



Slim geregeld,
goed verbonden

De essentie van Horeca digitaal, volgens ondernemers, gemeenten en toezichthouders

rapportage over de praktijktest

Datum: 8 september 2010

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond van Horeca digitaal	4
1.2	Omschrijving van de casus Horeca digitaal	5
1.3	Doel van de praktijktest	6
1.4	Opzet van de praktijktest	6
1.5	Scope van de praktijktest	7
2	Ervaringen van gebruikers	8
2.1	Algemene ervaringen	8
2.2	Tijdsbesparing	8
2.3	Onderlinge relaties	9
2.4	Uitbreidingsmogelijkheden	9
2.5	Specifieke voordelen voor ondernemers	9
2.6	Specifieke voordelen gemeenten	10
2.7	Specifieke voordelen voor toezichthouders	10
3	Randvoorwaarden voor succesvolle realisatie van Horeca digitaal	11
3.1	Wet- en regelgeving	11
3.2	Persoonlijke begeleiding	11
3.3	Gebruikersvriendelijkheid	12
3.4	Set van afspraken	12
4	Conclusies	13
	Bijlage: Deelnemende organisaties	15

1 Inleiding

Het programma Slim geregeld, goed verbonden (SGGV) is een initiatief van het ministerie van Economische Zaken. SGGV brengt ondernemers, (uitvoerende) overheden en toezichthouders 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) gegevens-uitvraag aansluit bij de primaire processen en gegevens van bedrijven. Deze fundamentele omslag in de relatie overheid – bedrijfsleven wordt ketenomkering genoemd.

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. Essentieel onderdeel van de casusaanpak is de praktijktest. In de praktijktest wordt de ICT-oplossing getest (van bijvoorbeeld een softwareapplicatie; in het geval van Horeca digitaal een voor dit doel gebouwd prototype). 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 ketenpartners en overheid? Hoe veranderen de werkprocessen bij de betrokken ketenpartners. Welke keteninrichtingsvraagstukken doen zich hier voor en zijn er ‘slimme’ oplossingen te realiseren?

De casus Horeca digitaal is zo’n casus. In deze casus is gezocht naar een mogelijkheid om de administratieve lasten binnen de Horeca branche te verminderen.

In deze rapportage worden achtereenvolgens:

- achtergrond van de casus Horeca digitaal en de casus zelf nader omschreven;
- doel, opzet en scope van de praktijktest omschreven;
- de ervaringen van de deelnemers beschreven: in het bijzonder ten aanzien van achterliggende concept, maar eveneens over de meer praktische ervaringen met het geteste prototype;
- de door de deelnemers genoemde randvoorwaarden voor een succesvolle realisatie van Horeca digitaal weergegeven;
- conclusies getrokken over het concept en de verdere ontwikkeling en implementatie daarvan.

1.1 Achtergrond van Horeca digitaal

In de zomer van 2008 is de werkgroep “casusadoptie Horeca” opgericht om een doorbraak te realiseren bij “het wegnemen van obstakels die de vermindering van regeldruk in de horeca in de weg staan”. Horecaondernemers ondervinden namelijk veel administratieve lasten en regeldruk bij het aanvragen, het verlengen en de naleving van horecaverunningen. Ook het toezicht veroorzaakt veel lasten.

Ondernemers noemen de volgende knelpunten:

- veelvuldige aanlevering van dezelfde gegevens aan verschillende overheidsinstanties;
- trage afhandeling van vragen en vergunningaanvragen;
- onvoldoende gericht informeren over wijzigingen in wet- en regelgeving;
- beperkte mogelijkheden om standaard zaken digitaal of via internet af te handelen;
- gebrek aan deskundigheid van betrokken ambtenaren.

Dit komt onder meer door:

- verkokering van wet- en regelgeving, waardoor wetten en regels niet aansluiten of elkaar onderling tegenspreken;
- autonomie van gemeenten, waardoor de (uitvoering van) regels in iedere gemeente anders zijn;
- het niet beschikbaar zijn van een aantal digitale instrumenten om de huidige lokale initiatieven verder te brengen;
- gemeenten denken teveel vanuit wantrouwen en risicovermijding;
- gemeenten denken veelal vanuit de eigen positie in plaats van de positie van de ondernemer (veel verschillende loketten, weinig dienstverlenend).

Tegen deze achtergrond is het programma Slim geregeld goed verbonden (SGGV) begin 2009 gevraagd de casus Horeca digitaal te starten. Deze casus wil een belangrijk deel van de gesignaleerde knelpunten helpen wegnemen door het optimaliseren van de ketensamenwerking en de noodzakelijke gegevensuitwisseling. Dit onder meer door processen te ondersteunen met een digitale voorziening. Deze voorziening faciliteert het aanvragen en het verlengen van de diverse vergunningen en vergemakkelijkt de naleving en het toezicht daarop vanuit de gemeente en de diverse andere toezichthouders.

De ervaringen van de casus Horeca digitaal zijn input voor de uitwerking van het Elektronisch OndernemingsDossier (EOD). Dit EOD-concept is een uitdagend concept omdat het om nieuwe manieren van samenwerking vraagt tussen overheid en bedrijfsleven. De uitgangspunten daarbij zijn:

- de onderneming staat centraal en niet de regelgeving en naleving per bevoegd gezag;
- ketenomkering: de overheid sluit bij het maken van wet- en regelgeving en de uitvraag van gegevens aan bij bedrijfsgegevens en bedrijfsbegrippen;
- daarnaast is samenwerking tussen bedrijven en overheden op basis van vertrouwen noodzakelijk. De ondernemer stelt immers aan door hem geautoriseerde overheden informatie beschikbaar over het bedrijf op basis waarvan toezicht plaatsvindt;
- efficiënte gegevensuitwisseling noodzaakt om de gehele keten in samenhang te bezien, vanaf het aanvragen van vergunningen/subsidies, via het krijgen van toestemming, tot en met toezicht;
- de samenwerking tussen bedrijven en overheden moet voor beiden kostenvoordelen opleveren, maar overwegingen als gemak, meer transparantie en kwaliteitsverbetering spelen ook een belangrijke rol.

1.2 Omschrijving van de casus Horeca digitaal

Horeca digitaal richt zich op het ontwikkelen van een digitale oplossing voor:

- het achterhalen van de toepasselijke wet- en regelgeving (regelhulp);
- het aanvragen en verlengen van de diverse vergunningen en meldingen;
- de naleving en het toezicht daarop vanuit de gemeente en diverse toezichthouders.

Deze vernieuwde werkwijze moet de administratieve lasten voor alle ketenpartners in de horecasector omlaag brengen.

Horeca digitaal werkt aan een digitaal dossier van, voor en door ondernemers in de horecasector. Kern van de oplossing is het eenmalig verstrekken en het meervoudig gebruiken van informatie die de ondernemer verzamelt en al beschikbaar heeft, ook voor eigen gebruik.

De horecaondernemer is eigenaar van het dossier en bepaalt welke instanties toegang krijgen tot welke onderdelen van zijn dossier. Door het invullen van een regelhulp ziet de ondernemer welke voorwaarden en voorschriften voor hem gelden en op basis daarvan vult hij zijn bedrijfsprofiel. Dit profiel kan de ondernemer elke keer gebruiken bij het aanvragen en verlengen van vergunningen en het doen van meldingen. Horecaondernemers hoeven op deze manier niet herhaaldelijk dezelfde gegevens aan de diverse overheidsinstanties aan te leveren.

In het binnen de casus ontwikkelde prototype van Horeca digitaal kunnen vergunningen door ondernemers geheel digitaal worden aangevraagd. Wat het programma toevoegt aan bestaande digitale systemen voor vergunningaanvragen, is de mogelijkheid om gegevens te bewaren en zo een

dossier op te bouwen. Dat vereenvoudigt voor de ondernemer het verlengen van vergunningen en geeft hem inzicht en overzicht in eerder verzamelde, verstrekte en ontvangen gegevens.

Voor de vergunningverlenende overheid is een verwacht voordeel dat ingediende aanvragen beter en completer worden, en waar mogelijk elektronisch kunnen worden verwerkt.

Toezichthouders kunnen de informatie die de ondernemer in het elektronisch dossier heeft geplaatst van achter het bureau bekijken en beoordelen. Dit moet resulteren in minder of kortere bezoeken aan het bedrijf en in een kortere voorbereidingstijd. Daarnaast kunnen bedrijfsbezoeken van de verschillende toezichthoudende instanties beter worden afgestemd.

1.3 Doel van de praktijktest

De doelstelling van de praktijktest was tweeledig:

- a. Onderzoeken hoe bedrijven, gemeenten en toezichthouders het aan Horeca digitaal (en EOD) ten grondslag liggende concept beoordelen. Hoe wordt de vernieuwende werkwijze in de praktijk ervaren en ziet men daadwerkelijk de toegevoegde waarde?
- b. Bedrijven, gemeenten en toezichthouders laten ervaren hoe met behulp van Horeca digitaal o.a. het proces van vergunning aanvragen en beheren in de praktijk beter kan verlopen. Centrale vragen daarin zijn: Wat vinden ze van de functionaliteit van het prototype? Zijn er mogelijke verbeterpunten voor een definitieve oplossing, gekoppeld aan het EOD?

Dit rapport heeft betrekking op de praktijktest met het prototype van Horeca digitaal, die tussen 14 juni en 8 juli 2010 heeft plaatsgevonden in de vijf pilot gemeenten (Den Haag, Dordrecht, Reeuwijk, Rotterdam en Zuidplas).

1.4 Opzet van de praktijktest

Totaal hebben vijfendertig horecabedrijven, vijf gemeenten, vier toezichthoudende instanties (politie, brandweer, een milieudienst en de nieuwe Voedsel en Waren Autoriteit) en andere belanghebbenden (zoals de brancheorganisatie Koninklijke Horeca Nederland, het Bedrijfschap Horeca en Catering en de Kamer van Koophandel) deelgenomen aan de praktijktest.

De bedrijven waren afkomstig uit de gehele horecabranche. Te denken valt aan individuele restaurants, restaurantketens met meer dan 25 vestigingen, eetcafés, nationale en internationale hotels, cafés, discotheken, zaalverhuurbedrijven en snackbars. In achterliggende bijlage zijn de verschillende deelnemers en de organisaties weergegeven.

Per gemeente zijn er twee sessies geweest waarbij het systeem en het concept uitgelegd werd en waar de deelnemers online het systeem konden uittesten. Daarnaast is speciaal voor de gemeenten en toezichthouders een extra sessie georganiseerd.

1.5 Scope van de praktijktest

In voorbereiding op de praktijktest is binnen de casus samen met de ketenpartners een keuze gemaakt ten aanzien van de binnen de praktijktest op te nemen -en dus te testen- vergunningen en meldingen. Naast de belangrijkste horecavergunningen is besloten om ook een aantal regelmatig voorkomende meldingen op te nemen in de casus. Deze meldingen hebben gemiddeld een hoge frequentie in elke gemeente, waardoor het loont om deze op te nemen in de casus.

De praktijktest van de casus Horeca digitaal heeft bestaan uit de volgende onderdelen:

Vergunningen:

- Drank en Horecavergunning (D&H);
- Exploitatievergunning;
- Ontheffing sluitingstijden / nachtvergunning / convenanten;
- Tabaksvergunning;
- Aanwezigheidsvergunning voor speelautomaten;
- Wet BIBOB.

Meldingen:

- het wijzigen van leidinggevendend voor de D&H vergunning en de exploitatie vergunning;
- melding voor artikel 35: het schenken van zwak alcoholische dranken, buiten een horeca inrichting;
- melding geluid: de incidentele festiviteit, waarin de zaak een melding doorgeeft dat ze op een avond meer geluid produceren dan normaal is toegestaan;
- ontheffing incidentele sluitingstijden: als dit om incidentele, eenmalige ontheffing gaat (ook in relatie tot 'het Verlaatje' in de gemeente Rotterdam);
- gebruiksmelding: voor het brandveilig gebruik van een pand.

2. Ervaringen van gebruikers

2.1 Algemene ervaringen

*"Dit had er al 10 jaar eerder moeten zijn!"
(horecaondernemer)*

De deelnemers aan de praktijktest zijn zeer positief over de ontwikkeling van Horeca digitaal, omdat dit een eerste concrete stap is om de administratieve lasten (in tijd, geld of kwaliteit) te verminderen. Natuurlijk zien zij ook verbeterpunten, waarover in hoofdstuk 3 meer.

Uit de praktijktest blijkt dat Horeca digitaal met name voordelen oplevert voor ondernemingen die veelvuldig vergunningen dienen aan te vragen of meldingen moeten doen. Ook startende ondernemingen kunnen volgens de deelnemers veel profijt hebben van het dossier. Deelnemers zien Horeca digitaal graag uitgebreid met andere relevante wet en regelgeving zoals de 'brandweer regels'.

Ook de toezichthouders zijn positief over de ontwikkeling en zien nog aanvullende mogelijkheden. De Voedsel en Waren Autoriteit (VWA) geeft aan dat Horeca digitaal straks wel moet aansluiten bij de manier waarop inspecties worden verricht.

Voor de vragen over vergunningen is gebruik gemaakt van het KING-formulier van geïntegreerde aanvraag. Tijdens de praktijktest bleek dat de vragen uit dit formulier nog niet voldoende geschikt zijn voor echt succesvol gebruik. Bij het maken van afspraken tussen de ketenpartners (in dit geval horeca en gemeenten) moet hier dus nog nader naar gekeken worden.

2.2 Tijdsbesparing

*"Handig systeem. Eindelijk maar één keer de informatie aanleveren"
(horecaondernemer)*

De meeste ondernemers vonden het lastig om tijdens de praktijktest een concrete tijdsbesparing in te schatten. Mede vanwege het leerproces met het nieuwe systeem. Maar dat er in de praktijk sprake zal zijn van tijdsbesparing staat volgens de ondernemers niet ter discussie. De daadwerkelijke tijdsbesparing hangt af van de grootte van het horecabedrijf, het aantal vergunningaanvragen dat de onderneming moet doen en de mogelijke uitbreiding van de opgenomen vergunningen en meldingen in Horeca digitaal. Een belangrijk aandachtspunt in de komende periode is het toewerken naar een concrete, stevige business case (kwantitatief en kwalitatief). Deze business case heeft als scope de casus Horeca digitaal en waar mogelijk aangevuld met het perspectief van EOD.

Een aantal gemeenten ziet als voordeel dat Horeca digitaal de kwaliteit van de aanvraag, melding en daarmee ook de inspecties verhoogt. Horeca digitaal levert daarmee ook een duidelijke tijdswinst op voor de gemeenten en andere toezichthouders. Deze besparing kan dan bij toezichthouders goed ingezet worden voor (her)controles en voor bedrijven die een minder goed nalevingsgedrag vertonen. Overigens geven gemeenten aan dat de toegevoegde waarde van Horeca digitaal voor de gemeente zelf enorm kan toenemen naarmate men zelf de 'back-office' verder gedigitaliseerd heeft. Een aantal gemeenten hebben aangegeven hierover verder door te willen spreken.

“Door dit proces worden we ook weer gedwongen om eens goed te kijken naar onze vragen en voorwaarden: hebben we het allemaal wel nodig?!” (gemeente ambtenaar)

2.3 Onderlinge relaties

ICT is binnen het concept Horeca digitaal een hulpmiddel om te komen tot administratieve lastenverlichting. Het daadwerkelijk realiseren van de 'winst van het concept' is afhankelijk van de afspraken die de ketenpartners met elkaar maken: afspraken over het ontsluiten van wet- en regelgeving, over de afhandeling van vergunningaanvragen en meldingen en over een andere manier van toezicht houden.

De meeste toezichthouders zijn neutraal over de gevolgen die het gebruik van Horeca digitaal kan hebben voor de relatie tussen de bedrijven, gemeenten en toezichthouders. Enerzijds wordt het persoonlijke contact minder, anderzijds is er vaker 'elektronisch' contact. Voordeel is dat de (beperkte) tijd en aandacht besteed kan worden daar waar het noodzakelijk is. Een aantal toezichthouders geeft aan dat de eigen systemen leidend zullen zijn. In dit verband wordt veel verwacht van Inspectievew.

2.4 Uitbreidingsmogelijkheden

Een aantal deelnemers ziet tevens goede uitbreidingsmogelijkheid van het geteste prototype Horeca digitaal. Het zou ook kunnen aansluiten bij bestaande bedrijfssystemen van bedrijven (daarmee invulling geven aan het principe van ketenomkering). Deze wens komt overeen met het geschetste toekomstbeeld van Horeca digitaal (en EOD); het prototype was pas een eerste stap. Deelnemers geven tevens aan dat zij subsidiemogelijkheden ook graag in de vorm van een regelhulp zouden willen zien. Tot slot werd aangegeven dat dit soort voorzieningen ook heel goed gekoppeld kunnen worden aan 'starterspakketten' voor ondernemers.

Een toezichthouder suggereerde ook om een hoofdstuk calamiteiten toe te voegen. In dit hoofdstuk kunnen namen, telefoonnummers van personen en instanties staan waarmee een ondernemer contact kan opnemen in het geval van een calamiteit. Ook bevat het hoofdstuk relevante informatie voor bijvoorbeeld de brandweer (zoals een digitaal beschikbare plattegrond van de onderneming).

*“Zo kan ik in één oogopslag zien waar ik aan moet voldoen, zonder eerst de gehele website af te zoeken en dan nog niet zeker te weten of ik wel alles gevonden heb.”
(horecaondernemer)*

2.5 Specifieke voordelen voor ondernemers

Alle ondernemers zien één of meerdere voordelen in het gebruik van Horeca digitaal. Zij noemen:

- een slimme voorbereidingsmodule die ondernemers inzicht geeft in welke wet- en regelgeving op hen van toepassing is (regelhulp);
- een eigen elektronisch dossier dat het ondernemers mogelijk maakt om informatie voor vergunningen en toezicht eenmalig aan te leveren aan de overheid en toezichthouders en meervoudig te laten gebruiken;



- het centraal en digitaal beschikbaar hebben van alle benodigde informatie om een vergunning aan te vragen, te verlengen of een melding te doen;
- de mogelijkheid van het vroegtijdig ontvangen van signaleringen via e-mail wanneer een actie moet worden uitgevoerd, zoals het op tijd verlengen van een vergunning;
- elektronische aanlevering van relevante informatie voor toezichthouders (eenmalig), waardoor het toezicht beperkt kan blijven tot de echt relevante zaken.
- samenwerking binnen het bedrijf wordt makkelijker omdat taken eenvoudig kunnen worden overgedragen en het ook een soort 'actie-volg-systeem' is.
- het systeem is vanaf iedere locatie digitaal te benaderen en ook dat vergemakkelijkt het gebruik.

*“Vergunningen worden zo completer ingediend. Ik hoef dus minder terug te gaan naar de ondernemers voor info. Dit bespaart ons beiden tijd en ergernis.”
(gemeenteambtenaar)*

2.6 Specifieke voordelen voor gemeenten (bij vergunningverlening)

Alle gemeenten zien één of meerdere voordelen in het gebruik van Horeca digitaal. Zij noemen:

- kwaliteit van de vergunningaanvraag neemt toe, meer kans om complete aanvragen binnen te krijgen;
- de mogelijkheid om de digitaal aangeleverde vergunningaanvragen, ook binnen de gemeente digitaal te verwerken;
- Horeca digitaal maakt de overdracht van werkzaamheden tussen medewerkers van gemeenten makkelijker, mits men de interne werkprocessen heeft gedigitaliseerd.

2.7 Specifieke voordelen toezichthouders en gemeenten

Alle toezichthouders zien één of meerdere voordelen in het gebruik van Horeca digitaal. Zij noemen:

- de kwaliteit en de volledigheid van een melding neemt toe;
- de huidige arbeidsintensiteit van (na-)controles zou kunnen verminderen, waardoor die capaciteit anders, beter kan worden ingezet;
- de inspecties kunnen zich richten op nacontrole en bedrijven die een minder goed nalevingsgedrag vertonen
- onaangekondigde inspecties kunnen sneller en beter worden voorbereid;
- door het gebruik van Horeca digitaal kan een administratieve controle beter en efficiënter verlopen;
- onderwerpen van een inspectie kunnen beter gekozen worden;
- er ontstaat een overzicht van alle vergunning en meldingsverplichtingen van een onderneming;
- de nalevingsinformatie voor alle relevante personen is beschikbaar;
- dossiers kunnen op elk gewenst moment worden geraadpleegd;
- het maakt de overdracht van werkzaamheden tussen medewerkers van toezichthouders makkelijker.

3 Randvoorwaarden voor succesvolle realisatie van Horeca digitaal

In de evaluatie zijn door ondernemers en toezichthouders voorwaarden benoemd waaraan voldaan zou moeten worden om Horeca digitaal (dus ook het EOD) succesvol te realiseren. Twee algemene opmerkingen hierbij zijn dat de ondernemer pas echt voordeel van Horeca digitaal ziet als:

- Hij/zij eenvoudig te weten kan komen hoe en aan welke wet- en regelgeving hij moet voldoen (de zogenaamde regelhulp) en
- Toezichthoudende instanties op basis van dit digitaal toezicht ook de werkprocessen aanpassen en overgaan op vormen van risicogebaseerd toezicht, waarbij er bij goed presterende ondernemers ook daadwerkelijk minder of korter geïnspecteerd gaat worden.

3.1 Wet- en regelgeving

Eén van de randvoorwaarden voor het correct functioneren van Horeca digitaal is dat het actuele wet- en regelgeving bevat (regelhulp). De verschillende overheden zijn verantwoordelijk voor de (lokale) wet- en regelgeving. Wie verantwoordelijk wordt voor het realiseren van de regelhulp is een vraag die nog beantwoord moet worden.

Ondernemers hebben de verantwoordelijkheid om te zorgen dat hun informatie in Horeca digitaal actueel is. Omdat Horeca digitaal uiteindelijk ook aan een managementsysteem gekoppeld moet kunnen worden, hoeven die ondernemers nog maar eenmalig gegevens in te voeren.

De huidige scope van ontsloten wet- en regelgeving is nog beperkt. Het is wenselijk dat in de loop van de tijd – bij verdere implementatie - wet- en regelgeving meer integraal toegevoegd wordt. Zo is meer tijdswinst te realiseren en worden werkprocessen voor de ondernemer eenduidiger.

3.2 Persoonlijke begeleiding

Persoonlijke begeleiding bij een introductie van Horeca digitaal is essentieel om zowel ondernemers, gemeente als toezichthouder er effectief gebruik van te laten maken. In de eerste opzet van de praktijktest was het de bedoeling dat de deelnemers vanaf hun eigen werkplek Horeca digitaal zouden gaan gebruiken. Uiteindelijk is er voor gekozen om de deelnemers in gezamenlijke bijeenkomsten met het prototype te laten werken. Deze bijeenkomsten hebben bijgedragen aan een snelle en efficiënte werkwijze om de deelnemers kennis te laten maken met Horeca digitaal.

Aan de deelnemers is gevraagd of zij bij invoering van Horeca digitaal een training of andere vorm van ondersteuning nuttig vinden. De deelnemers gaven aan dat zij het niet nodig vinden: het leek hen niet efficiënt om 'twee dagen op cursus te gaan voor de beperkte tijdswinst die Horeca digitaal oplevert'.

3.3 Gebruikersvriendelijkheid

Tijdens de praktijktest zijn randvoorwaarden en suggesties naar voren gekomen met betrekking tot de gebruikersvriendelijkheid. Een belangrijke randvoorwaarde is dat ook ondernemers en andere medewerkers binnen een bedrijf, die geen grondige kennis van de software hebben, de bewerkingen makkelijk moeten kunnen uitvoeren. Een tweede belangrijke randvoorwaarde die werd genoemd, is eenvoudig taalgebruik, waarbij jargon wordt vermeden.

Daarnaast hebben enkele ondernemers en toezichthouders suggesties gedaan die de gebruikersvriendelijkheid kunnen verbeteren. De belangrijkste noemen we hieronder:

- zorg voor een aantrekkelijke lay-out;
- zorg voor een duidelijke indeling (infrastructuur);
- zorg voor een goede helpfunctie;
- laat minder essentiële functionaliteiten weg, zoals agenda;
- maak het gemakkelijker om het werk in Horeca digitaal na een onderbreking op te kunnen pakken.

Deze suggesties zijn in een separaat rapport aan de ontwikkelaars van de EOD-toepassing doorgegeven. Uiteindelijk is het de bedoeling Horeca digitaal, na overdracht aan de ketenpartners aan te laten sluiten bij het ontwikkel- en implementatietraject van het EOD.

3.4 Set van afspraken

Om het concept Horeca digitaal daadwerkelijk vruchten te laten afwerpen, zijn concrete afspraken tussen de verschillende ketenpartners noodzakelijk: afspraken over het ontsluiten van wet- en regelgeving, over de afhandeling van vergunningaanvragen en meldingen en over een andere manier van toezicht houden. De ketenpartners bepalen echter zelf op welke set van afspraken zij de nadruk leggen (regelhulp, aanvraag of toezicht) en welke ambitieniveaus zij daarbij formuleren.

4 Conclusies

De praktijktest van Horeca digitaal heeft belangrijke inzichten gegeven in hoe ondernemers en toezichthouders de toegevoegde waarde van dit soort concepten (ketenomkering) en dit soort voorzieningen (Elektronisch Ondernemingsdossier) ervaren. De citaten in deze rapportage illustreren het enthousiasme waarmee dit initiatief is ontvangen.

Op basis van de praktijktest kan dan ook gesteld worden dat ketenpartners (zowel ondernemers, toezichthouders als gemeenten) enthousiast zijn over het concept. Zij zien als belangrijkste effecten:

- Tijdsbesparing aan de zijde van ondernemers door digitalisering van de administratieve processen en door eenmalige verstrekking van gegevens en meervoudig gebruik ervan;
- Verhoging van de kwaliteit van het toezicht door actuelere, uitgebreidere en snellere beschikbaarheid van gegevens;
- Efficiëntere werkprocessen bij gemeenten en toezichthouders, mits de eigen back-office vergaand gedigitaliseerd is.

Gemeenten hebben aangegeven dat de toegevoegde waarde van Horeca digitaal voor hen zelf enorm kan toenemen naarmate men zelf de back-office verder gedigitaliseerd heeft. Een aantal gemeenten geven aan hierover verder door te willen spreken. Daarmee kunnen dit soort marktgedreven concepten als Horeca digitaal (EOD in de breedte) ook een extern gedreven versnelling vormen voor de implementatie van digitale dienstverlening bij lokale overheden.

Tijdens de praktijktest bleek dat de aansluiting met andere ontwikkelingen t.a.v. elektronische dienstverlening binnen de rijks- en lokale overheid een aandachtspunt is. Bijvoorbeeld in relatie tot de dienstverlening van KING aan de gemeenten en de gehanteerde formulieren. Ook de aansluiting bij e-Herkenning en Antwoord voor Bedrijven blijft een aandachtspunt. Net als het gebruik van de berichtenbox binnen de te ontwikkelen toepassing. Ook geven een aantal toezichthouders aan dat de relatie met Inspectieweb belangrijk is. Politie en Brandweer werken nog met name met eigen systemen.

De discussie over deze noodzakelijke afspraken en verbindingen zal in de komende periode met de ketenpartners in de komende periode gevoerd worden met als doel daar goede afspraken over te maken met commitment van alle ketenpartners bij de overdracht. Voor het aanpakken van de generieke knelpunten zullen de verantwoordelijke partijen (bv KING, EZ, gemeenten) vanuit het EOD-traject worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor het oplossen van knelpunten.

Het rendement van Horeca digitaal kan verder omhoog gaan door verbreding van de scope qua wet- en regelgeving (respectievelijk meerdere meldingen). Deze verbreding zou bij de verdere ontwikkeling en implementatie moeten worden opgepakt.

Een belangrijk aandachtspunt in de komende periode is het toewerken naar een concrete, stevige business case. Dit geldt zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin, waarbij de business case als scope de casus Horeca digitaal heeft en waar mogelijk wordt aangevuld met het perspectief van EOD.

Essentiële schakel in dit soort voorzieningen is een adequate voorbereidingsmodule (regelhulp). De realisatie en het actueel houden hiervan zijn belangrijke aandachtspunten bij de verdere ontwikkeling en implementatie van Horeca digitaal.

Het daadwerkelijk gebruik, en daarmee het succes van Horeca digitaal, is afhankelijk van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Daarom zijn de concrete opmerkingen die hierover tijdens de praktijktest zijn gemaakt al meegegeven aan de ontwikkelaars van de EOD-basis-toepassing.

Overall is gebleken dat Horeca digitaal meerwaarde heeft. Ondernemers willen graag 'tempo' maken (*'had er al tien jaar geleden moeten zijn'*). Toezichhouders zien mogelijkheden voor verhoogde kwaliteit van toezicht en grotere efficiency in de eigen werkprocessen. Daarmee zien ketenpartners een goed en breed draagvlak om na overdracht van Horeca digitaal dit initiatief krachtig door te zetten. Ketenpartners zullen hiervoor zelf afspraken moeten maken en hierbij concrete ambitieniveaus moeten benoemen.

Bijlage: Deelnemende organisaties

Gemeenten:

Dordrecht
Den Haag
Rotterdam
Reeuwijk
Zuidplas

Contactpersoon:

Rick Naaktgeboren
Pascal Coene
Heleen Lobbe
Jolanda Fennema
Sandra Bos

Horeca organisatie:

Wantij Paviljoen
Broodjeszaak Cairo
De Lachende Gans
De vreemde eend
3 Vlinders
Veerhuis
Fles en mes
In de klander muelen
De Reiziger

Gevestigd te:

Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht
Dordrecht

De Zalm
Brasserie de Berg
Eetcafé De Roerdomp
Hotel van der Valk

Gouda
Nieuwekerk aan de IJssel
Zevenhuizen
Nieuwekerk aan de IJssel

Kaagjesland
City Life
Het Witte Hof
Zalencentrum De Brug
Paviljoen 't Reeuwijkse Hout

Reeuwijk
Reeuwijk
Haastrecht
Reeuwijk
Reeuwijk

NH Hotels
Restaurant Zebedeus
Grote Markt Horeca BV
Crazy Piano's
El Escondite
Hotel Mercure

Den Haag
Den Haag
Den Haag
Den Haag
Den Haag
Den Haag

Mooi
Dream café
Fabbrica
Café de Pui
Hotel de Lely

Rotterdam
Rotterdam
Rotterdam
Rotterdam
Oude Tonge

Biertapperij Kraantje	Rotterdam
Olijventuin	Rotterdam
Grand Café Koriander	Rotterdam
Tuin van de vier windstreken	Rotterdam
Café de molm	Rotterdam
Gauchos	Rotterdam
McDonalds	Rotterdam
Facet	Rotterdam

Meyer beheer	heel NL
Beren	heel NL

Horeca organisaties:

Koninklijke Horeca Nederland (KHN)
Bedrijfschap Horeca en Catering
Commissie innovatie KHN

Toezichthoudende organisaties:

Politie Rijnmond
Politie Haaglanden
Politie Dordrecht
Milieudienst Zuid-Holland Zuid
Voedsel en Waren Autoriteit
Brandweer Haaglanden

Kamer van Koophandel:

Kamer Haaglanden
Hoofdkantoor Woerden