

Verhaal bij plateaubeschrijvingen Antwoord voor Bedrijven, inclusief EU Dienstenrichtlijn

Intro

De plateaubeschrijving van Antwoord voor Bedrijven geeft weer op welke wijze gemeenten de dienstverlening aan ondernemers uit binnen- en buitenland kunnen verbeteren. Tevens geeft de gemeente hiermee invulling aan het Europese recht op vrij verkeer van diensten voor Europese ondernemers.

Ambitie programma

Antwoord voor bedrijven vormt dé ingang op internet voor alle ondernemers die informatie van de overheid nodig hebben. Uniek aan het Antwoord voor bedrijven is het brede perspectief dat wordt gehanteerd. Het brengt de hele overheid voor ondernemers in kaart. Rijksoverheden, provincies, gemeenten, Kamers van Koophandel en andere partijen.

Antwoord voor bedrijven is meer dan een portal. Nieuws afkomstig van verschillende overheden wordt gepubliceerd op de site. Ook biedt de site mogelijkheden om gegevens uit te wisselen en transacties met de overheid uit te voeren – bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen.

Het Antwoord voor bedrijven is ontwikkeld vanuit de vraag van de ondernemer. Om deze vraag goed te begrijpen wordt continue gebruik gemaakt van gebruikersonderzoeken, onder andere met een actief ondernemerspanel.

Antwoord voor bedrijven levert de gemeente de middelen om haar rol als aanspreekpunt voor bedrijven voor de gehele overheid te vervullen. Antwoord voor bedrijven verzamelt de relevante informatie met betrekking tot wet- en regelgeving en financiële regelingen. Antwoord voor bedrijven beschrijft en ontsluit de wet- en regelgeving zodanig dat de ondernemer snel ziet wat zijn plichten en rechten zijn. De wijze van aanbieden is afgestemd op de ondernemer: er wordt voor de ondernemer begrijpelijke en herkenbare taal gebruikt.

Dit wordt aangeboden in een multi-channel model. Er wordt gebruik gemaakt van Open content, Open Standaarden en Open Source. 'Single sign on' en 'no wrong door' principes staan voorop. Optimale uitwisseling van content door middel van de kennisbank. Gepersonaliseerde informatie en transactie mogelijkheden door de inrichting van 'MijnAntwoordvoorbedrijven'.

Om vrij verkeer van diensten binnen de Europese Unie mogelijk te maken, worden de gemeentelijke regelingen die onder de dienstenwet vallen ook voor Europese ondernemers geschikt gemaakt, en via Antwoord voor Bedrijven ontsloten. Zo kunnen Europese ondernemers bij de gemeente relevante producten en diensten aanvragen. Daarnaast is er het Interne Markt Informatiesysteem (IMI) waar overheden binnen Europa elkaar specifieke ondernemersvragen kunnen stellen (en antwoorden kunnen geven).

Welke gemeentelijke producten en diensten raken Antwoord voor Bedrijven en de EU Dienstenrichtlijn?

Gemeenten kunnen op diverse manieren gebruik maken van (de content van) Antwoord voor bedrijven:

- Door middel van aansluiten bij Samenwerkende Catalogi kunnen gemeentelijke producten getoond worden op Antwoord voor bedrijven. Ondernemers die informatie zoeken via Antwoord voor bedrijven kunnen daar ook de informatie van hun gemeente en provincie vinden. Per januari zijn rond de 200 gemeentes op deze manier aangesloten.
- Gemeentelijke accountmanagers of medewerkers kunnen Antwoord voor bedrijven gebruiken om lokale ondernemers van informatie van andere overheidspartijen te voorzien.
- De content van Antwoord voor bedrijven is voor gemeenten beschikbaar om te tonen op hun eigen website. De content kan getoond worden in eigen look en feel.

Het Antwoord voor bedrijven staat opgenomen in de verklaring en is daarmee verplicht voor gemeenten om op aan te sluiten.

Alle gemeentelijke producten en diensten die onder de Dienstenwet vallen, dienen via het Dienstenloket ontsloten te worden voor Europese ondernemers.

Groeipad voor gemeenten

Activiteitgerichte gemeenten (plateau 1) hebben op de website of het digitale ondernemers/bedrijvenloket een link of banner naar Antwoordvoorbedrijven.nl geplaatst. Daarnaast biedt de gemeente op de eigen website de producten en diensten uit de eigen producten- en dienstencatalogus aan. De producten en diensten van de gemeente zijn opgenomen in een productencatalogus die voldoet aan de Samenwerkende Catalogi standaard.

Via de Samenwerkende Catalogi worden deze aangeboden aan derden. Antwoordvoorbedrijven.nl maakt hier gebruik van door ondernemers door te verwijzen naar de locatie waar het product kan worden afgenomen.

Ondernemers worden toe geleid naar de formulieren van de transacties bij de gemeente. Via internet kunnen de formulieren worden aangevraagd of gedownload, deze moeten geprint worden en opgestuurd of afgegeven, dan wel via de berichtenbox verstuurd. De afhandeling en registratie hiervan gebeurt op de betreffende afdeling. De screening maakt duidelijk welke gemeentelijke producten en diensten onder de dienstenrichtlijn vallen en dus verplicht digitaal beschikbaar moeten zijn voor ondernemers.

Iedere afdeling is afzonderlijk telefonisch of via internet/e-mail bereikbaar, waarbij de contact informatie digitaal beschikbaar is. Via Antwoord voor bedrijven is deze informatie beschikbaar.

De eigen content is door middel van deeplinks naar de content op de eigen website (samenwerkende catalogi) is via Antwoord voor bedrijven beschikbaar.

EU Dienstenrichtlijn: eind 2009 moet het loket voor buitenlandse ondernemers gerealiseerd zijn. Buitenlandse ondernemers moeten vanaf dat moment via Antwoord voor bedrijven alle relevante informatie kunnen krijgen en hun zaken kunnen afhandelen/naar de juiste organisaties doorgestuurd worden, en terugkoppeling krijgen. Activiteitgerichte gemeenten moeten voldoen aan de minimale variant. Verordeningen zijn aangepast.

Met de gepersonaliseerde website van Antwoord voor bedrijven (MijnAntwoordvoorbedrijven) krijgt de ondernemer toegang tot gegevens die bekend zijn bij overheidsorganisaties en kunnen transacties gestart en gevolgd worden. Gemeenten die transacties of gegevens willen aanbieden kunnen contact opnemen met het programma Antwoord voor Bedrijven.

In de gepersonaliseerde omgeving is een berichtenbox beschikbaar. De berichtenbox wordt ingelezen door een daartoe aangewezen persoon en via het reguliere postkanaal uitgezet.

Proceduregerichte gemeenten (plateau 2) bieden de content van de Antwoord voor bedrijven kennisbank aan via de eigen gemeentelijke kanalen. De gemeente specifieke informatie wordt door de gemeente zelf eraan toegevoegd.

De eigen content wordt door gebruik te maken van de rijksbrede vraagstructuur voor informatie voor ondernemers ontsloten. Hierdoor kan de ondernemer ongeacht het gekozen kanaal op de dezelfde wijze bij de zelfde informatie komen.

De gemeente kan transacties digital ontvangen en afhandelen, waarbij de registratie plaatsvindt op dienst niveau.

Registratie van verschillende zaken vindt plaats in afzonderlijke systemen / afdelingen. De status van transacties kunnen voor sommige diensten digitaal teruggekoppeld worden naar de aanvrager. Afdelingen zijn ingericht per proces, en met een eigen loket. Per proces is een contactpersoon, telefoonnummer of mailadres. Gegevens met betrekking tot het proces, die afkomstig zijn van andere afdeling zijn in te zien. Via Antwoord voor bedrijven wordt de ondernemer naar deze communicatiekanalen verwezen.

De eigen gemeentelijke content wordt ter beschikking gesteld aan andere afdelingen/ organisaties die ook in het proces zitten.

De berichtenbox wordt uitgelezen en vervolgens via een geautomatiseerde procesbehandeling in afhandeling genomen.

Doelgerichte gemeenten (plateau 3) hebben een volledig op de ondernemer afgestemde en persoonlijke Informatieverschaffing. Informatie en transacties van de overheid worden via business cycle events ontsloten. De gemeenten neemt initiatieven om diensten niet aanbodgericht, maar vraaggericht te ontsluiten voor ondernemers.

De gemeente gebruikt het NHR, zodat alle partijen bedrijven en ondernemers op basis van dezelfde gegevens geregistreerd worden. De registratie van zaken is centraal geregeld, per bedrijf of ondernemer zijn de gegevens van alle zaken beschikbaar. De status van transacties worden digitaal teruggekoppeld op basis van het NHR aan Mijn Antwoord voor bedrijven.

Zo worden voor ondernemers geïntegreerde vergunningsaanvragen mogelijk met gebruik van al bij de overheid bekende informatie. Een voorbeeld is het horecaloket – een samenstelling van meerdere aanvragen die een startende horecaondernemer moet doen.

Er is één frontoffice binnen de gemeente (het KCC). Wanneer nodig kan deze frontoffice de ondernemer verwijzen naar de tweede lijn binnen de gemeente. Hoe de ondernemer ook contact opneemt, alle relevante informatie, producten en diensten voor die ondernemer is op dat moment beschikbaar. Deze informatie is afkomstig uit de Kennisbank van Antwoord voor bedrijven, met gemeentespecifieke aanvullingen.

Bij dit front office kan de ondernemer zijn diensten afnemen onafhankelijk van welke afdeling de afhandeling verder doet.

De eigen gemeentelijke content wordt in een voor iedereen toegankelijke kennisbank geplaatst, zodat andere organisaties ook toegang hiertoe hebben en er gebruik van kunnen maken. Er is een system tot system koppeling gerealiseerd met de berichtenbox voorziening (bijvoorbeeld met de midoffice). Berichten van ondernemers worden door de midoffice direct ontvangen en in behandeling gezet en berichten uit het proces aan de ondernemer mbt status of vergunning worden door de midoffice aan de berichtenbox van de ondernemer verzonden.

Wat biedt het programma voor deze transitie(s)?

Zie het antwoord op de vraag *Welke gemeentelijke producten en diensten raken Antwoord voor Bedrijven en de EU Dienstenrichtlijn?*

Moet de gemeente samenwerken?

Is bij Antwoord voor Bedrijven of de EU Dienstenrichtlijn niet van toepassing.