

# Digitale publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen

Onderzoek naar de effecten van verplichte digitale publicatie van algemene bekendmakingen en mededelingen op de administratieve lasten

Definitief v1.0

27 januari 2015



**SIRA**  
consulting

## Digitale publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen

Onderzoek naar de effecten van verplichte digitale publicatie van algemene bekendmakingen en mededelingen op de administratieve lasten

Definitief v1.0

Nieuwegein, 27 januari 2015

drs. ing. P.M.H.H. Bex  
drs. J.J. van der Heijden  
mr. S.A. Prij

Versie	Datum	Status rapport (aard van de wijziging)
0.1	7 november 2014	Eerste concept
0.2	5 januari 2015	Tweede concept, aangepast n.a.v. bespreking d.d. 10-11-2014 en tweede deel onderzoek
0.3	19 januari 2015	Derde concept, aangepast n.a.v. bespreking d.d. 7-1-'15
1.0	27 januari 2015	Definitief eindrapport

Omslagfoto: 'House Of Knowledge' © Lorraine#

Transparant gemaakt | Beschikbaar via: <https://flic.kr/p/bd4zvn> | Licentie: <https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>

SIRA Consulting is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoeksresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken, mits de bron duidelijk wordt vermeld. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Huidige en voorgenomen situatie</b>	<b>9</b>
2.1	Huidige situatie	9
2.2	Voorgenomen situatie	11
<b>3</b>	<b>Onderzoeksresultaten</b>	<b>13</b>
3.1	Administratieve lasten in de huidige situatie	13
3.2	Voorgenomen situatie	15
3.3	Kwalitatieve resultaten	19
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>21</b>
4.1	Conclusies	21
4.2	Aanbevelingen	22
<b>I.</b>	<b>Projectbegeleiding en uitvoering</b>	<b>25</b>
<b>II.</b>	<b>Werkwijze</b>	<b>27</b>
<b>III.</b>	<b>Kerncijfers</b>	<b>29</b>
<b>IV.</b>	<b>Gehanteerde vragenlijst voor burgers en bedrijven</b>	<b>31</b>

# 1 Inleiding

## Achtergrond

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft in de visiebrief digitale overheid 2017 aangekondigd dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt aangepast om algemene bekendmakingen en kennisgevingen verplicht digitaal te laten plaatsvinden. In de visiebrief zet de minister uiteen hoe het kabinet ervoor wil zorgen dat burgers en bedrijven zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, uiterlijk in 2017 digitaal kunnen afhandelen. Het initiatief komt voort uit het regeerakkoord, waarin de doelstelling is opgenomen dat de dienstverlening door de overheid moet worden verbeterd.

Het wetsvoorstel tot wijziging van het wettelijke regime ten aanzien van bekendmakingen moet ervoor zorgen dat algemene kennisgevingen en bekendmakingen van de overheid digitaal toegankelijk worden voor burgers en bedrijven. Overheden moeten vanaf 1 januari 2017 alle kennisgevingen en bekendmakingen publiceren op één weblocatie. Dit geldt ook voor de kennisgevingen en bekendmakingen in het Staatsblad en de Staatscourant van de rijksoverheid. Daarnaast wordt via een gemeenschappelijke voorziening en met gebruik van open standaarden informatievoorziening op maat mogelijk. Dit betekent dat burgers en bedrijven zich elektronisch kunnen laten attenderen op berichten, waarvoor zij specifieke belangstelling hebben. Hiermee wordt de informatiebehoefte van burgers en bedrijven centraal gesteld in de informatiestromen (bekendmakingen).

## Doel van het onderzoek

Het gewijzigde wettelijke regime ten aanzien van bekendmakingen leidt ertoe dat burgers en bedrijven zich op een andere wijze gaan informeren over de besluiten van de overheid. Dit heeft gevolgen voor de administratieve lasten van burgers en bedrijven. Het ministerie van BZK heeft deze effecten in kaart laten brengen door SIRA Consulting.

## Werkwijze

De administratieve lasten zijn in kaart gebracht voor zowel de huidige situatie<sup>1</sup> als de situatie per 1 januari 2017. Door het verschil in administratieve lasten tussen beide situaties te berekenen, ontstaat inzicht in de effecten van het wetsvoorstel op de administratieve lasten van burgers en bedrijven. Bij het verzamelen van de gegevens die nodig zijn voor de berekening, zijn verschillende stakeholders betrokken. Burgers en bedrijven zijn benaderd via een web survey die is uitgevoerd door TNS NIPO. Parallel aan deze web survey heeft SIRA Consulting 14 gemeenten, 2 provincies en 2 waterschappen geïnterviewd. Daarnaast heeft SIRA Consulting het Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP) geïnterviewd. De resultaten van de gegevensverzameling zijn verwerkt in een rekenmodel en de uitkomsten van het onderzoek zijn gepresenteerd in de voorliggende rapportage. In bijlage II is een uitgebreide toelichting op de projectaanpak opgenomen.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de verschillen tussen de huidige en de voorgenomen situatie beschreven van de wijze waarop overheden officiële publicaties bekendmaken. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van het onderzoek opgenomen, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen de kwantitatieve en de kwalitatieve resultaten. De conclusies en aanbevelingen staan ten slotte in hoofdstuk 4.

---

<sup>1</sup> De gegevens over het lezen van officiële publicaties zijn voor de huidige situatie gebaseerd op de periode van 1 november 2013 tot 30 oktober 2014. De aantallen burgers en bedrijven zijn gebaseerd op peildatum 1 januari 2014.

## 2 Huidige en voorgenomen situatie

In dit hoofdstuk is toegelicht op welke wijze overheden officiële publicaties bekendmaken. De eerste paragraaf gaat in op de huidige situatie. De tweede paragraaf omschrijft de voorgenomen situatie.

### 2.1 Huidige situatie

Officiële publicaties zijn mededelingen van de overheid, waarmee burgers en bedrijven op de hoogte worden gebracht van bijvoorbeeld verleende vergunningen in hun omgeving. De huidige Awb gaat op een aantal punten uit van een fysiek (papieren) traject voor deze mededelingen. Concreet gaat het om afdeling 3.4 van de Awb. Deze afdeling regelt de uniforme openbare voorbereidingsprocedure en geeft voorschriften over kennisgevingen (artikel 3:12) en terinzagelegging (artikel 3:11).

#### Kennisgevingen

Overheden doen kennisgevingen in papieren dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen. De rijksoverheid maakt officiële publicaties in ieder geval bekend in de Staatscourant. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om burgers, bedrijven, instellingen en andere overheden. Potentiële belanghebbenden kunnen zo kennisnemen van een besluit of voornemen van de overheid. De overheden kunnen hierbij in de huidige situatie volstaan met het vermelden van de zakelijke inhoud.

Met behulp van kennisgevingen kunnen potentiële belanghebbenden de afweging maken of zij aanleiding zien voor inspraak en/of het instellen van rechtsmiddelen. De mededeling speelt derhalve een centrale rol bij de rechtsbescherming.

Potentiële belanghebbenden kunnen naast de papieren publicaties, zich ook digitaal op de hoogte stellen van kennisgevingen. Dit kan door handmatig op internet te zoeken naar kennisgevingen, bijvoorbeeld door op websites van individuele overheden te kijken. Ook kan hiervoor gebruik worden gemaakt van de attenderingsservice van KOOP. In januari 2014 waren er 80.000 burgers en bedrijven ingeschreven bij de attenderingsservice. De verdeling van deze 80.000 inschrijvingen over burgers en bedrijven is onduidelijk. Voor dit onderzoek is ervan uitgegaan dat het 50.000 burgers betreft en 30.000 bedrijven.

Individuele burgers en bedrijven die kennis willen nemen van de voornemens en besluiten van de overheid, zijn tijd kwijt aan het opzoeken en doorlezen van de officiële publicaties. Deze tijdsbesteding leidt tot terugkerende administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

#### Terinzagelegging

Kennisgevingen bevatten meestal alleen zakelijke inhoud. Belanghebbenden die het volledige besluit willen inzien, kunnen hiervoor een fysieke locatie van de betreffende overheid bezoeken, waar het (voornemen tot een) besluit ter inzage ligt. Het gaat dan meestal om een gemeentehuis, stadskantoor, waterschapsgebouw of provinciehuis.

Het kost individuele burgers en bedrijven tijd om voornemens en besluiten van de overheid in te zien. Het betreft hier reistijd en de tijd die wordt doorgebracht op de locatie waar het voornemen of besluit ter inzage ligt. Het is mogelijk dat een burger of bedrijf kosten moet maken om de locatie te kunnen bezoeken. Terinzagelegging leidt hierdoor tot terugkerende administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

Ter illustratie van de administratieve lasten in de huidige situatie is in het onderstaande kader een fictief voorbeeld opgenomen.

#### Kader 1. Fictief voorbeeld van de administratieve lasten van een ondernemer in 2014

Henk is een ondernemer die zich graag in de binnenstad wil vestigen met een lunchroom. Om de ontwikkelingen in de binnenstad te kunnen volgen, leest hij elke week het huis-aan-huisblad. Het kost hem wekelijks circa 5 minuten om na te gaan of er nog ontwikkelingen zijn. Per jaar kost hem dit 52 weken \* 5 minuten \* € 38 per uur<sup>2</sup> = € 165.

Gemiddeld staat er één keer per maand iets interessants voor hem in het huis-aan-huisblad. Meestal kost het hem ongeveer 10 minuten om de betreffende publicatie te lezen. Per jaar kost hem dit 12 maanden \* 10 minuten \* € 38 per uur = € 75.

De gemeente Siraloo heeft een nieuw ontwerp bestemmingsplan uitgewerkt voor de binnenstad. Om bedrijven en omwonenden de gelegenheid te geven dit ontwerp in te zien en eventueel een zienswijze in te dienen, legt de gemeente het bestemmingsplan ter inzage. Om potentiële belanghebbenden hierop te attenderen, doet de gemeente een kennisgeving in het huis-aan-huisblad.

Henk leest de kennisgeving van de gemeente in het huis-en-huisblad en besluit naar het gemeentehuis te gaan om het bestemmingsplan door te nemen. Hij wil nagaan of de locatie die hij op het oog heeft voor de lunchroom wel de bestemming horeca krijgt. Hij gaat met de fiets naar het gemeentehuis. Dit kost hem 15 minuten. Eenmaal aangekomen moet hij 10 minuten wachten, voordat hij het ontwerp bestemmingsplan kan gaan lezen. Het door-nemen van het plan zelf kost Henk ongeveer 30 minuten. Het ontwerp bestemmingplan sluit aan bij zijn wensen en hij stapt tevreden op de fiets om in 15 minuten weer naar huis te fietsen. In totaal heeft het Henk 1 uur en 10 minuten gekost om het ontwerp bestemmingsplan op locatie in te zien. Dit kost hem 1:10 uur \* € 38 = € 45.

De totale administratieve lasten voor Henk in 2014 bedragen € 165 + € 75 + € 45 = € 285.

#### Nadelen van het huidige publicatieproces

Het huidige proces is niet optimaal dienstverlenend richting burgers en bedrijven. De belangrijkste nadelen van het huidige systeem van kennisgeving en terinzagelegging zijn:

1. Sommige burgers en bedrijven worden niet bereikt, omdat zij niet zijn gevestigd in het verspreidingsgebied van de publicatie of omdat zij geen ongeadresseerd drukwerk willen ontvangen.
2. Veel burgers en bedrijven lezen berichtgeving in huis-aan-huisbladen en dergelijke niet.
3. Voor burgers en bedrijven is het lastig om in de vele publicaties de voor hen relevante bekendmakingen en mededelingen te vinden; de publicaties zijn weinig toegankelijk.
4. Het systeem is gefragmenteerd, zodat burgers en bedrijven diverse bronnen moeten raadplegen om op de hoogte te zijn van de voor hen relevante bekendmakingen en mededelingen.
5. Burgers en bedrijven moeten zich verplaatsen (reizen) voor het bekijken van documenten die ter inzage liggen.
6. Burgers en bedrijven worden onvolledig of onjuist geïnformeerd door de bestaande attenderings-service vanwege onvolledige deelname en onvolledige publicatie en gebrekkige metadatering.

Burgers en bedrijven worden als gevolg van de bovenstaande redenen vaak onvolledig of onjuist geïnformeerd. Hierdoor kunnen zij niet volledig vertrouwen op de door de overheid beschikbaar gestelde informatie. De complexiteit van het huidige systeem leidt er ook toe dat het relatief belastend is voor burgers en bedrijven.

---

<sup>2</sup> De meethandleiding 'Handboek meten regeldruk' (Ministerie van EZ) geeft een standaard uurtarief van € 38 voor middelbaar opgeleid personeel.

## 2.2 Voorgenomen situatie

Het wetsvoorstel tot wijziging van het wettelijke regime ten aanzien van bekendmakingen vereenvoudigt het systeem van kennisgeving en terinzagelegging voor burgers en bedrijven door het digitaliseren van het gehele proces.

### Kennisgevingen

Het wetsvoorstel verplicht overheden om alle kennisgevingen en bekendmakingen te publiceren op één weblocatie. Dit geldt ook voor de kennisgevingen en bekendmakingen in het Staatsblad en de Staatscourant van de rijksoverheid. Daarnaast wordt via een gemeenschappelijke voorziening en met gebruik van open standaarden informatievoorziening op maat mogelijk, waarbij burgers en bedrijven zich elektronisch kunnen laten attenderen op berichten waarvoor specifieke belangstelling bestaat. Deze attenderingsservice stelt de informatiebehoefte van burgers en bedrijven centraal in de informatiestromen (bekendmakingen) en verstuurt berichten die betrekking hebben op het gebied rond de aangegeven postcode, binnen de opgegeven straal of reikwijdte. Het is daardoor niet meer nodig om dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen door te lezen op zoek naar relevante berichten. Voor een deel van de decentrale overheden kan dit reden geven om te stoppen met het publiceren van besluiten in dag- nieuws- en huis-aan-huisbladen.

De wijzigingen in het wettelijke regime hebben gevolgen voor de tijd die burgers en bedrijven aan kennisgevingen besteden. Individuele burgers en bedrijven hoeven door de attenderingsservice niet langer te zoeken naar voor hen relevante voornemens en besluiten van de overheid. De attenderingsservice draagt hierdoor bij aan het verminderen van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. De inhoudelijke strekking van de kennisgevingen blijft gelijk, waardoor de tijd om de kennisgevingen te lezen niet verandert.

Waarschijnlijk leidt de verbeterde toegankelijkheid van kennisgevingen er wel toe dat bestaande lezende huishoudens en bedrijven in de toekomst vaker publicaties gaan lezen. Hiermee wordt een belangrijk beleidsdoel gerealiseerd: verbeterde transparantie van besluitvorming door meer kennisname van besluiten van de overheid. De keerzijde hiervan is een rekenkundige toename van de administratieve lasten. Voor dit onderzoek is aangenomen dat burgers en bedrijven die de attenderingsservice gaan gebruiken, 25% meer publicaties gaan lezen. Dit kost de burgers en bedrijven tijd, waardoor de reductie van de administratieve lasten licht wordt gedempt.

In dit onderzoek is ervan uitgegaan dat het aantal lezers gelijk blijft. Op basis van het onderzoek kan namelijk niet goed worden bepaald of het totale aantal geïnteresseerde huishoudens of bedrijven zal toenemen of dalen.

### Terinzagelegging

Het wetsvoorstel maakt het verplicht om voornemens en besluiten volledig digitaal beschikbaar te maken. Voor een deel van de decentrale overheden kan dit reden geven om te stoppen met fysiek terinzageleggen van besluiten. Burgers en bedrijven hoeven hierdoor niet langer een bezoek te brengen aan een fysieke locatie van de overheid om een (voornemen tot een) besluit in te zien. De reistijd en de wachttijd bij het gemeentehuis komen hiermee te vervallen, wat leidt tot een afname van de administratieve lasten. Een bijkomend voordeel is dat burgers en bedrijven ook buiten kantooruren en zonder afspraak voornemens en besluiten kunnen inzien.

Evenals bij kennisname, levert ook digitaal terinzagelegging een bijdrage aan verbeterde transparantie van besluitvorming van de overheid. Doordat meer burgers en bedrijven kennisnemen van een terinzagelegging en het inzien veel eenvoudiger wordt, neemt het aantal malen dat besluiten worden gelezen naar verwachting toe. Dit resulteert in een rekenkundige toename van de administratieve lasten. In dit onderzoek is uitgegaan van een toename van 50% voor beide doelgroepen.

Ter illustratie van het effect van de omschreven wijzigingen is in het onderstaande kader een voorbeeld uitgewerkt. In dit kader is hetzelfde fictieve voorbeeld gebruikt als in kader 1, zodat de situaties in 2014 en in 2018 kunnen worden vergeleken.

#### **Kader 2. Fictief voorbeeld van de administratieve lasten van een ondernemer in 2018**

Henk is een ondernemer die zich graag in de binnenstad wil vestigen met een lunchroom. Om de ontwikkelingen in de binnenstad te kunnen volgen, heeft hij zich aangemeld bij de attenderingsservice. Hij ontvangt kennisgevingen hierdoor op maat en hoeft hierdoor niets te doen om op de hoogte te blijven. Ten opzichte van de situatie in 2014 leidt dit tot een vermindering van de jaarlijkse administratieve lasten met € 165.

In de oude situatie stond er één keer per maand iets interessants voor hem in het huis-aan-huisblad. Het aantal interessante publicaties wijzigt echter niet als gevolg van het wetsvoorstel. Ook de tijd om een publicatie te lezen verandert niet. De jaarlijkse kosten voor het lezen van kennisgevingen blijven circa € 75.

In 2018 legt de gemeente Siraloo haar nieuwe ontwerp bestemmingsplan voor de binnenstad digitaal ter inzage. Henk worden hierop geattendeerd door de attenderingsservice. Hij kan direct doorklikken naar het volledige bestemmingsplan. Het doornemen van het ontwerp bestemmingsplan kost Henk nog steeds ongeveer 30 minuten, maar Henk hoeft niet meer naar het gemeentehuis te fietsen en hij hoeft ook niet bij de balie te wachten. In totaal bespaart dit Henk ongeveer 40 minuten. De administratieve lasten nemen hierdoor af tot 30 minuten \* € 38 per uur = € 20, een besparing van € 45 - € 20 = € 25.

In 2018 bedragen de totale administratieve lasten voor Henk circa € 75 + € 25 = € 100. In 2014 waren de administratieve lasten nog € 285. Bij een gelijkblijvend informatieniveau zijn de administratieve lasten voor Henk in 2018 met € 285 - € 100 = € 185 afgenomen, een besparing van bijna 65%.



## 3 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek samengevat. In de eerste paragraaf zijn de administratieve lasten in de huidige situatie toegelicht voor de 7,5 miljoen huishoudens en de 385.000 bedrijven die Nederland rijk is. In de tweede paragraaf is een toelichting gegeven op de toekomstige situatie en de verwachte gevolgen voor de administratieve lasten. De derde paragraaf geeft een beknopte samenvatting van de kwalitatieve resultaten.<sup>3</sup>

### 3.1 Administratieve lasten in de huidige situatie

De administratieve lasten in de huidige situatie vloeien voort uit bestede tijd voor kennisname van kennisgevingen van decentrale overheden en voor het lezen van ter inzage gelegde ontwerpbesluiten.

#### Kennisgevingen

Uit het onderzoek blijkt dat lokale en regionale nieuwsbladen de belangrijkste bron vormen om kennis te nemen van publicaties van de overheid. Van de ondervraagde huishoudens geeft 61% aan een huis-aan-huisblad te ontvangen. Bij de ondervraagde bedrijven is dit 52%.

In totaal zoeken wekelijks circa 3,3 miljoen huishoudens (44%) en circa 162.000 bedrijven (44%) naar relevante publicaties. Het grootste deel hiervan zoekt in huis-aan-huisbladen. Het betreft 2,8 miljoen huishoudens en circa 140.000 bedrijven<sup>4</sup>. De resterende huishoudens (0,5 miljoen) en bedrijven (22.000) zoeken online naar relevante publicaties. De huishoudens en bedrijven die gebruik maken van de attenderingservice, zijn niet opgenomen. Zij ontvangen berichten op maat en hoeven hierdoor niet te zoeken naar publicaties.

De gemiddelde tijdsbesteding voor zoeken naar publicaties is ongeveer 7 minuten, met uitzondering van bedrijven die online zoeken. Zij zijn gemiddeld bijna 9 minuten kwijt. De onderstaande tabel toont een overzicht van de verdeling van zoekende huishoudens en bedrijven naar type medium. Ook is de gemiddelde zoektijd per medium opgenomen.

Tabel 1. Aantallen huishoudens en bedrijven die per week zoeken naar relevante publicaties (huidig)

Gebruikt medium	Aantal dat zoekt		Zoektijd in minuten	
	Huishoudens	Bedrijven	Huishoudens	Bedrijven
Lokaal of regionaal nieuwsblad	2.800.000	140.000	7,0	6,8
Handmatig online zoeken	500.000	22.000	6,8	8,6
<b>Alle media</b>	<b>3.300.000</b>	<b>162.000</b>		

Elke week lezen ongeveer 1,0 miljoen huishoudens en circa 51.000 bedrijven de voor hen relevante publicaties. In totaal lezen huishoudens en bedrijven gezamenlijk circa 1,5 miljoen publicaties per week. De onderstaande tabel geeft per doelgroep een overzicht van het aantal lezers en het aantal gelezen publicaties, verdeeld naar het type medium waarin de publicaties is verschenen.

Tabel 2. Aantallen huishoudens en bedrijven die per week publicaties lezen

Gebruikt medium	Aantal dat relevante publicaties leest		Aantal gelezen publicaties	
	Huishoudens	Bedrijven	Huishoudens	Bedrijven
Lokaal of regionaal nieuwsblad	853.000	32.000	1.211.000	41.000
Handmatig online zoeken	152.000	5.000	216.000	6.000
Attenderingservice	14.000	14.000	14.200	13.600
<b>Alle media</b>	<b>1.019.000</b>	<b>51.000</b>	<b>1.441.200</b>	<b>60.600</b>

<sup>3</sup> In dit hoofdstuk gepresenteerde tijdsbestedingen zijn afgerond op hele minuten. Afrondingsverschillen kunnen mogelijk leiden tot kleine verschillen tussen tabellen.

<sup>4</sup> Exclusief zzp'ers. In dit onderzoek is ervan uitgegaan dat zzp'ers onderdeel uitmaken van de doelgroep burgers.

### Ter inzagelegging

Op basis van het onderzoek blijkt dat jaarlijks circa 0,7 miljoen huishoudens en circa 67.000 bedrijven een overheidsgebouw bezoeken om een ter inzage gelegd ontwerpbesluit te lezen. Het grootste deel van deze bezoeken is aan een gemeentehuis of stadskantoor. Opvallend is dat geen van de onder-vraagde huishoudens een waterschap heeft bezocht, terwijl het aantal bedrijven dat een waterschap bezocht relatief hoog is.

De onderstaande tabel toont het aantal bezoeken voor inzage per jaar, verdeeld naar type overheidsgebouw. In de tabel is ook aangegeven hoeveel tijd het gemiddeld kost om een bezoek af te leggen.

Tabel 3. Aantal huishoudens en aantal bedrijven dat overheidsgebouwen bezoekt

Type overheid	Huishoudens		Bedrijven	
	Bezoekers	Tijdsbesteding in minuten	Bezoekers	Tijdsbesteding in minuten
Gemeente	709.000	58	57.000	66
Waterschap	0	niet van toepassing	6.000	69
Provincie	21.000	163	4.000	99
<b>Totaal</b>	<b>730.000</b>		<b>67.000</b>	

De tijd die nodig is om een ontwerpbesluit in te zien valt uiteen in reis- en wachttijd en leestijd. De reis- en wachttijd dragen niet bij aan de kennis van huishoudens en bedrijven en is hiermee improductief. In de leestijd wordt kennis overgedragen, waardoor deze tijd wel productief is. In de onderstaande tabel is de verdeling tussen reis- en wachttijd en leestijd weergegeven. Het valt op dat de leestijd slechts een beperkt deel van de totale tijdsbesteding uitmaakt. De improductieve tijd neemt toe naarmate de afstand tot een overheidsgebouw gemiddeld groter is.

Tabel 4. Tijdsbesteding voor het bezoek aan een overheidsgebouw

Type overheid	Tijdsbesteding per huishouden		Tijdsbesteding per bedrijf	
	Reis- en wachttijd	Leestijd	Reis- en wachttijd	Leestijd
Gemeente	37	20	46	19
Waterschap	niet van toepassing	niet van toepassing	51	18
Provincie	93	70	84	15

### Administratieve lasten in de huidige situatie

De totale administratieve lasten als gevolg van kennisnemen van de besluiten van de overheid bedragen circa € 462 miljoen per jaar. De kosten voor huishoudens bedragen 409 miljoen per jaar. De kosten voor bedrijven zijn 53 miljoen per jaar. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de administratieve lasten voor huishoudens en bedrijven.

Tabel 5. Administratieve lasten in de huidige situatie

Raadplegen van publicaties	Administratieve lasten (* 1 miljoen)		
	Huishoudens	Bedrijven	Totaal
1 Kennisgevingen	391	48	439
2 Terinzageleggingen	18	5	23
<b>Totaal</b>	<b>409</b>	<b>53</b>	<b>462</b>

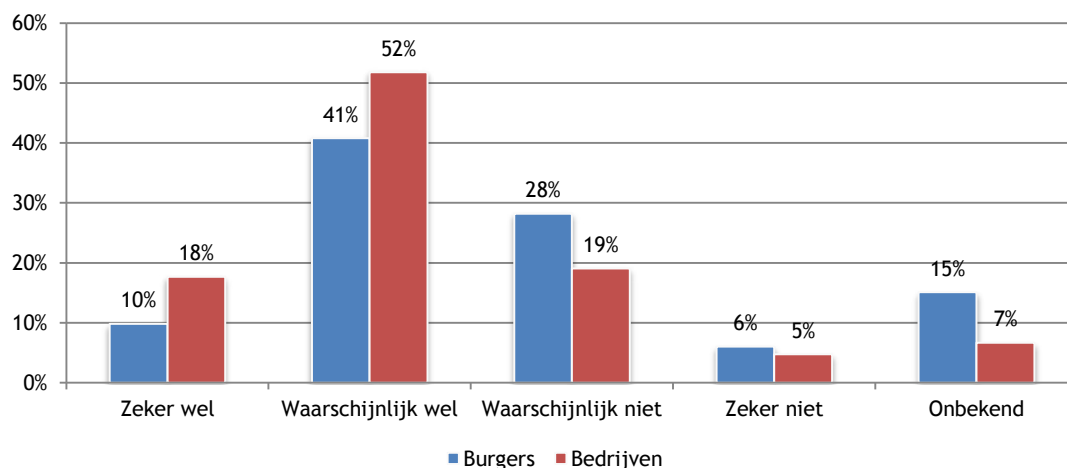
Uit de bovenstaande tabel blijkt dat 95% van de administratieve lasten het gevolg zijn van kennisgevingen. Deze kosten zijn vooral hoog door het grote aantal huishoudens en bedrijven in combinatie met de hoge frequentie. De resterende kosten (5%) vloeien voort uit bezoeken van overheidsgebouwen voor inzage in ontwerpbesluiten.

## 3.2 Voorgenomen situatie

In de voorgenomen situatie abonneren meer burgers en bedrijven zich voor de attenderingsservice. Dit heeft gevolgen voor de kennisname van kennisgevingen en terinzageleggingen.

### Aantal aanmeldingen bij de attenderingsservice

In het onderzoek is aan de respondenten die nog geen gebruik maken van de attenderingsservice, maar die in de huidige situatie wel kennisnemen van publicaties, gevraagd of zij zich op de attenderingsservice willen gaan abonneren. Hierbij zijn de antwoordcategorieën zeker wel, waarschijnlijk wel, waarschijnlijk niet, zeker niet en onbekend aangeboden. De onderstaande figuur geeft de verdeling van de reacties per antwoord weer. Uit de figuur blijkt dat circa 51% van die huishoudens zich (waarschijnlijk) gaat abonneren op de attenderingsservice. Bij bedrijven ligt dit percentage op 70%.



Figuur 1. Percentage van huishoudens en bedrijven die de attenderingsservice willen gaan gebruiken

Voor de huishoudens en bedrijven die de attenderingsservice willen gaan gebruiken, geldt dat de tijdsbesteding voor het zoeken naar relevante publicaties vervalt. Zij krijgen de publicaties immers op maat aangeboden.

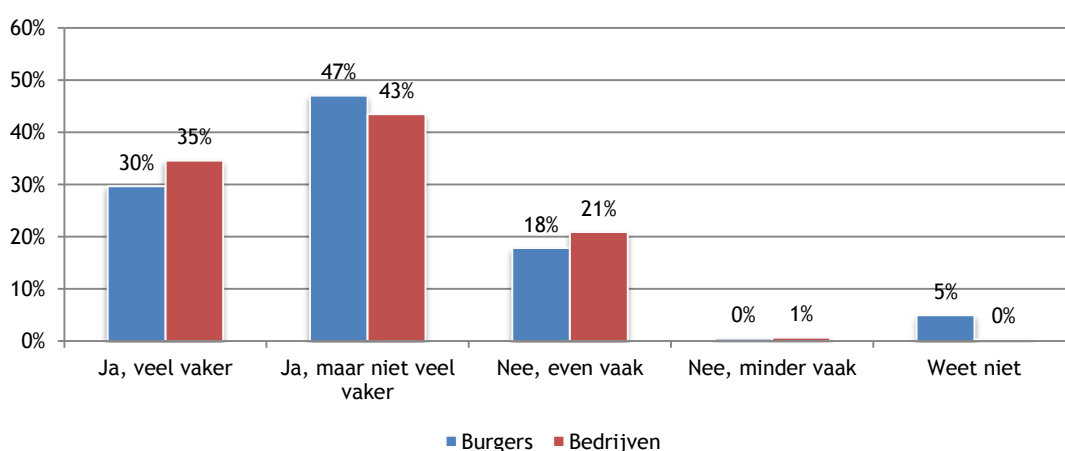
### Gevolgen voor kennisgevingen

Het aantal huishoudens dat de attenderingsservice in 2018 naar verwachting gaat gebruiken bedraagt bijna 1,7 miljoen. Daarnaast gaan zich naar verwachting 129.000 bedrijven aanmelden voor de attenderingsservice. De resterende burgers en bedrijven maken gebruik van online zoeken of van de huis-aan-huisbladen. In de onderstaande tabel is het overzicht van het aantal huishoudens en bedrijven dat kennisneemt weergegeven voor de nieuwe situatie, uitgesplitst naar type medium.

Tabel 6. Aantallen huishoudens en bedrijven die per week zoeken naar relevante publicaties (voorgenomen)

Gebruikt medium	Huishoudens		Bedrijven	
	Absoluut	Relatief	Absoluut	Relatief
Lokaal of regionaal nieuwsblad	1.382.000	18%	43.000	12%
Handmatig online zoeken	247.000	3%	7.000	2%
Attenderingsservice	1.689.000	22%	129.000	35%
<b>Alle media</b>	<b>3.318.000</b>	<b>44%</b>	<b>179.000</b>	<b>49%</b>
<b>Totaal (obv CBS - 1 januari 2014)</b>	<b>7.569.000</b>	<b>100%</b>	<b>365.000</b>	<b>100%</b>

De attenderingsservice leidt er naar verwachting toe dat het aantal gelezen publicaties zal toenemen. Huishoudens en bedrijven worden immers van elk voor hen relevant besluit op de hoogte gebracht. De respondenten van het onderzoek, die hebben aangegeven zich (waarschijnlijk) op de attenderingsservice te gaan abonneren, is gevraagd of zij verwachten vaker publicaties te gaan lezen. Zij konden hierbij kiezen uit vijf antwoordcategorieën (ja veel vaker, ja maar niet veel vaker, nee even vaak, nee minder vaak en weet niet). De onderstaande figuur geeft de verdeling van de reacties per antwoord weer. Uit de figuur blijkt dat circa 77% van de geabonneerde huishoudens verwacht meer publicaties te gaan lezen. Bij de geabonneerde bedrijven ligt dit percentage op 78%.



De grotere toegankelijkheid van publicaties leidt tot een grotere participatie door burgers en bedrijven en daarmee tot hogere administratieve lasten. In het onderzoek is geschat dat het aantal gelezen publicaties bij abonnees van de attenderingsservice met 25% toeneemt. Dit dempt de reductie die wordt gerealiseerd door het wegvallen van zoektijd voor het vinden van relevante publicaties.

### Gevolgen voor inzageleggingen

De toegenomen participatie heeft ook gevolgen voor het aantal ontwerpbesluiten dat wordt ingezien. Huishoudens en bedrijven zijn in te toekomst vaker op de hoogte van voor hen relevante besluiten door de attenderingsservice. Daarnaast zijn zij niet langer afhankelijk van de openingsuren van het betreffende gebouw en kunnen zij op elk gewenst moment de ontwerpbesluiten inzien. In dit onderzoek is er daarom vanuit gegaan dat het aantal ontwerpbesluiten dat wordt ingezien met 50% stijgt.

Het aantal huishoudens dat in 2018 een ontwerpbesluit leest, neemt naar verwachting toe tot bijna 1,1 miljoen. Daarnaast lezen naar verwachting 101.000 bedrijven een ontwerpbesluit. Voor alle geïnteresseerden geldt dat de reistijd en de wachttijd vervallen. In de onderstaande tabel is het overzicht van het aantal huishoudens en bedrijven dat ontwerpbesluiten leest weergegeven voor de nieuwe situatie, uitgesplitst naar type decentrale overheid.

Tabel 7. Aantal huishoudens en bedrijven dat ontwerpbesluiten inziet

Type overheid	Huishoudens		Bedrijven	
	Bezoekers	Tijdsbesteding in minuten	Bezoekers	Tijdsbesteding in minuten
Gemeente	1.064.000	20	86.000	19
Waterschap	0	0	9.000	18
Provincie	32.000	70	6.000	15
<b>Totaal</b>	<b>1.096.000</b>		<b>101.000</b>	

### Administratieve lasten in de voorgenumen situatie

De totale administratieve lasten als gevolg van het kennisnemen van de besluiten van de overheid bedragen in de voorgenumen situatie circa € 283 miljoen per jaar. De kosten voor huishoudens bedragen € 252 miljoen per jaar. De kosten voor bedrijven bedragen € 24 miljoen per jaar. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de administratieve lasten. De tabel maakt onderscheid tussen huishoudens en bedrijven.

Tabel 8. Administratieve lasten in de voorgenumen situatie

Raadplegen van publicaties	Administratieve lasten (* 1 miljoen)		
	Huishoudens	Bedrijven	Totaal
1 Kennisgevingen	252	24	276
2 Terinzageleggingen	6	1	7
<b>Totaal</b>	<b>258</b>	<b>25</b>	<b>283</b>

### Effect op de administratieve lasten

In de onderstaande tabel zijn de effecten weergegeven van het wetsvoorstel tot verplichte digitale publicatie van algemene bekendmakingen en mededelingen op de administratieve lasten voor huishoudens en bedrijven. De totale afname van de administratieve lasten bedraagt € 179 miljoen per jaar. Hiervan komt € 151 miljoen ten goede aan huishoudens en € 28 miljoen aan bedrijven.

Tabel 9. Effecten van het wetsvoorstel op de administratieve lasten per jaar

Doelgroep	Administratieve lasten		Besparing	
	2014 (* 1 miljoen)	2018 (* 1 miljoen)	Miljoenen €	Relatief
Burgers	409	258	151	36,9%
Bedrijven	53	25	28	52,8%
<b>Totaal</b>	<b>462</b>	<b>283</b>	<b>179</b>	<b>38,7%</b>

De reductie van de administratieve lasten met € 179 miljoen per jaar is het gevolg van de volgende twee veranderingen:

- Het vervallen van het wekelijkse zoeken van de publicaties in dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen vanwege de attenderingsservice door de bijna 1,7 miljoen huishoudens en de circa 129.000 bedrijven die de attenderingsservice naar verwachting in 2018 gaan gebruiken.
- Het vervallen van de reis- en wachttijd, omdat fysieke (papier) terinzagelegging wordt vervangen door digitale terinzagelegging.

In de berekening is uitgegaan van een toename van het aantal gelezen publicaties en het aantal ingeziene ontwerpbesluiten. Dit sluit aan bij het doel van het wetsvoorstel: transparantere besluitvorming. De toename leidt ertoe dat de reductie van de administratieve lasten met circa € 16 miljoen per jaar wordt gedempt. Als wordt uitgegaan van een situatie met een gelijkblijvend aantal lezers van publicaties en ontwerpbesluiten, dan bedraagt de totale reductie circa € 195 miljoen per jaar.

In het onderzoek 'Besparingspotentieel regelhulpen' is ook reeds een reductie berekend voor digitaal kennismaken. De resultaten van dat onderzoek overlappen niet met dit onderzoek. In het onderstaande kader is dat toegelicht.

### **Kader 3. Overlap met eerder uitgevoerd onderzoek**

In het onderzoek 'Besparingspotentieel regelhulpen'<sup>5</sup> is het besparingspotentieel berekend voor de bestaande e-mailservice bekendmakingen en de NieuweWetten-app. In dat onderzoek is nagegaan welke besparing mogelijk is door burgers en bedrijven op de hoogte te stellen van wijzigingen in de rijksregelgeving. Het totale besparingspotentieel bedraagt op basis van dat onderzoek € 5.667.600.

In het eerder genoemde onderzoek is uitsluitend gekeken naar kennisname van nieuwe rijksregelgeving. In het onderzoek 'Digitale publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen' is uitsluitend gekeken naar kennisname van besluiten van decentrale overheden. De onderzoeken hebben hierdoor geen overlap.

---

<sup>5</sup> Besparingspotentieel regelhulpen: Onderzoek naar het kwalitatieve en kwantitatieve besparingspotentieel van het instrument regelhulpen, SIRA Consulting, 14 oktober 2014.

### 3.3 Kwalitatieve resultaten

SIRA Consulting heeft 18 decentrale overheden geïnterviewd. Het gaat hierbij om 14 gemeenten, 2 provincies en 2 waterschappen. Tijdens de interviews hebben de decentrale overheden een aantal belangrijke opmerkingen gemaakt. Deze opmerkingen zijn in deze paragraaf samengevat.

#### **Merkbaarheid van regeldrukeffecten voor burgers en bedrijven zonder digitale middelen**

Zoals blijkt uit de voorgaande paragraaf, reduceert het wetsvoorstel tot verplichte digitale publicatie van algemene bekendmakingen en mededelingen de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Deze effecten worden gerealiseerd op voorwaarde dat burgers en bedrijven de digitale middelen<sup>6</sup> hebben die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van het vereenvoudigde systeem van kennisgeving en terinzagelegging.

In de praktijk beschikt een kleine groep burgers en bedrijven niet over de vereiste digitale middelen die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van het vereenvoudigde systeem. Voor deze groep worden de administratieve lasten niet gereduceerd. Het is zelfs mogelijk dat de administratieve lasten voor deze groep toenemen, omdat zij meer moeite zullen moeten doen om op de hoogte te raken van relevante publicaties en om deze in te zien. Uit cijfers van het CBS blijkt echter dat het aantal burgers dat niet beschikt over digitale middelen verwaarloosbaar is. Daarnaast blijkt dat de internetparticipatie in Nederland nog steeds groeit.<sup>7</sup> In de berekeningen is er dan ook van uitgegaan dat alle burgers kunnen profiteren van het vereenvoudigde systeem.

Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de decentrale overheden gaat stoppen met het publiceren van besluiten in dag- nieuws- en huis-aan-huisbladen en het ter inzage leggen van besluiten wanneer digitale publicatie wordt verplicht. De decentrale overheden geven echter aan dat er voldoende alternatieven zijn. Zo kunnen zij gebruikmaken van een openbare internetvoorziening of van de digitale middelen van familie, vrienden en kennissen. Ook biedt de regelgeving de mogelijkheid om tegen kostprijs een papieren versie op te vragen bij de betreffende decentrale overheid.

#### **Publiceren in huis-aan-huisbladen wordt vooralsnog niet afgeschaft**

Het is in veel gemeenten nog een discussiepunt of naast de digitale publicaties moet worden doorgegaan met publiceren in huis-aan-huisbladen. De meeste gemeenten geven aan dat ze niet in één keer stoppen met het publiceren in huis-aan-huisbladen, maar denken wel dit na verloop van tijd te gaan afbouwen.

Sommige gemeenten maken de kanttekening dat ze het gevoel hebben dat de digitale bekendmakingen minder goed worden gelezen. De respondenten verwachten daarom belangrijke ontwikkelingen te blijven communiceren in huis-aan-huisbladen om het bereik van hun bericht te maximaliseren. Ook overwegen de respondenten om de gepubliceerde teksten in huis-aan-huisbladen fors in te korten.

<sup>6</sup> Het betreft hier in de meeste gevallen een computer of tablet met internettoegang.

<sup>7</sup> Ruim 99% van de burgers heeft toegang tot internet. Daarnaast gebruikt men ook internet bij anderen thuis (35%), op het werk (54%), op een onderwijsinstelling (22%) of ergens anders (23%). Daarnaast blijkt uit historische cijfers dat het aantal internetters in Nederland nog steeds groeit. Bron: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=71098ned&D1=73-77,92-113&D2=0-2&D3=a&VW=T>

### **Inzien fysieke stukken op een overheidslocatie is arbeidsintensief voor overheden**

Het printen en klaarleggen van fysieke stukken en ontvangen van geïnteresseerden kost decentrale overheden veel tijd. De respondenten geven daarom aan blij te zijn met de digitalisering. Het komt in de huidige situatie overigens al op beperkte schaal voor dat ontwerpbesluiten digitaal worden opgevraagd bij decentrale overheden. Het aantal bezoeken neemt hierdoor in de praktijk al licht af.

### **Digitaal publiceren**

Respondenten geven regelmatig aan meer digitaal te publiceren dan wettelijk verplicht is, of van plan te zijn dit in de zeer nabije toekomst te gaan doen. Decentrale overheden doen dit vooral vanuit bezuinigingsoogpunt. Waarschijnlijk zal een overgang naar verplicht digitaal publiceren voor in elk geval een deel van de gemeenten slechts een kleine stap zijn.

De respondenten die nog niet klaar zijn om digitaal te publiceren, geven aan wel te willen overstappen, maar dat dit om technische redenen nog lastig is. Verschillende gemeenten geven bijvoorbeeld aan dat de formats voor het digitaal publiceren via de GVOP slecht werken. Ambtenaren zijn daardoor nog te veel tijd kwijt met digitaal publiceren. Eén provincie heeft er zelfs (mede hierdoor) voor gekozen om het publiceren via de GVOP uit te besteden.

De respondenten geven verder aan dat het bestaan van meerdere systemen (GVOP en CVDR) nu nog verwarrend werkt. In 2015 worden beide systemen geïntegreerd, wat een oplossing moet bieden voor deze verwarring.

Digitaal publiceren levert voor gemeenten vooral een besparing op doordat er minder advertentieruimte nodig is in huis-aan-huisbladen. Een toename van het aantal vragen dat gemeenten krijgt, omdat meer burgers en bedrijven gaan kennisnemen van de publicaties zou tot een lastenverzwaring kunnen leiden. Dit is overigens het enige aangedragen nadeel van de toegenomen transparantie voor burgers en bedrijven.



## 4 Conclusies en aanbevelingen

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zijn de conclusies die kunnen worden getrokken op basis van het onderzoek, kort samengevat. De tweede paragraaf omvat een aantal aanbevelingen.

### 4.1 Conclusies

Op basis van het onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

1. **Circa 3,3 miljoen huishoudens en circa 162.000 bedrijven gaan per week na of de overheid voor hen relevante besluiten heeft gepubliceerd.**

---

In totaal zoeken per week 2,8 miljoen huishoudens en circa 140.000 bedrijven in huis-aan-huisbladen. Daarnaast zoeken 0,5 miljoen huishoudens en 22.000 bedrijven online naar relevante publicaties. De gemiddelde zoektijd ligt tussen de 7 en 9 minuten.

2. **Circa 0,7 miljoen huishoudens en 67.000 bedrijven bezoeken jaarlijks een overheidsgebouw om ontwerpbesluiten in te zien.**

---

Het grootste deel van deze bezoeken is aan een gemeentehuis of stadskantoor. Voor huishoudens is dit 97% van de bezoeken, voor bedrijven 85% van de bezoeken. Waterschappen worden uitsluitend door bedrijven bezocht (9% van de bezoeken). De resterende bezoeken worden afgelegd bij provinciehuizen. De gemiddelde tijdsbesteding bedraagt circa anderhalf uur voor burgers en ruim 2,5 uur voor bedrijven.

3. **De administratieve lasten voor kennisname van publicaties van decentrale overheden bedragen in de huidige situatie circa € 462 miljoen per jaar.**

---

De kosten voor huishoudens bedragen € 409 miljoen per jaar. De kosten voor bedrijven 53 miljoen per jaar. De administratieve lasten vloeien met € 439 miljoen namelijk voort uit kennisname van publicaties. De resterende € 23 miljoen is het gevolg van inzien van besluiten op locatie.

4. **Meer dan de helft van de respondenten die nu al kennisnemen van publicaties, wil in de toekomst de attenderingsservice gaan gebruiken.**

---

In dit onderzoek is aan burgers en bedrijven die in de huidige situatie al kennisnemen van besluiten van de overheid gevraagd of zij de attenderingsservice willen gaan gebruiken. Ruim de helft van de burgers (51%) en ruim tweederde van de bedrijven (70%) geeft aan in de toekomst de attenderingsservice te willen gaan gebruiken.

5. **Ruim 75% van de respondenten die de attenderingsservice willen gaan gebruiken, verwacht meer berichten van de overheid te gaan lezen.**

---

De respondenten die van plan zijn om de attenderingsservice te gaan gebruiken is gevraagd of zij verwachten meer publicaties te gaan lezen. Zowel de ondervraagde burgers (77%) als bedrijven (78%) geven aan dat zij verwachten meer berichten te gaan lezen. Dit draagt bij aan een grotere betrokkenheid van de maatschappij aan de besluitvorming van de overheid en hiermee aan een transparantere overheid.

6. **De administratieve lasten in de voorgenomen situatie (2018) bedragen in totaal circa € 283 miljoen per jaar, een daling van € 179 miljoen per jaar.**

---

De kosten voor huishoudens nemen in de voorgenomen situatie af tot € 258 miljoen per jaar. De kosten voor bedrijven nemen af tot € 25 miljoen per jaar.

De afname als gevolg van digitaal kennisnemen draagt in absolute zin het meeste bij aan de reductie. De administratieve lasten nemen af met € 163 miljoen per jaar tot € 276 miljoen per jaar, een reductie van 37%. Deze reductie komt geheel ten goede aan het vervallen van zoektijd.

De afname als gevolg van digitale terinzagelegging is vooral relatief gezien aanzienlijk. De administratieve lasten nemen met € 16 miljoen per jaar af tot € 23 miljoen per jaar, een reductie van 70%. Deze reductie is het gevolg van het vervallen van reistijd en wachttijd.

De reductie van de administratieve lasten wordt gedempt doordat er in het onderzoek rekening is gehouden met een toename van het aantal gelezen berichten en een toename van het aantal ingeziene ontwerpbesluiten. Als uit wordt gegaan van een situatie met een gelijkblijvend aantal gelezen publicaties en ingeziene ontwerpbesluiten, dan valt de totale reductie van de administratieve lasten € 16 miljoen per jaar hoger uit.

## 4.2 Aanbevelingen

Gedurende dit onderzoek zijn 18 overheden geïnterviewd. Op basis van de resultaten uit deze interviews, aangevuld met de inzichten van de onderzoekers op basis van de verzamelde gegevens, zijn de volgende aanbevelingen opgesteld:

### 1. Sluit alle burgers en bedrijven automatisch aan op de attenderingsservice, maar geef hen wel de mogelijkheid om zich af te melden (ja, tenzij...)

---

Veel burgers en bedrijven lezen publicaties in huis-aan-huisbladen omdat zij deze standaard ontvangen. Een deel van de geïnterviewde decentrale overheden geeft aan te stoppen met publiceren in huis-aan-huisbladen als de attenderingsservice beschikbaar is. Dit zou ertoe kunnen leiden dat passief ingestelde burgers en bedrijven niet langer kennisnemen van de besluiten van de overheid.

Door burgers en bedrijven automatisch in te schrijven voor de attenderingsservice, bijvoorbeeld in het eigen postcodegebied, kan worden voorkomen dat de publicaties van decentrale overheden onbewust aan de aandacht ontsnappen. Als de burgers en bedrijven daarna de mogelijkheid krijgen om zich af te melden, ontstaat een 'ja, tenzij'-situatie die vergelijkbaar is met de huidige situatie: (bijna) elk adres ontvangt een huis-aan-huisblad, tenzij er een nee/nee-sticker is aangebracht.

### 2. Promoot het gebruik van de attenderingsservice actief, zodat meer burgers en bedrijven gaan kennisnemen van de besluiten van de overheid

---

Veel burgers en bedrijven zijn zich niet bewust van de mogelijkheden die op dit moment worden ontwikkeld voor digitaal communiceren met de overheid. Het is denkbaar dat zij ook na het beschikbaar komen van de attenderingsservice geen kennis nemen van deze mogelijkheden, of hier in eerste instantie geen interesse voor tonen en later vergeten zich hiervoor op te geven.

Om te ondervangen dat een deel van de burgers en bedrijven geen kennis heeft van de attenderingsservice, verdient het aanbeveling om hen actief en gericht te informeren over de nieuwe mogelijkheden.

## Bijlagen

Bijlagen bij de rapportage 'Digitale publicaties':

I.	Projectbegeleiding en uitvoering	25
II.	Werkwijze	27
III.	Gehanteerde vragenlijsten	31

## I. Projectbegeleiding en uitvoering

Het project ‘Digitale publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen’ is begeleid door het ministerie van BZK. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de betrokken deskundigen.

Tabel 10. Betrokken deskundigen.

Organisatie	Deelnemers
Ministerie van BZK	Hans Flier
Ministerie van BZK	Geertje Kelekçi
KOOP	Onno Muchall

Het project is uitgevoerd door SIRA Consulting. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de samenstelling en rolverdeling van het projectteam.

Tabel 11. Projectteam SIRA Consulting

Projectteam	Medewerker SIRA Consulting
Projectverantwoordelijke en kwaliteitsbewaker	Peter Bex
Projectleider	Joland van der Heijden
projectmedewerkers	Stefan Prij Steffie Janssen

## II. Werkwijze

Deze bijlage beschrijft de werkwijze die bij het project ‘Digitale publicatie algemene bekendmakingen en mededelingen’ is gehanteerd. De gehanteerde werkwijze bestond uit drie fasen. Het onderstaande schema geeft deze drie fasen weer. Voor elke fase zijn het doel en het resultaat weergegeven. Na de figuur zijn de drie fasen nader toegelicht.

Fase	Doel	Resultaat
1. Projectvoorbereiding	Bureauonderzoek naar gevolgen voor burgers en bedrijven; voorbereiden praktijkonderzoek.	Overzicht van de veranderingen
2. Praktijkonderzoek bij betrokkenen	Verzamelen van de benodigde gegevens via een web survey en interviews; kwantificeren van effecten.	Tussenrapportage
3. Analyse en rapportage	Analyseren en afstemmen van de resultaten.	Eindrapportage

Figuur 2. Schematische weergave van de projectfasering.

### Fase 1. Projectvoorbereiding

In fase 1 is de projectaanpak afgestemd met de opdrachtgever. Vervolgens zijn de wijzigingen in de regelgeving in kaart gebracht met behulp van het conceptwetsvoorstel tot aanpassing van de Awb. Deze wijzigingen zijn besproken met de opdrachtgever. Hiermee is inzicht gekregen in de gevolgen van het wetsvoorstel voor burgers, bedrijven en decentrale overheden.

Om inzicht te krijgen in de uitvoeringspraktijk van digitaal publiceren en de wijze waarop de attentingservice werkt, is een interview uitgevoerd met Onno Muchall van KOOP. Tijdens dit interview is ook besproken hoeveel burgers en bedrijven in de huidige situatie gebruik maken van de attentings-service. Daarnaast is besproken hoeveel decentrale overheden al digitaal publiceren.

Ter voorbereiding op het praktijkonderzoek is het Integrale Standaard Kostenmodel (iSKM)<sup>8</sup> ingericht. Dit model is in fase 2 gebruikt om de lasten van regeldruk te meten. In het model zijn de huidige situatie (2014) en de toekomstige situatie (2017) gemodelleerd. Hiermee is inzicht verkregen in de cijfers die in het onderzoek moesten worden verzameld om de regeldrukeffecten te kunnen meten.

Vervolgens zijn drie vragenlijsten ontwikkeld, één voor burgers, één voor bedrijven en één voor decentrale overheden. De vragenlijsten voor burgers en bedrijven zijn zo opgesteld dat de benodigde gegevens in fase 2 konden worden verzameld via een web survey. De vragenlijst voor decentrale overheden is bedoeld als startpunt voor een semigestructureerd interview en is minder gedetailleerd. De vragenlijsten zijn afgestemd met de opdrachtgever.

<sup>8</sup> Het iSKM sluit aan bij de ‘Handleiding Meten Regeldruk’ van het ministerie van Economische Zaken (1 juli 2014).

## Fase 2. Praktijkonderzoek bij betrokkenen

In fase 2 zijn de benodigde gegevens over kennisname van digitale publicaties en inzage in ontwerpbesluiten verzameld door een web survey uit te voeren. Deze web survey is uitgevoerd door TNS-NIPO. De web survey is gebaseerd op de vragenlijsten die in fase 1 zijn ontwikkeld voor burgers en bedrijven. De definitieve vragenlijst is opgenomen in bijlage IV. In totaal zijn 429 burgers en 464 bedrijven ondervraagd. De verzamelde resultaten hebben hiermee een betrouwbaarheid van 95% en een steekproefmarge van 5%.

Parallel aan de web survey onder burgers en bedrijven zijn 18 decentrale overheden geïnterviewd. Het betrof interviews met 14 gemeenten, twee waterschappen en twee provincies. De respondenten ontvingen voorafgaand aan het interview per e-mail de in fase 1 opgestelde vragenlijst en een toelichting.

De resultaten van de web survey en de interviews zijn verwerkt in het iSKM. Hiermee is inzicht verkregen in de regeldrukeffecten van digitaal publiceren en de attenderingsservice. De berekening en de uitkomsten zijn tijdens een bijeenkomst besproken met de opdrachtgever.

## Fase 3. Analyse en rapportage

Op basis van de bespreking met de opdrachtgever zijn alle berekeningen en uitkomsten van het onderzoek nader geanalyseerd. Hierbij is de gegevensinvoer in het iSKM gecontroleerd, in aanvulling op de automatische controles die in het model zijn aangebracht. Ook is de consistentie van de ingevoerde gegevens beoordeeld. Hierna is het iSKM definitief gemaakt.

De onderzoeksresultaten zijn vervolgens samengevat in een geconsolideerd conceptrapport. Dit rapport bevat naast de kwantitatieve meetresultaten, ook de kwalitatieve resultaten uit de interviews. Het conceptrapport is tijdens een bijeenkomst besproken met de opdrachtgever. Op basis van het conceptrapport en de op- en aanmerkingen van de opdrachtgever is het eindrapport uitgewerkt.

### III. Kerncijfers

In dit onderzoek zijn de regeldrukeffecten van wetsvoorstel voor digitaal publiceren en een attentingsdienst onderzocht. In de onderstaande tabel zijn de kerncijfers uit het onderzoek samengevat. De cijfers die in de tabel in grijs zijn weergegeven, zijn aannames. Alle zwarte cijfers zijn gebaseerd uit de onderzoeksresultaten.

Tabel 12. Kerncijfers uit het onderzoek

Onderwerp	Huishoudens			Bedrijven		
	Aantal	Percentage		Aantal	Percentage	
Totaal (CBS 2014)	7.569.400	100%		364.600	100%	
Ontvangt huis aan huis-blad	4.600.000	61%		189.000	52%	

Huidige situatie	Huishoudens (uurtarief: € 15,-)				Totale kosten (€)	Bedrijven (uurtarief: € 38,-)				
	Aantal	Percentage	Tijd (minuten)	Kosten (€)		Aantal	Percentage	Tijd (minuten)	Kosten (€)	
<b>Wekelijks</b>										
Zoeken in nieuw sblad	2.800.000	37%	7,0		253.360.900	140.000	38%	6,8		31.479.100
Zoeken online	500.000	7%	6,8		43.940.900	22.000	6%	8,6		6.235.600
Ingeschreven bij attentingsdienst	50.000	1%	0,0		0	30.000	8%	0,0		0
Lezen publicaties in nieuw sblad	853.000	11%				32.000	9%			
Lezen publicaties online	152.000	2%				5.000	1%			
Worden geattendeerd	18.000	0,2%				16.000	4%			
Aantal gelezen publicaties in nieuw sblad	1.211.000		5,0		78.715.000	41.000		5,0		6.751.300
Aantal gelezen publicaties online	216.000		5,0		14.040.000	6.000		5,0		988.000
Aantal gelezen publicaties na attentering	14.200		5,0		923.000	13.600		5,0		2.239.500
<b>Jaarlijks</b>										
Bezoekt overheidsgebouw	730.000	10%				67.000	18%			
Gemiddelde reistijd en reiskosten			56,6	3,05	12.550.200			61,9	7,9	3.157.000
Gemiddelde w achttijd			10,8		1.971.600			45,6		764.000
Gemiddelde leestijd			21,8		3.974.300			48,2		807.700
<b>A. Totale kosten huidig</b>					<b>409.475.900</b>					<b>52.422.200</b>

Voorgenomen situatie	Huishoudens (uurtarief: € 15,-)				Kosten	Bedrijven (uurtarief: € 38,-)				
	Aantal	Percentage	Tijd (minut)	Kosten		Aantal	Percentage	Tijd (minut)	Kosten	
<b>Wekelijks</b>										
Zoeken in nieuw sblad	1.382.000	18%	7,0		125.051.700	43.000	12%	6,8		9.668.600
Zoeken online	247.000	3%	6,8		21.706.800	7.000	2%	8,6		1.984.100
w orden geattendeerd	1.689.000	22%	0,0		0	129.000	35%	0,0		0
Lezen publicaties in nieuw sblad	421.000	6%				10.000	3%			
Lezen publicaties online	75.000	1%				2.000	1%			
Lezen publicaties na attentering	527.000	7%				41.000	11%			
Aantal gelezen publicaties in nieuw sblad	598.000		5,0		38.870.000	13.000		5,0		2.140.700
Aantal gelezen publicaties online	107.000		5,0		6.955.000	2.000		5,0		329.300
Aantal gelezen publicaties na attentering	921.000		5,0		59.865.000	58.000		5,0		9.550.700
<b>Jaarlijks</b>										
Bezoekt overheidsgebouw	1.095.000	14%				100.500	1%			
Gemiddelde reistijd			0,0	0	0			0,0	0	0
Gemiddelde w achttijd			0,0		0			0,0		0
Gemiddelde leestijd			21,8		5.961.500			48,2		1.211.500
<b>B. Totale kosten voorgenomen</b>					<b>258.410.000</b>					<b>24.884.900</b>

<b>C. Totale besparing ( A - B )</b>					<b>151.065.900</b>					<b>27.537.300</b>
--------------------------------------	--	--	--	--	--------------------	--	--	--	--	-------------------

## IV. Gehanteerde vragenlijst voor burgers en bedrijven

In deze bijlage is de vragenlijst opgenomen die is gebruikt bij het verzamelen van de gegevens. De vragenlijst is door TNS-NIPO voorgelegd aan in totaal 429 burgers en 464 bedrijven.



# Toelichting

Decentrale overheden (gemeenten, provincies en waterschappen) maken officiële publicaties bekend in dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen. Officiële publicaties of bekendmakingen zijn mededelingen waarmee burgers en bedrijven op de hoogte worden gebracht van bijvoorbeeld verleende vergunningen in hun omgeving. Geïnteresseerde burgers en bedrijven die het volledige besluit willen inzien, kunnen vervolgens terecht bij een fysieke locatie van de betreffende overheid (zoals het gemeentehuis), waar het besluit ter inzage ligt.

Om deze situatie voor burgers en bedrijven te vereenvoudigen, worden decentrale overheden in de toekomst verplicht tot digitale bekendmaking en kennisgeving. Burgers en bedrijven hebben hierbij de mogelijkheid om zich elektronisch te laten attenderen op berichten waarvoor specifieke belangstelling bestaat (attendingsservice). Het is dan niet meer nodig om papieren bladen door te lezen op zoek naar relevante berichten. Daarnaast hoeft men niet meer langs bij een fysieke locatie van de overheid, wanneer men het besluit wil inzien. Het wordt namelijk mogelijk om het volledige besluit digitaal in te zien.

Via dit onderzoek willen we nagaan hoeveel tijd burgers en bedrijven besparen door deze vereenvoudigingen.

## Q1 :

Bent u degene binnen (uw huishouden / bedrijf) die zich het meeste bezighoudt met het vinden van informatie over officiële bekendmakingen van de overheid?

- 1  ja
- 2  nee, dat is iemand anders
- 3  niemand in ons (huishouden / bedrijf) houdt zich hier mee bezig
- [Ga naar Q19](#)
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q1=2

## T2 :

Wilt u dan aan degene binnen (uw huishouden / uw bedrijf) vragen of hij/zij deze vragenlijst in wil vullen? U kunt de uitnodigingsmail doorsturen.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Vragenlijst afsluiten

## A. Vragen over de attenderingsservice

**Q2 :**

Provincies, waterschappen en gemeenten maken officiële bekendmakingen bekend via de website [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl). Kent u een van deze websites?

Helptekst - Officiële bekendmakingen zijn mededelingen over bijvoorbeeld verleende of aangevraagde vergunningen.

- 1  ja, [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)
- 2  ja, [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl)
- 3  nee, geen van beide

Alleen vragen als Q2=1 of 2

**Q3 :**

Hoe vaak bezoekt u (een van) deze websites om informatie over officiële bekendmakingen te zoeken?

Helptekst - Officiële bekendmakingen zijn mededelingen over bijvoorbeeld verleende of aangevraagde vergunningen.

- 1  wekelijks
- 2  elke 2 weken
- 3  maandelijks
- 4  eens per kwartaal
- 5  eens per half jaar
- 6  eens per jaar
- 7  minder dan eens per jaar
- 8  nooit

**Q4 :**

U kunt zich via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) aanmelden voor een attenderingsservice. U krijgt dan per e-mail bericht als er officiële bekendmakingen zijn die voor u van belang zijn. Kent u deze service?

- 1  ja, en ik maak ook gebruik van de attenderingsservice
- 2  ja, maar ik maak geen gebruik van de attenderingsservice
- 3  nee

Alleen vragen als Q4=1

**Q5 :**

Hoeveel tijd heeft het u gekost om u aan te melden bij de attenderingsservice?

Helptekst - Als u het niet precies (meer) weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

- 1  1 tot 2 minuten
- 2  3 tot 5 minuten
- 3  5 tot 10 minuten
- 4  10 tot 15 minuten
- 5  15 tot 20 minuten
- 6  20 tot 30 minuten
- 7  Langer dan 30 minuten
- 99  weet niet (meer)

Alleen vragen als Q4=1

**Q6 :**

Hoeveel bekendmakingen ontvangt u gemiddeld per **kwartaal**?

Helptekst - Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

- 1  1 of minder
- 2  2 à 3
- 3  4 à 5
- 4  5 tot 10
- 5  meer dan 10
- 6  ik heb nog geen bekendmakingen ontvangen
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q6=1,2,3,4 of 5

**Q7 :**

Leest u de officiële bekendmakingen die u via de attenderingsservice ontvangt?

- 1  ja, (bijna) altijd
- 2  ja, meestal (ongeveer 3 van de 4 keer)
- 3  ja, ongeveer de helft van de keren
- 4  ja, soms (ongeveer 1 van de 4 keer)
- 5  nee, zelden of nooit

## B. Vragen over handmatig zoeken

**Q8 :**

Zoekt u (ook) handmatig op internet naar officiële bekendmakingen? Bijvoorbeeld via Google of via de websites [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) of [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl)?

Helptekst - Officiële bekendmakingen zijn mededelingen over bijvoorbeeld verleende of aangevraagde vergunningen.

- 1  ja, wekelijks
- 2  ja, elke 2 weken
- 3  ja, maandelijks
- 4  ja, eens per kwartaal
- 5  ja, eens per half jaar
- 6  ja, eens per jaar
- 7  ja, minder dan eens per jaar
- 8  nee

Alleen vragen als Q8=1,2,3,4,5,6 of 7

**Q9 :**

Hoeveel tijd kost het u per keer om de officiële bekendmakingen handmatig op internet te zoeken?  
Bijvoorbeeld via google of via de websites www.overheid.nl of www.officielebekendmakingen.nl?

Helptekst - Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

- 1  1 tot 2 minuten
- 2  3 tot 5 minuten
- 3  5 tot 10 minuten
- 4  10 tot 15 minuten
- 5  15 tot 20 minuten
- 6  20 tot 30 minuten
- 7  Langer dan 30 minuten
- 99  weet echt niet

### C. Vragen over dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen

**Q10 :**

Ontvangt (uw huishouden / uw bedrijf) dag-, nieuws- of huis-aan-huisbladen?

- 1  ja, landelijke bladen
- 2  ja, regionale bladen
- 3  ja, lokale bladen
- 97  nee, geen van deze
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q10≠2,3 of 99

**Q11 :**

Multi coded

Weet u waarom u geen lokale of regionale bladen ontvangt?

- 1  wij hebben een nee/nee-sticker op onze brievenbus.
- 2  wij (wonen / zijn gevestigd) in een gebied waarin geen lokale of regionale bladen worden bezorgd.
- 3  wij zouden lokale of regionale bladen moeten ontvangen, maar het wordt niet of slecht bezorgd.
- 96  anders, namelijk...
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q10=2 of 3

**Q12 :**

Hoe ontvangt (uw huishouden / uw bedrijf) de lokale en/of regionale bladen?

- 1  via de eigen brievenbus
- 2  via een postbus
- 3  via burens, familie of vrienden
- 96  anders, namelijk...
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q10=2 of 3

**Q13 :**

Hoe vaak ontvangt (uw huishouden / uw bedrijf) lokale en/of regionale bladen?

- 1  wekelijks
- 2  elke 2 weken
- 3  maandelijks
- 4  eens per kwartaal
- 5  eens per half jaar
- 6  eens per jaar
- 7  minder dan eens per jaar
- 8  nooit
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q10=2 of 3

**Q14 :**

Hoe vaak leest u deze lokale en regionale bladen....?

	(bijna) altijd	meestal (ongeveer 3 van de 4 keer)	ongeveer de helft van de keren	soms (ongeveer 1 van de 4 keer)	zelden of nooit
... in het algemeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... specifiek om te controleren of er interessante officiële bekendmakingen in staan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alleen vragen als bij Q14 is aangegeven dat de respondent bladen leest

**Q15 :**

Hoeveel tijd kost het u om na te gaan of er officiële bekendmakingen bij zijn die voor u interessant zijn en deze te lezen?

Helptekst - Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

- 1  1 tot 2 minuten
- 2  3 tot 5 minuten
- 3  5 tot 10 minuten
- 4  10 tot 15 minuten
- 5  15 tot 20 minuten
- 6  20 tot 30 minuten
- 7  Langer dan 30 minuten
- 99  weet echt niet

*\*Position fixed*

Alleen vragen als bij Q14 is aangegeven dat de respondent bladen leest

**Q16 :**

Staan er vaak bekendmakingen in de lokale/regionale bladen die voor u van belang zijn?

- 1  ja, altijd meerdere
- 2  ja, altijd wel één
- 3  ja, meestal (ongeveer 3 van de 4 keer)
- 4  ja, ongeveer de helft van de keren
- 5  ja, soms (ongeveer 1 van de 4 keer)
- 6  normaal gesproken niet
- 99  weet niet

**Q17 : HULPVRAAG**

**Dummy**

Hulpvraag - wordt niet voorgelegd aan de respondent

Via welke manieren zoekt men informatie over officiële bekendmakingen?

- 1  via attenderingsservice
- 2  handmatig op internet
- 3  via lokale of regionale bladen
- 4  geen van deze

Alleen vragen als Q17=1 en Q17=2 of Q17=1 en Q17=3 of Q17=2 en Q17=3

**Q18 :**

U zoekt via meerdere wegen informatie over officiële bekendmakingen van de overheid. Kunt u aangeven waarom?

99  weet niet

Alleen vragen als Q4≠1

**Q19 :**

Het is mogelijk dat uw gemeente, provincie en waterschap in de toekomst stoppen met het publiceren van officiële bekendmakingen in lokale of regionale bladen. U kunt daarna alleen nog gebruik maken van de website [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en [www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl) en de attenderingsservice. U krijgt dan alleen de berichten die voor u interessant zijn. Gaat u zich in de toekomst aanmelden voor de attenderingsservice?

Helptekst - Officiële bekendmakingen zijn mededelingen over bijvoorbeeld verleende of aangevraagde vergunningen.

- 1  ja, zeker
- 2  ja, waarschijnlijk wel
- 3  nee, waarschijnlijk niet
- 4  nee, zeker niet
- 99  weet niet

Alleen vragen als Q19=1 of 2

**Q20 :**

Verwacht u de officiële bekendmakingen vaker te gaan lezen als u de attenderingsservice gaat gebruiken?

- 1  ja, veel vaker
- 2  ja, maar niet veel vaker
- 3  nee, even vaak
- 4  nee, minder vaak
- 99  weet niet

**D. Terinzageleggingen**

**Q21 :**

De officiële bekendmakingen kunnen verwijzen naar een (ontwerp)besluit dat ter inzage ligt in een gemeentehuis, stadskantoor, waterschap of provinciehuis.

Heeft iemand in uw (huishouden / bedrijf) de afgelopen 5 jaar een gemeentehuis, stadskantoor, waterschap of provinciehuis bezocht om een ter inzage gelegd (ontwerp)besluit te kunnen doornemen of hierop te reageren?

Helptekst - Officiële bekendmakingen zijn mededelingen over bijvoorbeeld verleende of aangevraagde vergunningen.

- 1  ja, gemeentehuis of stadskantoor
- 2  ja, waterschap
- 3  ja, provinciehuis
- 4  nee

Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q22 :**

Hoe vaak heeft u of iemand anders in uw (huishouden / bedrijf) deze overheidsgebouwen bezocht om een (ontwerp)besluit in te zien?

Aantal bezoeken in afgelopen 5 jaar

Gemeentehuis of stadskantoor [...]

Waterschap [...]

Provinciehuis [...]

Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q23 :**

Wat was de duur van het laatste bezoek?

Helptekst - We bedoelen hiermee de tijd dat u in het kantoor was, dus exclusief reistijd, maar inclusief de tijd dat u moest wachten bij de receptie, de tijd om de documenten op te zoeken, etc. Samengevat: de tijd tussen het moment dat u de voordeur binnenstapte, tot het moment dat u weer buiten stond.

Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

Tijdsduur van het laatste bezoek

Gemeentehuis of stadskantoor [...]

Waterschap [...]

Provinciehuis [...]

Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q24 :**

En hoeveel tijd heeft bij uw laatste bezoek besteed aan het daadwerkelijk doorlezen van het (ontwerp)besluit?

Helptekst - We bedoelen hiermee de tijd die u echt aan het lezen van het besluit heeft besteed, dus exclusief de tijd voor bijvoorbeeld het opzoeken van het document.

Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

Tijdsduur van het doorlezen van het (ontwerp)besluit

Gemeentehuis of stadskantoor [...]

Waterschap [...]

Provinciehuis [...]



Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q25 :**

Hoe lang duurde de totale reis bij het laatste bezoek?

Helptekst - We bedoelen hiermee de totale reistijd, dus zowel heen, als terug.

Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

Reistijd (totale reis, in minuten)

Gemeentehuis of stadskantoor [...]

Waterschap [...]

Provinciehuis [...]

Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q26 :**

Hoe ver heeft u moeten reizen bij het laatste bezoek?

Helptekst - We bedoelen hiermee de totale afstand, dus zowel heen, als terug.

Als u het niet precies weet, wilt u het dan zo goed mogelijk schatten?

Totale afstand (km)

Gemeentehuis of stadskantoor [...]

Waterschap [...]

Provinciehuis [...]

Alleen vragen als Q21=1,2 of 3

**Q27 :**

Welk vervoersmiddel heeft u gebruikt bij uw laatste bezoek?

	lopen	fiets	auto	trein	bus of metro	anders	weet niet
Gemeentehuis of stadskantoor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waterschap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Provinciehuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**E. Afsluiting**

**Q28 :**

De overheid wil graag het gebruik van de attenderingsservice stimuleren. Hoe kan de overheid dit het beste doen?

99  weet niet