

## Financiële rapportage implementatie elektronisch bestuurlijk verkeer 2017

Kostenindicatie gevolgen modernisering Awb voor  
gemeenten en provincies



---

# Inhoudsopgave

---

Hoofdstuk 1: Inleiding	3
Achtergrond	3
Waarom deze financiële rapportage?	3
Leeswijzer	4
Hoofdstuk 2: Opzet, uitgangspunten en aannames financiële rapportage	5
Onderzoeksopzet	5
Uitgangspunten	5
Aannames	6
Hoofdstuk 3: Gevolgen van de nieuwe wet	8
Berichtenstroom richting provincie en gemeente	8
De wijziging van de Awb heeft twee gevolgen	9
Interbestuurlijke samenwerking	9
Uitvoerende organisaties in de keten	9
Hoofdstuk 4: Analyse impact implementatie	10
Kostenanalyse openstellen digitale kanalen	10
Batenanalyse openstellen digitale kanalen	13
Kostenanalyse aanpassen digitale kanalen	13
Kostenanalyse gemeenschappelijke regelingen/uitvoerende ketenorganisaties	15
Hoofdstuk 5: Berekeningen implementatie	17
Kostenberekening openstellen digitale kanalen	17
Kostenberekening aanpassen digitale kanalen	18
Kostenberekening gemeenschappelijke regelingen	19
Kostenberekening uitvoerende ketenorganisaties	20

---

## Hoofdstuk 1: Inleiding

### Achtergrond

De regering wil in het kader van Digitaal 2017 komen tot de implementatie van het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met name de regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt steeds meer als verouderd ervaren. In het regeerakkoord Bruggen Bouwen is dan ook opgenomen dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal kunnen afhandelen. Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt wettelijke belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering (en digitalisering) van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen met de wet in feite het recht ieder bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Om een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening, is digitalisering een vereiste en is het digitale kanaal het voorkeurskanaal. Het uitgangspunt is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.

In de handreiking 'Implementatie elektronisch bestuurlijk verkeer 2017' zijn de verplichtingen en mogelijkheden die de modernisering van afdeling 2.3 van de Awb met zich meebrengen uitgebreid beschreven.

### Waarom deze financiële rapportage?

Deze financiële rapportage geeft een globale indicatie van de (eenmalige) kosten die voor gemeenten en provincies gelden om op minimale wijze aan de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer te voldoen. Het zal gegevens bieden aan de hand waarvan de paragraaf over de financiële gevolgen van het wetsvoorstel kan worden aangescherpt. Deze financiële rapportage geeft een indicatie van de kosten met betrekking tot de verschillende gevolgen van de modernisering van afdeling 2.3 van de Awb (hierna de nieuwe afdeling 2.3 Awb):

1. *Het verplicht openstellen van digitale kanalen voor ieder type aan het bestuursorgaan gericht elektronisch bericht.*

Afhankelijk van de vraag of deze digitale kanalen al aanwezig zijn of nog moeten worden ingericht kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Al aanwezige digitale kanalen zullen verder moeten worden ingericht zo dat elk type bericht elektronisch kan worden ontvangen. Als deze digitale kanalen nog niet aanwezig zijn, moeten nieuwe digitale kanalen worden geopend of bestaande kanalen geschikt worden gemaakt voor meerdere type berichten. Dat kan een algemeen contactformulier of e-mail kanaal zijn (als er geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig is) maar in veel gevallen zal het om een generiek e-formulier gaan (met mogelijk verschillende afzenderauthenticatie niveaus).

2. *Het aanpassen van digitale kanalen zodat aan verplichtingen (alleen noodzakelijk gegevens vragen, ontvangstbevestiging sturen, e-formulier beschikbaar stellen, loggegevens bewaren) wordt voldaan.*

Afhankelijk van de vraag hoeveel berichten al elektronisch kunnen worden gestuurd aan een bestuursorgaan kunnen er kosten verbonden zijn aan het aanpassen van digitale kanalen. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld en of de relevante loggegevens vijf jaar worden bewaard. Per elektronisch bericht zal moeten worden onderzocht of alle gevraagde gegevens noodzakelijk zijn en moet van de niet-noodzakelijke gegevens worden aangegeven dat invullen niet verplicht is. Daarnaast

mag het bestuursorgaan geen technische eisen stellen die het elektronische verkeer onnodig belemmeren.

## Leeswijzer

Voor het in kaart brengen van de globale indicatie van de kosten, is het van belang om bepaalde uitgangspunten te hanteren. Daarnaast zullen er een aantal aannames worden gedaan. Op deze manier komen we tot een scherpe afbakening van de huidige situatie. De onderzoeksopzet, uitgangspunten en aannames worden in hoofdstuk 2 beschreven. In hoofdstuk 3 worden de gevolgen van de wet verder beschreven. In hoofdstuk 4 volgt een analyse van de kosten. In hoofdstuk 5 worden vervolgens de kosten berekend.

## Hoofdstuk 2: Opzet, uitgangspunten en aannames financiële rapportage

Binnen de scope van dit onderzoek is er een onderzoeksopzet gekozen en zijn er aannames en uitgangspunten geformuleerd die in dit hoofdstuk uiteen worden gezet.

### Onderzoeksopzet

De financiële consequenties worden niet voor alle bestuursorganen inzichtelijk gemaakt, maar blijven beperkt tot de gevolgen voor gemeenten en provincies. Daartoe behoren ook de gevolgen voor gemeenschappelijke regelingen die door gemeenten en provincies overgedragen publiekstaken uitvoeren. Op de betekenis van de modernisering van afdeling 2.3 voor private organisaties waaraan door gemeenten en provincies de uitvoering van publiekstaken is opgedragen ('ketenorganisaties') wordt aandacht besteed in aparte paragrafen.

Er is een aantal gemeenten en provincies geïnterviewd. De interviews zijn benut om de hieronder geformuleerde aannames en uitgangspunten te valideren, en om informatie over kosten in te winnen. Om een onderscheid te maken tussen de verschillende gemeenten en provincies is er gekeken naar de digitale volwassenheid van gemeenten en provincies. Deze digitale volwassenheid van gemeenten en provincies is onderzocht in het onderzoek 'Meting aanbod digitale dienstverlening 2015', uitgevoerd door Deloitte in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Er hebben interviews plaatsgevonden met bestuursorganen met een hoge, middelmatige en lage vorm van digitale volwassenheid. Daarnaast heeft overleg plaatsgevonden met een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van VNG, IPO, UvW, de ministeries van BZK en V&J. Hun input is ook in deze rapportage verwerkt.

### Uitgangspunten

Er zijn een aantal uitgangspunten gehanteerd voor de indicatie van kosten in deze financiële rapportage. Deze uitgangspunten zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Onderwerp	Uitgangspunten
Voorzieningen	<p>In deze rapportage worden de financiële consequenties voor het minimaal voldoen aan de wet onderzocht. In deze financiële rapportage is als uitgangspunt opgenomen dat met onderstaande digitale kanalen minimaal aan de nieuwe afdeling 2.3 Awb kan worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- algemeen contactformulier (geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig)</li> <li>- emailkanaal (geen afzenderauthenticatie voor het bericht nodig)</li> <li>- generiek e-formulier (met mogelijk hogere afzenderauthenticatie niveaus)</li> <li>- de berichtenbox voor bedrijven (voor ondernemers)</li> </ul> <p>Deze financiële rapportage geeft daarmee logischerwijs geen indicatie van de kosten van het implementeren van complexere digitale kanalen, waar hogere authenticatieniveaus, betrouwbaarheidsniveaus en/of hogere gebruikersvriendelijkheid-niveaus voor zijn gewenst. Ook is de inrichting van de interne processen (digitaal/analogue) van het afhandelen van een binnengekomen elektronisch bericht (van digitaal ontvangst tot digitale afhandeling) buiten scope van deze financiële rapportage</p>

<b>Databronnen</b>	De data die nodig is voor dit onderzoek halen we uit de volgende bronnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- diepte-interviews met experts bij gemeenten en provincies. De geïnterviewde bestuursorganen zijn gemeente Maastricht, gemeente Nijmegen, gemeente Ede, provincie Flevoland en Omgevingsdienst Midden-Holland</li> <li>- relevante documenten zoals Memorie van toelichting</li> <li>- kennis uit het Deloitte netwerk</li> </ul>
<b>Batenanalyse</b>	Naast de kostenanalyse zal er ook een kwalitatieve indicatie van de mogelijke baten worden gemaakt

## Aannames

In deze financiële rapportage zijn er op basis van deskresearch en interviews een aantal bevindingen naar voor gekomen. Deze bevindingen hebben geleid tot een aantal aannames die hieronder zijn toegelicht.

Bevindingen desk research en/of interviews	Aannames	Toelichting
Uit de interviews is gebleken dat digitale kanalen die nodig zijn om minimaal aan de wet te voldoen al in gebruik zijn bij de gemeenten en provincies	In deze financiële rapportage is er daarom vanuit gegaan dat de ict-voorzieningen (software, hardware) die nodig zijn om digitale kanalen in te richten en aan te passen teneinde minimaal aan de nieuwe afdeling 2.3 Awb te voldoen bij alle organisaties al beschikbaar zijn	Om deze reden verwachten wij niet dat er investeringskosten moeten worden gemaakt voor de inrichting van deze kanalen die nodig zijn om op minimale wijze aan de wet te voldoen
Op basis van kennis uit het Deloitte netwerk zien we dat veel producten en diensten bij grotere gemeenten decentraal zijn belegd. Dit betekent bij het aanpassen van digitale kanalen extra afstemming en communicatie. Hierdoor zal de tijdsbesteding voor het aanpassen van digitale kanalen bij grotere gemeenten hoger zijn	Bij het openstellen van digitale kanalen is de grootte per gemeente of de grootte per provincie niet meegenomen. De aanname is dat het openstellen voor alle gemeenten hetzelfde is, omdat het gaat om alle type berichten die voor gemeenten gelijk zal zijn. Dit geldt ook voor de provincies. Bij het aanpassen van digitale kanalen is er voor grotere gemeenten met een opslagpercentage gewerkt	In de praktijk zal het aantal aangeboden producten/diensten wel per gemeente onderling of per provincie onderling verschillen. De complexiteit zal bijvoorbeeld per gemeente erg verschillen. In de analyse en berekening is hier rekening mee gehouden door voor het aanpassen van digitale kanalen een opslagpercentage op de tijdsbesteding te hanteren. De opslagpercentage wordt in betreffende paragraaf beargumenteerd
Uit de interviews en follow-up vragen is gebleken dat huidige postkamerfuncties elektronisch ontvangen berichten al naar de juiste afdelingen distribueren. Ook blijkt dat binnengekomen berichten in bijna alle gevallen al digitaal worden gearchiveerd	De benodigde kennis van (digitale) distributie is bij postkamerfuncties al aanwezig	Omdat postkamers al ervaring hebben met distributie van fysieke berichten, gaan wij er vanuit dat deze kennis ook kan worden gebruikt om elektronische berichten in de organisatie te distribueren. Hiervoor zal mogelijk bepaalde training en voorlichting nodig zijn. NB wanneer elektronische berichten bij afdelingen binnen komen is de

		doorgeleidingsplicht van belang
Uit de interviews is gebleken dat in gebruik zijnde digitale kanalen aan de verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb kunnen voldoen	Huidige digitale kanalen bij gemeenten/provincies hebben de mogelijkheid om een ontvangstbevestiging te sturen, ingevulde gegevens in een e-formulier beschikbaar te stellen en loggegevens te bewaren	Omdat deze mogelijkheden al in de huidige digitale kanalen aanwezig zijn moet worden nagelopen of deze systeemconfiguraties worden gebruikt overeenkomstig de nieuwe afdeling 2.3 Awb. Dit is gevalideerd in de interviews

## Hoofdstuk 3: Gevolgen van de nieuwe wet

Om een goede inschatting van de financiële consequenties van de invoering van de nieuwe wet voor een gemeente of provincie te maken, is het eerst van belang om de gevolgen van de nieuwe wet te beschrijven. Deze gevolgen kunnen het best worden geïllustreerd aan de hand van een voorbeeld. Daartoe bezien we hoe de ontvangst en distributie van papieren en elektronische post nu in een doorsnee gemeente of provincie is georganiseerd en welke wijzigingen daarin zullen optreden als gevolgen van de wetswijziging.

### Berichtenstroom richting provincie en gemeente

Voor de ontvangst van papieren brieven en formulieren beschikt de organisatie over een postadres. De poststukken die daar binnenkomen worden geopend, geregistreerd en aan de hand van de inhoud gedistribueerd binnen de organisatie. In vrijwel alle gevallen gebeurt dat tegenwoordig door de post te digitaliseren (scannen) en op te nemen in een elektronisch systeem. In grote organisaties met meerdere vestigingen zou sprake kunnen zijn van meerdere postadressen en postkamers.

Voor de ontvangst van elektronische berichten zijn vaak al verschillende kanalen ingericht op de website van de organisatie. Daarbij kan in de eerste plaats worden gedacht aan veelal enkele tientallen e-formulieren waarmee specifieke aanvragen of meldingen kunnen worden gedaan. Ook kan er sprake zijn van e-mail adressen waarmee informatie kan worden gestuurd naar specifieke personen of met betrekking tot specifieke diensten.

Daarnaast is er veelal een algemeen e-mail adres ('info@gemeente.nl') of een algemeen contactformulier. Dit laatste is een e-formulier dat naast een aantal algemene velden (onderwerp, n.a.w.-gegevens) een veld bevat waarin vrije tekst kan worden ingevoerd.

In beginsel kan met zo'n generiek elektronisch kanaal (e-mailadres of contactformulier) aan de eis om voor alle berichtenstromen elektronisch toegankelijk te zijn worden voldaan. Toch zal dat nu vaak nog niet het geval zijn.

In de eerste plaats kan dat komen omdat het generieke e-mailadres of contactformulier nu nog niet is aangewezen als algemeen elektronisch adres voor alle berichtenverkeer waarvoor geen specifiek e-formulier of e-mail adres is aangewezen. Het contactformulier kan bijvoorbeeld alleen zijn aangewezen voor het stellen van algemene vragen aan de afdeling voorlichting.

In de tweede plaats kan dit algemene kanaal technisch nog niet geschikt zijn voor alle soorten berichtenverkeer. Bijvoorbeeld omdat het kanaal gezien de aard van bepaalde berichten niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen van beveiliging en authenticatie. Ook kan een contactformulier beperkingen bevatten waardoor het niet algemeen bruikbaar is: er is bijvoorbeeld sprake van een klein tekstveld waarin alleen een korte vraag kan worden gesteld of er ontbreekt een mogelijkheid om documenten (brieven, formulieren, bewijsstukken) te uploaden.

Ten slotte beschikken alle gemeenten en provincies (en gemeenschappelijke regelingen die diensten uitvoeren die onder de Dienstenwet vallen) over een aansluiting op de berichtenbox voor bedrijven. Zij zijn hiertoe wettelijk verplicht. Bedrijven hebben het recht om de berichtenbox te gebruiken voor alle berichten aan de overheid in het kader van diensten onder de Dienstenwet (voor zover de betreffende overheidsorganisatie daarvoor geen specifiek e-formulier of ander elektronisch kanaal heeft aangewezen). Overheden kunnen de berichtenbox voor bedrijven daarnaast ook aanwijzen als het elektronisch kanaal voor alle andere berichten van ondernemers. Omdat het gaat om een beveiligd elektronisch kanaal met e-herkenning als authenticatiemiddel (STORK niveau 2+)



is dit kanaal in beginsel voor al het berichtenverkeer geschikt. In de praktijk wordt de berichtenbox voor bedrijven door overheden nog zelden aangewezen als algemeen kanaal voor het berichtenverkeer van ondernemers.

## De wijziging van de Awb heeft twee gevolgen

- **Gevolg 1 – aanwijzen en zo nodig inrichten of aanpassen van een generieke voorziening voor elektronische berichten:** een organisatie heeft nog niet voor al het berichtenverkeer een elektronisch kanaal aangewezen. Hiervoor geldt dat de organisatie dit als nog moet doen. Het kan zijn dat hiervoor meerdere kanalen moeten worden ingericht of aangepast omdat het nodig kan zijn afhankelijk van de aard van de berichten en de afzender (burger of bedrijf) met verschillende authenticatiemiddelen en authenticatieniveaus te werken. De berichten die via de generieke voorziening binnenkomen kunnen door de postkamer gedistribueerd worden.
- **Gevolg 2 – aanpassen bestaande specifieke digitale kanalen:** een gemeente of provincie dient reeds aangewezen digitale kanalen zodanig aan te passen dat aan verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb wordt voldaan. Per digitaal kanaal zal moeten worden onderzocht of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, of de in een e-formulier ingevoerde gegevens beschikbaar worden gesteld en of de relevante loggegevens vijf jaar worden bewaard. Per e-formulier zal moeten worden onderzocht of de verplichte velden alleen betrekking hebben op noodzakelijke gegevens. In de meeste gevallen zal het generieke kanaal voor deze specifieke berichten moet worden uitgezonderd.

## Interbestuurlijke samenwerking

Gemeenten en provincies werken met elkaar samen op veel terreinen die ze gezamenlijk effectiever of efficiënter kunnen uitvoeren. Soms wordt krachtens de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam opgericht. Een gemeenschappelijk orgaan en een openbaar lichaam zijn een bestuursorgaan, waarop de nieuwe afdeling 2.3 van de Awb onverkort zelfstandig van toepassing is. In de meeste gevallen geldt dat aan een gemeenschappelijk orgaan of een openbaar lichaam bevoegdheden worden overgedragen. De deelnemende gemeenten of provincies zijn dan de bevoegdheid kwijt. De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan afdeling 2.3 Awb berust dan voor de overgedragen taken bij het gemeenschappelijk orgaan of het openbaar lichaam.

In andere gevallen wordt de uitvoering van een taak door een gemeente of een provincie gemandateerd aan een ander bestuursorgaan (bijvoorbeeld een centrumgemeente of een openbaar lichaam in de zin van de Wgr). Bij mandaat blijven de verantwoordelijkheden van het mandaterende bestuursorgaan ongewijzigd. Het mandaterende bestuursorgaan blijft dus ook verantwoordelijk voor de toepassing van afdeling 2.3 Awb en zal een kanaal voor elektronisch verkeer moeten aanwijzen waarmee een bericht bij de gemandateerde instantie terecht komt. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen dus met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan.

## Uitvoerende organisaties in de keten

Gemeenten en provincies werken op sommige domeinen in een keten, bijvoorbeeld bij de decentralisaties in het sociale domein. Wanneer een instantie in een mandaatverhouding voor een bestuursorgaan publiekrechtelijke taken uitvoert, vallen de elektronische berichten van burgers/bedrijven aan deze instanties ook onder de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb. Bestuursorganen zullen deze verplichtingen met deze instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan.

## Hoofdstuk 4: Analyse impact implementatie

In dit hoofdstuk wordt een kwalitatieve analyse gemaakt van de kosten die gemaakt moeten worden om minimaal aan de verplichtingen van de nieuwe afdeling 2.3 Awb te voldoen. In deze analyse doorlopen wij dezelfde stappen die een gemeente/provincie ook moet doorlopen om aan de wet te voldoen. Per gevolg van de nieuwe afdeling 2.3 Awb worden een aantal te doorlopen stappen de activiteiten beschreven die bestuursorganen moeten doorlopen. In dit hoofdstuk wordt geanalyseerd welke kosten er zijn, in het volgende hoofdstuk worden deze kosten gekwantificeerd in berekeningen.

### Kostenanalyse openstellen digitale kanalen

De verwachting op basis van deskresearch en de interviews is dat niet alle producten/diensten/bestuursdiensten op dit moment elektronisch ontvangen kunnen worden. Aangezien het voor het aanwijzen van een postadres niet nodig is om een analyse van alle berichtsoorten te maken, hoeft dit ook niet voor het aanwijzen van een elektronisch adres. Er kan worden volstaan met het op 1 centrale plek aanwijzen van kanalen voor alle 'overige berichten' die aan de wet voldoen. Het bestuursorgaan heeft wel de verantwoordelijkheid om na te gaan of dat kanaal dan geschikt is voor alle type berichten, of dat voor een bepaald type bericht een hoger beveiligingsniveau nodig is.

Hieronder zijn de stappen weergegeven die nodig zijn om digitale kanalen open te stellen zodat elk type elektronisch bericht kan worden ontvangen. Per stap is de categorie beschreven waarin kosten worden gemaakt. De loonkosten waarmee gerekend zal worden zijn de volgende.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
<b>Loonkosten</b>	De onderstaande bedragen zijn overgenomen uit de 'Handleiding Overheidstarieven 2016' - Gemiddelde schaal werknemer belast met veranderingen doorvoeren: schaal 10 - Loonkosten schaal 10: €65.000 per mensjaar (af rond op duizenden) - Aantal direct productieve uren: 1.388 uren per jaar - Kostendekkend tarief per uur: €47

**Stap 1 – Bepalen type digitaal kanaal:** Voor de berichten die nog niet elektronisch kunnen worden ontvangen moet het digitale kanaal per type bericht worden bepaald wat benodigd is om aan de wet te voldoen. De kanalen algemeen contactformulier/email volstaat voor diverse berichten, maar voor andere berichten is een meer beveiligd kanaal benodigd. Voor de hogere betrouwbaarheidsniveaus volstaat daarvoor een generiek beveiligd e-formulier waarbij een document met natte handtekening wordt geüpload. Voor sommige meldingen en vragen lijkt die handtekening overbodig en volstaat zelfs een e-mail. In de praktijk zullen dus verschillende overwegingen meespelen, zoals het betrouwbaarheidsniveau van een authenticatiemiddel. Voor een uitgebreide omschrijving van het vereiste betrouwbaarheidsniveau per elektronisch bericht verwijzen u naar de handreiking 'Betrouwbaarheidsniveaus voor authenticatie bij elektronische overheidsdiensten (versie 3)' van het Forum Standaardisatie ([link](#)).

Wanneer een bestuursorgaan een digitaal kanaal inricht voor 'overige berichten', heeft het bestuursorgaan wel de verantwoordelijkheid om na te gaan of dat kanaal dan geschikt is voor alle type berichten, of dat voor een bepaald type bericht een hoger beveiligingsniveau nodig is.

Als er voor verschillende berichtstromen verschillende authenticatieniveaus vereist zijn, kan dit aanleiding zijn om voor elk niveau een eigen generiek e-formulier in te richten met het bijpassende

authenticatiemiddel. De medewerker die belast is met deze taak zal mogelijk met experts op het gebied van betrouwbaarheid niveaus, als ook met experts van bepaalde producten/diensten, afstemming moeten zoeken.

De kosten zitten in deze stap vooral in de tijdsbesteding van (een) medewerker(s) belast met het in kaart brengen van het juiste digitale kanaal per elektronisch bericht.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het bepalen van de digitale kanalen die moeten worden ingericht om alle elektronische berichten te ontvangen. De inschattingen zijn gemaakt op basis van de uitkomsten uit interviews en deskresearch.</p> <p><i>Gemeenten</i> Bepalen welk type open te stellen digitaal kanaal: <b>4 uren</b> - Inschatting onderverdeling nog niet elektronische berichten naar algemeen contact formulier/email: 4 uren</p> <p><i>Provincies</i> Bepalen welk type open te stellen digitaal kanaal: <b>2 uren</b> - Inschatting onderverdeling nog niet elektronische berichten naar algemeen contact formulier/email: 2 uren</p>

**Stap 2 – Technische openstelling digitale kanalen:** De volgende stap bestaat uit het daadwerkelijk inrichten van de digitale kanalen. Als het gaat om een algemeen contactformulier (klein tekstveld, geen mogelijkheid documenten te uploaden) of e-mailkanaal (geen afzenderauthenticatie nodig) zal de inrichting van deze digitale kanalen relatief eenvoudig zijn. De verplichting die onder gevolg 2 worden genoemd moeten hierin mee worden genomen. Vervolgens moet de website zodanig worden aangepast dat burgers/bedrijven daadwerkelijk elektronisch kunnen communiceren met het bestuursorgaan via deze digitale kanalen.

Bij het gebruik van generieke e-formulieren zal rekening moeten worden gehouden met de benodigde betrouwbaarheidsniveaus vereist voor verzending van elektronische berichten. Er kunnen extra functies worden ingebouwd, zodat de gebruiker van een generiek e-formulier de bestemming van het bericht kan kiezen door opgave van een onderwerp of afdeling. Dit vereenvoudigt de digitale distributie van het ontvangen bericht, zoals omschreven in stap 3. Het is in deze stap een kwestie van verder uitrollen van al bestaande digitale kanalen. Het gaat hier in essentie dus om de tijdsbesteding van de medewerker(s) die deze werkzaamheden moeten uitvoeren.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het technisch openstellen van digitale kanalen. De tijdsinschatting is per digitaal kanaal gemaakt. De inschattingen zijn gemaakt op basis van de uitkomsten uit interviews en deskresearch.</p> <p><i>Gemeenten</i> Technische openstelling algemeen contactformulier: <b>8 uren</b> - Inrichten algemeen contactformulier: 2 uren - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 4 uren - Website aanpassen door toevoeging nieuw algemeen contactformulier: 2 uren</p>

Technische openstelling emailkanaal: **8 uren**  
 - Inrichten emailkanaal: 2 uren  
 - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 4 uren  
 - Website aanpassen door toevoeging emailadres: 2 uren  
 Technische openstelling e-formulieren: **6 uren**  
 - Inrichten e-formulieren (met mogelijk keuze opties): 3 uren  
 - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 2 uren

#### *Provincies*

Technische openstelling algemeen contactformulier: **8 uren**  
 - Inrichten algemeen contactformulier: 2 uren  
 - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 4 uren  
 - Website aanpassen door toevoeging nieuw algemeen contactformulier: 2 uren  
 Technische openstelling emailkanaal: **8 uren**  
 - Inrichten emailkanaal: 2 uren  
 - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 4 uren  
 - Website aanpassen door toevoeging emailadres: 2 uren  
 Technische openstelling e-formulieren: **6 uren**  
 - Inrichten e-formulieren (met mogelijk keuze opties): 3 uren  
 - Check verplichtingen nieuwe afdeling 2.3 Awb: 3 uren

**Stap 3 – Digitale distributie na ontvangst:** Als stap 3 is bereikt kan een gemeente of provincie alle soorten berichten elektronisch ontvangen. In deze stap wordt gekeken naar de doorzetting van de binnengekomen berichten naar de relevante afdelingen of medewerkers. Voor de distributie van binnengekomen elektronische berichten zijn verschillende werkwijzen mogelijk en dit kan sterk verschillen per organisatie. Uit de praktijk blijkt dat de meeste gemeenten al een digitale postkamerfunctie hebben, al dan niet verder onderverdeeld in aparte processystemen zoals bijvoorbeeld Burgerzaken, Belastingen, Vergunningen etc. Vaak is dat een document management systeem voor de ongestructureerde informatie (e-mails, bijlagen) in combinatie met een zogenaamd zaakstelsel voor de gestructureerde informatie (informatie uit e-formulieren en andere intake applicaties). Er zal een juiste registratie aan de voorkant (intake in het zaakstelsel) moeten plaatsvinden.

De nieuw ontvangen elektronische berichten zouden dus ook bij een dergelijke digitale postkamer kunnen binnen komen. Wij gaan er daarom vanuit dat de benodigde kennis van distributie bij dit soort postkamerfuncties al aanwezig is. De distributie komt overeen met die van papieren stukken. Iemand opent het bericht en bepaalt waarheen het moet worden doorgezonden. Het zal veelal doelmatiger zijn om het bericht digitaal, in plaats van fysiek, door te zenden naar een intern e-mail adres van de geadresseerde persoon of afdeling. De distributie kan worden vereenvoudigd door de gebruiker van een generiek e-formulier de bestemming van het bericht te laten kiezen door opgave van een onderwerp of afdeling.

Distributie kan ook worden vereenvoudigd door voor personen of afdelingen met eigen e-mail adressen of e-formulieren te werken. Wanneer een berichtensoort een bepaald volume kent kan het doelmatig zijn om een specifiek e-formulier voor die berichtensoort in te richten. Dit formulier komt niet alleen zonder postkamerfunctie op de juiste plek terecht, maar zorgt door standaardisatie van de inhoud, eventueel met validatie van ingevulde gegevens, zowel voor de gebruiker als voor behandelaar voor gebruiksgemak. In de praktijk worden dit soort specifieke e-formulieren die gekoppeld zijn aan aparte processystemen, al veelvuldig gebruikt.

De kosten die in deze stap moeten worden gemaakt zitten daarom in het verder trainen en voorlichten van medewerkers van de digitale postkamers, zodat er een juiste doorzending van elektronische berichten geschiedt. Hieronder zijn de bedragen toegelicht waarmee in hoofdstuk 4 zal worden gerekend.

Uit het voorgaande volgt dat het inrichten of aanpassen van digitale kanalen eenmalige kosten met zich meebrengt, maar dat het ontvangen en distribueren van digitale post niet duurder is dan van papieren post. Het is voor de kosten dan niet relevant in welke mate papieren post door digitale post vervangen zal gaan worden en hoeveel elektronische berichten er uiteindelijk ontvangen zullen worden. Dit aantal is in algemene zin ook niet te voorspellen. Het hangt in belangrijke mate af van de gebruiksvriendelijkheid (volwassenheid) van de nieuwe digitale kanalen en de mate waarin bestuursorganen deze kanalen promoten.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het (digitaal) distribueren van ontvangen elektronische berichten. Deze kosten gaan zitten in het (eenmalig) verder trainen en voorlichten van medewerkers bij bijvoorbeeld digitale postkamers. De inschattingen zijn gemaakt op basis van de uitkomsten uit interviews en deskresearch.</p> <p><i>Gemeenten</i> Training/voorlichtingen digitale distributie elektronisch ontvangen berichten: <b>16 uren</b> - Training/voorlichting m.b.t. algemeen contactformulier/email: 8 uren - Training/voorlichting m.b.t. e-formulieren: 8 uren</p> <p><i>Provincies</i> Training/voorlichtingen digitale distributie elektronisch ontvangen berichten: <b>8 uren</b> - Training/voorlichting m.b.t. algemeen contactformulier/email: 4 uren - Training/voorlichting m.b.t. e-formulieren: 4 uren</p>

## Batenanalyse openstellen digitale kanalen

Bij het inrichten van de digitale kanalen moeten bepaalde (personeels)kosten worden gemaakt. Er zullen echter ook bepaalde baten optreden. Zo kan de veronderstelling worden gemaakt dat elektronische distributie goedkoper is dan fysieke distributie. Burgers/bedrijven krijgen bovendien het gemak om elektronisch te communiceren met bestuursorganen. De fysieke berichtenstroom zal hierdoor op den duur verminderen en plaatsmaken voor een elektronische berichtenstroom. Elektronische distributie speelt dan een grotere rol, wat een structurele besparing met zich mee kan brengen.

Als e-formulieren verder worden gespecificeerd, zodat ze direct naar de relevante afdeling gaan, kan de digitale postkamer zelfs helemaal over worden geslagen. Hierdoor zullen de kosten voor de digitale postkamer verder afnemen.

In de praktijk blijkt dat fysieke post door gemeenten/provincies al vaak wordt gedigitaliseerd voor archivering. Als het aantal elektronische berichten van de burger/bedrijven naar bestuursorgaan door de nieuwe afdeling 2.3 Awb gaat toenemen, zal de digitalisering van fysieke post ook minder tijd gaan kosten.

## Kostenanalyse aanpassen digitale kanalen

Hieronder zijn de stappen weergegeven die nodig zijn om digitale kanalen (mogelijk) aan te passen om aan de nieuwe afdeling 2.3 Awb te voldoen. Per stap is de categorie beschreven waarin kosten worden gemaakt. De loonkosten waarmee gerekend zal worden zijn de volgende:

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
-----------	---

<b>Loonkosten</b>	<p>De onderstaande bedragen zijn overgenomen uit de 'Handleiding Overheidstarieven 2016'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemiddelde schaal werknemer belast met veranderingen doorvoeren: schaal 10</li> <li>- Loonkosten schaal 10: €65.000 per mensjaar (af rond op duizenden)</li> <li>- Aantal direct productieve uren: 1.388 uren per jaar</li> <li>- Kostendekkend tarief per uur: €47</li> </ul>
-------------------	--

**Stap 1 – Nalopen systeemconfiguraties:** Op grond van de nieuwe afdeling 2.3 Awb zijn overheden verplicht een ontvangstbevestiging te sturen, ingevulde gegevens in een e-formulier aan de indiener beschikbaar te stellen en loggegevens te bewaren (zie voor uitgebreide omschrijving verplichtingen de handreiking Implementatie elektronisch bestuurlijk verkeer 2017'). Deze verplichtingen zullen voor de opengestelde kanalen moeten worden gecheckt. In de systeemconfiguraties van deze kanalen zullen deze opties moeten worden aangevinkt, zowel voor het algemeen contactformulier/emailkanaal als het e-formulier kanaal. Uit de praktijk blijkt dat huidige digitale kanalen deze mogelijkheden al hebben en het dus een kwestie is van nalopen of deze mogelijkheden ook worden benut.

De kosten zitten bij deze stap daarom in de tijdsbesteding van medewerkers belast met het nalopen van de verschillende systeemconfiguraties. Hieronder zijn de bedragen toegelicht waarmee in hoofdstuk 4 zal worden gerekend.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaarden
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het nalopen van opengestelde digitale kanalen of er een ontvangstbevestiging wordt gestuurd, dat de gegevens in een e-formulier beschikbaar gesteld worden en dat loggegevens worden bewaard. Deze systeemconfiguraties moeten slechts per digitaal kanaal worden nagelopen, de tijdsbesteding is hierdoor dus miniem. De inschattingen zijn gemaakt op basis van de uitkomsten uit interviews en deskresearch.</p> <p><i>Gemeenten</i>            Nalopen systeemconfiguraties: <b>8 uren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nalopen systeemconfiguraties algemeen contactformulier/email: 4 uren</li> <li>- Nalopen systeemconfiguraties e-formulieren: 4 uren</li> </ul> <p><i>Provincies</i>            Nalopen systeemconfiguraties: <b>8 uren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nalopen systeemconfiguraties algemeen contactformulier/email: 4 uren</li> <li>- Nalopen systeemconfiguraties e-formulieren: 4 uren</li> </ul>

**Stap 2 – Nalopen gevraagde gegevens per e-formulierbericht:** Voor de verplichting dat alleen noodzakelijke gegevens mogen worden gevraagd en dat technische eisen het elektronische verkeer niet verder mogen belemmeren is een check van alle soorten e-formulieren nodig. Er moet immers per e-formulier worden gecheckt of er geen gegevens worden gevraagd, die voor een aanvraag niet noodzakelijk zijn. In de praktijk betekent dit dat een medewerker per e-formulier van een burger/bedrijf naar een bestuursorgaan moet checken of aan deze verplichtingen wordt voldaan. De kosten zitten hierbij dus in de tijdsbesteding om deze check uit te voeren. Hierbij past de kanttekening dat ook nu niet is toegestaan in (papieren) formulieren gegevens te vragen die voor de beoordeling van de aanvraag niet relevant zijn. De regel is bij de modernisering van afdeling 2.3 in de Awb opgenomen omdat het in de praktijk voorkomt dat de indiening van een elektronische aanvraag wordt geblokkeerd bij een niet-ingevulde vraag. Alleen bestuursorganen die ten onrechte extra gegevens vragen en aanvragen blokkeren, zullen deze actie moeten doorlopen. Het

aanpassen en controleren van formulieren is alleen nodig of en voor zover gemeenten en provincies op dit moment elektronische formulieren misbruiken om het opgeven van gegevens af te dwingen terwijl hiervoor geen wettelijke grondslag bestaat. Kwantificering hiervan is echter zeer moeilijk is, daarom gaat dit rapport ervan uit dat alle beschikbare e-formulieren moeten worden doorlopen. Zoals in hoofdstuk 2 onder de aannames is beschreven werken we bij grotere gemeenten met een opslagpercentage. Dit opslagpercentage is gehanteerd omdat er meer tijd gaat zitten in het nalopen van e-formulieren omdat er meer afstemming binnen de organisatie voor nodig is, omdat bijvoorbeeld een deel van de producten en diensten decentraal belegd is. Voor de 200.000+ gemeenten verwachten we dat de tijdsbesteding ongeveer anderhalf keer (opslagpercentage: 50%) zoveel is dan bij gemeenten waar producten en diensten meer centraal zijn belegd. Bij 100.000-200.000 gemeenten hanteren we een opslagpercentage van 25%. Hieronder zijn de bedragen toegelicht waarmee in hoofdstuk 4 zal worden gerekend.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaardes
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het nalopen van de verschillende e-formulieren (naar schatting zijn dat er 30 per gemeente). We gaan hier er van uit dat alle elektronische berichten die via een e-formulier worden verstuurd door de burger/bedrijven moeten worden nagelopen. Er is daarom een inschatting gemaakt van de tijdsbesteding gekoppeld aan de mate van digitale volwassenheid in het hebben van e-formulieren. We hanteren daarbij de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laag: van de elektronische berichten die via een e-formulier moeten worden verstuurd, zijn tussen de 0%-33% van de e-formulieren al in gebruik</li> <li>• Gemiddeld: van de elektronische berichten die via een e-formulier moeten worden verstuurd, zijn tussen de 33%-66% van de e-formulieren al in gebruik</li> <li>• Hoog: van de elektronische berichten die via een e-formulier moeten worden verstuurd, zijn tussen de 66%-100% van de e-formulieren al in gebruik</li> </ul> <p>Omdat gemeenten meer producten/diensten aanbieden dan provincies, en ook met meer samenwerkingsverbanden te maken hebben is de tijdsinschatting voor gemeenten hoger dan provincies.</p> <p><i>Gemeenten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laag aantal e-formulieren in gebruik: <b>24 uren</b></li> <li>- Gemiddeld aantal e-formulieren in gebruik: <b>40 uren</b></li> <li>- Hoog aantal e-formulieren in gebruik: <b>56 uren</b></li> </ul> <p><i>Provincies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laag aantal e-formulieren in gebruik: <b>8 uren</b></li> <li>- Gemiddeld aantal e-formulieren in gebruik: <b>16 uren</b></li> <li>- Hoog aantal e-formulieren in gebruik: <b>24 uren</b></li> </ul>

## Kostenanalyse gemeenschappelijke regelingen/uitvoerende ketenorganisaties

Wanneer een organisatie(onderdeel) krachtens delegatie of in mandaat voor een bestuursorgaan publiekrechtelijke taken uitvoert, vallen de elektronische berichten van burgers/bedrijven aan deze partijen ook onder de verplichtingen voortvloeiend uit de modernisering van de Awb. Bij delegatie rusten deze verplichtingen op de organen waaraan is gedelegeerd. Bij mandaat is het mandateren bestuursorgaan verantwoordelijk. Mandaterende bestuursorganen zullen deze verplichtingen dus met de gemandateerde instanties moeten bespreken, zodat aan de wet wordt voldaan. Het kan zijn

dat er naar contracten met partijen moet worden gekeken om uit te zoeken waar de verantwoordelijkheden zijn belegd. Er zullen afspraken moeten worden gemaakt wie bijvoorbeeld de loggegevens beheert en wie precies wat doet in een het samenwerkingsverband, zodat er geen onduidelijkheden voor de burger/bedrijf ontstaan. Het bestuursorgaan blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, dus het is van belang dat deze verplichtingen contractueel goed worden vastgelegd.

Hieronder zijn de bedragen toegelicht die hier bij komen kijken. Met deze bedragen zal in hoofdstuk 4 zal worden gerekend.

Categorie	Toelichting op gehanteerde rekenwaarden
<b>Tijdsbesteding</b>	<p>De volgende inschatting van tijdsbesteding is gemaakt voor het nalopen of de gemeenschappelijke regelingen en uitvoerende ketenorganisaties aan de nieuwe afdeling 2.3 Awb voldoen. Dezelfde stappen als hierboven beschreven zullen ook voor gemeenschappelijke regelingen en uitvoerende ketenorganisaties gelden.</p> <p><i>Gemeenschappelijke regelingen: Openstellen digitale kanalen</i>            Stap 1 – Bepalen type digitaal kanaal: <b>1 uur</b>            Stap 2 – Technische openstelling digitale kanalen: <b>2 uren</b>            Stap 3 – Digitale distributie na ontvangst: <b>2 uren</b></p> <p><i>Gemeenschappelijke regelingen: Aanpassen digitale kanalen</i>            Stap 1 – Nalopen systeemconfiguraties: <b>1 uur</b>            Stap 2 – Nalopen gevraagde gegevens per e-formulierbericht: <b>1 uur</b></p> <p><i>Uitvoerende ketenorganisaties: Openstellen digitale kanalen</i>            Stap 1 – Bepalen type digitaal kanaal: <b>1 uur</b>            Stap 2 – Technische openstelling digitale kanalen: <b>2 uren</b>            Stap 3 – Digitale distributie na ontvangst: <b>2 uren</b></p> <p><i>Uitvoerende ketenorganisaties: Aanpassen digitale kanalen</i>            Stap 1 – Nalopen systeemconfiguraties: <b>1 uur</b>            Stap 2 – Nalopen gevraagde gegevens per e-formulierbericht: <b>1 uur</b></p>



## Hoofdstuk 5: Berekeningen implementatie

In dit hoofdstuk worden de kosten die we hebben geanalyseerd in het vorige hoofdstuk gekwantificeerd. Dit doen we aan de hand van de gevolgen van de de wet, met een splitsing naar gemeenten en provincies. Daarnaast is er apart aandacht voor gemeenschappelijke regelingen en organisaties in de keten.

### Kostenberekening openstellen digitale kanalen

#### Gemeenten

Aannames kosten	Stap 1 Bepalen type digitaal kanaal	Stap 2 Technische openstelling digitale kanalen	Stap 3 Digitale distributie na ontvangst
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	4	22	16
<b>Totale kosten per gemeente</b>	<b>€ 188</b>	<b>€ 1.034</b>	<b>€ 752</b>

#### Range aantal gemeenten

Range gemeenten op basis van aantal inwoners	Aantal*
Klein (<100.000)	362
Middel (100.000 – 200.000)	24
Groot (>200.000)	7

\* gebaseerd op het onderzoek Meting aanbod digitale dienstverlening 2015. Hierin is een onderverdeling gemaakt op basis van het aantal inwoners per gemeente

#### Provincies

Aannames kosten	Stap 1 Bepalen type digitaal kanaal	Stap 2 Technische openstelling digitale kanalen	Stap 3 Digitale distributie na ontvangst
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	2	22	8
<b>Totale kosten per provincie</b>	<b>€ 94</b>	<b>€ 1.034</b>	<b>€ 376</b>

## Kostenberekening aanpassen digitale kanalen

### Gemeenten

Aannames kosten	Stap 1 Systeemconfiguraties
FTE kosten per jaar	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47
Aantal uren	8
<b>Totale kosten per gemeente</b>	<b>€ 376</b>

Aannames kosten	Stap 2 Gegevens per elektronisch bericht <100.000 inwoners	Opslag % gemeente 100.000-200.000 inwoners: 25%	Opslag % gemeente 200.000+ inwoners: 50%
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47	€ 47
Aantal uren laag aantal e-formulieren in gebruik	24	30	36
Aantal uren gemiddeld aantal e- formulieren in gebruik	40	50	60
Aantal uren hoog aantal e-formulieren in gebruik	56	70	84
<b>Kosten laag aantal e-formulieren in gebruik</b>	<b>€ 1.128</b>	<b>€ 1.410</b>	<b>€ 1.692</b>
<b>Kosten gemiddeld aantal e-formulieren in gebruik</b>	<b>€ 1.880</b>	<b>€ 2.350*</b>	<b>€ 2.820</b>
<b>Kosten hoog aantal e-formulieren in gebruik</b>	<b>€ 2.632</b>	<b>€ 3.290</b>	<b>€ 3.948</b>

\* Rekenvoorbeeld: voor een gemeente met een inwonersaantal tussen de 100.000-200.000 inwoners, en een gemiddeld aantal e-formulieren al in gebruik zijn de kosten van Stap 1: €376 en de kosten van stap 2: €2.350

### Range aantal gemeenten

Range gemeenten op basis van aantal inwoners	Laag aantal e- formulieren in gebruik*	Gemiddeld aantal e- formulieren in gebruik	Hoog aantal e- formulieren in gebruik
Klein (<100.000)	7	304	51
Middel (100.000 – 200.000)	0	9	15
Groot (>200.000)	0	2	5

\* Er is een onderverdeling gemaakt op basis van aantal inwoners per gemeente en een digitale volwassenheidsscore. De digitale volwassenheidsscore uit de Meting aanbod digitale dienstverlening 2015 is gebruikt om een grove indicatie te maken van het aantal e-formulieren die al in gebruik zijn. NB dit is slechts een grove indicatie en kan daarom afwijken van de werkelijkheid. In de Meting aanbod digitale dienstverlening is gekeken naar de meest gebruikte producten die op de website van het bestuursorgaan digitaal kunnen worden aangevraagd. Het aantal e-formulieren in gebruik is in dit onderzoek dus niet onderzocht. Bovenstaande aantallen dienen dus slechts als indicatie

## Provincies

Aannames kosten	Stap 1 Systeemconfiguraties
FTE kosten per jaar	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47
Aantal uren	8
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 376</b>

Aannames kosten	Stap 2 Check soorten kanalen
FTE kosten per jaar	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47
Aantal uren laag aantal elektronische berichten	8
Aantal uren laag gemiddeld elektronische berichten	16
Aantal uren hoog aantal elektronische berichten	24
<b>Kosten laag aantal elektronisch berichten</b>	<b>€ 376</b>
<b>Kostengemiddeld aantal elektronisch berichten</b>	<b>€ 752</b>
<b>Kosten hoog aantal elektronisch berichten</b>	<b>€ 1.128</b>

## Range provincies

Range provincies op basis aantal e- formulieren in gebruik	Laag aantal e- formulieren in gebruik*	Gemiddeld aantal e- formulieren in gebruik	Hoog aantal e- formulieren in gebruik
Provincies	1	9	2

\* Er is een onderverdeling gemaakt op basis een digitale volwassenheidsscore. De digitale volwassenheidsscore uit de Meting aanbod digitale dienstverlening 2015 is gebruikt om een grove indicatie te maken van het aantal e-formulieren die al in gebruik zijn. NB dit is slechts een grove indicatie en kan daarom afwijken van de werkelijkheid. In de Meting aanbod digitale dienstverlening is gekeken naar de meest gebruikte producten die op de website van het bestuursorgaan digitaal

kunnen worden aangevraagd. Het aantal e-formulieren in gebruik is in dit onderzoek dus niet onderzocht. Bovenstaande aantallen dienen dus slechts als indicatie

## Kostenberekening gemeenschappelijke regelingen

### Openstellen digitale kanalen

Aannames kosten	Stap 1 Bepalen type digitaal kanaal	Stap 2 Technische openstelling digitale kanalen	Stap 3 Digitale distributie na ontvangst
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	1	2	2
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 47</b>	<b>€ 94</b>	<b>€ 94</b>

### Aanpassen digitale kanalen

Aannames kosten	Stap 1 Systeemconfiguraties	Stap 2 Gegevens per elektronisch bericht
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	1	1
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 47</b>	<b>€ 47</b>

### Aantal gemeenschappelijk regelingen

Aantal*
100

\*gebaseerd op een schatting van het aantal gemeenschappelijke regelingen. Dit kan afwijken van de werkelijkheid

## Kostenberekening uitvoerende ketenorganisaties

### Openstellen digitale kanalen

Aannames kosten	Stap 1 Bepalen type digitaal kanaal	Stap 2 Technische openstelling digitale kanalen	Stap 3 Digitale distributie na ontvangst
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	1	2	2
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 47</b>	<b>€ 94</b>	<b>€ 94</b>

## Aanpassen digitale kanalen

Aannames kosten	Stap 1 Systeemconfiguraties	Stap 2 Gegevens per elektronisch bericht
FTE kosten per jaar	€ 65.000	€ 65.000
Tarief per uur	€ 47	€ 47
Aantal benodigde uren	1	1
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 47</b>	<b>€ 47</b>

## Totaal

Aantal*
100

\*gebaseerd op een schatting van het aantal uitvoerende ketenorganisaties. Dit kan afwijken van de werkelijkheid