

**Gebruiksaanwijzing
Berichtenbox (startvariant)
voor het Dienstenloket**
Versie Oktober 2008

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
De Europese Dienstenrichtlijn	3
2. Wat is de berichtenbox?	5
Waarom een berichtenbox?	6
3. Proces voor afhandeling berichten berichtenbox	8
Verantwoordelijkheden	8
Archivering.....	8
Tijdstip van ontvangst en verzending.....	8
4. Gebruiksaanwijzing bij gebruik berichtenbox	9
Inloggen.....	9
Registreren	10
Het Profiel en de instellingen	11
Het gebruik van de berichtenbox	11
Algemene functies.....	11
Proces Berichten uitwisselen.....	12
Proces Beheren berichtenbox	14
Proces Kennisgevingsberichten.....	14
5. Testen	16
Pilot	16
Ondernemersaccount	16
Testcases (+ scripts)	16
6. Gebruikersvoorwaarden testperiode Berichtenbox	20
Waarom gebruikersvoorwaarden?.....	20
7. Contact	21
Bijlage 1 Begrippenlijst	22

1. Inleiding

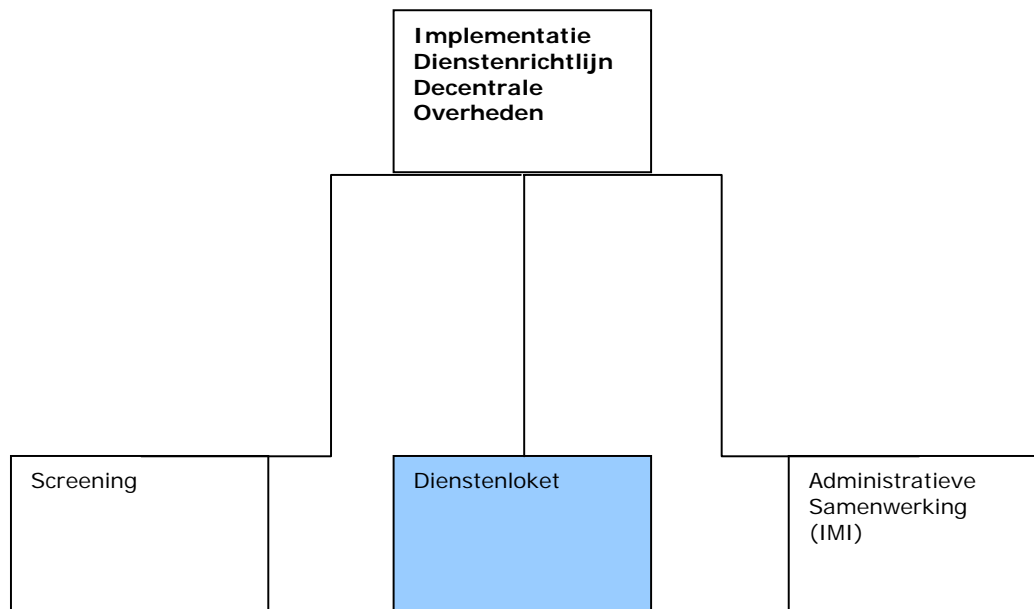
Dit document dient als ondersteuning bij de aansluiting op de berichtenbox (startvariant) van Antwoord voor bedrijven. In dit document vindt u daarom meer informatie over de berichtenbox en de werking ervan, de mogelijkheid de berichtenbox te testen en over de deelnemingsvoorwaarden. De handleiding is daarmee bedoeld voor de personen bij de bevoegde instantie die verantwoordelijk worden voor het lezen, doorzetten en/ of beantwoorden van berichten in de berichtenbox. In veel gevallen zullen dat bedrijfscontactfunctionarissen zijn of vergunningverleners. Het document begint met een inleiding in de Europese Dienstenrichtlijn en de activiteiten die in dat kader ondernomen (moeten) worden, zoals vertaald in de Nederlandse Dienstenwet.

De Europese Dienstenrichtlijn

Ondernemen in Europa en in Nederland wordt eenvoudiger voor dienstverleners. De Europese markt voor deze ondernemers kent nu nog belemmeringen die de economische groei beperken. De Dienstenrichtlijn gaat daar verbetering in brengen. Deze Europese richtlijn is sinds eind 2006 van kracht en moet uiterlijk eind 2009 in alle lidstaten zijn ingevoerd. In Nederland is ieder gebonden aan de Dienstenwet die op dat moment in werking treedt. Dat komt in grote lijnen neer op het vereenvoudigen en verminderen van regels, het verbeteren van de overheidsdienstverlening door een centraal, digitaal loket in te richten en het efficiënt organiseren van toezicht op dienstverleners. Vanzelfsprekend brengt dit ook veel voordelen voor de Nederlandse dienstverleners.

Dienstverleners zijn onder andere: Caters, Reclamebureaus, Advocaten, Architecten, Loodgieters, Sportscholen, Pretparken, Schoenmakers, Hotels. Niet alle branches vallen onder de Dienstenwet, zo zijn de uitzendbureaus uitgesloten. Op www.dienstenrichtlijn.ez.nl vindt u een overzicht in het factsheet 'Wat valt er onder de Dienstenrichtlijn?'

De Dienstenrichtlijn kent een reeks verplichtingen waar alle lidstaten uiterlijk 28 december 2009 aan moeten voldoen. Decentrale overheden zoals gemeenten, provincies en waterschappen hebben daarin een eigen verantwoordelijkheid. Voor hen komen de verplichtingen neer op drie aandachtsgebieden.



Voor uitgebreide informatie over deze aandachtsgebieden en de achtergrond van de Europese Dienstenrichtlijn en de Dienstenwet verwijzen wij u naar het document 'Aansluiten op het Dienstenloket, Een handreiking voor gemeenten, provincies en waterschappen'. Dit document kunt u vinden op de volgende websites:

www.dienstenrichtlijn.ez.nl

Achtergrondinformatie, factsheets, handleidingen, nieuws en FAQ's

www.europadecentraal.nl

Kenniscentrum voor decentrale overheden met vragen over Europese regelgeving (factsheets, FAQ's, helpdesk, etc.)

www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten

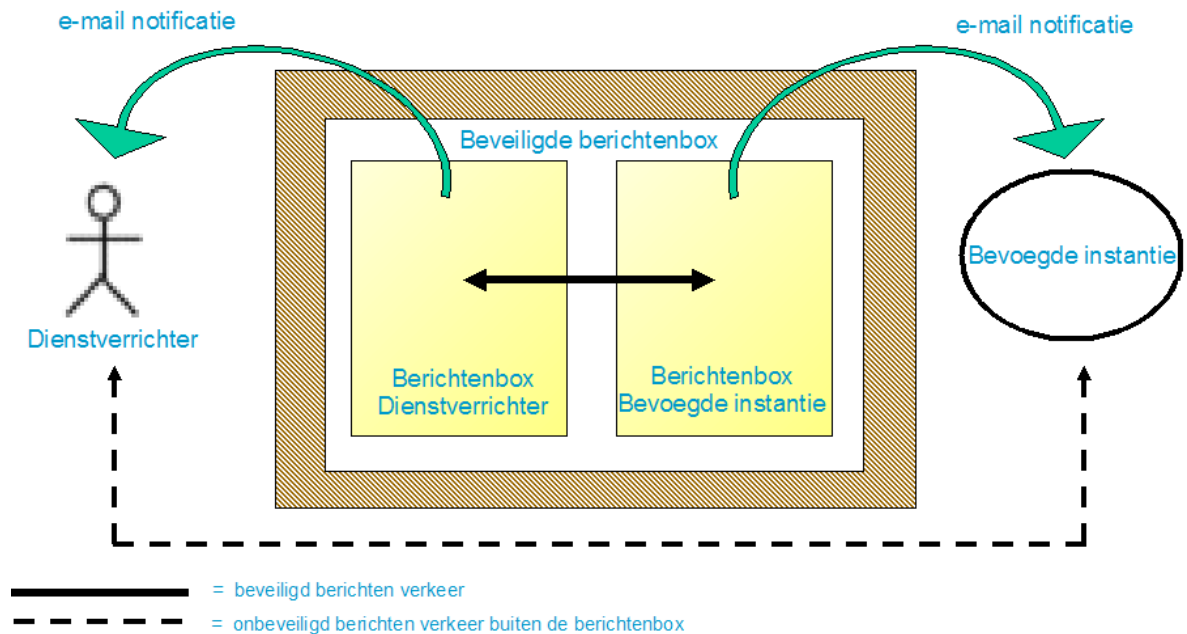
Informatie over het aansluiten op het Dienstenloket (Antwoord voor bedrijven) en voor de al aangesloten participanten.

2. Wat is de berichtenbox?

De berichtenbox is een beveiligde, persoonlijke omgeving waarbinnen dienstverleners met overheden kunnen communiceren. Zowel de dienstverlener als de bevoegde instanties krijgen de beschikking over een berichtenbox en inloggegevens. De communicatie tussen dienstverleners en de overheid verloopt dan als volgt:

1. De Dienstverlener voert gebruikersnaam en wachtwoord in en krijgt toegang tot zijn berichtenbox (De dienstverlener initieert in de startvariant vooralsnog het berichtenverkeer en bepaalt de aard en inhoud daarvan. De bevoegde instantie kan één of meerdere antwoorden op een verzonden bericht geven.)
2. De Dienstverlener selecteert de bevoegde instantie waar hij contact mee wil.
3. Hij typt een bericht, stopt er eventueel een bijlage bij, bijv. aanvraagformulier terrasvergunning, en verstuurt deze.
4. De bevoegde instantie ontvangt een kennisgevingsbericht (mailbericht aan opgegeven e-mailadres) van het verzoek of de aanvraag van de dienstverlener
5. De verantwoordelijke persoon logt in op zijn berichtenbox.
6. De bevoegde instantie stuurt een ontvangstbevestiging naar de dienstverlener vanuit de berichtenbox naar aanleiding van een vergunningaanvraag (in overige gevallen niet verplicht).
7. Er wordt, na de normale interne afhandeling, door de bevoegde instantie uiteindelijk een antwoord verzonden aan de dienstverlener via de berichtenbox.

De berichtenbox kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor het aanvragen van vergunningen en ook voor het opvragen van informatie of het stellen van een vraag. Doordat alle correspondentie van de overheden in de berichtenbox van de dienstverlener terecht komt, heeft hij op deze manier een overzicht van de lopende zaken met de Nederlandse overheid die onder de reikwijdte van de Dienstenrichtlijn vallen. Doordat er geen berichtenverkeer over het internet gaat zijn de berichtenboxen veilig en vrij van spam.



Waarom een berichtenbox?

Een (Nederlandse én buitenlandse) dienstverlener zal straks via het Dienstenloket (dus één centraal digitaal loket) allerlei relevante informatie kunnen vinden en zaken kunnen afhandelen die voor het uitoefenen van zijn dienst of het vestigen van een bedrijf nodig zijn (voor zover die onder de reikwijdte van de Dienstenwet vallen). Het Dienstenloket wordt dus een schakel tussen de dienstverlener en de bevoegde instanties in het land van bestemming waar de ondernemer zijn dienst gaat verlenen of zich wil vestigen. Om deze functie te kunnen vervullen, moet de informatie van verschillende overheden via het Dienstenloket toegankelijk worden. Hiervoor is het allereerst noodzakelijk dat u uw informatie ontsluit over de wet- en regelgeving die betrekking hebben op eisen en vergunningstelsels die onder de reikwijdte van de Dienstenwet vallen. Op uw website moeten ook de bijbehorende procedures en formaliteiten digitaal beschikbaar zijn.

Daarnaast moeten dienstverleners algemene vragen kunnen stellen over de manier waarop wet – en regelgeving doorgaans wordt geïnterpreteerd (in de Dienstenwet de bijstandsfunctie genoemd). U bent verplicht deze vragen te behandelen. Deze vragen kunnen ook via het Dienstenloket gesteld worden (via de berichtenbox). Doordat alle correspondentie van de overheden in de berichtenbox van de dienstverlener terecht komt, heeft hij op deze manier een overzicht van de lopende zaken met de Nederlandse overheid. Als de dienstverlener dit wil, moet het berichtenverkeer met betrekking tot bijvoorbeeld een algemene vraag of een aanvraag en verstrekking van een vergunning ook daadwerkelijk via het Dienstenloket verlopen.

Startvariant

Er is in eerste instantie voor een eenvoudige oplossing gekozen omdat op die manier alle bevoegde instanties – los van hun niveau van elektronische dienstverlening – uiterlijk vóór 28 december 2009 kunnen worden aangesloten. Het halen van de deadline staat het verder ontwikkelen van het Dienstenloket en de berichtenbox niet in de weg.

De komende tijd wordt bij Antwoord voor bedrijven gewerkt aan doorontwikkeling van de functionaliteit van de berichtenbox en aan andere aansluitvarianten voor de berichtenbox. Denk bij de doorontwikkeling van functionaliteit aan de mogelijkheid mappen aan te maken waarin berichten gesorteerd bewaard kunnen worden (zie ook volgende paragraaf). Denk bij andere aansluitvarianten aan een variant waarbij het doel is de berichten direct vanuit of naar de ICT-omgeving van de bevoegde instantie te laten verzenden, van of naar de berichtenbox van de dienstverlener (zie ook 'Koppelvlak' in Begrippenlijst). Het gaat dan bijvoorbeeld om een koppeling met uw midoffice, postregistratiesysteem of document management systeem. U wordt van deze ontwikkelingen op de hoogte gehouden. Mocht u uiteindelijk willen migreren naar één van de andere aansluitvarianten dan kunt u dat bij Antwoord voor bedrijven aangeven.

Let op: u dient in ieder geval voor eind 2009 aangesloten te zijn op de berichtenbox. Daarvoor moet u een account aanvragen voor de startvariant van de berichtenbox vanaf een vooraf bekend gemaakt tijdstip. Parallel daaraan kunt u de mogelijkheden onderzoeken voor een andere variant van aansluiting. Deze aansluiting vergt namelijk een langere doorlooptijd.

Doorontwikkeling functionaliteit

Aan de huidige versie van de berichtenbox wordt functionaliteit toegevoegd om te voldoen aan (wettelijke) eisen en behoeften die vanuit overheden tijdens het testen zijn aangegeven. Denkt u daarbij aan de mogelijkheid het bericht in een open standaard formaat te downloaden om het te kunnen archiveren, of voor de dienstverlener gemakkelijke manieren van selecteren van de juiste bevoegde instantie voor het versturen van een bericht.

Alle bevoegde instanties die de komende tijd aansluiten op het Dienstenloket, beginnen met de startvariant van de berichtenbox. Zodra nieuwe functionaliteit beschikbaar is, kunnen alle aangesloten organisaties daar vervolgens automatisch gebruik van maken. Dat geldt niet voor het aansluiten op een andere aansluitvariant (bijvoorbeeld door middel van een koppelvlak op de midoffice). Hiervoor gaat u een apart aansluittraject in.

Pas eind 2009, bij de inwerkingtreding van de Dienstenwet, kunnen dienstverleners via het Dienstenloket communiceren met bevoegde instanties. Tot die tijd gaat het om een berichtenbox op een aparte omgeving, die u kunt gebruiken om het proces in uw organisatie goed in te richten. U kunt wel berichten versturen maar uitsluitend testberichten. Het gaat om gefingeerde berichten en geen echt bestuurlijk verkeer met dienstverleners. De versie die eind 2009 operationeel is, zal meer functionaliteit bevatten dan de startvariant.

3. Proces voor afhandeling berichten berichtenbox

Tot de Dienstenwet gaat gelden kunt u de berichtenbox niet gebruiken voor echt bestuurlijk verkeer, maar uitsluitend voor gefingeerd berichtenverkeer (zie daarover meer in hoofdstuk 5). U kunt op die manier oefenen met het gebruiken van de berichtenbox met het doel om u voor te bereiden op het proces voor afhandeling van berichten via de berichtenbox. Nadat de Dienstenwet van toepassing is, beschikt u over een extra kanaal waarlangs u berichten van dienstverleners kunt ontvangen. Voor het gebruik van dit kanaal zult u een proces dienen in te richten dat het voor dienstverleners en u zelf mogelijk maakt om (aan)vragen via het Dienstenloket op een juiste wijze in te dienen en binnen de juiste termijnen en met uw eigen servicenormen voor dienstverlening af te handelen. Over een aantal zaken die bij dit proces van elektronische afwikkeling via het Dienstenloket komen kijken, wordt op de website www.dienstenrichtlijn.ez.nl nog nadere informatie verstrekt.

Op deze plek worden enkele aspecten uitgelicht die specifiek samenhangen met de functionaliteit van de startvariant berichtenbox. Die aspecten gaan pas echt spelen zodra de Dienstenwet in werking is getreden. Tot die tijd kunt u zich daar alvast op voorbereiden. Denkt u bij het inrichten van dit proces in ieder geval aan het volgende:

Verantwoordelijkheden

Zorg ervoor dat iemand in uw organisatie:

- de kennisgevingsberichten in de berichtenbox ontvangt en deze regelmatig checkt;
- de berichten in de berichtenbox door de juiste behandelaar in de organisatie worden opgepakt;
- vervolgens het antwoord via de berichtenbox terugkoppelt aan de dienstverlener.

Archivering

Indien u een bericht (al dan niet met bijlage) ontvangt van een dienstverlener dat bij of krachtens de Archiefwet gearchiveerd moet worden, biedt Antwoord voor bedrijven daarvoor een oplossing. U kunt het bericht inclusief bijlagen in een volgende versie van de berichtenbox in een open standaard formaat uit de berichtenbox downloaden naar de eigen omgeving, en zonodig metagegevens aan het bericht koppelen. Het is daarmee archiefwaardig en het bericht in de berichtenbox kunt u op een geëigend moment vernietigen. Deze mogelijkheid zal uiterlijk op het moment van inwerkingtreding van de Dienstenwet beschikbaar zijn.

Tijdstip van ontvangst en verzending

Als tijdstip waarop een bericht door een bevoegde instantie elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt. Dit betekent dat zodra een bericht de berichtenbox van een bevoegde instantie heeft bereikt, dat het officiële moment van ontvangst door de bevoegde instantie is.

Omgekeerd geldt als tijdstip van verzending door een bevoegde instantie het tijdstip waarop het bericht de berichtenbox van de dienstverlener heeft bereikt.

Als u een bericht via de berichtenbox ontvangt, betekent dit dat u ook antwoord moet geven via de berichtenbox.

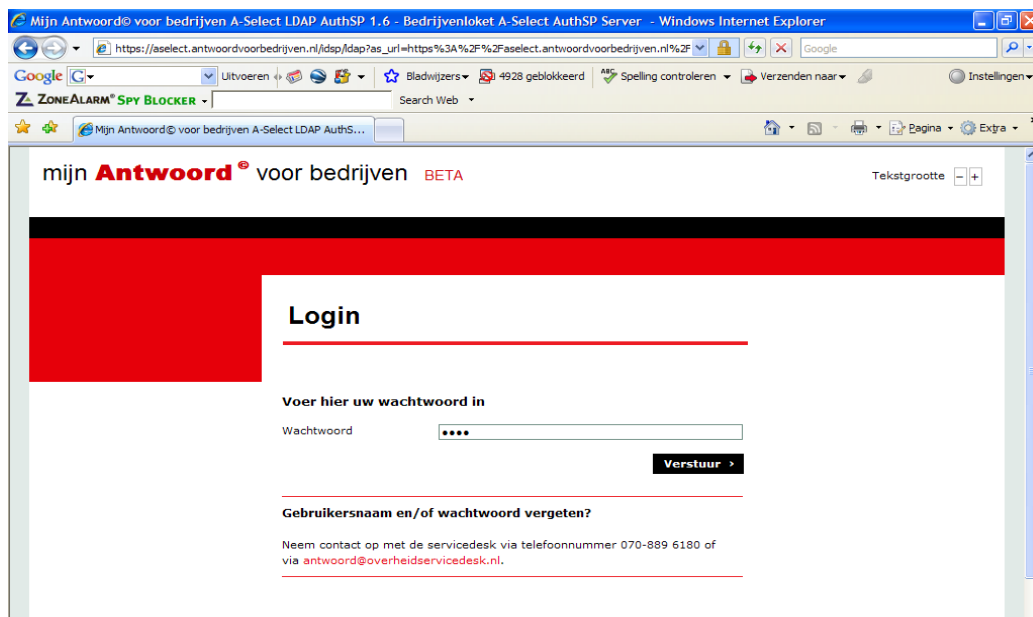
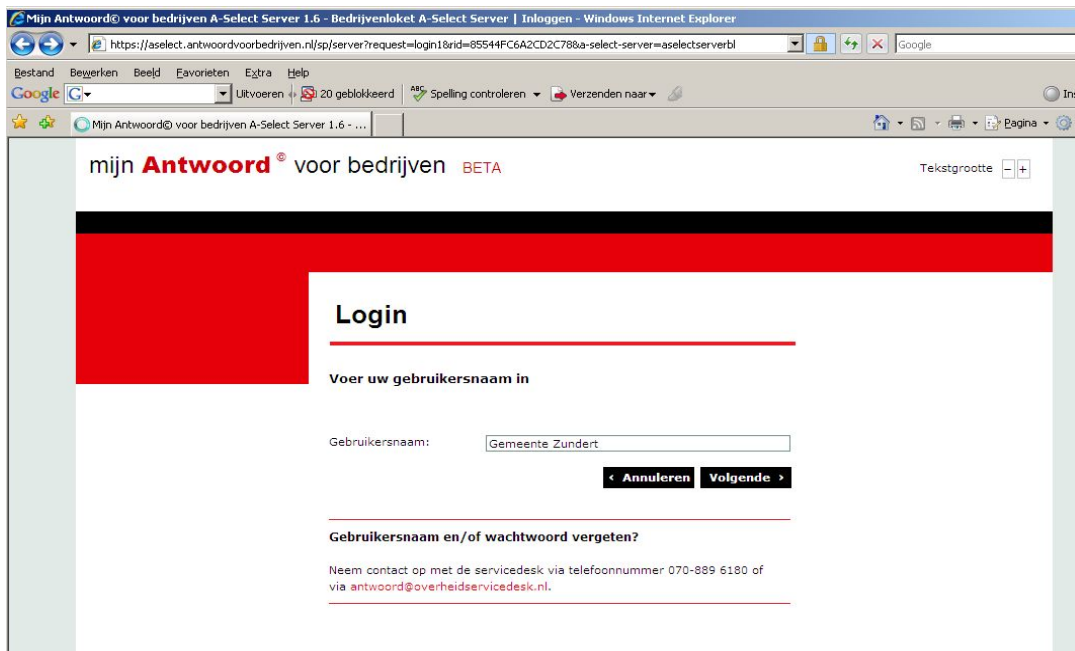
Let op: de dienstverlener en de bevoegde instanties gaan over de inhoud van de berichten, Antwoord voor bedrijven over de infrastructuur waarover de berichtenuitwisseling plaatsvindt. Dat betekent dat Antwoord voor bedrijven geen toegang heeft tot de inhoud van berichten en deze niet kan terughalen of herstellen. Er is wel gezorgd voor een 'audittrail', gegevens betreffende het berichtenverkeer, zoals wanneer een bericht van welk account naar welk account is verstuurd. Dergelijke 'loggegevens' kunnen eventueel dienen als bewijs of als mogelijkheid te achterhalen welke dienstverleners of instanties opnieuw een bericht zullen moeten versturen in geval van een verstoring.

4. Gebruiksaanwijzing bij gebruik berichtenbox

In dit hoofdstuk een korte toelichting op de functionaliteit van de berichtenbox zoals die nu is ingericht. Wij staan stil bij de handelingen die plaats moeten vinden bij het eerste gebruik en bij het hanteren van de 'knoppen'. In het volgende hoofdstuk is een script opgenomen voor het gebruik van de berichtenbox in bepaalde cases. Door het script te volgen, krijgt u een beeld van de werking van de berichtenbox en de diverse onderdelen daarvan. Zo kunt u de berichtenbox zelf testen.

Inloggen

Om gebruik te kunnen maken van uw berichtenbox logt u in met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Het inlogscherm wordt direct getoond als u naar mijn.antwoordvoorbedrijven.nl gaat. U vult hier eerst uw gebruikersnaam in en klikt dan op 'volgende'. Vervolgens tikt u het wachtwoord in en klikt u op 'verstuur'.



Registreren

Wanneer u voor het eerst inlogt met de aan u verstrekte inloggegevens, moet u zich registreren. Dit is een eenmalige handeling waarbij u de voorwaarden kunt inkijken en moet accepteren. Daarnaast wordt gevraagd om uw profielgegevens in te vullen.

Let op: Het e-mailadres dat u hier invult wordt gebruikt voor het versturen van de kennisgevingsberichten via e-mail. Dit zijn de e-mails die u informeren over een nieuw bericht in de berichtenbox. Zorg dus dat u een e-mailadres gebruikt waarvan de inbox regelmatig uitgelezen wordt en door meerdere personen, mocht er sprake zijn van ziekte of vakantie.

mijnAntwoord[®] voor bedrijven BETA

Registreren

De eerste keer dat u zich registreert voor het portal vragen wij u uw gegevens correct in te vullen. De volgende keer dat u inlogt is dit niet meer nodig. Uw gegevens worden opgeslagen in uw profiel, waar u ze ook weer kunt wijzigen.

Organisatiegegevens

Gebruikersnaam **Gemeente Zundert**

Naam *

Type *

E-mail instellingen

E-mailadres voor notificatie

Contactgegevens

Achternaam *

Tussenvoegsels

Voornaam

Telefoonnummer *

E-mailadres *

Voorwaarden

Het Profiel en de instellingen

Het profiel kan na inloggen altijd aangepast worden op Mijn Antwoord voor bedrijven. Datzelfde geldt voor de instellingen. Beide functies zijn te vinden in de zwarte bovenbalk van de pagina, aan de rechterkant.

Het profiel bevat persoonsgegevens van de gebruiker, gegevens over het bezoekadres van de organisatie en eventueel een afwijkend correspondentieadres. In het profiel moeten de volgende velden verplicht worden ingevuld:

- Achternaam
- Telefoonnummer
- e-mailadres
- Straat
- Huisnummer
- Postcode
- Woonplaats
- Land

Mijn Antwoord voor bedrijven zal op termijn worden uitgebreid met allerlei functionaliteiten voor ondernemers. De ondernemer kan dan de Instellingen gebruiken om aan te geven welke functionaliteit hij of zij wel of niet wil zien. Voor bevoegde instanties is voornamelijk alleen de functionaliteit berichtenbox voorzien.



U kunt altijd terug naar de berichtenbox door op 'Home' in dezelfde balk te klikken of op 'overzicht' aan de linkerkant van de pagina.

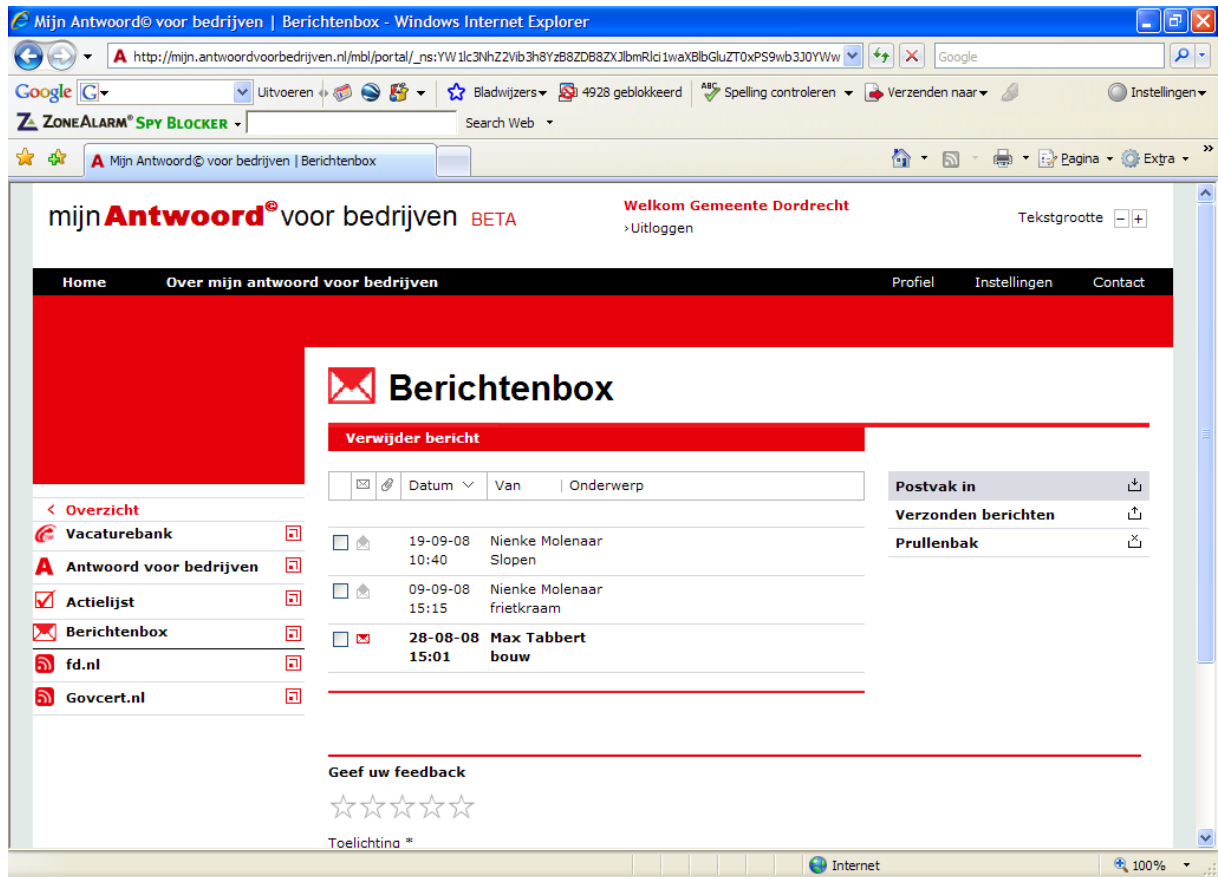
Het gebruik van de berichtenbox

Algemene functies

Na het inloggen komt u terecht in het Postvak IN van de berichtenbox. De overige berichtsmappen staan aan de rechterkant, dit zijn:

- Postvak IN
- Verstuurde berichten
- Prullenbak

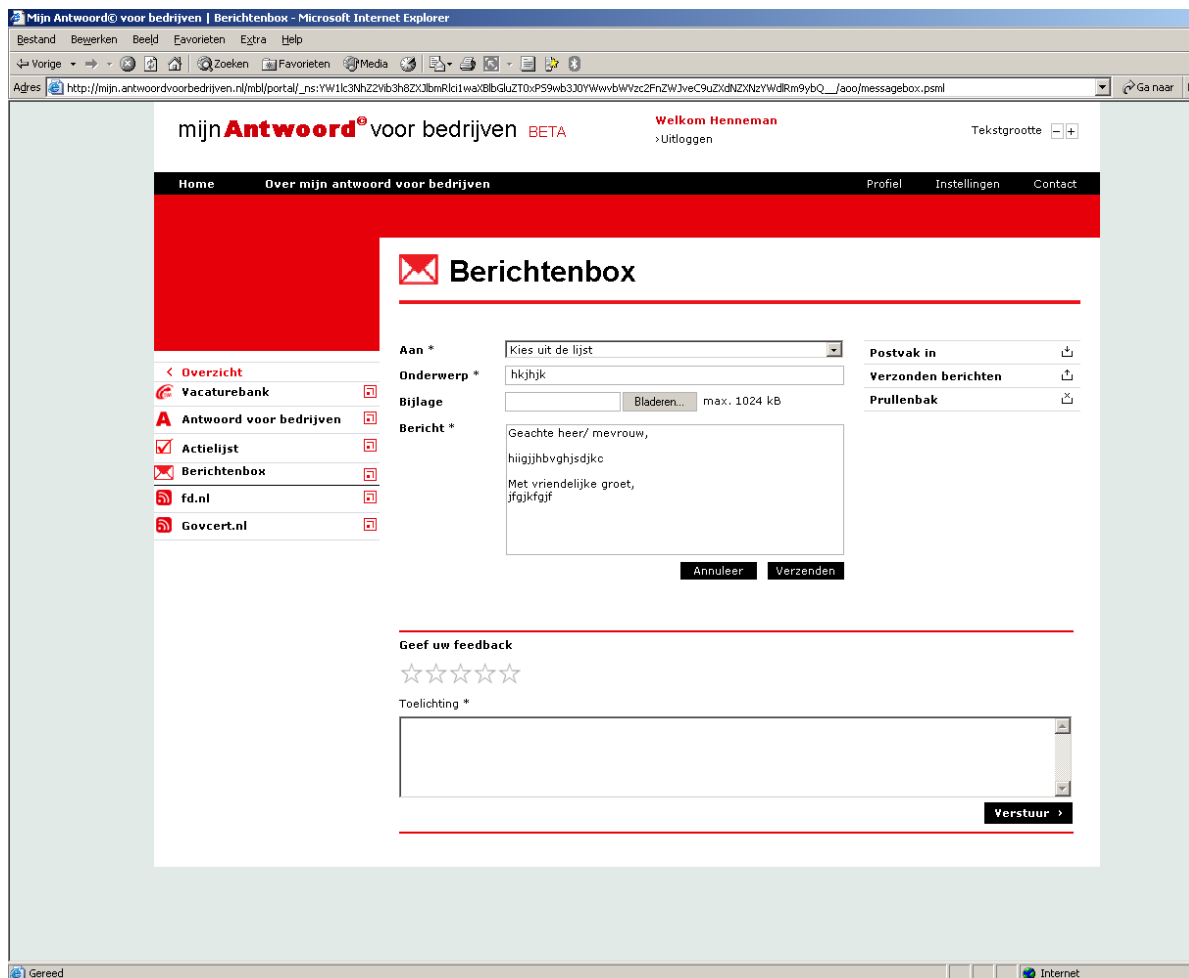
In de Postvak IN worden datum, afzender, onderwerp en de aanwezigheid van de bijlage getoond. De berichten in uw Postvak IN kunt u sorteren op datum, afzender, onderwerp en wel of geen bijlage. Dit doet u door op één van deze onderwerpen te klikken bovenaan de lijst met berichten.



Proces Berichten uitwisselen

Alleen de dienstverlener (ondernemer) kan vooralsnog een nieuw bericht aanmaken. Een bevoegde instantie kan één of meerdere antwoorden op een bericht van de dienstverlener aanmaken. Later in dit hoofdstuk meer informatie over het beantwoorden van berichten. In de testfase zult u gebruik maken van een ondernemersaccount om berichten aan te maken en naar u zelf te versturen. Zo kunt u ervaring op doen met het gebruik van de berichtenbox. Vandaar hierbij een uitleg over het starten van een 'Nieuw bericht'.

Voor het aanmaken van een bericht klikt u in uw Postvak IN op 'Nieuw bericht'. Deze functie is te vinden onder de kop 'Berichtenbox' en is rood gekleurd. In het scherm dat vervolgens getoond wordt, kunt u een geadresseerde selecteren, een onderwerp of tekst invoeren en eventueel een bijlage toevoegen. Door in het veld te klikken of 'tab' te gebruiken kunt u de regels invullen.





Vervolgens kunt u het bericht verzenden of het bericht annuleren. Onder het tekstveld zijn daarvoor twee zwartgekleurde 'knoppen' aangebracht. Als het bericht verzonden is, kan het bericht teruggevonden worden in het mapje 'Verzonden berichten' aan de zijkant van het scherm.

Een bericht lezen kan door in het Postvak IN op een willekeurig binnengekomen bericht te klikken. Daarmee opent u een nieuw scherm. Naast het lezen van de tekst van afzender, onderwerp en ingevoerde tekst, kunt u ook de bijlagen downloaden. Dat doet u door er op te klikken en kiezen voor openen of opslaan. U kunt ook direct kiezen voor opslaan door met uw rechter muisknop op de bijlage te klikken (waarmee u de bijlage download).

Een bericht beantwoorden kan door boven het geopende bericht te kiezen voor 'Beantwoord bericht'. Deze functie vindt u in de rode balk onder de kop 'Berichtenbox' bovenaan het bericht. Er wordt vervolgens een nieuw bericht getoond, waarbij de geadresseerde is voorgevuld vanuit de afzender van het te beantwoorden bericht. Het onderwerp is overgenomen met 'RE:'. U kunt de onderwerptitel veranderen. De originele berichttekst van het beantwoorde bericht is opgenomen in het tekstveld. Daarboven kunt u een bericht tikken. Verder werkt dit hetzelfde als in het aanmaken van een bericht.

 **Berichtenbox****Beantwoord bericht** **Verwijder bericht**

- < **Overzicht**
-  **Zoeken** 
-  **Nieuws** 
-  **Vacaturebank** 
-  **Antwoord voor bedrijven** 

Van	Naam ondernemer
Onderwerp	Titel bericht lorem ipsum consectetur
Datum	Woensdag 26-03-08 15:56u
Bijlage(n)	 Bijlage-loremipsumdolor.pdf  Bijlage-dolorsitamet.zip

Postvak in	
Verstuurde berichten	
Prullenbak	

Beste Peter van Wageningen,

At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturiest et expedita distinctio.

Nam libero tempore, cum soluta nobis est eligendi optio cumque nihil impedit quo minus id quod maxime placeat facere possimus, omnis voluptas assumenda est, omnis dolor repellendus.

Temporibus autem quibusdam et aut officiis debitis aut rerum necessitatibus saepe eveniet ut et voluptates repudiandae sint et molestiae non recusandae. Itaque earum rerum hic tenetur a sapiente delectus.

Met vriendelijke groet,
Lorem Ipsum, Dolor Sit Amet

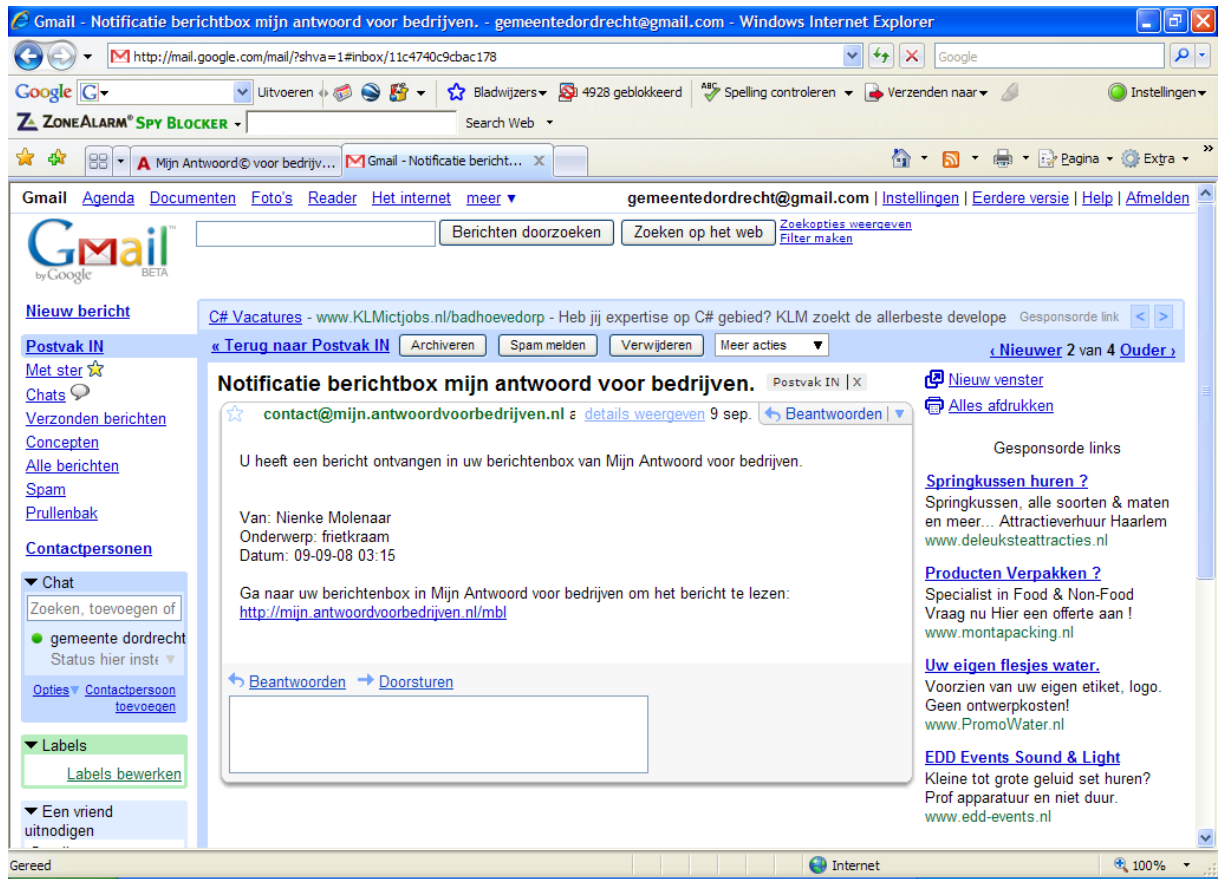
< **Vorig bericht** | **Volgend bericht** >Proces Beheren berichtenbox

Een bericht kan op twee manieren verwijderd worden uit de berichtenbox. Dat kan door een bericht te openen en vervolgens te kiezen voor 'Verwijder bericht'. Deze functie vindt u in de rode balk onder de kop 'Berichtenbox' bovenaan het bericht. Een bericht kan ook verwijderd worden door in het overzicht van berichten in de Postvak IN één of meerdere berichten te selecteren en vervolgens te kiezen voor 'Verwijder bericht'. Ook deze functie vindt u in de rode balk onder de kop 'Berichtenbox' boven de Postvak IN. Selecteren doet u door de vierkante checkboxes voor het bericht aan te klikken.

Een bericht terugzetten dat u heeft verwijderd kunt u doen door de 'Prullenbak' te openen. Deze map vindt u aan de rechterkant van de pagina. U kunt één of meerdere berichten selecteren en vervolgens kiezen voor 'Zet terug'. Deze functie vindt u in de rode balk onder de kop 'Berichtenbox' bovenaan het overzicht van verwijderde berichten. Antwoord voor bedrijven ontwikkelt nog de functie om berichten definitief uit de prullenbak te verwijderen.

Proces Kennisgevingsberichten

Als bevoegde instantie ontvangt u op het e-mailadres dat is opgegeven in het profiel een kennisgevingsbericht. Dit is een e-mail met daarin de tekst dat u een bericht heeft ontvangen in uw berichtenbox.



5. Testen

Met behulp van de beschrijving van het gebruik van de berichtenbox in het vorige hoofdstuk, en een aantal testcases genoemd in dit hoofdstuk, kunt u zelf de berichtenbox testen. Doel van het testen is enerzijds om u bekend te maken met de berichtenbox, met het gebruik ervan, maar ook met het benodigde proces van afhandeling. Het betreft hier immers een apart kanaal dat een eigen manier van gebruik kent. Anderzijds helpt het ons om de voorziening verder te ontwikkelen. Bijvoorbeeld door nieuwe functionaliteit toe te voegen die u beter helpt bij de afhandeling van berichten. Uw op- en/of aanmerkingen kunt u aan ons doorgeven. Daarnaast zal u via e-mail het verzoek krijgen een vragenlijst in te vullen.

Waar kunt u bij het testen op letten?

- Vormgeving van de applicatie.
- Gebruiksvriendelijkheid. Begrijpt u de gebruiksfuncties van de 'knoppen'? Werkt de applicatie voor u eenvoudig?
- Functionaliteit. Kunt u met de applicatie doen wat u wettelijk gezien moet doen voor berichtenverkeer? Is er behoefte aan meer of andere functionaliteit in relatie tot het gebruik van de applicatie?
- Het proces van afhandeling. Ondersteunt de applicatie voldoende in het proces van afhandeling van berichten? Heeft u tips voor de procesinrichting voor andere organisaties?
- De handreiking en overig informatiemateriaal/ ondersteuning dat is verstrekt. Heeft u voldoende of teveel informatie ontvangen? Is de ondersteuning voldoende?

Pilot

In eerdere communicatie is ook wel gesproken over de pilot Dienstenrichtlijn of de pilot berichtenbox. Met deze pilot wordt niets anders bedoeld dan aangesloten zijn op de startvariant van de berichtenbox en met behulp van deze handleiding de berichtenbox te testen. Daarnaast zult u van ons uitnodigingen ontvangen om in een workshop of bijeenkomst dieper op een bepaald onderwerp of bepaalde cases in te gaan. U bent niet verplicht om aan dit laatste deel te nemen.

Ondernemersaccount

U heeft van ons een account van een fictieve ondernemer ontvangen. Berichtenverkeer via de berichtenbox wordt momenteel namelijk door een ondernemer gestart. Een bevoegde instantie kan (vooralsnog) alleen een ontvangen bericht beantwoorden. Totdat de Dienstenwet ook daadwerkelijk in gaat wordt echter gewerkt met de berichtenbox waarop (nog) geen ondernemers zijn aangesloten. De testen met dienstverleners vinden plaats op een andere omgeving. Om toch de berichtenbox te kunnen testen kunt u vanuit het account van de fictieve ondernemer een bericht starten. Via dat account kunt u ook uw antwoord(en) aan deze ondernemer terugvinden, zoals de ondernemer dit zou zien. Hoe dit te doen wordt duidelijk uit onderstaande testcases en bijbehorende scripts.

Testcases (+ scripts)

Om een en ander in praktijk te brengen en te oefenen met de functionaliteit kunt u onderstaande scripts gebruiken.

Hoe te beginnen?

- ga naar pilot.antwoordvoorbedrijven.nl
- vul de gebruikersnaam en wachtwoord in van uw organisatie
- vul het registratieformulier in (minimaal alle verplichte velden, in ieder geval een e-mailadres)
- accepteer de deelnemingsvoorwaarden en privacyverklaring (zet een vinkje in het hokje)
- klik op opslaan

Testcasus 1 Opvragen van informatie

Het gaat hier om een dienstverlener die een informatieve vraag stelt aan uw organisatie over sloopwerkzaamheden.

U begint als **ondernemer**

- Ga naar pilot.antwoordvoorbedrijven.nl
- Vul de **gebruikersnaam en wachtwoord** van de ondernemer in (deze heeft u ook van ons gehad in de e-mail met accountgegevens)
- Klik op **login**
- Open via '**meer**' de detailpagina van de berichtenbox
- Klik op **nieuw bericht**
- Kies uit de **lijst** achter aan uw eigen organisatie
- Vul bij het **onderwerp** in: vraag slopen
- Vul bij **bericht** de volgende tekst in: Aan welke regels moet ik me houden bij de sloop als niet duidelijk is of er wel of niet asbest aanwezig is?
- Klik op **verzenden**
- Klik op **uitloggen** (midden bovenaan pagina) en sluit de browser

Nu bent u uw **eigen organisatie**

- Ga naar de **mailbox** behorende bij het e-mailadres dat u heeft opgegeven bij het registreren
- Open het bericht dat afkomstig is van **contact** en als titel heeft **notificatie berichtenbox** etc.
- Ga via de **link** in het bericht naar pilot.antwoordvoorbedrijven.nl
- Vul de **gebruikersnaam en wachtwoord** van uw eigen organisatie in
- Open via '**meer**' de detailpagina van de berichtenbox
- Open het **bericht** afkomstig van de ondernemer
- Klik op **beantwoord bericht**
- Vul of kopieer bij **bericht** de ontvangstbevestiging
- Klik op **verzenden**

- Open nogmaals het **bericht** afkomstig van de ondernemer
- Klik op **beantwoord bericht**
- Vul bij **bericht** het antwoord op de vraag in
- Klik op **verzenden**

U heeft nu de vraag van de ondernemer beantwoord. De ondernemer zou nog kunnen reageren op antwoord. Dit levert dezelfde cyclus op.

Testcasus 2 Vergunning aanvragen

De ondernemer wil een vergunning aanvragen of een melding doen (afhankelijk van wat voor uw eigen organisatie van toepassing is)

U begint weer als **ondernemer**

- ga naar www.antwoordvoorbedrijven.nl of uw eigen website

Via www.antwoordvoorbedrijven.nl (alleen mogelijk als u al op Samenwerkende Catalogi bent aangesloten)

- Vul achter **Wat wilt u weten?** de naam van een vergunning of document in
- Klik op **zoek**
- Klik in het **zoekresultaat** op het product dat u zoekt
- Vul de **postcode** van de plaats waar uw organisatie gevestigd is in in het postcodevak
- Klik op **zoek**
- Klik op de **link** die nu verschijnt
- De lokale site opent in een nieuw venster
- Zie verder vanaf **stap 2** van Via uw eigen lokale website

Via uw eigen website

- Zoek een vergunning of ander document in PDF-formaat dat door ondernemers bij uw organisatie aangevraagd kan worden
- Sla dit **document** op op uw bureaublad
- Ga naar pilot.antwoordvoorbedrijven.nl
- Vul bij **gebruikersnaam en wachtwoord** de inloggegevens van de ondernemer in
- Open via '**meer**' de detailpagina van de berichtenbox
- Klik op **nieuw bericht**
- Vul een **onderwerp** in
- Voeg als **bijlage** het document dat u op uw bureaublad heeft opgeslagen toe
- Vul een tekst in bij het **bericht**
- Klik op **verzenden**
- Log uit en sluit de browser

Nu bent u uw **eigen organisatie**

- Ga naar de **mailbox** behorende bij het e-mailadres dat u heeft opgegeven bij het registreren
- Open het bericht dat afkomstig is van **contact** en als titel heeft **notificatie berichtenbox** etc.
- Ga via de **link** in het bericht naar pilot.antwoordvoorbedrijven.nl
- Vul de **gebruikersnaam en wachtwoord** van uw eigen organisatie in
- Open via '**meer**' de detailpagina van de berichtenbox
- Open het **bericht** afkomstig van de ondernemer
- Open het bijgevoegde document
- Klik op **beantwoord bericht**
- Vul of kopieer bij bericht de **ontvangstbevestiging**
- Klik op **verzenden**

- Open nogmaals het bericht afkomstig van de ondernemer
- Klik op **beantwoord bericht**
- Vul bij bericht het **antwoord** op de vraag in
- Voeg als **bijlage** de digitale vergunning toe
- Klik op **verzenden**

U heeft nu de hele cyclus van de berichtenbox doorlopen.

U kunt nu zelf nog een aantal andere casussen uitproberen die typisch zijn voor het contact dat uw organisatie heeft met dienstverleners.

6. Gebruikersvoorwaarden testperiode Berichtenbox

Wanneer u bij ons heeft aangegeven aangesloten te willen worden op de berichtenbox ontvangt u van ons een brief. Bij deze brief zijn gebruikersnaam en wachtwoord bijgesloten, evenals de gebruikersvoorwaarden en een verklaring ter ondertekening.

Waarom gebruikersvoorwaarden?

In de wet, die volgend jaar ingaat, is expliciet het gebruik van de berichtenbox geregeld. Voordat de wet ingaat kunt u reeds werken met de testversie. Deze testversie gaat straks automatisch over op een daadwerkelijke omgeving waarmee u als organisatie berichten gaat uitwisselen met ondernemers (dienstverleners). Dit is geregeld met uw aansluiting op de testversie. Zo bent u voorbereid voor het moment dat de wet ingaat en derhalve berichtenverkeer via dit kanaal door een ondernemer mag worden geïnitieerd. Aangezien de wet nu nog niet in werking is, zijn er voor het gebruik van de testversie aparte voorwaarden nodig. U kunt de voorwaarden nalezen in het document dat aan de brief is toegevoegd en u zult deze voorwaarden digitaal moeten accepteren bij de eerste keer inloggen op de berichtenbox.

De testversie is een versie waarbij wij ook uw hulp nodig hebben, om, zoals de naam impliceert, te kunnen testen. Vanuit onze kant is het belangrijk dat hiervoor bepaalde aspecten al worden vastgelegd, zoals het ondertekenen van een verklaring en het vastleggen van de gegevens van een bevoegd persoon. Wij gaan u zeker niet vragen om bij elke aanpassing van de voorwaarden opnieuw een verklaring af te leggen waarbij u aangeeft akkoord te gaan. Het betreft hier nadrukkelijk een eenmalige actie van uw kant.

De verklaring

In de verklaring geeft de bevoegd persoon binnen uw organisatie aan dat uw organisatie bekend is met de voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Hij/zij verklaart dat het verzoek tot aansluiten op de berichtenbox is verricht met toestemming, dat u akkoord gaat met de voorwaarden voor het gebruik van de berichtenbox en u de door ons verstrekte gegevens zorgvuldig bewaart.

De verklaring kan alleen getekend worden door een tekenbevoegd persoon binnen uw organisatie. Mocht deze verklaring niet binnen 4 weken ondertekend retour zijn, dan wordt het account (tijdelijk) geblokkeerd. Met de ondertekende verklaring heeft Antwoord voor bedrijven de garantie dat de accountgegevens door een bevoegd persoon zijn aangevraagd en dat de ondernemer bij het inwerking treden van de wet met de juiste overheidsorganisatie contact heeft.

Rol van bevoegd persoon bij verstoringen en uitzonderlijke gevallen.

In de verklaring vragen wij ook om aanvullende gegevens van de bevoegd persoon, zoals functie, naam, telefoonnummer en e-mailadres. Dit omdat het bevoegd persoon in zaken waarbij authenticatie en identificatie een rol spelen ons aanspreekpunt is. De bevoegd persoon ontvangt hiervoor van ons een unieke code die wij gebruiken in de communicatie. In genoemde uitzonderlijke gevallen zullen wij dan ook contact opnemen met de bevoegd persoon voor controle.

Bij verstoringen en uitzonderlijke gevallen moet u denken aan het versturen van accountgegevens bij eerste aansluiting, het opnieuw aanvragen van deze gegevens of wanneer een indicatie is van misbruik.

In alle andere voorkomende gevallen, zoals ondersteuning bij het gebruik van de berichtenbox kan de medewerker die in de berichtenbox is geregistreerd (zie hoofdstuk 4) contact opnemen met onze servicedesk (zie hoofdstuk 7 voor contactgegevens).

7. Contact

Voor vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met de overheids servicedesk:
e-mail: antwoord@overheids servicedesk.nl of
telefoon: 070-8896180

Daarnaast kunt u nog reageren of vragen stellen via een contactformulier op de pagina waarop u inlogt en sturen wij u een enquête toe.

Bijlage 1 Begrippenlijst

In dit document komen diverse begrippen aan bod die hieronder voorzien zijn van een korte uitleg.

AvB

Antwoord voor Bedrijven. Dit is de publieke website van de overheid voor ondernemers met informatie over regelgeving, vergunningen en subsidies.

Berichtenbox

Manier om betrouwbaar en veilig berichten uit te wisselen tussen bevoegde instanties en dienstverleners via het Dienstenloket.

Bevoegde instantie

Bevoegde instanties zijn gemeentes, provincies, waterschappen en andere publiekrechtelijke organisaties. Een precieze definitie van het begrip is opgenomen in de toekomstige Dienstenwet (Kamerstukken II, 31 579 nr. 2).

Dienstenrichtlijn

Met de Dienstenrichtlijn moet het uiteindelijk voor dienstverleners makkelijker worden om zich in Nederland te vestigen en diensten te verrichten. Zo moet de richtlijn leiden tot een vermindering van regels en formaliteiten door de overheid. Hierdoor moet het voor bedrijven bijvoorbeeld makkelijker worden om een vergunning te verkrijgen en activiteiten sneller te kunnen starten.

Dienstenwet

Het wetsvoorstel Dienstenwet (Kamerstukken II, 31 579, nr. 2) regelt de reikwijdte van en hoofdverplichtingen uit de Dienstenrichtlijn voor Nederland.

Dienstverlener

Dit is de term voor de ondernemer die diensten verleent (geen producten maakt). Denk daarbij aan cateraars, architecten, reclamebureaus en installatiebedrijven. Een precieze definitie is te vinden in artikel 1 van het wetsvoorstel Dienstenwet onder het begrip dienstverrichter.

Dienstenloket

Het Dienstenloket is ondergebracht bij Antwoord voor bedrijven. Het Dienstenloket is een centrale voorziening waarmee langs elektronische weg verschillende functies worden vervuld voor dienstverleners en zakelijke afnemers. Een precieze definitie is te vinden in artikel 1 van het wetsvoorstel Dienstenwet onder het begrip centraal loket.

Gebruiksvoorwaarden testversie Berichtenbox

De voorwaarden waaronder de bevoegde instantie gebruik kan maken van de berichtenbox via het portal Mijn Antwoord voor Bedrijven om die te testen.

IMI-systeem

Het Internal Market Information System (IMI). Hiermee kunt u met andere bevoegde instanties in andere landen informatie uitwisselen, verificaties uitvoeren en het onverwijld melden van handelingen van een dienstverlener die tot ernstige schade kunnen leiden evenals informatie verstrekken over de betrouwbaarheid van een dienstverlener.

Kennisgevingsbericht

Een melding via e-mail naar de gebruiker dat deze een bericht heeft ontvangen in zijn berichtenbox.

Koppelvlak

De berichtenbox kent in de toekomst ook een aansluiting via een zogeheten koppelvlak. De overheidsorganisatie heeft dan geen berichtenbox via het inloggen op Mijn Antwoord voor bedrijven, maar ontvangt het bericht van de ondernemer via een beveiligde verbinding direct in het op Mijn Antwoord voor bedrijven aangesloten systeem van de organisatie.

Loggegevens

De gegevens die de beheerder van het portal registreert over het gebruik van het portal.

MavB

In voorkomende gevallen wordt hiermee bedoeld de besloten webapplicatie www.mijnantwoordvoorbedrijven.nl waar ondernemers gepersonaliseerde diensten worden aangeboden en zij kunnen communiceren met aangesloten overheidsorganisaties.

Persoonsgegevens

Elk gegeven dat herleidbaar is naar een identificeerbaar natuurlijk persoon.

Startvariant

Huidige basisvariant van de berichtenbox dat via inloggen op het internet benaderbaar is voor bevoegde instanties om deze variant te testen. De komende tijd wordt voor deze variant nieuwe functionaliteit ontwikkeld.