

Bijlage: Samenvatting resultaten pilots decentrale overheden met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Overzicht van de gehouden pilots

Waterschappen	
organisatie	Unie van Waterschappen (UvW)
deelnemers	waterschappen Noorderzijvest en Amstel, Gooi en Vechtstreek en Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
rapportage	Toolkit implementatie Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer, 1 maart 2021, Versie: 1.0
ontvangen	1 april 2021
Gemeenten	
organisatie	Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
deelnemers	Groningen, Barneveld, Veldhoven en Zevenaar
rapportage	Diverse stukken, waaronder: <ul style="list-style-type: none">• Implementatiepilot Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv); Tussentijds rapport versie 1.0• Eindrapport inventarisatie WMEBV; impact WMEBV voor gemeenten.• Onderzoek WMEBV, onderdeel zorgplicht; Versie 1.0, april 2022
ontvangen	2 mei 2022
Provincies	
organisatie	Interprovinciaal Overleg (IPO)
deelnemers	Limburg
rapportage	Handreiking Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer; Lessons-learned pilot provincie Limburg, versie 10 april 2022
ontvangen	27 juni 2022

Resultaten pilots bij waterschappen

Door zoveel mogelijk tot implementatie van de wet over te gaan hebben de pilotwaterschappen in beeld gebracht wat de randvoorwaarden zijn om minimaal te voldoen aan de wet en wat de gevolgen zijn op organisatorisch, ICT en financieel vlak. De pilotwaterschappen en de Unie van Waterschappen hebben voorstellen gedaan voor het aanpassen van de BZK-handreiking en hebben een toolkit opgeleverd die andere waterschappen ondersteund bij de implementatie. Daarnaast worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Zet een multidisciplinaire werkgroep op voor de implementatie (juridisch, dienstverlening, ict, bestuurlijk).
- Breng eigenaren van verschillende producten in kaart en betrek ze bij impactanalyse en aanpassingen.
- Begin tijdig.
- Maak gebruik van een al bestaand overzicht van formele diensten.
- Maak gebruik van het ontworpen sjabloon om per dienst te inventariseren in hoeverre aan de wet wordt voldaan.
- Maak gebruik van het ontworpen sjabloon om per dienst contactmomenten te inventariseren met daarbij het vereiste betrouwbaarheidsniveau.
- De WMEBV introduceert een zorgplicht voor bestuursorganen. Waterschappen zetten al in op de inclusieve dienstverlening en zetten daarbij de wensen van burgers, bedrijven en belangenorganisaties centraal maar de ondersteuning moet worden geformaliseerd.

Resultaten pilots gemeenten

De WMEBV heeft impact op ruim 400 gemeentelijke producten. 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:

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 ¹	101	55	97	21	173
Veldhoven	213	95	20	98	0	118

De meeste verplichtingen uit de wet hebben geen, weinig of een gemiddelde impact op gemeenten. Alleen het formeel aanwijzen van een elektronische weg voor alle soorten berichten heeft een hoge impact (0,1 – 0,5 fte per gemeente en een doorlooptijd van 6-8 maanden). Dat komt omdat het aantal (deel) processen dat geraakt wordt groot is (ruim 400) en deze processen belegd zijn bij veel verschillende organisatieonderdelen binnen de gemeente. Voor het ontvangen van berichten waarvoor bij een gemeente nog geen digitaal kanaal bestaat, denken de pilotgemeenten aan de inzet van een generiek webformulier.

Alle onderzochte gemeenten geven nu invulling aan de zorgplicht. In alle gemeenten is daar vanuit het college van B&W en de gemeenteraad aandacht voor. Gebruikelijk is dat de uitgangspunten worden vastgelegd in de visie op dienstverlening. In de praktijk betekent dit dat inwoners die om welke reden ook er digitaal niet uit komen, binnen de openingstijden kunnen bellen of naar de balie kunnen komen, al dan niet door eerst een afspraak te maken. In sommige gevallen worden er ook afspraken bij inwoners aan huis gemaakt of zijn er locaties in de wijk waar mensen terecht kunnen. Deze hulpstructuur is redelijk ad-hoc ingericht, gericht op het oplossen van individueel ervaren belemmeringen. Daarbij wordt niet in doelgroepen gedacht en de zin hiervan wordt ook niet onderschreven. Door de huidige multichannel-situatie bij gemeenten wordt de zorgplicht versnipperd georganiseerd. Omnichannel brengt regie en samenhang, ook voor de invulling van de zorgplicht vanwege de focus op inclusie. Als gemeenten de zorgplicht tot een consistent geheel moeten maken en dat systematisch moeten toepassen, dan is een forse eenmalige inspanning nodig.

Naar voren komt 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 overgangstermijn van bijvoorbeeld twee jaar geleidelijk aan de WMEBV te gaan voldoen, zodat per product/cluster van producten een logisch moment kan worden gekozen om elektronisch bestuurlijk verkeer mogelijk te maken.

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.

¹ In Barneveld is ten tijde van de betreffende rapportage van een kwart van 127 berichten nog niet duidelijk of deze digitaal worden ontvangen.

- 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 pilots hebben voorts een toolkit opgeleverd met praktische checklists, formats en adviezen en er zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering van de in opdracht van BZK opgestelde Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Resultaten pilot provincie

In de pilot bij de provincie Limburg is alle formeel verkeer met burgers, bedrijven of organisaties binnen de provincie geïdentificeerd. Onderzocht is in hoeverre het digitale verkeer binnen de (werk)processen al aan de wettelijke criteria voldeden en wat er moet gebeuren om het huidige analoge verkeer te digitaliseren. Ten slotte zijn de mogelijkheden onderzocht om de zorgplicht in te richten. Op basis hiervan is een handreiking voor provincies opgesteld.

Om tot een totaaloverzicht te komen zijn veel organisatieonderdelen bevroegd. De (werk)processen (of producten) waarbinnen formeel verkeer plaatsvindt bleken op basis van de procesarchitectuur van de provincie eenvoudig te identificeren. Het koste echter inspanning om de kanalen (e-mail, e-formulieren, etc.) te achterhalen waarover de formele communicatie binnen de werkprocessen verloopt. Bij provincies die de inrichting op een uniforme manier hebben georganiseerd, zoals met een centraal zaakstelsel zal dit eenvoudiger zijn.

Uit de inventarisatie bleek:

- dat nog niet alle formele communicatie bij de Provincie Limburg digitaal is,
- dat het veel tijd kost om het formele digitale verkeer te toetsen aan de wettelijke eisen,
- dat er niet altijd een terugmelding van de indieningsgegevens wordt gedaan,
- dat er bij digitaal verkeer geen sprake was van onnodige belemmeringen,
- dat de implementatie van de wettelijke eisen zonder zaakstelsel en persoonlijke internet pagina complexer is en meer tijd vergt.

Geadviseerd wordt om deze invulling van de zorgplicht vast te leggen in een beleidsdocument of communicatieplan. De Provincie Limburg geeft momenteel (deels) invulling aan de zorgplicht door voor al haar producten telefonisch, per e-mail of aan de balie ondersteuning te geven.