

Van: Ewout Buckmann, Dirk Schravendeel

Aan: pilotgemeenten

Betreft: impact WMEBV voor gemeenten.

Datum: 19 oktober 2021

Status: aangepast o.b.v. reactie pilot gemeenten.

## **Globale inschatting impact WMEBV**

### **Inleiding**

De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) wordt binnenkort behandeld in de Tweede Kamer. In verband daarmee vraagt Jamil Jawad welke uitspraken over de impact van de WMEBV gedaan kunnen worden op basis van de rapportage over de implementatiepilot van mei 2021<sup>1</sup>. Daar wordt in deze notitie antwoord op gegeven. De uitspraken over de impact in deze notitie zijn gebaseerd op de genoemde rapportage en een aanvullend gesprek en toets met de pilotgemeenten.

### **De pilots**

De rapportage is gebaseerd op de bevindingen uit de pilots in vier gemeenten (Groningen, Zevenaar, Barneveld en Veldhoven), variërend in omvang van 31.000 tot 232.000 inwoners. Zij hebben de voorbereidingen getroffen om de WMEBV in te voeren en een inschatting gemaakt van de inspanningen die daarvoor nodig zijn. Daadwerkelijke invoering van de WMEBV zal door de pilotgemeenten in het vervolgtraject worden uitgevoerd. Inmiddels heeft Krimpen aan den IJssel ook voorbereidingen getroffen, maar deze waren ten tijde van het opstellen van de rapportage nog niet beschikbaar.

De WMEBV kent drie hoofdonderwerpen: het verzenden van formele berichten, het ontvangen van formele berichten en het invullen van een zorgplicht. Tot nu toe waren de pilots gericht op het verzenden van formele berichten en het ontvangen van formele berichten, nog niet op de zorgplicht.

De activiteiten in de pilots waren op de implementatie van de WMEBV gericht, er is in kaart gebracht welke activiteiten daarvoor nodig zijn. Deze notitie is primair gericht op de impact die het ontvangen van berichten bij gemeenten gaat hebben. Daar hebben de pilots de beste en meeste informatie over opgeleverd en dat is ook het meest urgent: de wet staat toe dat gemeenten voor het verzenden van berichten de bestaande papieren werkwijze (voorlopig) nog blijven hanteren. Over het invullen van de zorgplicht is nog geen ervaring opgedaan door de pilotgemeenten en de zorgplicht wordt in deze notitie daarom niet meegenomen.

### **De WMEBV**

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer geeft burgers en ondernemers het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De wet heeft betrekking op bestuurlijk verkeer waaraan in de Algemene wet bestuursrecht eisen zijn gesteld waar de communicatie aan moet voldoen. De pilotgemeenten geven aan dat er zo'n 400 'soorten' (of processen met) bestuurlijk verkeer zijn, onderwerpen waarover burgers formeel, op een manier die voldoet aan de eisen van de Awb,

---

<sup>1</sup> Implementatiepilot Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Rapport VNG realisatie, mei 2021.

elektronisch kunnen gaan communiceren. Naast formele berichten zijn er ‘informele’ berichten, denk bijvoorbeeld aan meldingen openbare ruimte over losliggende stoeptegels, etc. Het formele berichtenverkeer beslaat ongeveer 80% van de berichten die een gemeente ontvangt, 20% heeft een informeel karakter, geven de pilotgemeenten aan.

In de pilots zijn drie manieren, kanalen, bekeken om elektronische communicatie in te richten: een specifiek webformulier, een generiek webformulier of e-mail. Het college is bevoegd om te besluiten welk kanaal voor welk bestuurlijk verkeer wordt toegepast. Wanneer de WMEBV is ingevoerd en burgers van de nieuwe mogelijkheden gebruik willen maken dient de gemeente hen daartoe ook in staat te stellen: burgers hebben immers recht op elektronisch bestuurlijk verkeer. De gemeente dient in staat te zijn elektronische berichten te ontvangen. Voor het verzenden van berichten staat de wet toe dat gemeenten dat voorlopig nog op de oude manier, met papieren documenten, blijven doen.

### Bestaande situatie

De WMEBV heeft impact op een deel van de digitale dienstverlening van gemeenten, te weten elektronisch bestuurlijk verkeer bij ruim 400 producten / diensten. Het ontwikkelingsstadium waarin de digitale dienstverlening op dit punt zich bevindt verschilt per gemeente. In de vier pilotgemeenten is de stand van zaken medio oktober 2021 als volgt.

*Tabel. Stand van zaken per gemeente, wijze van ontvangen van berichten bestuurlijk verkeer.*

Gemeente	Totaal aantal	Niet digitaal	Digitaal, voldoet	Digitaal, nog aanpassen	Digitaal, onbekend	Totaal digitaal
Groningen	432	24	351	57	0	408
Zevenaar	425	365	?	?	?	60
Barneveld	401 <sup>2</sup>	101	55	97	21	173
Veldhoven	213	95	20	98	0	118

Bron: Implementatiepilot Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv); Tussentijds rapport versie 1.0; Mei 2021; aanvulling oktober 2021 door pilotgemeenten.

De inventarisatie is nog niet in alle gemeenten afgerond, wat met name doorwerkt in het aantal in beeld gebrachte producten in Veldhoven. In Barneveld is van een kwart van de berichten nog niet bekend 127 berichten nog niet duidelijk of deze digitaal worden ontvangen.

In één gemeente is elektronisch bestuurlijk verkeer met burgers al grotendeels mogelijk en zijn nog maar in een beperkt aantal gevallen aanpassingen nodig om aan de eisen van de WMEBV te voldoen. Het officieel aanwijzen van kanalen en het communiceren hierover met de burgers moet nog plaatsvinden. Het is nog onbekend in hoeverre de gemeente al voldoet aan de zorgplicht en wat er nog nodig is om eventuele tekortkomingen op dat punt te ondervangen.

In de andere gemeenten is elektronisch bestuurlijk verkeer nog maar beperkt mogelijk. De ambitie is om de mogelijkheden daarvoor uit te breiden, waarbij de concrete invulling wordt ingepast in de ontwikkeling van digitale dienstverlening in brede zin. In één gemeente wordt nu bijvoorbeeld een zaakstelsel geïmplementeerd, waarmee een belangrijke basis gelegd wordt om elektronisch bestuurlijk verkeer voor meer producten mogelijk te maken. De eisen die daarbij op grond van de WMEBV gesteld moeten worden, worden onderschreven: dat zijn ook vanuit de gemeentelijke optiek die eisen die aan elektronisch bestuurlijk verkeer gesteld moeten worden.

<sup>2</sup> Indicatie op basis van inventarisatie bestuurlijk verkeer. Van 25% van de berichten is nog onbekend of deze digitaal worden ontvangen of niet.

## **Gewenste eindsituatie**

De gemeenten ambiëren een eindsituatie waarbij het verwerken van de elektronische berichten en het voldoen aan de WMEBV eisen in belangrijke mate zijn geautomatiseerd. Voor hoge volumes bestuurlijk verkeer bij een bepaald product wordt dan gebruik gemaakt van een specifiek webformulier, dat is gekoppeld aan een zaaksysteem met een “MijnGemeente” of vergelijkbare functie. Daarmee worden de burgers in staat gesteld om het verloop van hun zaak te volgen. Voor producten die minder frequent geleverd worden is een generiek webformulier waarschijnlijk ook op lange termijn de meest efficiënte oplossing.

Naast het ‘formele’ verkeer is er ook het ‘informele’ verkeer, denk daarbij bijvoorbeeld aan meldingen openbare ruimte die betrekking hebben op een losliggende stoeptegel. De verhouding tussen formeel en informeel verkeer is globaal: 80% formeel, 20% informeel. De pilotgemeenten verwachten dat ervoor gekozen zal worden om de kwaliteitseisen van de WMEBV ook op het informele verkeer toe te passen. Dezelfde lijn aanhouden is aan de burger beter uit te leggen en binnen de gemeente eenvoudiger te realiseren.

In de pilots is ook onderzocht hoe gemeenten met een minimale inspanning aan de wet kunnen voldoen, een basisniveau waarmee aan de letter van de wet wordt voldaan. Voor het verzenden van berichten kan dat worden ingevuld door de bestaande papieren werkwijze te handhaven. Voor het ontvangen van berichten waar bij een gemeente nog geen digitaal kanaal voor bestaat, moet dan nog wel een oplossing gevonden worden.

De pilotgemeenten denken daarvoor aan de inzet van een generiek webformulier. Wanneer er een bestaand digitaal kanaal beschikbaar is, wordt dat aangewezen. Voor alle andere berichten is het generieke formulier beschikbaar. Zo wordt elektronisch bestuurlijk verkeer voor de burger mogelijk gemaakt en wordt voldaan aan de wet. Wanneer het bestaande digitale kanaal bestaat uit onbeveiligde email waarmee ook persoonsgegevens worden verstuurd, hebben de pilotgemeenten de intentie om ook daarvoor het generieke webformulier te gaan gebruiken. Daarmee kan beter aan de beveiligingseisen worden voldaan die op grond van o.a. de AVG moeten worden gesteld.

Een generiek formulier als tijdelijke oplossing om met minimale inspanning aan de eisen van de wet te voldoen vereist wel een aantal maatregelen aan de kant van de gemeente om de oplossing te laten werken. Bij binnenkomst van een bericht dient beoordeeld te worden waar het bericht betrekking op heeft en dient het naar de juiste behandelaar te worden gerouteerd. Vergelijkbaar aan de manier waarop momenteel met papieren berichten wordt gewerkt. Omdat in het formulier niet gericht naar de benodigde informatie voor een specifiek product gevraagd kan worden, is extra inspanning nodig om daarop te controleren en zo nodig aanvullende informatie op te vragen. Vanuit het perspectief van minimale inspanning is het positief, dat in veel gevallen alleen de ‘voorkant’ verandert en dat de achterliggende werkprocessen vrijwel ongewijzigd kunnen blijven. De keerzijde hiervan is, dat de mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en processen efficiënter in te richten beperkt zijn.

## **Impact van de WMEBV**

Door de WMEBV krijgen burgers het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan de gemeente te sturen. De gemeente dient bekend te maken welk kanaal of welke kanalen burgers daarvoor kunnen gebruiken. De gemeente dient in staat te zijn de elektronische berichten te ontvangen en moet daarbij voldoen aan de volgende eisen:

- Geen onnodige belemmeringen opwerpen, bijvoorbeeld door te hoge eisen te stellen

- De ontvangst van een bericht bevestigen
- Bij gebruik van een webformulier 'terug tonen' wat een burger heeft ingevuld
- Berichten die niet via een aangewezen kanaal zijn ingediend afwijzen of doorgeleiden
- Op verzoek achteraf kunnen tonen welke gegevens ontvangen zijn (bewijzen);
- Na een storing eventueel de indieningstermijn verlengen

Het werk dat gemoed is met de introductie van de WMEBV is afhankelijk van het ontwikkelingsstadium waarin elektronisch bestuurlijk verkeer zich bevindt. In alle gevallen is een inventarisatie nodig van de producten en diensten waarbij bestuurlijk verkeer plaatsvindt en moet bepaald worden wat er nodig is om die conform de WMEBV te laten verlopen. Wanneer er nog weinig is gerealiseerd is een omvangrijke operatie nodig. Dat heeft meerdere oorzaken:

- Het aantal (deel) processen dat geraakt wordt is groot (ruim 400 in de pilotgemeenten)
- De processen zijn belegd bij veel verschillende organisatieonderdelen binnen de gemeente
- Alle bedrijfsvoering aspecten worden geraakt:
  - Processen, werkinstructies, procesbewaking.
  - Beleggen van nieuwe taken en (coördinatie) verantwoordelijkheden in de organisatie.
  - Systemen die primaire processen ondersteunen, zaaksystemen, de website, archiefsystemen en andere systemen worden geraakt.
  - Beveiliging op een passend niveau: niet te zwaar om geen onnodige belemmeringen op te werpen, niet te licht om geen onveilige situatie te creëren.
  - Veel personeelsleden krijgen met een wijziging van hun werkzaamheden te maken.
  - Burgers moeten worden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze.
  - Nieuwe onderwerpen waar juridische uitspraken over gedaan moeten worden.

De gemeenten schatten met name de impact van het inventariseren van de 400 processen en daarbij het bepalen van de benodigde aanpassingen als een bewerkelijk proces in, waar veel uren en een lange doorlooptijd (tussen de zes en acht maanden) voor nodig zijn. De meeste andere activiteiten worden gekarakteriseerd als gemiddeld qua impact, het wegnemen van onnodige belemmeringen of het verlengen van de indieningstermijn bij storingen hebben een lage impact. Soms (afwijzing meedelen of doorgeleiden bijvoorbeeld) is nog niet helder wat de impact zal zijn.

ICT is een belangrijke factor die een groot effect heeft op de impact. Als de functionaliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de WMEBV al beschikbaar zijn in bestaande systemen is de impact laag, moeten systemen worden aangepast of aangeschaft dan is de impact al snel hoog.

Na de invoering is een permanente coördinatiefunctie nodig om te zorgen dat blijvend aan de wettelijke eisen voldaan wordt. Zo'n coördinatiefunctie moet er ook zijn om aan bestaande en nieuwe verplichtingen te voldoen, denk bijvoorbeeld aan beveiliging, de archiefwet, de AVG, de Wet open overheid, etc. Technisch voldoen aan de eisen van de WMEBV zal naar verwachting onderdeel worden van de gebruikte ICT-voorzieningen en dan verder weinig aandacht vragen. De benodigde coördinatie heeft daarom met name betrekking op de organisatie.

### **Randvoorwaarden bij de implementatie**

Uit de gesprekken met de pilotgemeenten komt naar voren dat er drie belangrijke randvoorwaarden zijn om de gemeenten in staat te stellen de WMEBV in te voeren:

- Implementatie met behulp van een centraal binnen de gemeente georganiseerd invoeringsproject;
- Een gecombineerde invoering van de WMEBV en verwante wetgeving;
- De mogelijkheid om gedurende een bepaalde invoeringstermijn geleidelijk aan de WMEBV te gaan voldoen.

#### *Een centraal georganiseerd project*

Alle vier de pilotgemeenten gaan voor de invoering van de WMEBV een centraal georganiseerd project binnen de gemeente inrichten. Daarbij spelen de volgende overwegingen een rol.

Elektronisch bestuurlijk verkeer heeft betrekking op de communicatie die in formele verhoudingen tussen burger en overheid plaatsvindt. Dat maakt het belangrijk dat de communicatie heel zorgvuldig wordt uitgevoerd. Dat betekent dat een gemeente alles wat nodig is om conform de eisen van de Awb elektronisch te communiceren ingeregeld moet hebben, voor ermee kan worden gestart. Een introductie die gericht is op *'learning by doing'*, waarbij in de beginperiode het nodige fout mag gaan, is niet geschikt voor de introductie van de WMEBV. De uitvoerings- en beheerprocessen die nodig zijn, dienen vanaf het begin aan hoge kwaliteitseisen te voldoen. Het valt niet te verwachten, dat burgers veel begrip zullen hebben voor opstartproblemen. Ook vanuit de eigen ambities met betrekking tot digitale dienstverlening vinden gemeenten het nodig om de lat meteen aan het begin hoog te leggen.

De tweede overweging betreft de omvang van het project. Zoals gezegd raakt dat de WMEBV een groot aantal werkprocessen die verspreid over alle afdelingen van de gehele gemeente worden uitgevoerd en zijn er meer of minder ingrijpende effecten mogelijk op alle bedrijfsvoeringsaspecten.

De combinatie van hoge kwaliteitseisen, het grote aantal producten dat wordt geraakt en de impact op met name de werkprocessen, organisatie, ICT en communicatie maken de invoering van de WMEBV tot een operatie die centrale sturing en begeleiding vraagt. De ervaringen die tot nu toe bij het uitvoeren van de pilots zijn opgedaan, brengen de pilotgemeenten tot de conclusie dat een centraal project waarvoor voldoende middelen beschikbaar sterk valt aan te raden. Dit is niet iets wat aan de losse organisatieonderdelen kan worden overgelaten.

#### *Afstemming met andere wetgeving die op stapel staat*

De WMEBV is niet de enige wettelijke verplichting die is aangenomen of binnenkort van kracht wordt die de digitale dienstverlening door gemeenten raakt en randvoorwaarden stelt aan de wijze waarop die wordt ingericht en uitgevoerd. Te noemen zijn:

- De Wet open overheid
- De Archiefwet 2021
- De Wet elektronische publicaties
- De Wet Digitale overheid en het besluit Digitale Toegankelijkheid.

Binnen de gemeente is sprake van veel overlap tussen deze wetten als het gaat om de processen die worden geraakt en de activiteiten die nodig zijn om de bedrijfsvoering aan te passen. Al deze wetten stellen randvoorwaarden aan de uitvoering van de primaire processen die ertoe kunnen leiden dat aanpassingen nodig zijn van de inrichting van het werkproces, de organisatie, de ICT etc. Voldoen aan de randvoorwaarden moet gecombineerd worden met ontwikkelingen die binnen de primair proces nodig zijn op basis van nieuwe wetgeving of gemeentelijk beleid. Om op een efficiënte manier aan

verwante wetgeving te kunnen voldoen is de wens van de pilotgemeenten dat er afstemming van de invoeringsdata van verwante wetten plaatsvindt.

### *Geleidelijke invoering*

Een overgangstermijn waarin de gemeenten zich kunnen voorbereiden en stap voor stap aan de WMEBV kunnen voldoen is voor de pilotgemeenten een zeer wenselijke randvoorwaarde. De omvang van de operatie in combinatie met de te stellen kwaliteitseisen maken het zeer riskant om te kiezen voor één moment waarop alle gemeenten voor al het bestuurlijk verkeer op hetzelfde moment live gaan. Een overgangstermijn van bijvoorbeeld twee jaar geeft gemeenten de gelegenheid om per product / cluster van producten een logisch moment te kiezen om elektronisch bestuurlijk verkeer mogelijk te maken en de invoering zorgvuldig te laten plaatsvinden. Daarbij nemen de mogelijkheden toe om meteen voor de gewenste invulling te kiezen en een tussenstap om met minimale inspanning aan de wet te voldoen over te slaan. Benodigde ICT-aanpassingen kunnen makkelijker gecombineerd worden met regulier onderhoud en doorontwikkeling. Daardoor leidt een geleidelijke invoering tot minder risico's, lagere kosten en betere uitvoerbaarheid van de wet voor gemeenten. Daarbij kan prioriteit gegeven worden aan soorten bestuurlijk verkeer die veel voorkomen of die vanuit bestuurlijke overwegingen voorrang moeten krijgen.

### **Kosten**

De inschattingen die hier gepresenteerd worden van de kosten zijn gebaseerd op de ervaringen van de vier pilotgemeenten. Die baseren hun uitspraken op hun ervaringen die in de pilots zijn opgedaan met het inventariseren van de producten en diensten die onder de WMEBV vallen en het voorbereiden van de implementatie van de WMEBV. Zij zijn intensief met het onderwerp bezig geweest en komen tot gelijklopende conclusies. Ondanks het geringe aantal gemeenten zijn de kostenramingen naar onze mening voldoende betrouwbaar om te gebruiken als een goede indicatie van de orde van grootte van de geraamde kostenposten.

### *De kosten van een projectleider /projectteam*

Alle pilotgemeenten gaan de invoering van de WMEBV organiseren als een centraal geleid project. Voor de kostenschatting is aangenomen dat er een projectleider en/of projectteam wordt aangesteld die de volgende taken uitvoert:

- Een projectplan opstellen;
- Inventariseren waar formele communicatie voorkomt binnen de gemeente en wat er nodig is om aan de WMEBV te gaan voldoen;
- Bestuurlijke besluitvorming over kanaalaanwijzing voorbereiden;
- Inventariseren hoe nu invulling wordt gegeven aan de zorgplicht en wat er eventueel nodig is om aan de eisen van de WMEBV te voldoen;
- De voortgang van de implementatie bewaken en aansturen.

De ervaring van de pilotgemeenten is dat gemeentegrootte maar een beperkt effect heeft op het aantal uren dat de projectleider/team nodig heeft om deze taken uit te voeren: in alle gemeenten gaat het om ruim 400 producten en diensten. Bij de raming is uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

- De doorlooptijd is één jaar. Er is aangenomen dat het benodigd aantal uren bij een langere looptijd over een langere tijd wordt uitgesmeerd, maar niet hoger wordt.

- Er is landelijke ondersteuning beschikbaar die de implementatie ondersteunt met een handleiding, checklists, een helpdesk, etc.
- Gemeentegrootte heeft een beperkt effect op het benodigde aantal uren.
- Een aantal berichten verlopen via samenwerkingsverbanden zoals gemeenschappelijke regelingen. Afhankelijk van het aantal en de organisatie kan hiervoor meer inspanning nodig zijn.

Op grond van deze uitgangspunten worden de benodigde uren als volgt geraamd:

- Gemeenten tot 100.000 inwoners: 16 uur per week schaal 10 totaal voor 320 gemeenten: EUR 12.800.000
- Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners: 24 uur per week schaal 11 totaal voor 32 gemeenten: EUR 2.227.200
- Het totaal incidentele kosten bedraagt ongeveer EUR 15.027.200
- Het structureel beheer kan geramd worden op een derde deel daarvan: ongeveer EUR 5.000.000

#### *De kosten van de inventarisatie*

De pilotgemeenten hadden substantieel tijd nodig om te inventariseren bij welke producten en diensten 'formele' communicatie plaatsvindt die onder de werking van de WMEBV vallen. Bij ieder product of dienst is nagegaan in welke vorm (papier of elektronisch) de communicatie nu plaatsvindt en wat er eventueel nog nodig is om de WMEBV te implementeren. Op basis van hun ervaringen hebben de pilotgemeenten een voorbeeldlijst van bestuurlijk verkeer en een gebruiksvriendelijk checklist voor de inventarisatie opgesteld, die alle andere gemeenten kunnen gebruiken bij hun inventarisatie. De producten en diensten identificeren kan daardoor sneller verlopen, het beschrijven wat nodig is om de WMEBV te implementeren, moet ook in de overige gemeenten ruim 400 keer gebeuren en dat zal door de checklist maar in beperkte mate efficiënter worden.

#### *Kosten voor een tijdelijke faciliteit om bestuurlijke berichten met minimale inspanning te kunnen ontvangen*

De WMEBV verplicht gemeenten om vanaf een bij wet bepaald moment elektronisch bestuurlijk verkeer mogelijk te maken. Om tijdig elektronische berichten te kunnen ontvangen voor al het bestuurlijk verkeer zal in veel gemeenten een tijdelijke voorziening ingericht moeten worden, waarna op een later moment de oplossing die de voorkeur heeft van de gemeente zelf kan worden ingevoerd. Zoals gezegd denken de pilotgemeenten aan een generiek webformulier als tijdelijke voorziening om met minimale inspanning aan de wet te voldoen.

Het generieke webformulier zal naar verwachting ook op lange termijn door gemeenten gebruikt worden voor producten die met een eenvoudige voorziening digitaal kunnen worden aangeboden. Gemeente Groningen geeft aan dat de inspanning van ICT voor een eenvoudig webformulier dat voldoet aan de WMEBV ongeveer 30 uur bedraagt. De ICT kosten van het generieke webformulier worden niet aan de tijdelijke voorziening toegerekend.

Om de tijdelijke voorziening te laten functioneren is een routeerfunctie nodig die de binnenkomende berichten beoordeeld en doorzet naar de juiste behandelende afdeling. Met een generiek formulier

kan maar beperkt worden gestuurd op de informatie die voor een bepaald product moet worden aangeleverd. Het verzamelen van deze informatie zal extra tijd kosten.

Hoeveel tijd het kost hangt sterk van de lokale situatie af en van het moment waarop de wettelijke verplichting gaat gelden. Denk aan:

- Het aantal binnenkomende berichten (samenhangend met gemeente grootte).
- De staat van de digitalisering. Hoe meer digitaal verkeer nu al mogelijk is en hoe meer er de komende tijd, tot de wet van kracht wordt, nog bijkomt, hoe minder een tijdelijke voorziening hoeft te worden ingezet.
- De tijd die het kost om een bericht te routeren.

Op dit moment is er nog geen inzicht in de meerkosten van een tijdelijke voorziening ten opzichte van de huidige routeerfunctie bij papieren aanvragen of meldingen.

### *Kosten implementatiesteun*

Wat er wordt gevraagd aan ondersteuning is:

- (Juridisch) advies en hulp (dmv juridisch adviseur, helpdesk, community)
- Specifiek een implementatie handreiking/stappenplan gericht op gemeenten (handreikingen, webinars) voor zorgplicht en digitaal berichtenverkeer gemeenten
- Kant- en-klare formulieren

Dat zou als volgt uitwerking krijgen in een project dat 2 jaar duurt:

Jaarlijks

Personele inzet

Projectleiding 75.000

Community 40.000

Helpdesk 50.000

Productdevelopment 75.000

Juridisch advies 75.000

Beleidsondersteuning 40.000

= EUR 355.000

Producten

10 formuliersjablonen 75.000



4 webinars 10.000

1 factsheet 5.000

1 handreiking zorgplicht 30.000

1 handreiking digital berichtenverkeer gemeenten 30.000

2 testpanels (voor testen formulieren) 5.000

= EUR 155.000

Totaal EUR 510.000 per jaar x 2 = EUR 1.200.000