsemen	RO	OP		
E	Onderwijs of stage in andere lidstaat					
E.1	Onderwijsstelsel in een andere lidstaat, met inbegrip van voor- en vroegschoolse educatie en opvang, basis- en secundair onderwijs, hoger onderwijs en volwassenenonderwijs;	Algemene informatie over onderwijsstelsel Kinderopvangtoeslag Inzage landelijk register kinderopvang Peuter of kleuter voorschoolse of vroegschoolse educatie Leerplicht en kwalificatieplicht Leerplichtvrijstelling Basisschool klacht Extra onderwijsactiviteit basisschool vrijstelling Les- en cursusgeld, incl. vrijstelling/terugbetaling Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie klacht Jongeren met een handicap onderwijsvoorziening Speciaal onderwijs toelating Leerwegondersteunend onderwijs toelating Praktijkonderwijs toelating Staatsexamen nt2 aanpassing	RO		MinOCW	CTE; DUO; scholen; Universiteiten/hogescholen;

		Staatsexamen toelating Examenvak vavo ontheffing Examenvak vo ontheffing Eindexamen vo aanpassing Deel onderwijsprogramma vo ontheffing Duur prestatiebeurs verlenging Lerarenbeurs Opleiding bewegingsonderwijs subsidie Onderwijsmaster tegemoetkoming Studiekosten leraren tegemoetkoming Vooropleidingseisen hoger onderwijs vrijstelling Aanmelden voor opleiding of studie aan universiteit of hogeschool Collegegeld betalen voor studie aan hogeschool of universiteit Studiefinanciering Studenten OV-vergoeding Levenlangleren-krediet vanaf 30 jaar Prestatiebeurs in gift omzetting				
E.2	Vrijwilligerswerk doen in een andere lidstaat;	Vrijwilligerswerk vinden	RO			Movisie
E.3	Stage lopen in een andere lidstaat;	OV-vergoeding bij studie in het buitenland, Studiefinanciering voor studie in het buitenland, Studiefinanciering voor beroepsopleiding in het buitenland	RO			
E.4	Onderzoek doen in een andere lidstaat in het kader van een onderwijsprogramma.	Ontheffing kennisembargo voor bepaalde technische en nucleaire studies	RO			Universiteiten/ hogescholen;
F	Gezondheidszorg:					
		Algemene informatie over zorg in Nederland	RO			
F.1	Een medische behandeling ondergaan in een andere lidstaat;	Gegevens medisch dossier Klacht indienen Fraude in de zorg melden Donorgegevens opvragen Klacht indienen zorgaanbieder/zorgverlener Detentie melding zorgverzekeraar Zorgverzekeringsplicht Zorgverzekeringsplicht vrijstelling Geneesmiddeleninformatiebank inzage Zorgtoeslag	RO			BD; CAK; CBG; SVB; zorgverzekeraars;
F.2	Online of in persoon voorgeschreven geneesmiddelen kopen in een andere lidstaat	Verklaring voor medicijnen, online medicijnen kopen	RO			CAK

	dan die waar zij door een arts zijn voorgeschreven.					
F.3	Regels inzake ziekteverzekering die van toepassing zijn tijdens een kort of langdurig verblijf in een andere lidstaat, met inbegrip van regels over de wijze waarop een Europese ziekteverzekeringskaart moet worden aangevraagd;	Zorgverzekering buitenland Verklaring niet Wlz verzekerd Onderzoek_wlz_aanvragen Europese Zorgpas (EHIC)	RO			SVB; zorgverzekeraars
F.4	Algemene informatie over toegangsrechten en verplichtingen om deel te nemen aan beschikbare preventieve openbare gezondheidsmaatregelen;	Aanvulling op inkomen bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid (loonsuppletie) Vaccinatieprogramma Zwangerschaps- en bevallingsverlof, Proefplaatsing werkzoekende, Uitkering voor rampbestrijder bij ziekte of invaliditeit, Loonsuppletie Voorzieningen voor werknemer bij ziekte of handicap	RO			RIVM;
F.5	Diensten die worden verstrekt via nationale noodnummers zoals "112" en "116";	Alarmnummer 112	RO			
F.6	Rechten en voorwaarden om naar een woonzorgcentrum te verhuizen.	Aanmelden bij een woonzorgcentrum Indicatie voor langdurige zorg, vergoeding voor WLZ-zorg in het buitenland	RO			
G	Burger- en familierechten:					
G.1	Geboorte, ouderlijk gezag over minderjarige kinderen, ouderlijke verantwoordelijkheden, regels inzake draagmoederschap en adoptie, met inbegrip van stiefouderadoptie, onderhoudsverplichtingen voor kinderen in een grensoverschrijdende gezinssituatie;	Geboorteaangifte Adoptieaangifte Algemene info kind krijgen Beginseltoestemming adoptie buitenlands kind Adoptie Adoptieherroeping Klacht vergunninghouder interlandelijke adoptie Gezamenlijk gezag Voogdbenoeming verzoek Meerderjarigheidsverklaring Gezagsregister uittreksel Voogdij aantekening gezagsregister Jeugdhulp Kinderopvangtoeslag Kindgebonden budget Register kinderopvang en peuterspeelzalen inzage Adoptie- of pleegzorguitkering Pleegvergoeding Alimentatie inning	RO		Gem	BD; Gem; GJI; KVIA; LBIO; RvdR; St.Adoptievez;

G.2	Samenleven van partners met verschillende nationaliteiten, met inbegrip van partners van hetzelfde geslacht (huwelijk, geregistreerd partnerschap, scheiding van tafel en bed, echtscheiding, huwelijksvermogensrechten, rechten van samenwonenden);	Algemene info samenlevingsvormen in NL	RO			Justis; RvdR
		Huwelijksdispensatie				
		Huwelijk bij volmacht				
		Ontbinding van geregistreerd partnerschap door rechter				
		Inschrijving huwelijkse voorwaarden of partnerschapsvoorwaarden in huwelijksgoederenregister				
		Scheiding van tafel en bed inschrijving				
		Echtscheiding verzoek				
		Nietigverklaring huwelijk				
		Huwelijksgoederenregister inschrijving huwelijkse voorwaarden of partnerschapsvoorwaarden				
		Huwelijksgoederenregister inzage				
G.3	Regels inzake erkenning van de genderidentiteit;	Algemene informatie genderidentiteit	RO			
G.4	Erfrechten en -plichten in een andere lidstaat, met inbegrip van belastingregels;	Algemene informatie erven	RO		MinBZK	BD; SVB
		Nabestaandenuitkering				
		Vrijwillige verzekering alg. nabestaandenwet				
		Rampbestrijder nabestaandenuitkering				
		Aangifte erfbelasting				
		Kwijtschelding erfbelasting bij nalaten kunst				
		Schenkbelasting				
Schenkbelasting kwijtschelding						
G.5	Rechten en regels die gelden bij grensoverschrijdende ontvoering van kinderen door een van de ouders.	Wat kan ik doen als mijn kind naar het buitenland is ontvoerd?	RO			
H	Consumentenrechten					
H.1	Online of in persoon goederen, digitale inhoud of diensten (waaronder financiële) in een andere lidstaat kopen;	Centraal insolventieregister inzage	RO			RvdR
H.2	Een bankrekening hebben in een andere lidstaat;	Depositogarantiestelsel	RO			DNB
H.3	Aansluiting op nutsvoorzieningen, zoals gas, elektriciteit, water, verwijdering van huishoudelijk afval, telecomunicatie en internet;	Informatie over aansluiting op nutsvoorziening	RO		ACM	ACM
		Algemene informatie over afval				
		Telecommunicatiewet geschilbeslechting				
H.4	Betalingen, waaronder overmakingen, en termijnen voor grensoverschrijdende betalingen;	Algemene informatie betalingen	RO			DNB
H.5	Consumentenrechten en -waarborgen bij aankoop van goederen en diensten, met inbegrip van procedures voor de beslechting van en vergoeding bij consumentengeschillen;	Bel-me-niet-register, schadevergoeding bij verlies, vertraging of beschadiging poststuk,	RO		ACM	ACM; RvAccr;
		Vakbekwaamheid certificaat				
		Bescherming van consumenten				

		Geschilbeslechting consument en telefonieaanbieder				
H.6	Veiligheid van consumentenproducten	Schadevergoeding bij verlies, vertraging of beschadiging poststuk, Keurmerk	RO	OP		ACM; NVWA; RvAccr
H.7	Huur van motorvoertuigen.					ACM
I	Bescherming van persoonsgegevens:					
I.1	Uitoefening van de rechten van de betrokkenen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens	Persoonsgegevens beschermen Privacy en persoonsgegevens Privacy-verklaring en de info over de procedures m.b.t. de AVG-rechten	RO	OP		AP
J	Starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf:	Omgevingsvergunning Vergunningen Huisvesting Regels (winkeltijdenwet)		OP (AvB)	Gem; OLO; Prov	Gem; OLO; Prov
J.1	Registratie, wijziging van de rechtsvorm of sluiting van een bedrijf (registratieprocedures en rechtsvormen voor bedrijven);	Inschrijven-bij-de-kamer-van-koophandel-kvk Een-rechtsvorm-kiezen-voor-uw-bedrijf Rechtsvorm wijzigen Bedrijf stoppen in 7 stappen		OP (AvB)		KVK; OP
J.2	Verplaatsing van een bedrijf naar een andere lidstaat	Bedrijf starten in het buitenland Registering foreign business in the Netherlands		OP (varia)	Gem	BD; KVK; RVO; Gem
J.3	Intellectueel-eigendomsrechten (octrooiaanvragen, registratie van handelsmerken, tekeningen of modellen, verwerving van licenties voor reproductie);	Bescherming-met-intellectueel-eigendom Octrooiaanvragen Octrooien, chipsrecht en Octrooigemachtigdenregister Merk, model of idee registreren Reprorecht Licentie aanvragen voor het gebruik van televisiebeelden Licentie aanvragen voor het gebruik van muziek		OP (AvB, BOIP, RVO)		Buma/Sena; RVO; St. Reprorecht; Videma;
J.4	Billijkheid en transparantie bij handelspraktijken, met inbegrip van consumentenrechten en -waarborgen in verband met de verkoop van goederen en diensten;	Informatie geven over financiële diensten en producten Geschilbeslechting consument en telefonieaanbieder schadevergoeding bij verlies poststuk Inzage Handelsregister Inzage Curateleregister Oneerlijke handelspraktijken	RO	OP (AvB, Kvk)	ACM	ACM; Kvk; PostNL; RvdR
J.5	Aanbieden van grensoverschrijdende online-betaalfuncties bij de onlineverkoop van goederen en diensten;	Wetten en regels voor online verkoop		OP (varia)		ACM
J.6		Contracten en overeenkomsten				AvB; KVK; RVO

	Rechten en verplichtingen uit hoofde van het overeenkomstenrecht, met inbegrip van verschuldigde rente wegens achterstallige betaling;	Betalingstermijnen, incassokosten en wettelijke rente		OP (AvB, KvK)		
J.7	Insolventieprocedures en liquidatie van bedrijven;	Uitkering uit Consignatiekas Vergoeding uit Depositogarantiestelsel Uitkering bij financiële problemen werkgever Centraal insolventieregister inzage Surseance van betaling aanvragen Faillissement aanvragen		OP (AvB, KvK)		AvB; RvdR
J.8	Kredietverzekering;	Wettelijke schuldsanering Kredietverzekering		OP (AvB, KvK)		KVK
J.9	Bedrijfsfusies of verkoop van een bedrijf;	Voorwaarden voor fusie en bedrijfsovername Juridische zaken bij verkoop bedrijf Belasting bij verkoop van uw bedrijf		OP (AvB, KvK)		ACM; AvB; BD; KVK
J.10	Wettelijke aansprakelijkheid van bestuurders en commissarissen van een bedrijf;	Corporate governance	RO	OP		
J.11	Regels en verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.	Privacy en persoonsgegevens (algemeen) Persoonsgegevens beschermen		OP (AvB)	AP	AP; AvB;
K	Werknemers:					
K.1	Bij wet of wettelijk instrument vastgestelde arbeidsvoorwaarden (met inbegrip van werktijden, betaald verlof, vakantierechten, rechten en verplichtingen in verband met overuren, medisch onderzoek, beëindiging van contracten en ontslag);	Algemene info werkomstandigheden Toestemming om alleen maar nachtdiensten te werken Werktijden-en-rusttijden Werktijden Zwangerschapsverlof en bevallingsverlof Verlofregelingen-voor-werknemers Vakantierecht Werktijden Voorwaarden voor een medische keuring Contract beëindigen langdurig zieke werknemer Ontslagprocedures en opzegverboden Opzegtermijn bij ontslag	RO	OP (AvB, RVO, SZW)		AvB; BD; MinSZW- arboportaal
K.2	Socialezekerheidsrechten en -verplichtingen in de Unie (aanmelding als werkgever, aanmelding van werknemers, kennisgeving van beëindiging van een arbeidsovereenkomst, betaling van sociale	Voor het eerst personeel aannemen Loonheffingen-inhouden Voor het eerst personeel aannemen Ontheffing gemoedsbezwaarden voor werkgevers Meldingsplicht WagwEU (zodra in werking)		OP (AvB, BD, KvK,		BD; KvK; SVB; UWV

	bijdragen, rechten en verplichtingen in verband met pensioenen);	Opzegtermijn bij ontslag Werknemersverzekeringen en volksverzekeringen Loonheffingen inhouden Pensioen regelen voor uw werknemers		RVO, SZW)		
K.3	Tewerkstelling van werknemers in andere lidstaten (detachering, regels betreffende het vrij verrichten van diensten, woonplaatsvereisten voor werknemers);	Algemene informatiepagina t.a.v. woonplaatsen voor werknemers Sociale zekerheid bij werken in een ander EU-land Provision of services: 'cross-border' versus 'establishment'		OP (AvB)		AvB; RVO; SVB
K.4	Gelijke behandeling (regels die discriminatie op het werk verbieden, regels inzake gelijke betaling van mannen en vrouwen en inzake gelijke betaling van werknemers met contracten voor bepaalde of onbepaalde tijd);	Gelijke behandeling en beloning van werknemers Voorzieningen voor werknemer bij ziekte of handicap Gelijke behandeling en beloning van werknemers Arbeidscontract afsluiten		OP (AvB; SZW)		CRvdm; SZW; UWV
K.5	Regels voor personeels-vertegenwoordiging.	Ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT)		OP (AvB)		SER
L	Belastingen:					
L.1	Btw: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van btw, verkrijging van teruggave;	Algemene over belastingregels Omzetbelasting (btw) Btw-regelingen Btw-nummer vermelden en controleren Btw-aangifte doen Btw terugvragen uit een ander EU-land	RO	OP (AvB, BD)		AvB; BD
L.2	Accijnzen: informatie over de algemene regels, tarieven en vrijstellingen, registratie voor en betaling van accijnzen, verkrijging van teruggave;	Info accijns Aftrekposten	RO	OP (AvB, BD)		AvB; BD
L.3	Douanerechten en andere belastingen en rechten op ingevoerde producten;	Invoerheffingen		OP (AvB)		Douane
L.4	Douaneprocedures voor invoer en uitvoer in het kader van het douanewetboek van de Unie;	Goederen importeren uit een land buiten de EU		OP (varia)		BD; KVK; RVO
L.5	Overige belastingen: betaling, tarieven, belastingaangiften.	Verzoek om kwijtschelding van belasting, Verzoek om verbinding belastingaanslag, Verzoek om toepassing hardheidsclausule bij belastingzaken Verzoek om uitstel van betaling, Verklaring geen privégebruik auto, Vrijstelling BPM Vrijstelling motorrijtuigenbelasting Inkomstenbelasting (ib) en bijdrage Zorgverzekeringswet (Zvw) BTW-tariefverhoging		OP (AvB, BD, KvK)	BD	AvB; BD

		Vennootschapsbelasting (vpb)				
		MKB-winstvrijstelling				
		Belasting niet op tijd kunnen betalen				
		Belasting bij verkoop van uw bedrijf				
		Stakingsaftrek en stakingslijfrenteaftrek				
		Belastingrente en invorderingsrente				
M	Goederen:					
M.1	Verkrijging van CE-markering;	CE-markering: stappenplan CE-markering voor consumenten- en professionele producten		OP (AvB, KvK)		
M.2	Voorschriften en vereisten voor producten;	Toelating EU-producten in Nederland		OP (AvB)		
M.3	Vaststelling van toepasselijke normen, technische specificaties en productcertificering;	Normen voor diensten en producten Accreditatie aanvragen voor een keuringsinstelling of laboratorium		OP (AvB)		NEN; RvAccr
M.4	Wederzijdse erkenning van producten waarvoor geen EU-specificaties gelden;	Toelating EU-producten in Nederland		OP (AvB)		PCP;RVO
M.5	Voorschriften voor de indeling, etikettering en verpakking van gevaarlijke stoffen;	Chemische stoffen en mengsels indelen, etiketteren en verpakken		OP (AvB)		RIVM
M.6	Verkoop op afstand en buiten verkooppunten: informatie die vooraf aan klanten moet worden gegeven, schriftelijke bevestiging van overeenkomsten, herroeping van overeenkomsten, aflevering van goederen, andere specifieke verplichtingen;	Verkoop per telefoon (telemarketing) Verkoop via een webshop Contracten en overeenkomsten		OP (AvB, KvK)		ACM; KvK
M.7	Producten met gebreken: consumentenrechten en garantie, verantwoordelijkheid na verkoop, rechtsmiddelen voor benadeelde partij;	Klacht indienen over taxivervoer Schadevergoeding bij verlies poststuk Garantie geven Productaansprakelijkheid bij gebreken Gerechtelijke procedure bij geschillen Arbitrage, bindend advies en mediation	RO	OP (AvB)		ACM; PostNL
M.8	Certificering, keurmerken (EMAS, energielabels, ecodesign, EU-milieukeur);	Gewasbeschermingsmiddelen en biociden gebruiken Certificaten en keurmerken Accreditatie aanvragen voor een keuringsinstelling of laboratorium Regels voor energielabels Ecodesign-richtlijn voor energieverbruikende producten Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)		OP (AvB)		Ctgb; RvAccr
M.9	Recyclage en afvalbeheer	Recycling Afval scheiden		OP (AvB)	RWS	Afvalfonds verpakkingen; LMA

		Bedrijfsafvalstoffen registreren en melden				
		Bedrijfsafvalstoffen afgeven				
		Afvalbeheersbijdrage verpakkingen betalen				
N	Diensten:					
N.1	Verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten;			OP		
N.2	Kennisgeving van grensoverschrijdende activiteiten aan de autoriteiten;	Diensten leveren binnen de EU		OP (BD, RVO)	MinSZW	BD; SVB
		Meldingsplicht WagwEU (zodra in werking)				
N.3	Erkenning van beroepskwalificaties, met inbegrip van beroepsonderwijs en -opleiding.	Erkenning beroepskwalificaties,		OP (AvB)		DUO; IDW/SBB/Nuffic
		Legaliseren van documenten				
		Beroepseisen en diploma's				
		Stageplaats of leerbaan aanbieden				
O	Bedrijfsfinanciering:					
O.1	Verkrijging van toegang tot financiering op Unieniveau, met inbegrip van financieringsprogramma's en bedrijfssubsidies van de Unie;	Financieringsprogramma's van de Unie		OP (AvB)		
		Bedrijfssubsidies van de Unie				
O.2	Toegang tot financiering op nationaal niveau;				RVO	RVO
O.3	Op ondernemers gerichte initiatieven (uitwisselingen voor nieuwe ondernemers, mentorprogramma's, enz.).	Subsidies		OP (AvB)	Gem	gem; RVO
P	Overheidsopdrachten					
P.1	Deelneming aan openbare aanbestedingen: regels en procedures	Stappenplan inschrijven op aanbestedingen		OP (AvB; EZK)		PIANoo; Tendered
		Aanbestedingsregels				
P.2	Online-inschrijving op openbare aanbestedingen;	Aankondigingen van aanbestedingen		OP (AvB)		Tendered
P.3	Melding van onregelmatigheden in verband met aanbestedingsprocedures.	Klachtafhandeling bij aanbesteden			CommvA; PIANoo	CommvA; PIANoo
Q	Gezondheid en veiligheid op het werk:					
Q.1	Verplichtingen in verband met gezondheid en veiligheid voor verschillende soorten activiteiten, waaronder risicopreventie, voorlichting en opleiding.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RlenE) opstellen	RO	OP (AvB)		Arboportaal; iSZW; MinSZW
		Arbeidsomstandigheden voor uw personeel				
		Uitkering voor weduwe en wezen bij overlijden rampbestrijder				
		Arbodienstverlening regelen				
		Preventiemedewerker aanwijzen				
		Bedrijfshulpverlening (BHV) regelen				

Afkorting	Volledige organisatiennaam
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AT	Agentschap Telecom
BD	Belastingdienst
CBG	College ter Beoordeling van Geneesmiddelen
CIBG	Het CIBG is een uitvoeringsorganisatie van het Nederlandse Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (De letters CIBG stonden oorspronkelijk voor Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg, maar die betekenis dekt de lading niet meer. Daarom wordt alleen de afkorting nog als naam gevoerd.)
CommvA	Commissie van aanbestedingsexperts
CRvM	College voor de Rechten van de Mens;
CTE	College voor Toetsen en Examens
Ctgb	College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden
Gem	Gemeenten
Gem DH	Gemeente Den Haag
GJI	Gecertificeerde (jeugdhulp-)instellingen
Huurcomm	Huurcommissie
iSZW	Inspectie SZW
KVIA	Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie
LMA	Landelijk Meldpunt Afvalstoffen
OLO	OmgevingsLoket-Organisatie
Prov	Provincies
RVAccr	Raad voor accreditatie
RvdR	De Raad voor de Rechtspraak/Rechtelijke Organisatie
SPR	Stichting Pensioenregister
St.AdoptieVz	Stichting Adoptievoorzieningen
Ws	Waterschappen
WbFM	Waarborgfonds Motorverkeer

Bijlage C: ICTU - Producten Annex 2

Gebeurtenis	Procedures	Verwacht resultaat, behoudens beoordeling van de aanvraag door de bevoegde instantie overeenkomstig de nationale wetgeving, indien van toepassing
Geboorte	Aanvraag van bewijs van registratie van een geboorte	Bewijs van registratie van een geboorte of geboortakte
Verblijf	Aanvraag van bewijs van verblijf	Bevestiging van inschrijving op huidig adres
Studie	Aanvraag bij een overheidsorgaan of -instantie van studiefinanciering, zoals studiebeurzen en studieleningen, voor tertiair onderwijs	Besluit over de aanvraag van financiering of ontvangstbevestiging
Indiening van een initieel verzoek om toelating tot een openbare instelling voor tertiair onderwijs	Bevestiging van ontvangst van het verzoek	
Verzoek om academische erkenning van diploma's, getuigschriften of andere bewijzen van studies of opleidingen	Besluit over verzoek om erkenning	
Werk	Verzoek tot bepaling van de toepasselijke wetgeving overeenkomstig titel II van Verordening (EU) nr. 883/2004 (1)	Besluit over de toepasselijke wetgeving
Kennisgeving van wijzigingen in de persoonlijke of beroepssituatie van de persoon die socialezekerheidsuitkeringen ontvangt, voor zover die wijzigingen voor die uitkeringen van belang zijn	Bevestiging van ontvangst van de kennisgeving van die wijzigingen	
Aanvraag van een Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)	Europese ziekteverzekeringskaart (EHIC)	
Indiening van een aangifte voor de inkomstenbelasting	Bevestiging van ontvangst van de aangifte	
Verhuizing	Registratie van adreswijziging	Bevestiging van uitschrijving op het vorige adres en van inschrijving op het nieuwe adres
Inschrijving van een motorvoertuig dat van oorsprong is uit een lidstaat of daar al is ingeschreven, volgens de standaardprocedures (2)	Bewijs van inschrijving van een motorvoertuig	
Verkrijging van stickers voor het gebruik van de nationale wegeninfrastructuur: door een overheidsinstantie of -orgaan opgelegde tijdsgebonden heffingen (vignet) of afstandsgebonden heffingen (tol)	Ontvangst van tolsticker of vignet of ander betalingsbewijs	
Verkrijging van door een overheidsinstantie of -orgaan afgegeven emissiestickers	Ontvangst van emissiesticker of ander betalingsbewijs	

Bijlage D: Juridische Issues EU-Verordening Single Digitale Gateway

UWV en VNG Realisatie hebben een notitie opgesteld om de interpretatieruimte die de Verordening laat, expliciet te laten worden. Deze notitie is aanleiding geweest tot een gezamenlijke interpretatiesessie met juridische medewerkers van manifestpartijen en VNG, in aanwezigheid van de beleidsmedewerkers van BZK, georganiseerd door ICTU. In deze sessie is de behoefte aan de gewenste verduidelijking besproken, en afgesproken dat deze issues de komende tijd in gezamenlijkheid verder uitgewerkt worden en onderwerp van gesprek zullen zijn voor de Nationaal Coördinator tijdens de uitwerkingen van de 'implementing acts'. Hieronder een kopie van hetgeen ICTU hierover in haar landelijke analyse heeft opgenomen.

1 Reikwijdte

- I. De EU-Verordening benoemt in Annex I een breed scala aan 18 informatiegebieden, ingedeeld in nog eens 93 deelgebieden. De genoemde deelgebieden zijn vervolgens erg ruim gedefinieerd. *Voor welke specifieke diensten/producten moet aan de informatie-eisen van SDG worden voldaan? Wordt er vanuit de EU of Nederland nog een lijst opgesteld?*
- II. Sommige producten/diensten die behoren bij de in de SDG-verordening genoemde informatiegebieden en online procedures, zijn in Nederland toegewezen aan een private of non-gouvernementele organisatie, denk aan de zorgverzekeraars of scholen & universiteiten. *Is een verplichting dan van toepassing op een private of niet-gouvernementele organisatie van toepassing of vervalt deze in ons land?*
- III. Volgens de verordening moeten huidige online procedures die onder Annex I vallen en aan Nederlanders worden aangeboden, ook toegankelijk worden voor EU-gebruikers. Mag de mate van relevantie (is het relevant in kader van grensoverschrijdende activiteiten?) en proportionaliteit (hoeveel klanten zijn er voor een bepaalde Nederlandse dienst en wegen de kosten tegen de baten om een digitale dienst voor hen te ontwikkelen?) worden meegewogen op een procedure die daaronder valt? *Welke huidige digitale procedures worden wel of niet door de SDG Verordening geraakt? Welke afbakening wordt bedoeld met "vallend onder de 'interne markt'"?*
- IV. In Annex II staan activiteiten en producten genoemd die met een nadere interpretatie uiteen kunnen vallen in meerdere losse producten zoals we deze in diverse product- en dienstencatalogi (PDC's) tegenkomen. *Wat is vanuit de doelstelling van de verordening de reikwijdte van thema's en producten voor de vereiste online procedures?*

2 Samenloop EU-verordeningen en gevolgen

- I. Er wordt verwezen naar de eIDAS-verordening voor identificatie, authenticatie, digitale ondertekening/verzegeling (art. 13 lid 2c). Het wordt niet altijd duidelijk in de verordening hoe die samenhang geïnterpreteerd moet worden en welke verordening voor gaat. *Wat is de onderlinge verhouding van deze verordeningen precies?*
- II. In deze verordening wordt ook verwezen naar andere EU-verordeningen waarmee een bepaalde mate van samenloop of samenhang is¹⁷. Bijvoorbeeld voor UWV (sociale zekerheidssector) de verordening over EURES en EESSI. *Ook daar geldt de vraag voor Verordening hoe die samenhang geïnterpreteerd moet worden en welke Verordening voor gaat? Wat is de onderlinge verhouding van deze verordeningen precies?*

3 Discriminatieve belemmeringen

- I. Door de gehele verordening heen worden de begrippen ‘gebruikers’ versus ‘grensoverschrijdende gebruikers’ door elkaar heen gebruikt. *Vraagt dit om een andere werkwijze of te regelen zaken bij implementatie? En waar ligt de grens tussen grensoverschrijdend zakendoen en (tijdelijk) inwoner van Nederland zijn?*
- II. Tot hoe ver gaat het non-discriminatiebeginsel t.a.v. autorisatie en authenticatie v.w.b. vereisen van BSN/KvK-nummer? Uitgaande van Nederlandse gebruikers worden deze nummers namelijk door veel publieke online diensten in de huidige procedures vereist. *Is het discriminerend om dit (ook) van EU-gebruikers te verlangen, die geen BSN/KvK-nummer hebben? Zijn er technische aanpassingen en/of oplossingen nodig om hier aan te voldoen?*
- III. In de overweging 8 wordt gesteld dat de verordening niet van toepassing is op nationale rechtelijke organisaties, daarvoor is het e-justitieportaal. Maar vervolgens staat er “Het beginsel van non-discriminatie moet bovendien ook van toepassing zijn op onlineprocedures die toegang geven tot gerechtelijke procedures”. De gerechtelijke procedures staan echter niet genoemd in de annexen, noch is hier in een van de artikelen in de verordening zelf nog iets over gesteld. *Wanneer de Nederlandse Rechtspraak online procedures heeft/gaat ontwikkelen, waar burger/ondernemer uit andere lidstaat partij in kan zijn zoals een Nederlandse burger/ondernemer partij kan zijn en online kan procederen, moet deze dan aan de SDG voldoen?*

¹⁷ Gemeenten voegen hier in een latere fase van deze impactanalyse nog het Toegankelijkheidsbesluit aan toe. Zie de site Digitoegankelijk van Logius <https://www.digitoegankelijk.nl/onderwerpen/wat-is-digitale-toegankelijkheid>

Uitgewerkt moet worden hoe de technische aspecten rondom deze toegankelijkheid samenhangen met de te kiezen redactiemodellen, aangezien niet volstaan zal kunnen worden met het aanbieden van een tekst in een andere taal. Wanneer je bijvoorbeeld een Engelse tekst aanbiedt op een pagina met een Nederlandse taalcode, is deze nog niet toegankelijk en zal deze voorgelezen worden door een Nederlandse stem.