

Antwoord voor Bedrijven

Antwoorden architectuur

Versie : 1.00

Datum : 30 juni 2009

Roadmap, NUP

Reacties en aanvullingen zijn welkom (zie mogelijkheid tot reageren op de website).

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
1. Wat is het concept van, de opzet van, de grondgedachte achter de voorziening?	<p>Bedrijven kunnen via een landelijk portaal digitaal, via chat, via e-mail en telefonisch informatie verkrijgen over regelgeving, vergunningen en subsidies. De informatie wordt geordend conform de rijksbrede vragenstructuur. Indien zij een postcode aangeven kan worden doorgelinkt naar de websites van provincies, gemeenten en waterschappen ten einde de lokale invulling te vernemen. Hierdoor hebben bedrijven één toegang tot de overheid.</p> <p>De informatie met betrekking tot het productaanbod van decentrale overheden wordt naar de site ge-upload via de landelijke voorziening Samenwerkende Catalogi (zie de afzonderlijke beschrijving van deze voorziening). Decentrale overheden kunnen hun producten vindbaar maken door gebruik te maken van een synoniemenlijst.</p> <p>Antwoord voor bedrijven wordt onder meer toegepast om de EU-Dienstenrichtlijn te ondersteunen. De content beslaat onder meer de gehele reeks van producten en diensten die een ondernemer nodig heeft om in Nederland als dienstverrichter aan de slag te kunnen. Antwoord voor bedrijven stelt deze informatie voor dit doel in het Engels beschikbaar. Tevens ondersteunt Antwoord voor Bedrijven de berichtenbox waarmee dienstverrichters met de overheid beveiligd kunnen communiceren. Zie verder de afzonderlijke beschrijving van de voorziening Dienstenloket richtlijn.</p>	NUP, www.antwoordvoorbedrijven.nl	
2. Uit welke onderdelen of functionele componenten bestaat de voorziening?	<p>De voorziening bestaat uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een landelijke ingang – de website www.antwoordvoorbedrijven.nl, waarmee content omtrent regelgeving, vergunningen en subsidies kan worden ontsloten vanuit verschillende invalshoeken, op basis van een vraagstructuur. 2. Een landelijke Content Management Systeem (CMS), waarmee de site wordt ondersteund. Het CMS bevat: <ul style="list-style-type: none"> o Landelijke content: landelijk geldige informatie omtrent regelgeving, vergunningen en subsidies. o Lokale content: informatie afkomstig van gemeenten en andere decentrale 		

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
	<p>overheden omtrent de lokale invulling van regelgeving, vergunningen en subsidies. Vooral nog bestaat deze content slechts uit deeplinks naar andere websites, in combinatie met indexeringsinformatie. De indexeringsinformatie wordt toegepast om lokale content te kunnen ontsluiten via de vraagstructuur van de site van Antwoord voor Bedrijven. Waar lokale overheden andere termen hanteren dan die van de vraagstructuur, dienen zij de synoniemenlijst van Antwoord voor Bedrijven toe te passen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Een mogelijkheid om lokale content over gemeentelijke producten te ontsluiten door deeplinks naar de eigen gemeentelijke website te uploaden via de landelijke voorziening Samenwerkende catalogi (zie de afzonderlijke beschrijving van deze voorziening) en deze deeplinks via de vragenstructuur van Antwoord voor Bedrijven te tonen. 4. Een landelijke helpdesk, waarin voorlichters verzoeken om informatie via chatsessies, e-mails en telefonisch kunnen afhandelen. Deze helpdesk registreert haar activiteiten door middel van het product TopDesk. 5. Een berichtenbox, waarmee bedrijven vragen en verzoeken aan de overheidsinstanties kunnen doen en antwoorden daarop ontvangen via een beveiligd kanaal. Dit wordt beschreven als onderdeel van de landelijke voorziening Dienstenrichtlijn. Zie verder de afzonderlijke beschrijving van de voorziening Dienstenloket richtlijn. 6. Digitale aanvragen (de transactiemogelijkheid) 7. Automatische overname van landelijke content op de eigen site van de gemeente, met de look-and-feel van de gemeente. In de huidige situatie kan dit slechts op handmatige wijze. Uiteraard kan een gemeente door middel van deeplinks bezoekers van haar eigen site doorverwijzen naar Antwoorden voor Bedrijven. 		
<p>3. Wat is de status van de beschikbaarheid van de voorziening? En van de onderdelen van de voorziening?</p>	<p>De voorziening is beschikbaar en bestaat nu uit de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de website 2. het contentmanagementsysteem 3. de uploadfaciliteit via Samenwerkende Catalogi 4. de helpdesk <p>De volgende functionele componenten zijn voornamelijk nog niet beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De berichtenbox. Die is nu in pilot, als onderdeel van www.mijnantwoordvoorbedrijven.nl. Zie verder de afzonderlijke beschrijving van de voorziening Dienstenloket richtlijn. • Digitale aanvragen (indienen van transacties): Aansluiting op DigiD voor bedrijven wordt voornamelijk nog niet ondersteund. Mede daardoor is het digitaal aanvragen van een dienst ook niet beschikbaar. Wel kan een gemeente dit aanbieden op haar eigen site, dat voor het bedrijf wordt ontsloten via Antwoord voor Bedrijven. • Downloaden van landelijke content: zie de beschrijving van de Samenwerkende Catalogi 		

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
	voorziening.		
4. Wat is de functie van de voorziening? En van de onderdelen van de voorziening?	Zie de antwoorden bij vraag 1 en vraag 2.	www.antwoordvoorbedrijf.nl ;	
5. Wat levert die functie/functionaaliteit van de voorziening de gemeente op? En van de onderdelen van de voorziening?	<p>Effectiviteit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Verbeterde dienstverlening aan bedrijven:</i> Antwoord voor bedrijven maakt het makkelijker voor bedrijven om hun weg te vinden in de wereld van regelgeving, vergunningen en subsidies, door informatie overzichtelijk te presenteren. Naar mate de aansluiting van de gemeente op het portaal ondernemersvriendelijker is wordt de gemeente aantrekkelijker als vestigingsplaats. Ondernemersvriendelijkheid wordt bevordert onder meer door volledigheid, diepgang en de mate waarin de gemeente bevordert dat verwante zaken door middel van één aanvraag kunnen worden aangevraagd. 2. <i>Voldoen aan de Europese dienstenrichtlijn en de Nederlandse Dienstenwet:</i> Antwoord voor bedrijven ondersteunt gemeenten in het naleven van de geldende wetgeving (de Dienstenwet). Daarmee voorkomt zij dat ondernemers met een beroep op hun rechten in het kader van de EU-dienstenrichtlijn de beoogde toepassing van gemeentelijk beleid kunnen omzeilen. [Zie verder de beschrijving van de Dienstenloket Dienstenrichtlijn]. <p>Efficiëntie: Door op haar website te verwijzen naar Antwoord voor Bedrijven kan de gemeente zich richten op de lokale content, terwijl zij content dat landelijk geldt overlaat aan de redactie van Antwoord voor Bedrijven. Deze content is via deeplinks toegankelijk vanuit de eigen site.</p>	NUP,	
6. Hoe communiceert de voorziening met de gemeente en omgekeerd en welke informatie c.q. welke gegevens worden concreet uitgewisseld (de flow)? En - waar relevant - per onderdeel van de voorziening?	<p>De voorziening communiceert met de gemeente als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemeente biedt content aan in de zin van welke diensten zij ondersteunt, via Samenwerkende Catalogi (deze worden vertaald als deeplinks) of als vulling van een verwijzindex (dat is de oude manier, het wordt binnenkort niet meer ondersteund). • Verzoeken om informatie die niet door de landelijke helpdesk zijn af te handelen worden doorverwezen na de gemeente. <p>Toekomstig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gemeente krijgt verzoeken binnen via een berichtenbox (met e-mail notificatie dat er berichten zijn om op te halen) en geeft haar antwoorden terug via dezelfde berichtenbox. Zie verder de afzonderlijke beschrijving van de voorziening Dienstenloket richtlijn. 	www.antwoordvoorbedrijf.nl ;	
7. Welke aansluitarchitecturen c.q. koppelingsvarianten horen bij de voorziening? Vanuit welk systeem/systemen wordt	<p>Aansluitvarianten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ten aanzien van Samenwerkende Catalogi: zie de beschrijving van deze (apart behandelde) voorziening. 2. Berichtenbox (toekomstig): In de pilot is dit een webvoorziening waarop de gemeente 	www.antwoordvoorbedrijf.nl ;	

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
<p>gekoppeld aan de voorziening? En welke technieken en standaarden horen bij de verschillende aansluit/koppelvarianten? Idem voor de onderdelen van de voorziening.</p>	<p>kan inloggen. De OSB is hierbij niet nodig.</p> <p>Er is geen rechtstreekse koppeling tussen het landelijke portaal en de websites van de gemeenten. De ondernemer klikt op een link bij het portaal en zijn browser maakt rechtstreeks verbinding met de site van de gemeente.</p>		
<p>8. Wat is de interne - dus binnengemeentelijke - samenhang van de voorziening met: - de eigen systemen? - de (landelijke) voorzieningen?</p>	<p>De voorziening is gekoppeld aan het contentmanagementsysteem van de gemeente door middel van Samenwerkende Catalogi. Zie verder de (aparte) beschrijving van de Samenwerkende Catalogi voorziening.</p>		
<p>9. Wat moet - éénmalig - worden geregeld om aan te sluiten op de voorziening?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. De gemeente sluit haar contentmanagementsysteem aan op Samenwerkende Catalogi [zie de (aparte) beschrijving van deze voorziening] en vult het contentmanagementsysteem met de gegevens van de diensten die zij via Antwoord voor Bedrijven kenbaar wil maken. 2. Toekomstig: De berichtenbox voor inkomende berichten vanuit Antwoord voor Bedrijven dient te worden ingericht en van autorisaties te worden voorzien om bevoegde medewerkers daar toe toegang te geven. Dit is verder beschreven bij de afzonderlijke beschrijving van de Dienstenloket richtlijn. 		
<p>10. Wat moet worden aangepast/ingericht om: - gemeentebreed profijt te hebben van de voorziening; en - sectorale, gemeentelijke en landelijke doelstellingen mbt. de dienstverlening aan burgers, bedrijven en ketenpartners te realiseren? Wat zijn daarvoor de aanpassingen: a. op het niveau van de processen? b. op het niveau van de Informatiesystemen? c. op het niveau van de gegevenshuishouding? (bijv. datamodel, gegevensdefinities, semantiek);</p>	<p>Procesmatig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemeente bepaalt hoe de relatie tussen een eventueel eigen bedrijvenloket en het landelijke loket moet worden, in het bijzonder voor de zaken waarin zij overlappen. • De gemeente dient het synoniemenlijst toe te passen op haar eigen content, initieel bij aansluiting op Samenwerkende Catalogi en verder bij onderhoud van haar content, opdat begrippen die de gemeente anders aan duidt toch volgens de landelijke systematiek zijn terug te vinden. • Toekomstig: er dient geregeld te worden dat iemand de berichtenbox regelmatig uitleest en via de berichtenbox terug communiceert. De overige procesinvulling blijft intact. <p>Informatiesystemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antwoord voor Bedrijven sluit via Samenwerkende Catalogi aan op het contentmanagementsysteem van de gemeente. De gemeente beheert het gemeentelijke dienstenaanbod in haar CMS en dit wordt automatisch overgenomen in Antwoord voor Bedrijven. • De gemeente voegt links of banners toe op haar eigen site, waarmee naar Antwoordvoorbedrijven wordt verwezen. <p>Gegevenshuishouding: geen aanpassingen voorzien.</p>		

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
<p>d. mbt. de beschikbaarheid van/aansluiting op de overige landelijke e-overheidvoorzieningen? e. mbt. de beveiliging van systemen en gegevens?</p>	<p>Landelijke e-overheidsvoorzieningen (toekomstig): Voor de verdere afhandeling van een verzoek van een onderneming dient de gemeente gebruik te kunnen maken van de volgende landelijke informatievoorzieningen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NHR (Nieuw Handelsregister) om informatie omtrent bedrijven en de personen die ten behoeve van de bedrijven handelingsbevoegd zijn. 2. DigiD bedrijven (straks e-Herkenning), indien de gemeente vanuit de eigen site transacties wil aanbieden. 3. Gemeenschappelijke Machtigingsvoorziening (GMV), indien de gemeente diensten wil verrichten op verzoek van gemachtigden van bedrijven (accountants, administratiekantoren en dergelijke). <p>Beveiliging van systemen en gegevens: geen aanpassingen voorzien.</p>		
<p>11. Welke overige - interne - relaties, afhankelijkheden en/of consequenties zijn er tussen de voorziening (en het gebruik ervan) en: a. binnengemeentelijke oplossingen op het niveau van de processen? b. binnengemeentelijke oplossingen op het niveau van de informatiesystemen? (aanvullend op antwoord bij vraag 11) c. binnengemeentelijke oplossingen op het niveau van de gegevenshuishouding? (bijv. datamodel, gegevensdefinities, semantiek). d. de beschikbaarheid van en aansluiting op andere landelijke voorzieningen?</p>	<p>De volgende relaties zijn in principe aanwezig (maar hoeven niet per definitie geautomatiseerd te worden ingevuld):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesbesturing (toekomstig): dit dient te borgen dat de gemeente tijdig reageert op aanvragen via de berichtenbox. 2. Archivering (toekomstig): binnenkomende en uitgaande berichten via de berichtenbox dienen te worden gearchiveerd. 		
<p>12. Welke - externe - relaties, afhankelijkheden, consequenties en/of randvoorwaarden zijn er tussen enerzijds de voorziening zoals in gebruik binnen de gemeente en anderzijds: a. de oplossingen van ketenpartners op het niveau van de</p>	<p>Om de beoogde compleetheit van Antwoord voor Bedrijven te realiseren, dienen de ketenpartners eveneens op Antwoord voor Bedrijven te zijn aangesloten. De mogelijkheid één gemeenschappelijke aanvraag ten behoeve van meerdere ketenpartners in te dienen is vooralsnog niet in beeld. Dat zal een volgende stap zijn, nadat faciliteiten voor het indienen van een aanvraag voor één overheidsorganisatie gerealiseerd wordt.</p>		

Vraag	Antwoord	Bron, ondersteunende documentatie	Opmerking, commentaar, aandachtspunten
<p>processen? b. de oplossingen van ketenpartners op het niveau van de Informatiesystemen? c. de oplossingen van ketenpartners op het niveau van de gegevenshuishouding? (bijv. datamodel, gegevensdefinities, semantiek); d. de beschikbaarheid van en aansluiting op andere landelijke voorzieningen? (relaties dus tussen in- en extern)</p>			
<p>13. Welke relaties, afhankelijkheden, consequenties en/of randvoorwaarden zijn er tussen de voorzieningen onderling op landelijk niveau (horizontaal landelijk)?</p>	<p>Antwoord voor Bedrijven maakt gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkende Catalogi • Webrichtlijnen <p>Antwoord voor Bedrijven implementeert grote delen van de Dienstenrichtlijn.</p>		