



E-formulieren bij provincies

In opdracht van:

e-Provincies

Project:

2006.105

Publicatienummer:

2006.105-0703

Datum:

Utrecht, februari 2007

Auteurs:

drs. Christiaan Holland
drs. Barbera van den Berg

Inhoudsopgave

1	Aanleiding en vraagstelling opdracht.....	5
2	Beschikbare actieve e-formulieren bij provincies.....	6
2.1	Gebruik van de actieve formulieren.....	8
3	Knelpunten	10
4	Plannen 2007	12
4.1	Welke formulieren worden ontwikkeld	12
5	Epiloog	14
	Bijlage 1 Overzicht van alle e-formulieren	16
	Bijlage 2 Overzicht van de provincies.	20
	Bijlage 3 Overzicht gesprekpartners.....	22

1 Aanleiding en vraagstelling opdracht

Het programma eProvincies is bezig met het ontwikkelen van gezamenlijke e-formulieren voor de provincies, die door alle provincies kunnen worden ingezet. Daarnaast zijn de provincies zelf ook bezig met het ontwikkelen van e-formulieren. Zo maken enkele provincies geen gebruik van de e-formulieren machine en ontwikkelen zij zelf online formulieren, anderen zijn actief betrokken in het Programma eFormulieren en weer andere provincies ontwikkelen zelf formulieren én gebruiken formulieren van het Programma.

Deze inventarisatie heeft tot doel een actueel overzicht te geven van de planning en het huidige en toekomstige gebruik van e-formulieren bij provincies die niet vanuit het Programma eFormulieren zijn geïnitieerd. De vraagstelling van deze inventarisatie is driedelig. De volgende vragen worden in deze inventarisatie beantwoord:

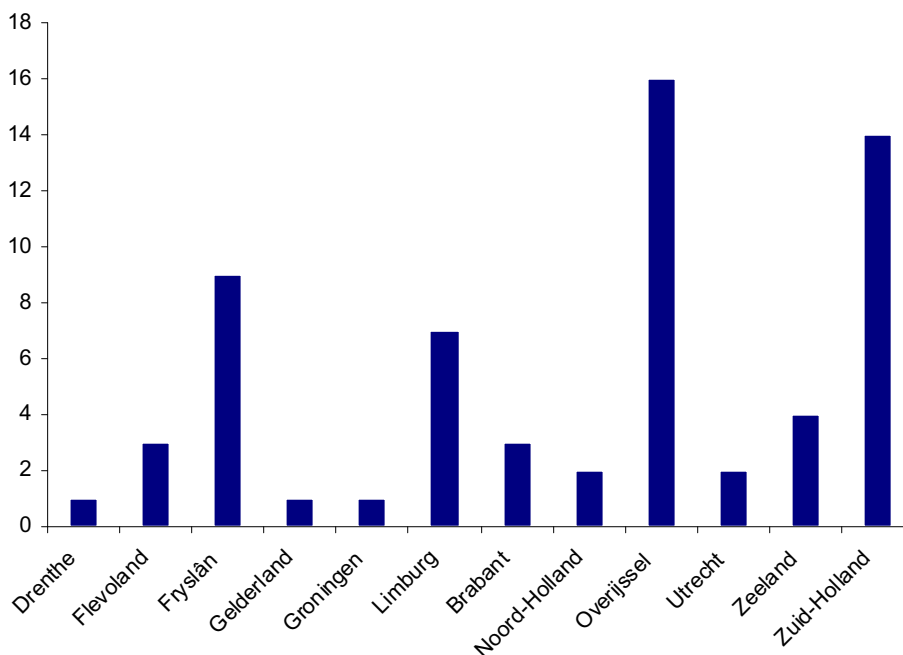
1. Welke producten en diensten worden bij provincies via e-formulieren aangeboden - welke niet afkomstig zijn uit het gemeenschappelijke Programma eFormulieren?
2. Wat zijn de kenmerken van deze producten en diensten? Hierbij wordt onder andere gekeken naar de aard van de e-formulieren, de koppeling met landelijke ICT voorzieningen zoals DigiD en de complexiteit van het achterliggende werkproces.
3. Welke (handeling van) producten en diensten - buiten het gemeenschappelijke Programma eFormulieren - worden overwogen om via e-formulieren aan te bieden in 2007 en waarom deze?

Voor de beantwoording van deze vragen zijn gesprekken met alle provincies gevoerd. Er is gevraagd naar de beschikbare, actieve e-formulieren, naar het gebruik van DigiD, de afhandeling van de formulieren en de plannen rond e-formulieren voor 2007 en verder. Van deze gesprekken zijn korte verslagen gemaakt, die naar de respondenten zijn gestuurd zodat er op- en aanmerkingen konden worden gemaakt. Deze verslagen dienden als basis voor het rapport.

2 Beschikbare actieve e-formulieren bij provincies

Bij de provincies zijn veel e-formulieren aanwezig. Bij deze inventarisatie is alleen gekeken naar de actieve formulieren. De passieve formulieren, die in WORD of PDF formaat van de site gedownload kunnen worden, zijn niet betrokken in dit onderzoek.

Er zijn 63 actieve e-formulieren¹ op de sites van de provincies te vinden, daarvan zijn er zeven afkomstig uit de formulierenmachine van het Programma eFormulieren. De overige 56 e-formulieren zijn door de provincies zelf ontwikkeld. De provincies Overijssel en Zuid-Holland hebben de meeste formulieren online staan, gevolgd door de provincies Fryslân en Limburg. Het grote aantal e-formulieren van Overijssel komt voornamelijk door twaalf subsidies die online aan te vragen zijn, Zuid-Holland heeft de meeste diversiteit van e-formulieren; zo kunnen er brochures worden aangevraagd, klachten worden doorgegeven en een verklaring van geen bezwaar worden aangevraagd. Figuur 1 geeft een overzicht van de hoeveelheid actieve formulieren per provincie.



Figuur 1 Actieve e-formulieren per provincie

De provincies hebben e-formulieren ontwikkeld op verschillende gebieden, er zijn contactformulieren, subsidieformulieren of formulieren op het gebied van milieu. Tabel 1 geeft een overzicht van de aanwezige formulieren op deze gebieden per provincie.

¹ Wanneer er sprake is van passieve formulieren, zal dit expliciet worden aangegeven. In de andere gevallen wordt er met e-formulieren, actieve e-formulieren bedoeld.

	Brochures/ publicaties bestellen	Contact/ informatie	Klacht gedraging ambtenaar	Bezwaar besluit	Overige klachten	Verklaring van geen bezwaar	Aangifte schade prov. handelen	Subsidie	Milieu klacht (melding)	Aanvraag gedoogbeschikking	Digitale grondwateronttrekking	Aanvraag Milieuvergunning	Melding Milieuvergunning	Klacht bodemsanerling	Flora en Fauna	Totaal
	Contact		Juridisch					Milieu en natuur								Totaal
Drenthe									■							1
Flevoland		■	■						□							3
Fryslân	■ ■	■			■			■ ■ ■	■	■						9
Gelderland									■							1
Groningen									■							1
Limburg	■	■	■					■ ■	■					■		7
Brabant								□	■	■						3
Noord-Holland	■								■							2
Overijssel			□	□			□	*)	■							16
Utrecht									□						□	2
Zeeland								■ ■				■	■			4
Zuid-Holand	■ ■ ■ ■	■	■	■	■	■		■ ■ ■ ■	■							14
Totaal	8	4	4	2	2	1	1	24	11	1	1	1	1	1	1	63

Tabel 1 E-formulieren naar onderwerp²

In de tabel is een onderscheid gemaakt tussen een formulier van het Programma eFormulieren (een 'open' vierkant) en een formulier dat door de provincie zelf gemaakt is (een 'dicht' vierkant). De hoeveelheid vierkanten staat voor de hoeveelheid formulieren. Zo heeft de provincie Zuid-Holland vier formulieren beschikbaar om brochures of publicaties mee te bestellen. Bij de provincie Overijssel staat een asterisk bij subsidies. De provincie heeft op dit onderwerp zelf twaalf digitale subsidieformulieren ontwikkeld. In Bijlage 1 is een totaaloverzicht van alle e-formulieren gegeven.

De provincies met het hoogste aantal e-formulieren, hebben deze formulieren zelf ontwikkeld. Overijssel heeft vijftien formulieren zelf ontwikkeld en drie (juridische formulieren) overgenomen uit het Programma eFormulieren. De provincie Zuid-Holland heeft alle formulieren zelf ontwikkeld. Bij de provincie Zuid-Holland wordt nagedacht over het inzetten van een enkel formulier waarbij de gebruiker door een intelligent formulier (via enkele vragen) bij het juiste subsidie-, vergunning- of klachtenformulier uit komt. Dit is ook een ambitie van de provincie Fryslân. Uiteindelijk zal er dan geen kwantitatieve vergelijking mogelijk zijn tussen de provincies. Het is sowieso de vraag of meer formulieren beter zijn en of er niet gestreefd moet worden naar de invoering van een geïntegreerd formulier, die een aantal aparte formulieren vervangt.

Bijna alle provincies hebben een milieuklachtenformulier online staan. Deze milieuklachten worden vaak via HTML in de mailbox naar de betreffende persoon binnen de organisatie gestuurd. De milieuklacht van de provincie Gelderland is interessant omdat het in de

² De asterisk bij de provincie Overijssel staat voor 12 formulieren die de provincie zelf ontwikkeld heeft.

voorziening S@men mogelijk is voor indieners om te kijken hoe het met de afhandeling van hun klacht staat. Hier wordt dus een additionele functionaliteit als statusinformatie geboden. De provincie Zeeland heeft op het moment geen milieuklachtformulier online, maar dit formulier is wel bijna klaar. Ruim een derde van het totaal aantal e-formulieren, 24 van de 63 e-formulieren, zijn subsidieformulieren. Twaalf subsidieformulieren zijn ontwikkeld door de provincie Overijssel, maar ook zonder de formulieren van Overijssel, is de hoeveelheid subsidieformulieren groot. Daarnaast is de melding milieuklacht een veel gebruikt e-formulier en zijn er veel contactformulieren beschikbaar, onder andere voor het aanvragen van informatie en het melden van een bestuurlijke klacht.

2.1 Gebruik van de actieve formulieren

Over het gebruik van de e-formulieren zijn weinig gegevens beschikbaar. Fryslân heeft een overzicht van de aantallen digitale aanvragen en de provincie Gelderland kan het aantal milieuklachten exact bijhouden in S@men. Bij de overige formulieren is het gebruik vaak een schatting van betrokkenen. Aansprekende voorbeelden over het gebruik van e-formulieren zijn de subsidies in Zuid-Holland en Zeeland. Zuid-Holland kreeg 500 digitale subsidieaanvragen in drie maanden, Zeeland krijgt per week ongeveer zes online aanvragen Sociale Zorg binnen. Ook de formulieren voor het digitaal doorgeven van een milieuklacht worden vaak gebruikt. In de provincie Gelderland werden zo'n 700 milieuklachten ingediend tussen 1 september en 1 december 2006, in Zeeland gebeurde dit 130 keer per maand en uit het gesprek met Noord-Brabant blijkt dat er zo'n 4000 keer per jaar een digitale milieuklacht wordt doorgegeven. Het is bij de milieuklachten moeilijk aan te geven of dit individuele klachten zijn of dat mensen een klacht meerdere keren doorgeven.

Niet alle digitale formulieren worden intensief gebruikt. Dit lage gebruik wordt voornamelijk verklaard door de korte looptijd van deze digitale formulieren en de geringe bekendheid die aan de elektronische formulieren is gegeven.

Wanneer een formulier digitaal wordt aangeboden, is het digitale gebruik ten opzichte van het totale gebruik hoog. 91% van de subsidieaanvragen van het Combi fonds in Noord-Brabant is digitaal ingediend, zo'n 80-90% van de vrijwilligersregeling in Limburg is digitaal aangevraagd en alle aanvragen Sociale Zorg in Zeeland waren digitaal. In het laatste geval is niet meer gecommuniceerd over andere mogelijkheden om een aanvraag Sociale Zorg te doen. De vrijwilligersregeling was semi-digitaal omdat het formulier vanwege de handtekening uitgeprint en opgestuurd moest worden, maar het overgrote deel van de gebruikers heeft het formulier van de website gedownload.

2.1.1 Gebruik van DigiD

De gebruik van DigiD bij de e-formulieren verschilt per provincie. De provincie Limburg heeft als enige provincie bij twee subsidieformulieren een koppeling met DigiD. De provincies Utrecht en Zuid-Holland hebben een duidelijke doelstelling voor 2007 waarin DigiD gekoppeld worden aan het portaal van 'melden,vragen & klagen' (Utrecht) of 'mijn provincie' (Zuid-Holland). Voor de provincie Gelderland heeft het inzetten van DigiD nog geen prioriteit. De voornaamste reden voor deze lage prioriteit is dat de Backoffice nog niet is ingericht op het gebruik van DigiD. Voor de overige provincies is het nog niet duidelijk op welke termijn een koppeling met DigiD mogelijk zal zijn. Deze provincies moeten nagaan hoe DigiD geïmplementeerd kan worden, hoe de aansluiting op nieuwe processen zal zijn en ook moet de beslissing van Juridische Zaken worden afgewacht voordat DigiD ingezet kan worden als identificatiemiddel. De koppeling met basisregistraties is nog niet mogelijk

en dit zorgt ook voor vertraging met het invoeren van DigiD. De provincies wachten voornamelijk op de implementatie van een 'DigiD *bedrijven*', aangezien bedrijven het meeste klantcontact hebben met provincies. Drenthe en Flevoland geven aan dat DigiD als een goede vingeroefening kan dienen voor het invoeren van een DigiD *bedrijven*.

3 Knelpunten

Uit de gesprekken met provincies zijn drie knelpunten op het gebied van e-formulieren te identificeren: ten eerste komen de ambities van het Programma eFormulieren niet overeen met de ambities van de individuele provincies, vervolgens verschillen de provincies in de ontwikkeling van een Backoffice en daarnaast wacht "alles op alles".

De ambitie van het Programma eFormulieren is niet of onvoldoende vertaald in beleidsplannen of kwantitatieve doelstellingen per provincie. Het Programma eFormulieren van e-Provincies heeft zich voor 2006 en 2007 doelen gesteld over het aantal te realiseren e-formulieren. Zo valt in het werkplan 2006 te lezen dat e-Provincies "25 formulieren per kwartaal aan het arsenaal wil toevoegen". Medio 2006 worden de ambities van het Programma bijgesteld, het kost in de praktijk veel (doorloop)tijd om tot een werkend formulier te komen. Het beoogde 'totaal aantal geïmplementeerde e-formulieren' wordt voor 2006 gesteld op 115 en voor 2007 op 213³. In het werkplan 2007 is het doel gesteld om "18 generieke formulieren te ontwikkelen en deze bij vijf provincies te implementeren".

Provincies hebben over het algemeen (een uitzondering daargelaten) geen concrete plannen voor 2007 over het aantal te realiseren e-formulieren. Negen provincies wachten op de implementatie van e-formulieren uit het Programma en zullen deze e-formulieren overnemen, daarbij zijn geen duidelijke doelen voor het aantal te realiseren formulieren voor 2007. De provincie Fryslân implementeert e-formulieren vanuit efficiency oogpunt, waarin processen langzaam worden gedigitaliseerd en waaruit implementatie van e-formulieren volgt. Limburg heeft geen specifieke doelstellingen (in aantallen) voor de ontwikkeling van e-formulieren, deze worden ontwikkeld op basis van de vraag van klanten of afdelingen. Utrecht gaat onderzoeken welke formulieren ontwikkeld zullen worden in 2007. Zuid-Holland heeft een duidelijke doelstelling voor 2007 (20 formulieren moeten in het derde kwartaal online staan) en Noord-Brabant heeft voor begin 2007 duidelijke eisen ten aanzien van het Programma, omdat bestuurlijke doelen anders niet gehaald gaan worden.

De mogelijkheden voor een digitale afhandeling van e-formulieren verschillen per provincie. Veel provincies zijn nog niet klaar voor een digitale afhandeling van e-formulieren. Twee provincies hebben hier wel duidelijke doelstellingen over. Zo is Zeeland in 2004 met het directieoverstijgende "project digitaal" begonnen dat tot doel heeft om de workflow binnen de provincie te digitaliseren. Dit project wordt in 2007 afgerond. Gelderland zal dit jaar het programma e-dienstverlening afronden wat digitale afhandeling mogelijk maakt. Zuid-Holland zal na een succesvolle pilot van zes formulieren in 2007 twintig formulieren op de site zetten, waarbij de afhandeling zoveel mogelijk digitaal zal zijn. De provincies Overijssel en Noord Holland hebben beiden een plan richting 2010 om processen te digitaliseren.

De overige provincies zijn bezig met het digitaliseren van werkprocessen, maar hebben geen vastomlijnde plannen of nog geen concrete doelstellingen. Flevoland geeft aan dat het huidige systeem eerst gestabiliseerd moeten worden, voordat nieuwe veranderingen kunnen worden doorgevoerd. Ook de provincie Overijssel geeft aan dat het huidige DMS moet stabiliseren in de organisatie, voordat nieuwe processen kunnen worden ingezet. De

³ Samenwerking eFormulieren - e-Provincies, versie 11 juli 2006

provincie Groningen geeft aan dat voor een volledig gedigitaliseerde afhandeling eerst nog verschillende organisatorische en bestuurlijke problemen moeten worden opgelost.

Alles wacht op alles. Provincies wachten op verschillende landelijke zaken die de e-formulieren mogelijk moeten maken. Zo wordt er gewacht op gemeenschappelijke formulieren vanuit het Programma, worden de koppeling met DigiD en basisregistraties afgewacht en ook wordt gewacht op de workbench (een online functionaliteit waarmee provincies zelf e-formulieren kunnen ontwikkelen). De provincies zijn sceptisch over deze workbench (ePlatform) omdat de implementatie twee keer is uitgesteld en het niet duidelijk is wat deze workbench uiteindelijk kan en welke kennis er bij provincies moet zijn om deze workbench te kunnen gebruiken voor het zelf ontwikkelen van e-formulieren.

De provincies Fryslân, Limburg en Zuid-Holland ontwikkelen zelf formulieren en wachten niet de formulieren van het Programma eFormulieren af. Gelderland, Noord-Holland en Overijssel wachten op de formulieren uit het Programma, maar ontwikkelen daarnaast ook eigen formulieren, wanneer bijvoorbeeld een deadline gehaald moet worden of er nog geen formulier uit het Programma beschikbaar is. De overige provincies wachten op de implementatie van de formulieren vanuit het Programma. Het lange wachten op deze implementatie, leidt tot onbegrip bij collega's en het kan leiden tot tijdsproblemen in het tijdig uitvoeren van bestuurlijke besluiten. Zo heeft de provincie Noord-Brabant een duidelijke doelstelling om drie formulieren half februari online te hebben. Drenthe wacht ook op de formulieren uit het Programma en maakt in januari een keuze of ze doorgaat met het Programma of dat er zelf een e-formulieren generator wordt ingezet.

Daarnaast wachten alle provincies, behalve Limburg, op een koppeling met DigiD en zijn voornamelijk de provincies Flevoland en Utrecht geïnteresseerd in het gebruik van de workbench voor onder andere het ontwikkelen van interne formulieren. Voor de provincies Limburg, Noord-Holland, Overijssel, Zeeland en Zuid-Holland is dit minder interessant, zij maken al gebruik van interne formulieren. Noord-Holland en Gelderland geven aan dat zij niet veel behoefte hebben aan de workbench. De overige provincies wachten de ontwikkelingen rond de workbench af en geven aan dat het voor hen nog niet duidelijk is welke kennis er nodig is om met de workbench te kunnen werken. Belangrijk voor het gebruik van de e-formulieren uit deze workbench is de aansluiting van de formulieren bij de bestaande processen van de provincies. Daarnaast is het nog niet duidelijk welke e-formulieren met de workbench gerealiseerd kunnen worden.

4 Plannen 2007

4.1 Welke formulieren worden ontwikkeld

Wensen. Er zijn 63 e-formulieren online beschikbaar en de provincies willen hierbij zo'n 55 formulieren in 2007 ontwikkelen. De provincies hebben echter geen vaststaand plan van het aantal te ontwikkelen formulieren en deze 55 formulieren zijn een indicatie. Voor een grootste deel bestaan deze te ontwikkelen e-formulieren uit de verwachte formulieren vanuit het Programma eFormulieren. De wensen voor de te ontwikkelen formulieren zijn dus ongeveer gelijk. Negen provincies wachten de e-formulieren van het Programma eFormulieren af, waaronder de klachten en bezwaar formulieren, het onttrekken van grondwater, bodemsanering, verschillende subsidieformulieren en Flora & Fauna. Daarnaast wordt de ontwikkeling voor het vuurwerkformulier afgewacht. Daarnaast denkt Flevoland over een formulier voor activiteiten op en rond het water en is Utrecht bezig met het ontwikkelen van een formulier voor de zwemwaterkwaliteit. De provincies Fryslân en Limburg zijn bezig de werkprocessen rond subsidieverlening te digitaliseren, waarbij e-formulieren beschikbaar zullen komen.

Een derde van de provincies geeft aan dat de formulieren vanuit het Programma worden overgenomen wanneer de formulieren inhoudelijk overeenkomen met de bestaande formulieren en processen, wanneer de e-formulieren aansluiten op de technische processen van de provincies en wanneer er een koppeling is met DigiD. Zo heeft het volgens de provincie Overijssel geen zin om Word of PDF formulieren te vervangen door e-formulieren wanneer hier geen DigiD aan gekoppeld is. De zelf ontwikkelde e-formulieren op de site, zoals de milieuklacht, kunnen volgens een groot deel van de provincies worden vervangen door e-formulieren uit het Programma.

Natuurlijk zullen verder de verplichte, landelijke formulieren worden overgenomen, zoals BUS (Besluit Uniforme Sanering) en WABO (Wet Algemene Bepaling Omgevingsrecht).

Technische oplossing. Het merendeel van de provincies wacht op e-formulieren uit het Programma, sommige provincies gaan daarnaast verder met het ontwikkelen van eigen formulieren, een drietal provincies blijven zelf formulieren ontwikkelen. Enkele provincies geven aan dat ze op termijn een keuze zullen maken tussen het doorgaan met de generieke e-formulieren uit het Programma eFormulieren of dat ze zelf e-formulieren gaan ontwikkelen. De voordelen van het Programma eFormulieren zijn de lagere kosten, de inhoudelijk goede formulieren en het beheer dat is uitbesteed. Het voordeel van een eigen formulieren generator is de flexibiliteit en snelheid in het ontwikkelen van de e-formulieren.

De provincies Fryslân, Limburg en Zuid-Holland gaan door met het ontwikkelen van eigen formulieren. De overige provincies wachten de formulieren van het Programma af. Wel twijfelen een aantal provincies over het inzetten van een eigen formulieren machine, zo zal de provincie Drenthe in januari besluiten of er met het Programma wordt verdergegaan. Groningen en Gelderland geven aan dat ze op lange termijn het beheer van de formulieren zelf willen gaan doen.

De opvatting over het gezamenlijk ontwikkelen van formulieren verschilt per provincie. Zo geven enkele provincies aan dat het beheer van formulieren die niet vaak veranderen, kan worden uitbesteed. Formulieren die vaak aangepast moeten worden, door bijvoorbeeld nieuwe subsidieregelingen, kunnen het beste door de provincies zelf beheerd worden. Er

wordt ook een onderscheid gemaakt tussen provinciespecifieke formulieren en generieke formulieren. De generieke formulieren kunnen gezamenlijk worden ontwikkeld. De meningen verschillen echter over de generieke aspecten binnen deze formulieren. Sommige provincies zijn van mening dat de formulieren alleen overeenkomen in de vraag naar NAW gegevens, andere provincies geloven dat sommige formulieren voor 80% gelijk kunnen zijn.

Plannen DigiD. De opvatting over het toekomstige gebruik van DigiD in het kader van de e-formulieren verschilt per provincie, wat uiteindelijk zijn weerslag zal hebben op het gezamenlijk ontwikkelen van e-formulieren. Sommige provincies willen DigiD inzetten bij alle formulieren zodat onzinklachten kunnen worden tegengegaan. Het merendeel van de provincies wil echter geen drempel opwerpen voor het aangeven van milieuklachten of het opvragen van informatie en wil DigiD alleen invoeren bij formulieren waar het wettelijk verplicht is om een handtekening te hebben. In een enkel geval wordt de beslissing overgelaten aan de afdeling die het formulier inhoudelijk moet ontwikkelen. Bij twee provincies (Zeeland en Zuid-Holland) wordt er gewerkt aan een 'mijn provincie' voorziening waarbij ook een koppeling met DigiD nodig is.

5 Epiloog⁴

Het gezamenlijk realiseren van e-formulieren blijkt in de praktijk best lastig te zijn. Al vanaf 2004 staat het realiseren van e-formulieren in de doelstellingen van het programma e-Provincies. In 2005 kwam de Deense formulierengenerator Resultmaker beschikbaar. Dit was een belangrijke impuls voor het bouwen van e-formulieren voor de provincies. Voor Utrecht, Brabant, Drenthe en Overijssel zijn elf provinciespecifieke formulieren gebouwd. In 2006 is een nieuwe formulierengenerator, E-platform, in gebruik genomen. De implementatie hiervan en de conversie van formulieren naar dit platform heeft gezorgd voor vertraging in de bouw en oplevering van e-formulieren.

Medio 2006 is afgesproken om ook voor provincies de prioriteit te leggen bij generieke formulieren. Op basis van de overheidsmonitor zijn circa 25 formulieren, verdeeld over de verschillende beleidsvelden, uitgekozen om als generiek formulier te bouwen. Er is extra capaciteit bij e-Provincies ingezet om deze formulieren te specificeren. Met twee tot vier provincies zijn deze specificaties in workshops opgesteld. De samenwerking tussen provincies heeft goed gewerkt. Er zijn op dit moment tien formulieren gereed voor uitrol bij de provincies.

De programma's E formulieren en provincies hebben gezamenlijk een gedetailleerde planning gemaakt om circa 20 e-formulieren te bouwen bij gemiddeld 5 provincies uit te rollen. Om deze doelstelling te kunnen realiseren is extra capaciteit nodig. In de stuurgroep Eformulieren van 26 februari wordt hierover besloten.

De samenwerking tussen de provincies en het programma E formulieren brengt ook een aantal randvoorwaarden mee.

- Er wordt gewerkt met modelformulieren die voor alle provincies qua structuur hetzelfde zijn. Alleen het provincielogo, toelichtende teksten en specifieke tabellen zijn per provincie te variëren.
- Bij het vertalen van de specificaties naar het FO is het slechts twee keer mogelijk om aanpassingen voor te stellen. Daarna moet het formulier in productie.
- Maximaal twee keer per jaar kunnen wijzigingsvoorstellen worden ingediend. Voorgesteld is om het bestaande beheeroverleg e-Provincies hiervoor te gebruiken.

Er komt een Workbench beschikbaar waarmee overheidsinstanties zelf formulieren kunnen ontwikkelen. Hiermee kunnen dan provincie specifieke en ook interne formulieren worden gebouwd. e-Provincies heeft samen met de provincie Brabant de workbench bekeken. De workbench lijkt er bruikbaar zowel qua huidige mogelijkheden en zeker de toekomstige mogelijkheden. Het steven is om in de tweede helft van 2007 drie provincies toegang te geven tot deze workbench en in 2008 de volgende vijf provincies.

Om de bekendheid van e-formulieren te bevorderen zullen de formulieren die klaar zijn van de website van e-Provincies en de website van E-formulieren bekeken worden. Daarnaast zal een toolkit ontwikkeld worden, die door de provincies zelf gebruikt kan worden om de beleidsafdelingen te interesseren voor de e-formulieren.

⁴ Deze epiloog is opgesteld door Bert Campfens en geeft de laatste stand van zaken weer, mede in het licht van de discussie die is ontstaan naar aanleiding van de onderzoeksresultaten.

Enkele provincies onderzoeken de mogelijkheden van samenwerking met DIMPACT of het ICTU programma GOV United. Deze programma's werken vanaf 1 maart heel nauw samen en fuseren op 1 januari 2008. Zij gaan dan ook gebruik maken van de centrale e-formulieren voorziening.

DE BOAG EP en het IOG-Info hebben aangegeven het gebruik van de e-formulieren voorziening de voorkeur te geven. Dit sluit aan bij de "Verklaring" die Directeur IPO met de minister van bestuurlijke vernieuwing heeft getekend. Door de genomen maatregelen en het accepteren van de randvoorwaarden voor samenwerking zullen de doelstellingen uit het werkplan 2007 van e-Provincies mbt e-formulieren gehaald worden.

Bijlage 1 Overzicht van alle e-formulieren

Provincie	Dienst/product	Gebruik	Technische oplossing	Afhandeling Backoffice	Formulieren in ontwikkeling
Drenthe	Milieuklacht		HTML	De milieuklacht wordt doorgestuurd naar gemeenten.	Zo'n 10 formulieren (onder andere bezwaar, klachten) worden uit het Programma verwacht.
	Klacht gedrag ambtenaar		CMS	Formulieren komen als een mail binnen en worden handmatig doorgezet naar DMS.	De schade, grondwater, bodem, flora en fauna, melding voor wegen formulieren vanuit Programma. Ook subsidies en activiteiten rond/op het water.
	Vraag aan de provincie		CMS		
Flevoland	Melding Milieuklacht	30 keer in 2 maanden	Programma eFormulieren		
Fryslân	Informatie provincie	188 keer	XML	De formulieren worden doorgestuurd naar verschillende emailadressen. Ze worden uitgeprint en naar behandelende ambtenaar verzonden. Bij de gedoogbeschikking, was de afhandeling geheel digitaal.	Werkprocessen worden langzaam gedigitaliseerd, waarbij een e-formulier wordt geïmplementeerd. Bijvoorbeeld subsidies.
	Bodemloket	44 keer			
	Klachten	6 keer			
	Aanvragen brochures, informatie (watersport)	50 keer			
	Watersportbrochure (tijdelijk)	180 keer			
	Gedoogbeschikking (uien) (tijdelijk)	23 keer			
	Melding milieuklacht	2 keer			
	Subsidie Friestallige boeken	Enkele keer			
	Subsidie sportevenementen	Enkele keer			
	Subsidie Theater en muziek	Enkele keer			
Gelderland	Melding Milieuklacht	700 keer in 3 maanden	Kodision (S@men)	Via S@men komt de vraag bij de goede persoon terecht	Afwachten van verschillende formulieren uit het Programma.

Provincie	Dienst/product	Gebruik	Technische oplossing	Afhandeling Backoffice	Formulieren in ontwikkeling
Groningen	Melding Milieuklacht	geen exacte aantallen bekend (veel)	XML	Klacht komt in de mailbox	Klachtenformulier, grondwaterstand, subsidieverlening, milieuvergunning, formulieren uit Programma.
Limburg	Klacht gedrag ambtenaar		Orbeon	De eerste vier formulieren lopen via het Serviceloket.	Het subsidieproces wordt verder gedigitaliseerd, dus meerdere subsidieformulieren komen online. Verder is ontwikkeling van formulieren afhankelijk van de vraag en van de digitalisering van werkprocessen.
	Vragen/contact		Orbeon		
	Klacht bodemsanering		Orbeon		
	Milieuklachten		Orbeon		
	Subsidie 1		Orbeon		
	Subsidie 2		Orbeon		
Noord-Brabant	Subsidie Combi fonds		Programma eFormulieren		3 formulieren gaan 15 februari online, verder de wens voor zo'n 5 subsidieformulieren, vragenformulier, flora en fauna, bodemsanering, grondwateronttrekking en ontgronding en milieuklachten/melding.
	Milieuklachten	4000 per jaar	.Net	Het proces van het Combifonds is zoveel mogelijk gedigitaliseerd, de milieuklachten worden geregistreerd bij de milieudiensten.	
	Digitale grondwater onttrekking		.Net		
Noord-Holland	Vraag stellen aan provincie		Formdesk	Het BUS formulier is een ZIP bestand en kan op de computer worden geïnstalleerd. Afhandeling verder nog niet volledig digitaal.	Formulieren van het Programma worden verwacht, en in Formdesk worden bodemformulieren gemaakt.
	Melding milieuklacht		Formdesk		

Provincie	Dienst/product	Gebruik	Technische oplossing	Afhandeling Backoffice	Formulieren in ontwikkeling
Overijssel					
	Indiening klacht gedraging bestuursorgaan		Programma eFormulieren	Formulieren van het Programma eFormulieren komen via e-mail in PDF formaat binnen en worden handmatig opgeslagen in het elektronische documentensysteem (Hummingbird) in een zogenaamde 'zaak'.	Geen sterke wensen voor snel ontwikkelen van nieuwe formulieren. Formulieren voor ontgronding en grondwaterformulier (alleen wanneer koppeling met DigID mogelijk is).
	Aangifte schade door provinciaal handelen		Programma eFormulieren		
	Indienen bezwaar besluit	1 keer	Programma eFormulieren	Bij de eigen formulieren komt het formulier via e-mail binnen. De antwoorden worden 'gemapt' in een RTF-sjabloon van het subsidieformulier. Dit gaat via e-mail naar de klant, die de gegevens kan controleren en de subsidie-aanvraag kan completeren door middel van het invullen van enkele 'open vragen'. Daarna moet het formulier worden uitgeprint en ingestuurd, met eventuele bijlagen. De aanvraag wordt gescand en handmatig, in het elektronische documentensysteem gezet in een zogenaamde 'zaak'.	Flora en Fauna, afwachten vuurwerk formulier.
	Subsidie Cultuurbereik		i-prox		
	Subsidie Amateurkunst		i-prox		
	Subsidie Amateurkunst, vitaal platteland		i-prox		
	Subsidie Amateurkunst, samenwerking met professionele instellingen		i-prox		
	Subsidie Kulturhusen		i-prox		
	Subsidie Vitaliteit kleine kernen		i-prox		
	Subsidie culturele ontwikkeling: jonge makers 2007		i-prox		
	Subsidie Archeologisch vooronderzoek		i-prox		
	Subsidie organiseren van bijeenkomsten ten behoeve van de zorg		i-prox		
	Subsidie Zorg		i-prox		
	Kunst- en erfoeducatie		i-prox		
	Subsidie vitaal platteland		i-prox		
	Nasturen bijlage eerdere aangemelde subsidie		i-prox		
	Melding over natuur en landschap		i-prox		

Provincie	Dienst/product	Gebruik	Technische oplossing	Afhandeling Backoffice	Formulieren in ontwikkeling																																												
Utrecht	Flora en Fauna		Programma eFormulieren	Het Flora en Fauna formulier moet worden uitgeprint en toegestuurd.	Formulieren uit Programma (oa. melding grondwater, klachten, ontgronding, subsidies en Flora en Fauna). Invoeren van Loket voor melden, vragen & klagen. Vuurwerk, Zwemwater kwaliteit.																																												
	Milieu klacht	5 meldingen per maand (net ingezet)	Programma eFormulieren			Zeeland	Melding milieuvergunning	130 keer per maand	CMS	Achterliggende processen zijn gedigitaliseerd, voordat een e-formulier online komt, moeten deze processen gedigitaliseerd zijn.	Afwachten van formulieren uit het Programma.	Aanvraag milieuvergunning		CMS	Subsidie Sociale Zorg	6 keer per week	CMS	Subsidie plattelandontwikkeling		CMS	Zuid-Holland	Bezwaar tegen besluit bestuur		Kodision	Alle processen doorlopen een cyclus van invullen op het web -> formulieren -> workflow -> e-dossier -> afhandeling en archivering. Verklaring van geen bezwaar wordt doorgezet naar gemeenten.	Na de pilot met 6 formulieren (waarvan ook achterliggende processen goed lopen) is de doelstelling voor 2007 om zo'n 20 formulieren online te hebben.	Klacht gedrag ambtenaar		Kodision	Overige klachten		Kodision	Vraag stellen aan provincie		Kodision	Aanvragen brochures, informatie, aanmelden congressen (4 maal)		Kodision	Melding Milieu klacht		Kodision	Subsidie incidenteel	in 3 maanden, zo'n 500 aanvragen	Kodision	Subsidie Bevrijdingsfestival	Kodision	Projectsubsidie Cultuur	Kodision	Projectsubsidie Samenleving
Zeeland	Melding milieuvergunning	130 keer per maand	CMS	Achterliggende processen zijn gedigitaliseerd, voordat een e-formulier online komt, moeten deze processen gedigitaliseerd zijn.	Afwachten van formulieren uit het Programma.																																												
	Aanvraag milieuvergunning		CMS																																														
	Subsidie Sociale Zorg	6 keer per week	CMS																																														
	Subsidie plattelandontwikkeling		CMS																																														
Zuid-Holland	Bezwaar tegen besluit bestuur		Kodision	Alle processen doorlopen een cyclus van invullen op het web -> formulieren -> workflow -> e-dossier -> afhandeling en archivering. Verklaring van geen bezwaar wordt doorgezet naar gemeenten.	Na de pilot met 6 formulieren (waarvan ook achterliggende processen goed lopen) is de doelstelling voor 2007 om zo'n 20 formulieren online te hebben.																																												
	Klacht gedrag ambtenaar		Kodision																																														
	Overige klachten		Kodision																																														
	Vraag stellen aan provincie		Kodision																																														
	Aanvragen brochures, informatie, aanmelden congressen (4 maal)		Kodision																																														
	Melding Milieu klacht		Kodision																																														
	Subsidie incidenteel	in 3 maanden, zo'n 500 aanvragen	Kodision																																														
	Subsidie Bevrijdingsfestival		Kodision																																														
	Projectsubsidie Cultuur		Kodision																																														
	Projectsubsidie Samenleving		Kodision																																														
	Verklaring van geen bezwaar		Kodision																																														

Bijlage 2 Overzicht van de provincies.

Drenthe wacht voornamelijk op de formulieren afkomstig uit het Programma eFormulieren, deze worden vervolgens online gezet. De provincie besluit in januari of ze doorgaan met het Programma of dat ze zelf een formulieren generator zullen gaan gebruiken. De provincie wil in januari resultaten zien vanuit het Programma, anders wordt voor een eigen machine gekozen. De workbench is ook een middel voor de provincie om formulieren mee te ontwikkelen, maar deze moet dan ook in januari beschikbaar zijn voor het ontwikkelen van eigen formulieren. Voor het digitaliseren van het Back Office wordt geëxperimenteerd met XML, bij de inzet van e-formulieren wordt eerst de Front Office geïnstalleerd, waaruit de inrichting van de Backoffice volgt, de klant hoeft zo niet eerst te wachten op een implementatie van de Backoffice.

Flevoland wacht op de formulieren vanuit het Programma eFormulieren en is niet op zoek naar een eigen formulierenvoorziening. Wel zou het op lange termijn zelf formulieren willen ontwikkelen en beheren. Dit zou via de workbench kunnen, de provincie heeft hier voldoende kennis voor in huis, het realiseren (meedoen met workshops) van e-formulieren is voornamelijk een capaciteitsprobleem. De provincie is op het moment bezig met het stabiliseren van het DMS en kan nog niet verder ontwikkeld. Het gevolg is dat formulieren vanuit de mail nog handmatig in het DMS moeten worden gezet. In 2007 moeten de werkprocessen verder digitaliseren waaruit e-formulieren kunnen worden ingezet.

Fryslân doet niet mee aan het Programma eFormulieren en heeft voornamelijk actieve formulieren die in de mail van een behandeld ambtenaar terecht komen. De afhandeling is nog niet digitaal mogelijk, op lange termijn moet dit wel gedigitaliseerd worden. De digitalisering wordt vooral gedreven vanuit efficiency winst en uit de digitale processen rollen ook e-formulieren.

Gelderland wacht op formulieren vanuit het Programma eFormulieren. Uiteindelijk wil de provincie zelf formulieren gaan ontwikkelen. Op het moment wordt gewerkt met Kodision en er is geen behoefte voor het gebruik van de workbench. Er wordt op het moment gebruik gemaakt van eigen formulieren en die van het Programma. In 2007 moet het Backoffice gedigitaliseerd zijn, hiervoor is het e-dienstverleningsprogramma opgezet, vervolgens kunnen meer e-formulieren geïmplementeerd worden.

Groningen wacht op formulieren vanuit het Programma eFormulieren en zal ook de milieuklacht overnemen uit het Programma. Verder wil de provincie interne formulieren gaan ontwikkelen. De provincie twijfelt nog met welke machine ze in de toekomst willen gaan werken, maar in de toekomst zal de ontwikkeling binnen de provincie komen te liggen. Er is een lage implementatie van e-formulieren door gebrek aan mankracht. Verschillende pilots worden in 2007 gestart waarin mogelijkheden worden geordend en het verwachte gebruik wordt ingeschat. Verschillend processen (subsidieverlening, milieuvergunning) zullen digitaal starten in 2007. De backoffice is nog niet klaar voor e-formulieren, eerst moeten organisatorische en politieke problemen worden opgelost, waaronder DigiD.

Limburg heeft een serviceloket waar mensen voor milieuklachten terecht kunnen, daarnaast zijn twee subsidieformulieren zijn online beschikbaar met Orbeon. Indien mogelijk wordt er bij de provincie gebruik gemaakt van formulieren uit het Programma, deze kunnen worden overgenomen of dienen als een basis voor verdere ontwikkeling. De provincie neemt ze alleen over wanneer er voldaan is aan de randvoorwaarden, zoals een

koppeling met DigiD en aansluiting op het Backoffice. Een e-formulier wordt ontwikkeld aan de hand van de vraag voor een bepaald formulier, bovendien wordt uitgegaan van achterliggende processen die gedigitaliseerd worden. Deze vormen de basis van producten en leveren e-formulieren aan de voorkant van het proces op, zo zal in 2007 het subsidieproces gedigitaliseerd worden. Steeds meer processen zullen worden gedigitaliseerd.

Noord-Brabant wacht de formulieren uit het Programma af en heeft urgente doelstellingen rond de implementatie van 3 e-formulieren die vanuit het Programma moeten komen. Bij de structurele processen met zware WorkFlow worden al cases aangemaakt en op de lange termijn zullen alle processen (gedeeltelijk) digitaal worden, dat is afhankelijk van het soort proces en formulier. De provincie gaat Richting Digitaal Werken; de workflow wordt integraal aangepakt, met een koppeling tussen FrontOffice en Backoffice voor verschillende processen (ontgrondingen, melding, subsidies). Deze processen zullen geheel digitaal worden.

In *Noord-Holland* wordt gebruik gemaakt van de opgeleverde formulieren uit het Programma, maar als er een deadline gehaald moet worden, maakt de provincie ze zelf in Formdesk. Formdesk wordt ook gebruikt voor het maken van interne formulieren. De provincie heeft een programma 'Provincies 2010' om de interne organisatie verder te digitaliseren en het internet te gebruiken als communicatiemiddel naar de klanten. Er komt een nieuw systeem, dit is Europees uitbesteed. Als gevolg van de uitloop van de reorganisatie zijn nog niet alle afdelingen klaar voor de implementatie van e-formulieren en digitale processen, maar in de toekomst zal de besturing CMS gaan veranderen en komen er digitale dossiers.

Overijssel wacht enkele formulieren vanuit het Programma af, de workbench wordt afgewacht, maar de provincie kan ook zelf formulieren maken. De formulieren voor ontgroning en grondwater worden afgewacht, maar worden alleen gebruikt wanneer er een koppeling met DigiD mogelijk is. Verder worden formulieren alleen gebruikt als ze aansluiten bij de eigen processen. De Frontoffice is voornamelijk digitaal, de afhandeling moet op lange termijn ook gedigitaliseerd worden, dit is echter een lange termijn project.

Utrecht gaat inventariseren welke formulieren ze in 2007 graag willen ontwikkelen en wacht de formulieren uit Programma af. Er wordt een loket van melden, vragen & klagen ingevoerd. In 2007 zullen verschillende werkprocessen digitaal worden, en ook het nasturen van bijlagen wordt mogelijk via DigiDif.

Zeeland wacht formulieren uit Programma af en de workbench, verschillende e-formulieren moeten voor de implementatie nog wel langs Juridische Zaken. Het project Digitaal zal in 2007 worden afgerond, de processen zijn gedigitaliseerd en e-formulieren kunnen worden ingezet voor alle processen. Er is voldoende capaciteit voor het ontvangen en versturen van grote documenten en ook de 'houdbaarheid' van een aanvraag geregeld. De invoering van e-formulieren gaat niet volgens een bepaald plan, maar als er een vraag komt vanuit de organisatie om een formulier online te zetten, is dat te realiseren. De provincie is verder bezig met het digitaliseren van GS processen.

Zuid-Holland heeft na een succesvolle pilot met zes zelfgemaakte formulieren de doelstelling om in 2007 zo'n 20 formulieren online te hebben. Er wordt gebruik gemaakt van Kodision. In de pilot moesten ook de achterliggende processen kloppen. De provincie maakt onderscheid tussen verschillende soorten formulieren, zoals formulieren bij de workflow, formulieren die in de mailbox terecht komen, formulieren die een database vullen of enquêtes. De provincie zou uiteindelijk 1 formulier willen hebben, waarbij de gebruiker door middel van intelligente vragen bij de juiste subsidie/vergunning uitkomt.

Bijlage 3 Overzicht gesprekpartners

Bart Raaijmakers van de Provincie Drenthe
Migiel Gloudemans van de Provincie Flevoland
Cor de Wit van de Provincie Fryslân (telefonisch)
Berry van Houten van de Provincie Gelderland
Garnt Klinkenberg van de Provincie Groningen
Hans van den Berg van de Provincie Limburg
Tom Reijnders en Eelke Nicolai van de Provincie Noord-Brabant
Monique Botman en Kees Voogd van de Provincie Noord-Holland
Mariska Oosterkamp van de Provincie Overijssel
Josien van Dommelen van de Provincie Utrecht
Laura Ras van de Provincie Zeeland
Bart Omlo van de Provincie Zuid-Holland
Hein Bisterbosch van Programma eFormulieren



Contact:

Dialogic
Hooghiemstraplein 33-36
3514 AX Utrecht
Tel. +31 (0)30 215 05 80
Fax +31 (0)30 215 05 95
www.dialogic.nl