



Slim geregeld,  
goed verbonden

Een programma in opdracht van het ministerie van  
Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

# Rapportage over de praktijktest met EUGO

*In licentie gegeven op grond van een Creative Commons Licentie.*

Auteur: Sggv (Marcel Boons) en PricewaterhouseCoopers (Remco Groot)

Datum: 24 september 2010

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1	Doel van de praktijktest .....	3
1.2	Omschrijving van het concept EUGO .....	4
1.3	Opzet van de praktijktest .....	5
<b>2</b>	<b>Ervaringen van gebruikers.....</b>	<b>6</b>
2.1	Tijdsbesparing.....	6
2.2	Onderlinge relaties .....	6
2.3	Uitbreidingsmogelijkheden .....	7
2.4	Specifieke voordelen voor ondernemers.....	7
2.5	Specifieke voordelen voor toezichthouders .....	7
<b>3</b>	<b>Randvoorwaarden voor een succesvolle realisatie van EUGO.....</b>	<b>8</b>
3.1	Wet- en regelgeving .....	8
3.2	Persoonlijke begeleiding .....	8
3.3	Aansluiting op werkproces .....	8
3.4	Gebruikersvriendelijkheid .....	9
Bijlage 1	Deelnemende organisatie.....	11
Bijlage 2	Geïnterviewde deelnemers .....	12
Bijlage 3	Vragenlijst voor interviews .....	14

## 1 INLEIDING

Het programma Slim geregeld, goed verbonden (Sggv) is een initiatief van het ministerie van Economische Zaken. Sggv brengt ondernemers en (uitvoerende) overheden met elkaar om tafel die bij de naleving van wetten en regels direct met elkaar te maken hebben. Uitgangspunt hierbij is dat de overheid bij de (digitale) gegevensuitvraag aansluit bij de primaire processen en gegevens van bedrijven. Deze fundamentele omslag in de relatie overheid – bedrijfsleven heet ketenomkering.

Doel is het bepalen hoe de betrokken ketenpartners hun informatie-uitwisseling via ICT efficiënter en goedkoper kunnen inrichten, zodat een reductie van administratieve lasten mogelijk is. Dit doet Sggv aan de hand van zogenoemde casussen waarin bedrijven en overheden gezamenlijk zoeken naar oplossingen. Sggv faciliteert dit proces en zet zijn ICT-kennis in. De uitkomst van deze samenwerking is een proefopstelling. In een proefopstelling testen de betrokken bedrijven en uitvoerende overheden het hele proces van informatie-uitwisseling in de praktijk. In de praktijktest wordt de ICT-oplossing getest (van bijvoorbeeld een softwareapplicatie). Ook wordt in een praktijktest gekeken naar het proces er omheen. Bijvoorbeeld levert de gekozen oplossing inderdaad kosten of tijdsbesparing op? Hoe verloopt nu de samenwerking tussen bedrijf en overheid?

De casus Rubber- en Kunststoffindustrie is zo'n casus. In deze casus is gezocht naar een mogelijkheid om de administratieve lasten te verminderen, die ontstaan door het naleven van de Wet Milieubeheer bij bedrijven. De drie belangrijkste knelpunten die naar voren kwamen zijn:

- er is onvoldoende inzicht in de consequenties van wet en regelgeving;
- de nalevingsinformatie is gebrekkig toegankelijk;
- er is te weinig uniformiteit in rapportages voor verschillende overheden.

De andere knelpunten liggen op het vlak van methode van handhaving, afstemming binnen de overheid, het moment van rapporteren en onduidelijkheid over doelstelling en afhandeling van ingeleverde rapportages.

Eén van de oplossingen die in deze casus is bedacht, is het concept EUGO. In dit 'virtuele kantoor' kunnen overheden wet- en regelgeving plaatsen, eventueel aangevuld met de voornaamste risico's waarop inspecties letten. Bedrijven kunnen er hun vergunningen en documenten over de nalevingsaanpak in opgeven.

Dit rapport beschrijft de resultaten van de praktijktest van EUGO die van 1 januari 2010 tot 1 april 2010 heeft plaatsgevonden binnen bedrijven uit drie sectoren (bijlage 1).

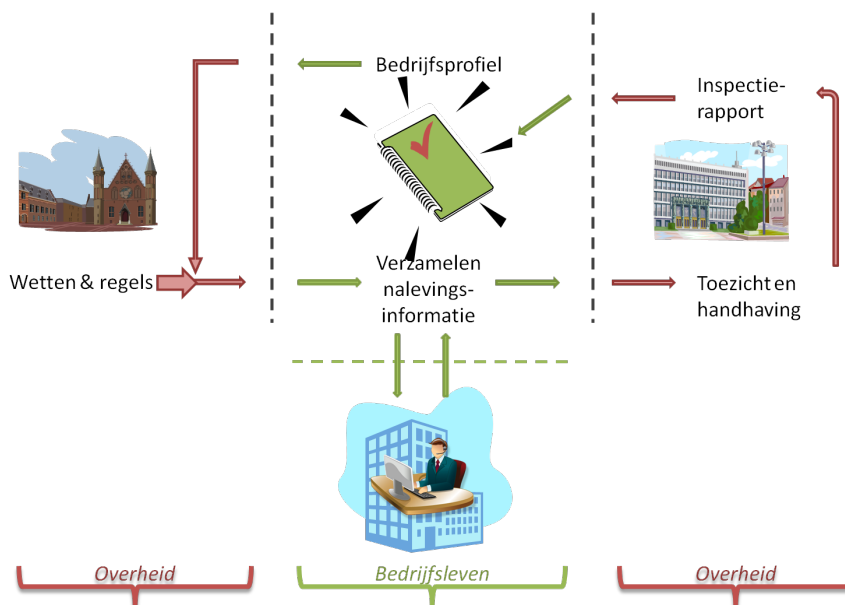
### 1.1 Doel van de praktijktest

De doelstelling van de praktijktest is tweeledig:

1. bedrijven en overheden laten ervaren hoe met behulp van EUGO het proces van informatie-uitwisseling in de praktijk verloopt;
2. onderzoeken hoe bedrijven en overheden het EUGO concept beoordelen, zodat zicht is op de mogelijke verbeterpunten voor een doorontwikkeling van EUGO.

## 1.2 Omschrijving van het concept EUGO

EUGO (spreek uit als 'joego') is een afkorting voor Efficiënte Uitwisseling van Gegevens tussen Organisaties. Het concept EUGO is een virtueel kantoor voor elk bedrijf binnen een branche met daaraan verbonden overheden, zoals gemeenten en waterschappen. In het virtuele kantoor beheert de ondernemer zijn profiel waarmee hij direct bij de wetgever de voor hem relevante voorschriften elektronisch kan ophalen. Deze voorschriften worden in EUGO vertaald in acties. De gebruikers worden naar wens ruim van tevoren gewaarschuwd dat een actie van hem of haar verlangd wordt, bijvoorbeeld via e-mail. De informatie, die ontstaat bij het naleven van deze voorschriften, zoals tankcertificaten, onderzoeken en rapporten, kunnen door de ondernemer in het virtuele kantoor geplaatst worden. Zo is de informatie ook zichtbaar voor andere deelnemers van het virtuele kantoor. Een autorisatieprofiel zorgt ervoor dat deelnemers alleen voor hen relevante nalevingsinformatie te zien krijgen. De ondernemer kan ook documenten toesturen aan andere deelnemers in het virtuele kantoor met het verzoek om goedkeuring of om commentaar. In de onderstaande figuur is EUGO nog eens samengevat. Het virtuele kantoor wordt gesymboliseerd door de ringband in het midden.



Het concept EUGO biedt voordelen voor zowel de ondernemer als de overheid. EUGO biedt de ondernemer:

- informatie over wat hij moet doen;
- hulp bij het uitvoeren van benodigde acties;
- een handige plek om informatie (eenmalig) op te slaan;
- minder toezicht.

Voor de overheid is een verwacht voordeel dat zij op afstand administratief toezicht kunnen houden. Toezichthouders kunnen de informatie die de ondernemer in het virtuele kantoor heeft geplaatst van achter het bureau bekijken en beoordelen. Dit betekent minder of kortere bezoeken aan het bedrijf en het resulteert in een kortere voorbereidingstijd. Daarnaast kunnen bedrijfsbezoeken van de verschillende overheden beter worden afgestemd omdat er een agenda in EUGO is opgenomen waarin de belangrijkste afspraken met betrekking tot toezicht bij dat bedrijf staan.

### 1.3 Opzet van de praktijktest

Totaal hebben vijftien bedrijven en twintig overheden deelgenomen aan de praktijktest. Deze bedrijven zijn niet alleen afkomstig uit de Rubber- en Kunststoffindustrie. Ook brancheverenigingen RECRON<sup>1</sup> en de Maatschappelijke Ondernemersgroep (MO) Kinderopvang hebben aangegeven dat zij betrokken willen worden bij deze proefopstelling. Ook zij hebben te maken met de Wet Milieubeheer. In de praktijktest is niet alleen de Wet Milieubeheer, maar zijn ook de Wet Kinderopvang en richtlijnen voor organisaties in de recreatiebranche meegenomen.

In het najaar van 2009 zijn startbijeenkomsten gehouden voor de deelnemers. In deze bijeenkomsten is uitleg gegeven over het concept EUGO en is het doel van de proefopstelling toegelicht.

Vervolgens heeft Sggv een prototype van EUGO<sup>2</sup> ontwikkeld. Dit prototype hebben de bedrijven en overheden gebruikt in de praktijktest. Om bedrijven en overheden daarin te ondersteunen is een draaiboek ontwikkeld. Stap voor stap legt het draaiboek de instructies voor iedere rol binnen een organisatie uit. Uiteindelijk is er één bijeenkomst georganiseerd waarin Sggv samen met de deelnemers de stappen in en de mogelijkheden van EUGO heeft doorlopen. Tijdens deze bijeenkomsten is de werkelijkheid nagebootst. Daarnaast hebben de deelnemers zelf aan de hand van het draaiboek kunnen experimenteren. In bijna alle gevallen is een aanvullende bijeenkomst met een ondernemer en een toezichthouder georganiseerd omdat het werken met het draaiboek als lastig werd ervaren. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op ervaringen uit deze bijeenkomst, diepte-interviews met deelnemers aan de praktijktest (zie bijlagen 2 en 3) en de ingevulde evaluatie-formulieren. Ook de conclusies uit een eerdere evaluatie uitgevoerd door PricewaterhouseCoopers zijn in dit rapport opgenomen.

---

<sup>1</sup> RECRON: Vereniging Recreatieondernemers Nederland.

<sup>2</sup> Waar in dit rapport gesproken wordt over 'EUGO' wordt het prototype EUGO bedoeld.

## 2 ERVARINGEN VAN GEBRUIKERS

De ervaringen met EUGO zijn voor alle branches gelijk. Uit de test zijn geen specifieke resultaten voor de verschillende branches af te leiden. Bovendien blijkt uit de test dat EUGO niet alleen geschikt is voor de Wet Milieubeheer, maar ook voor andere wetsdomeinen, zoals de Wet Kinderopvang, het Waterbesluit en Warenwetbesluit hygiëne van levensmiddelen. Dit resultaat bevestigt het generieke karakter van EUGO.

De deelnemers aan de praktijktest waarderen EUGO gemiddeld met een 7. Dit cijfer wil zeggen: de gemiddelde deelnemer vindt het een goed concept maar ziet ook nadelen. In hoofdstuk 3 gaan we verder in op de verbeterpunten die nodig zijn voor een succesvolle invoering van EUGO.

Ondernemingen met een eigen document managementsysteem zien een toename van het werk als zij EUGO zouden gebruiken naast het eigen systeem. Voor deze ondernemingen kan het gebruik van EUGO mogelijk wel voordeel opleveren als zij EUGO zouden integreren in het eigen systeem.

Uit de test blijkt dat EUGO met name voordelen oplevert voor ondernemingen die niet beschikken over een (goed) document management systeem maar wel enige toezichtlast ervaren en verplichtingen hebben.

Een aantal toezichthouders geeft aan dat zij niet verwachten dat alle bedrijven die onder hun verantwoordelijkheid vallen, gebruik zullen maken van EUGO. Zij vinden dit niet bezwaarlijk.

### 2.1 Tijdsbesparing

Op basis van de praktijktest vonden de meeste ondernemers het lastig om een eventuele tijdsbesparing in te schatten. Enkele ondernemers geven aan dat EUGO een tijdsbesparing kan opleveren van 1 tot 2 uur per week, waarbij zij als voorwaarde aangeven dat EUGO is geïntegreerd in bestaande systemen.

Een aantal toezichthouders ziet als voordeel dat EUGO de kwaliteit van de inspecties en het nalevingsgedrag verhoogt. EUGO kan ook tijdswinst opleveren. Deze besparing willen zij gebruiken om meer tijd te besteden aan hercontroles en aan bedrijven die een minder goed nalevingsgedrag vertonen.

### 2.2 Onderlinge relaties

Het EUGO concept werkt beter naarmate er meer ketenpartners rond een bedrijf meedoen. De functionaliteiten in EUGO moeten hierop worden afgestemd, zodat elke ketenpartner het beoogde voordeel kan realiseren. Er is geen ondergrens aan het aantal ketenpartners gesteld.

De meeste toezichthouders zijn neutraal over de gevolgen die het gebruik van EUGO kan hebben voor de relatie tussen hun en de bedrijven. Enerzijds wordt het persoonlijke contact minder, anderzijds is er vaker 'elektronisch' contact.

## 2.3 Uitbreidingsmogelijkheden

Een aantal toezichthouders en ondernemers ziet tevens goede uitbreidingsmogelijkheden van EUGO. Het concept zou ook gebruikt kunnen worden voor toezicht op brandveiligheid en voor toezicht op onbemande tankstations. Juist omdat dit soort toezicht uit veel administratieve controles bestaat. Ook zou EUGO een bijdrage kunnen leveren in het aanvragen van vergunningen en precario.

## 2.4 Specifieke voordelen voor ondernemers

Bijna alle ondernemers zien één of meerdere voordelen in het gebruik van EUGO:

- het centraal beschikbaar hebben van alle verplichtingen en daaraan gerelateerde documenten;
- het voortijdig ontvangen van signaleringen via e-mail wanneer een actie uitgevoerd moet worden;
- het automatisch bijwerken van het wettelijke verplichten;
- het op uniforme wijze met meerdere toezichthouders uit verschillende wetsdomeinen kunnen communiceren;
- eigen voorschriften en acties toe kunnen voegen;
- acties aan anderen uit dezelfde organisatie kunnen toewijzen, waarbij de uitvoering gevolgd kan worden;
- het maakt de overdracht tussen medewerkers van ondernemers makkelijker;
- het maakt het mogelijk om de kwaliteit van naleving te bewaken op verschillende locaties.

## 2.5 Specifieke voordelen voor toezichthouders

Bijna alle toezichthouders zien één of meerdere voordelen in het gebruik van EUGO. Zij noemen:

- onaangekondigde inspecties kunnen beter worden voorbereid;
- door het gebruik van EUGO kan de administratieve controle beter en efficiënter verlopen;
- er ontstaat een betere afstemming van inspectie met andere typen toezichthouders zoals met de brandweer;
- onderwerpen van een inspectie kunnen beter gekozen worden;
- er ontstaat een overzicht van alle verplichtingen van een onderneming;
- de nalevingsinformatie voor alle relevante personen zijn beschikbaar;
- dossiers kunnen op elk gewenst moment worden geraadpleegd;
- het EUGO concept versterkt ondernemers om aan ISO 14001<sup>3</sup> te voldoen;
- EUGO maakt de overdracht tussen medewerkers van toezichthouders makkelijker;
- papieren dossiers worden minder dik.

---

<sup>3</sup> ISO 14001 is een internationaal geaccepteerde norm voor milieumanagementsystemen.

### **3 RANDVOORWAARDEN VOOR EEN SUCCESVOLLE REALISATIE VAN EUGO**

In de evaluatie zijn door ondernemers en toezichthouders voorwaarden benoemd waaraan voldaan moet worden om EUGO succesvol te realiseren. Een algemene opmerking hierbij is dat de ondernemer pas echt voordeel van EUGO ervaart als er daadwerkelijk minder of korter geïnspecteerd wordt. Bij correct gebruik van EUGO zou een inspectie dan ook minder frequent moeten plaats vinden of korter moeten duren.

In dit rapport maken we onderscheid in voorwaarden voor wet- en regelgeving, persoonlijke begeleiding, de aansluiting op het werkproces en de gebruikersvriendelijkheid.

#### **3.1 Wet- en regelgeving**

Zorg dat de informatie in EUGO actueel is. Dit geldt voor zowel verplichtingen als voor nalevingsdocumenten. De overheden die de wetten opstellen moeten dus zorgen dat EUGO met voorschriften gevuld kan worden. Ook ondernemers moeten zorgen dat hun informatie in EUGO actueel is.

Maak het voor ondernemers mogelijk om naast de wettelijke verplichtingen ook eigen verplichtingen in EUGO te kunnen managen. Denk daarbij aan ISO 9001, ISO 14001, HACCP, etcetera. Toezichthouders geven aan dat het voor de ondernemers alleen mogelijk moet zijn om wettelijk verplichte feedback via EUGO te vragen, bijvoorbeeld voor goedkeuring van een installatiecertificaat. Dit voorkomt aanvullend en tijdrovend berichtenverkeer.

In welke mate mogen rechten worden ontleend aan de informatie in EUGO? Daarover moet duidelijkheid bestaan voor toezichthouders. Bijvoorbeeld: wat is de waarde van elektronisch verkeer dat in EUGO geregistreerd wordt, zoals een verleende goedkeuring? Of: biedt EUGO een betrouwbare weergave van de wet- en regelgeving?

#### **3.2 Persoonlijke begeleiding**

Zorg voor persoonlijke begeleiding bij een introductie van EUGO. In de eerste opzet van de praktijktest was het de bedoeling dat de deelnemers op basis van het ontwikkelde draaiboek, vanaf hun werkplek EUGO gingen gebruiken. In de loop van de tijd bleek dat deelnemers niet of nauwelijks met het draaiboek hebben gewerkt. Hiervoor zijn zeer diverse redenen aangegeven: men vond het prototype te ingewikkeld, te uitgebreid of juist te beknopt of men had te weinig tijd om aaneengesloten elke sessie in één keer te doorlopen. Daarom heeft Sggv een bijeenkomst georganiseerd waarin het draaiboek en het prototype EUGO met alle deelnemers is doorlopen. De deelnemers hebben deze bijeenkomsten gewaardeerd. Zo merkten de deelnemers hoe EUGO zou kunnen werken. Tevens leerden de deelnemers het prototype EUGO zo op een snelle manier kennen.

#### **3.3 Aansluiting op werkproces**

Zorg dat EUGO geïntegreerd kan worden in bestaande systemen voor zowel ondernemers als toezichthouders. Bedrijven die gebruik maken van geautomatiseerd documentenbeheer kunnen zo eenmalig hun document in een systeem toevoegen. Dit voorkomt onnodige fouten in het versiebeheer. Ook voor toezichthouders is de wijze waarop EUGO met interne ICT-systemen wordt verbonden van belang. Veel van de deelnemende toezichthouders gebruiken digitale



dossiers, zoals SquitXO. Een van de geïnterviewde toezichthouders gebruikt Aristoteles en Promis. Deze toepassingen bewaren alle gegevens, die een toezichthouder over een organisatie verzamelt. Het is voor toezichthouders belangrijk dat formele documenten op een gemakkelijke wijze naar deze systemen zijn over te dragen.

EUGO heeft een aantal functionaliteiten die nu door normale e-mailfaciliteiten worden vervuld. De toezichthouders zijn tevreden over deze huidige e-mailfaciliteiten binnen hun organisatie en waarschuwen dat EUGO dit niet zou moeten willen vervangen. Tevens geven toezichthouders aan dat signaleringen uitgezet moeten kunnen worden. Behalve voor formele verzoeken zoals een verzoek om goedkeuring.

Zorg dat EUGO technisch werkt en voordeel oplevert op alle locaties van een onderneming. Dat maakt het voor ondernemers aantrekkelijk en mogelijk om EUGO binnen de gehele organisatie in gebruik te nemen. Bijvoorbeeld in kinderopvangcentra, die over het algemeen veel locaties hebben. Het breed verspreiden voorkomt dat de huidige werkwijze naast een nieuwe werkwijze blijft bestaan, en dus meer werk oplevert.

Zorg dat toezichthouders een bedrijf kunnen selecteren en controleren op basis van een landelijk thema. Vooral gemeenten passen thematisch toezicht toe. Thematisch toezicht is vaak op verzoek van het Rijk, maar kan ook op eigen initiatief van de gemeente plaatsvinden. Ontwikkelingen in het land zoals ingestorte balkons kunnen voor Rijksinspecties aanleiding zijn om gemeenten op te dragen tot thematisch toezicht over te gaan.

Leg duidelijk uit aan toezichthouders wat de samenhang is tussen EUGO en andere ICT voorzieningen, zoals de Gemeenschappelijke Inspectie Ruimte (GIR) Kinderopvang en GIR Besluit Risico's Zware ongevallen (BRZO). Toezichthouders geven aan dat zij op dit moment veel op zich af zien komen aan ICT-voorzieningen die hun werk zullen beïnvloeden.

Zorg dat EUGO ontvangstbevestigingen registreert, dit vervangt de formele briefwisseling. Een ondernemer moet ook op een gemakkelijke manier kunnen instellen en kunnen controleren wie bepaalde informatie mag inzien.

### **3.4 Gebruikersvriendelijkheid**

Tijdens de praktijktest zijn randvoorwaarden en suggesties naar voren gekomen met betrekking tot de gebruikersvriendelijkheid. Ook medewerkers die geen grondige kennis van de software hebben moeten de bewerkingen makkelijk kunnen uitvoeren. Een belangrijke randvoorwaarde is toepassing van eenvoudig taalgebruik, waarbij juridisch jargon wordt vermeden.

Daarnaast hebben enkele ondernemers en toezichthouders suggesties gedaan die de gebruikersvriendelijkheid kunnen verbeteren:

- voeg oneliners toe, die de juridisch opgestelde paragrafen samenvatten. Dit maakt de hanteerbaarheid van deze voorschriften voor EUGO mogelijk. Een goed voorbeeld is het Activiteitenbesluit van VROM. Zij hebben met de activiteiten–besluit-internet-module (AIM) de voorschriften op elektronische wijze al beter toegankelijk gemaakt;
- zorg voor een aantrekkelijke lay-out: bijvoorbeeld vereenvoudig het publiceren van definitieve versies. Een mogelijkheid is om alleen definitieve documenten te plaatsen;
- laat minder essentiële functionaliteiten weg, zoals agenda;
- laat de markering 'nieuw' verdwijnen op het moment dat er een nieuw item in een lijst is gelezen;

- maak het gemakkelijker om het werk in EUGO na een onderbreking op te kunnen pakken;
- maak overzichtelijkere schermen wanneer veel objecten en/of locaties gehanteerd worden.

## BIJLAGE 1 DEELNEMENDE ORGANISATIE

Branche	Bedrijf	Toezichthouder	Bedrijfslocatie
NRK	Opstalan	Gemeente Oisterwijk	Oisterwijk (NB)
	Oerlemans Plastics	Gemeente Woudrichem Regionale Milieudienst Roosendaal	Genderen (NB) en Giessen (NB)
	AKG	Provincie Overijssel	Vroomshoop (OV)
	DPI	Gemeente Geldrop-Mierlo	Geldrop (NB)
	Trespa	Provincie Limburg Rijkswaterstaat	Weert (LI)
	Rochus de Ruijter	Provincie Noord-Brabant RMHT Tilburg	Waalwijk (NB)
	Wavin	Provincie Overijssel Waterschap Velt en Vecht	Hardenberg (OV)
MOgroep Kinderopvang	De Bevelanden	GGD Zeeland	Goes (ZL)
	Korein	GGD Brabant Zuid-Oost	Eindhoven (NB)
	Kinderstad	GGD Hart voor Brabant Gemeente Tilburg	Tilburg (NB)
RECRON	Hoeve De Biestheuvel	Gemeente Bladel SRE	Hoogeloon (NB)
	Vakantiepark Weerterbergen	Gemeente Weert	Weert (LI)
	Cambiance De Boskant	Gemeente Oisterwijk	Oisterwijk (NB)
	Zeeland Vakantiewoningen	Gemeente Schouwen- Duiveland	Brouwershaven (ZL)
	Camping Julianahoeve	Gemeente Schouwen- Duiveland	Renesse (ZL)

## BIJLAGE 2 GEÏNTERVIEWDE DEELNEMERS

Interview	Deelnemer	Organisatie
Persoonlijk	Erika Vink Helen Ewalts	Kinderopvang Kinderstad GGD Hart van Brabant
Persoonlijk	Timo v.d. Berg	Kinderopvang Korein
Telefonisch	Stijn Meulendijks	Gemeente Geldrop-Mierlo
Telefonisch	Suzette Gijzen	Gemeente Tilburg
Telefonisch	Jet van der Steen	Trespa International
Telefonisch	Jan Gorissen	Provincie Limburg
Telefonisch	Marcel de Bruijne	Kinderopvang De Bevelanden
Telefonisch	Lieke Schepers	GGD Zeeland
Telefonisch	Anneke Pulskens	Gemeente Tilburg
Telefonisch	Wino van Lieshout	De Biestheuvel
Telefonisch	Stefan Boots	Julianahoeve

Met de heren Hulshof en Van der Poel van DPI (Gemeente Geldrop-Mierlo) kon binnen het tijdsbestek van dit aanvullend onderzoek geen afspraak gemaakt worden.

In de eerder uitgevoerde evaluatie door PricewaterhouseCoopers zijn de volgende personen geïnterviewd:

Interview	Deelnemer	Organisatie
Telefonisch	Gerrit Kleinjan	Provincie Overijssel
Telefonisch	Lex van Strien	Opstalan
Telefonisch	Lou Dirix	Rochus De Ruijter
Telefonisch	John Peters	Vakantiepark Weerterbergen
Telefonisch	Marcel Timmermans	Gemeente Weert
Telefonisch	Stefan Boots	Zeeland Vakantiewoningen
Telefonisch	Joshua Perquin	Gemeente Schouwen-Duiveland
Telefonisch	Marion Slotman	Korein
Telefonisch	Eveline Mertens	GGD Brabant Zuid-Oost
Telefonisch	Beppino van de Pol	Rijkswaterstaat
Persoonlijk	Thérèse van Vuren	Oerlemans Plastics
Persoonlijk	François Meijdam Nicole Broex	Gemeente Woudrichem
Persoonlijk	Thom Cremers Richard van Dijk	Wavin
Persoonlijk	Meinard Eekhof	Waterschap Velt en Vecht
Persoonlijk	Patricia Veen Ingrid van Ishoven	Gemeente Bladel

## BIJLAGE 3 VRAGENLIJST VOOR INTERVIEWS

In deze bijlage is de verkorte versie van de vragenlijst opgenomen die als leidraad diende voor de gevoerde gesprekken.

- Vragen – intro en proces EUGO
  - Wat was uw rol in het systeem? / Welke acties heeft u uitgevoerd?
  - Heeft u het draaiboek gevolgd? Waarom wel/niet?
  - Wat vond u van de opzet / uitvoering / begeleiding van de praktijktest?
  - Hoeveel tijd heeft u 'getest'?
- Vragen – gebruik prototype (product EUGO)
  - Kon u de gewenste / benodigde functies uitvoeren met deze versie van EUGO?
  - Kan een uitgebreidere / verder ontwikkelde versie meerwaarde bieden aan uw organisatie / uw werk? Licht toe.
- Vragen – concept EUGO algemeen
  - Welke voordelen / nadelen zag u vooraf aan het gebruik van EUGO?
  - Welke voordelen / nadelen ziet u nu aan het gebruik? Verklaar het verschil.
    - Adviseert u uw directeur om deel te nemen aan EUGO (als het wordt doorontwikkeld)? Waarom?
    - is er een functionele behoefte waaraan een andere vorm van EUGO zou kunnen voorzien? Licht toe.
  - Verwacht u dat uw organisatie langdurig gaat deelnemen?
  - Kunt u aangeven wat er moet gebeuren voordat u EUGO kunt gebruiken? Wat zijn de verwachte opstartkosten en wat zijn daarna de baten?
  - Welke kansen voor verbetering op (middel)lange termijn ziet u? In het concept, maar ook meer visionair het proces van handhaven in het algemeen of het proces van dienstverlening van betrokken partijen.
- Vragen – concept EUGO specifieke onderwerpen
  - Aandachtspunten per onderwerp:
    - Hoe verandert het door EUGO?
    - Wat is een verbetering / verslechtering? Waarom?
    - Wat moet zeker blijven / worden toegevoegd?
  - Onderwerpen die we in termen van voor-/nadelen willen bespreken:
    - Het halen en brengen van informatie
    - Indien koppeling gewenst: om welke informatie gaat het, op welk moment, op welke wijze, hoe vaak, naast / aanvullend op bestaande systemen
    - Hoe kan gebruik van EUGO onderdeel worden gemaakt van uw werkproces?
    - Overzicht in informatie
    - Samenwerking in de keten
  - Specifiek toezichthouder
    - Rol ministeries bij het initieel vullen van EUGO
    - Heeft EUGO de structuur om wettelijke voorschriften in weer te geven? Zo nee, wat ontbreekt er?
    - Wat moet worden toegevoegd / verbeterd aan EUGO om voordelen te bieden?