



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Deloitte.

Meting aanbod digitale dienstverlening 2015

Eindrapport meting aanbod medeoverheden 2015



In opdracht van

ICT Uitvoeringsorganisatie

Uitgebracht op

December 2015

Auteurs

Pouya Zarbanoui

Sunaina Braam

Martin Eikenboom



Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1. INLEIDING	7
1.1 AANLEIDING	7
1.2 SCOPE ONDERZOEK	7
1.3 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2014	8
1.4 DEFINITIE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS	9
1.5 UITGANGSPUNTEN	10
2. ONDERZOEKSAANPAK	11
3. RESULTATEN	12
3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID ALGEMEEN	13
3.1.1 GEMIDDELDE VOLWASSENHEIDSCORE ALGEMEEN	13
3.1.2 GEMIDDELDE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP	14
3.1.3 TREND EN CONCLUSIES	15
3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID GEMEENTEN	16
3.2.1 TOP 10 DIGITAAL VOLWASSEN GEMEENTEN	16
3.2.2 GEMEENTEN MET GROOTSTE STIJGING IN DIGITALE VOLWASSENHEID	16
3.2.3 DIGITALE VOLWASSENHEID PER GEMEENTE CATEGORIE EN SPREIDING	19
3.2.4 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	21
3.2.5 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	21
3.2.6 DIGITALE VOLWASSENHEID VAN GEMEENTEN PER PROVINCIE	22
3.2.7 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	22
3.2.8 TREND EN CONCLUSIES DIGITALE VOLWASSENHEID GEMEENTEN	25
3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	26
3.3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	26
3.3.2 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	27
3.3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	27
3.3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	28
3.3.5 TREND EN CONCLUSIES DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	29
3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	30
3.4.1 DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	30
3.4.2 TOP 10 WATERSCHAPPEN MET GROOTSTE STIJGING IN DIGITALE VOLWASSENHEID	31
3.4.3 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	32
3.4.4 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	32
3.4.5 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	33
3.4.6 TREND EN CONCLUSIES DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	34



Managementsamenvatting

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Burgers en bedrijven kunnen uiterlijk in 2017 digitaal zaken kunnen doen met de overheid. In het overheidsbrede programma Digitaal 2017, werken de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken nauw samen met de andere overheidsorganisaties, om deze doelstelling van het Kabinet te realiseren.

Om in beeld te krijgen hoe het staat met de digitale dienstverlening, heeft Deloitte voor het tweede jaar op rij de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven bij de medeoverheden onderzocht. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd op welke manier het product digitaal aangeboden wordt.

Definitie volwassenheidsniveaus

Bij het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is onderstaande indeling gehanteerd. Er zijn een aantal uitzonderingen waarbij een alternatieve indeling wordt gehanteerd. In het rapport is een verdere uitwerking te vinden van de verschillende situaties en uitzonderingen (zie pagina 9).

Volwassenheidsniveau	Omschrijving
1. Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product.
2. Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden van het aanvraagformulier waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken (bijvoorbeeld voor het ondertekenen van de aanvraag).
3. Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web-formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig.
4. Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden. Informatievoorziening op maat
Product niet kunnen waarnemen	<p>Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat bijvoorbeeld het product niet bestaat of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).</p> <p>De waarnemingen die in deze volwassenheidscategorie vallen, tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.</p>

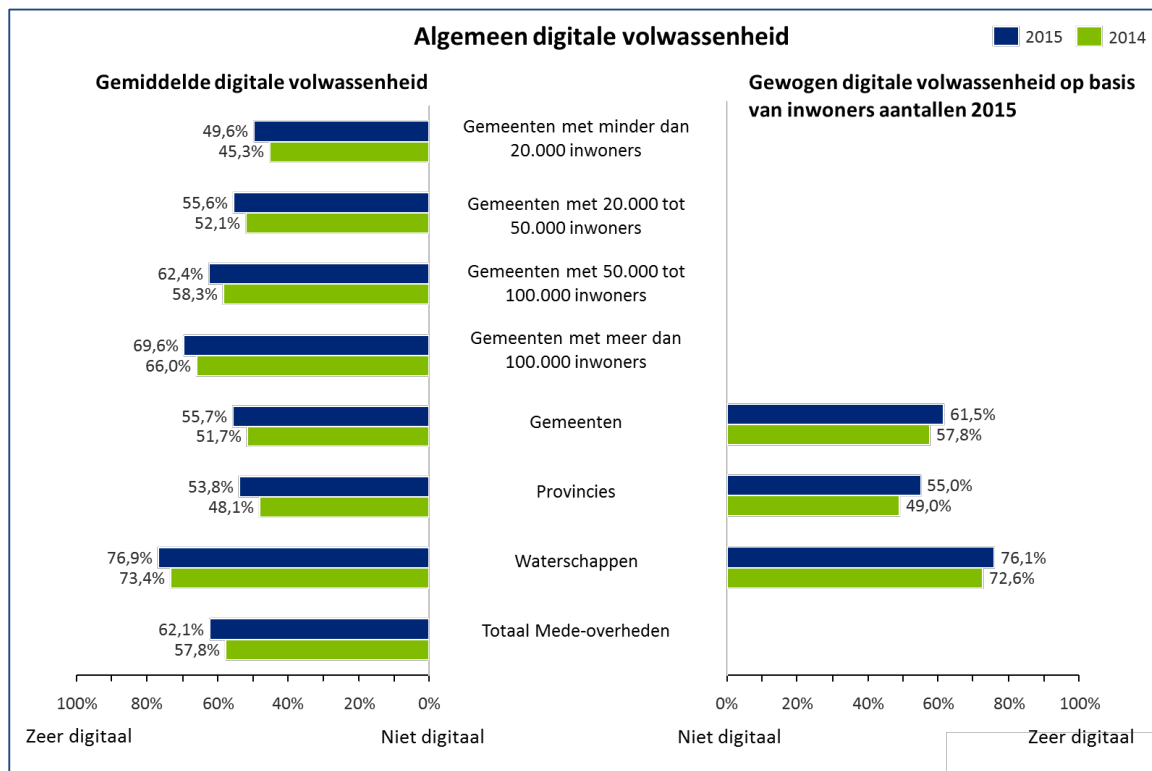
Tabel 1. Definitie volwassenheidsniveaus

Resultaten onderzoek

De gemiddelde volwassenheid van de medeoverheden is 62,1% in 2015 tegenover 57,8% in 2014.

- De gemeenten scoren met 55,7% op basis van de 57 onderzochte producten hoger dan de 51,7% van 2014.
- De provincies scoren 53,8% met 29 onderzochte producten in 2015 en 48,1% in 2014.
- De waterschappen scoren 76,9% met 14 onderzochte producten, ook hoger dan de 73,4% score van vorig jaar.

Onderstaand figuur beschrijft de totaalscore voor alle medeoverheden in 2015.



Figuur 1. Overzicht gemiddelde score overheidsorganisaties 2015



Verskil aanbod tussen burgers en ondernemersproducten

Zowel de burgerproducten als de producten voor ondernemers laten een stijging zien in de digitale volwassenheid. Daarbij scoren burgerproducten, net als vorig jaar, hoger dan producten voor ondernemers bij alle medeoverheden. Burgerproducten scoren 65,4% in 2015 en 61,3% in 2014.

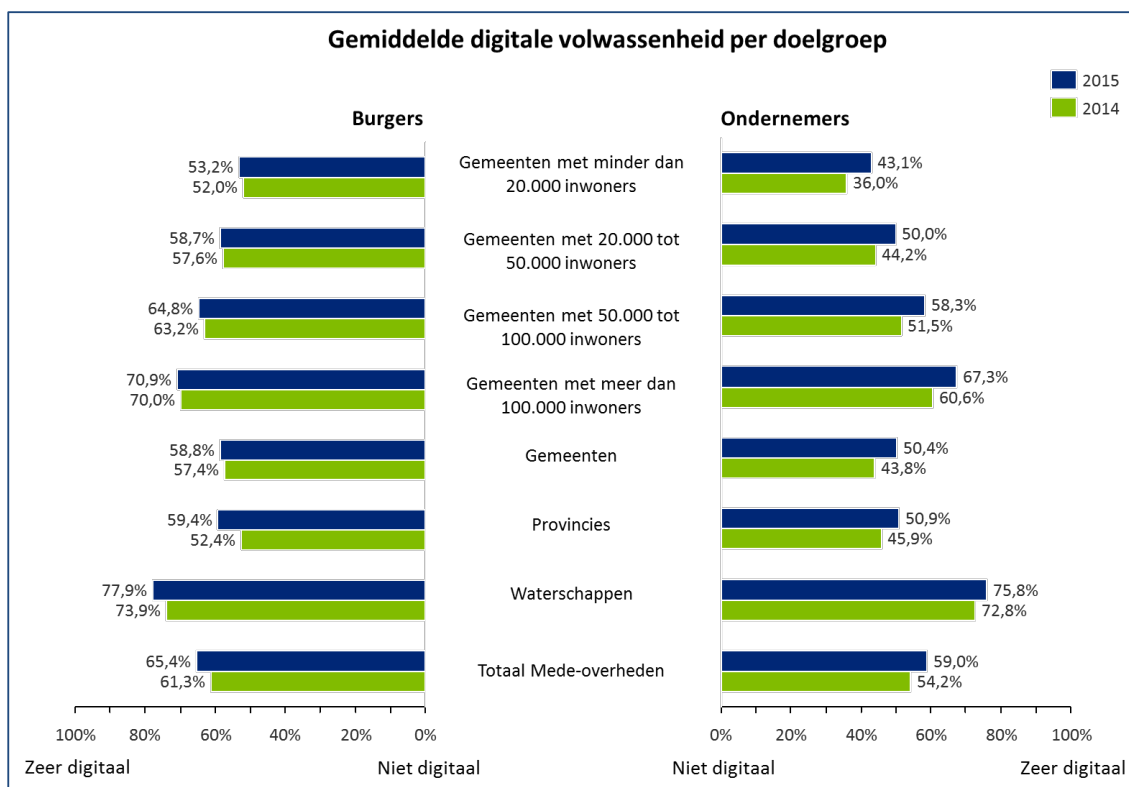
Producten voor ondernemers scoren in 2015 59% en in 2014 was deze score 54,2%.

Het verschil tussen burgers en ondernemers is met 8,4% bij de gemeenten het grootst, maar minder groot dan in 2014 toen het verschil bij de gemeenten 13,6% was. De scores komen dicht bij elkaar omdat de producten voor ondernemers een hogere stijging hebben laten zien dan de producten voor burgers.

Bij de provincies is het verschil juist toegenomen naar 8,5% ten opzichte van 6,5% vorig jaar. Dit komt door een kleine stijging in digitale volwassenheid van de burgerproducten met 7%, tegen 5% stijging bij de bedrijven producten.

Bij de waterschappen is het verschil met 2,1% het kleinst.

Voor alle medeoverheden bedraagt de stijging in 2015 voor de burgerproducten 4,1% en voor de bedrijvenproducten 4,8%.



Figuur 2. Overzicht gemiddelde score per doelgroep



Conclusies

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende conclusies getrokken ten aanzien van de medeoverheden.

Gemeenten

- In alle gemeenten zijn 57 producten onderzocht, (36 voor burgers en 21 voor ondernemers);
- De algemene trend is positief en de gemiddelde digitale volwassenheid is toegenomen;
- Enkele afzonderlijke producten vertonen soms een kleine daling vanwege veranderingen in de definitie. Ook de nieuw toegevoegde producten zorgen bij sommige gemeenten voor een daling in de gemiddelde digitale volwassenheid;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is nog steeds groot. De hoogste score is 87% en de laagste is 23,4%. Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten, maar de grootste verschuivingen in scores zitten bij de kleinere gemeenten;
- Binnen de gemeenten scoren burgerproducten met 58,7% hoger dan producten voor ondernemers (48,3%);
- Dit jaar is 86,9% van de gekozen producten waargenomen ten opzichte van 81,6% in 2014.

Provincies

- In alle provincies zijn 29 producten onderzocht (10 voor burgers en 19 voor ondernemers);
- Ook bij de provincies is er een positieve trend in de mate van digitale volwassenheid;
- De meeste provincies zitten in het midden met scores tussen 40 en 60%;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincie met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste is 42,1%;
- Binnen de provincies zijn burgerproducten met 59,4% meer digitaal dan producten voor ondernemers met 50,9% net als vorig jaar;
- Vorig jaar werd 87,4% van de producten waargenomen, in meting 2015 was dit 88,2%. Dit kleine verschil heeft niet veel invloed gehad op de score.

Waterschappen

- In alle waterschappen zijn 14 producten onderzocht (7 identieke producten voor burgers en ondernemers);
- De waterschappen hebben de hoogste digitale volwassenheid van de medeoverheden die meegenomen zijn in dit onderzoek;
- De algemene trend is positief en de gemiddelde digitale volwassenheid is toegenomen;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is wel groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid (100%) en de laagste (33%) is 66,7%;
- Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1,1% licht in het voordeel van de burger, maar dit verschil is veel kleiner dan bij de provincies en gemeenten;
- Acht producten kennen een score hoger dan 80%. Twee producten scoren 25% of lager maar er zijn geen grote stijgingen te zien in de productscores.



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen.

Voor burgers en bedrijven staan nu nog verschillende kanalen open om met de overheid in contact te treden: per post, aan de balie, per telefoon, via internet, of via e-mail. In de toekomst krijgen burgers de mogelijkheid om voor het digitale kanaal te kiezen. Daartoe krijgen zij het recht op elektronisch zaken doen. Nu is nog in de Algemene Wet Bestuursrecht geregeld dat elektronisch berichtenverkeer met de overheid alleen mogelijk is indien de desbetreffende overheidsorganisatie zich daarvoor openstelt.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een web formulier, een applicatie of met het berichtensysteem voor bedrijven. De eenvoudigste manier is het op de website aanbieden van een formulier in pdf, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een web- formulier achter DigiD of eHerkenning.

In 2017 moet elk formulier dat per post kan worden ingestuurd (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie, bijvoorbeeld i.v.m. identificatie niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn, waarbij bij voorkeur een digitaal formulier wordt aangeboden met een hoog volwassenheidsniveau.

Om in beeld te krijgen in hoeverre de overheidsorganisaties de meest gebruikte producten reeds digitaal aanbieden heeft Deloitte voor het tweede opeenvolgende jaar (2014 en 2015) onderzoek hiernaar gedaan. Per organisatie en per overheidsproduct is vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de digitale volwassenheid is van het product. Het onderzoek is uitgevoerd via het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties.

1.2 Scope onderzoek

De scope van dit onderdeel van het onderzoek betreft medeoverheden, te weten alle gemeenten, provincies en waterschappen.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in overleg met de koepels en de aanbieders van producten en diensten een lijst opgesteld van de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers.

- Voor de gemeenten zijn 44 unieke producten onderzocht. Hiervan zijn 23 specifiek voor burgers en 8 specifiek voor ondernemers. 13 producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 57 producten onderzocht;
- Voor de provincies zijn 20 unieke producten onderzocht. Hiervan is één product specifiek voor de burger en tien producten voor ondernemers. Negen producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 29 producten onderzocht;
- Voor de waterschappen zijn 7 unieke producten onderzocht. Alle producten hebben betrekking op beide doelgroepen. De overige producten van de waterschappen zijn niet meegenomen



binnen dit onderzoek, aangezien relatief veel producten waterschap specifiek c.q. niet uniform zijn. In totaal zijn 14 producten onderzocht.

Een overzicht met de producten is terug te vinden in het bijlagedocument.

1.3 Verschillen ten aanzien van meting 2014

- De gemeenten Bergambacht, Bernisse, Graft-De Rijk, Maasdonk, Millingen aan de Rijn, Nederlek, Ouderkerk, Schermer, Schoonhoven, Spijkenisse, Ubbergen en Vlist zijn opgegaan in bestaande gemeenten of gefuseerd tot nieuwe gemeenten en komen niet meer voor in meting 2015. De gemeenten Krimpenerwaard en Nissewaard zijn nieuw toegevoegd aan het onderzoek van 2015. Nissewaard is ontstaan uit Bernisse en Spijkenisse en Krimpenerwaard is ontstaan uit samenvoeging van Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven en Vlist. Gemeente Alkmaar heeft Schermer en Graft – De Rijk erbij gekregen en aan Groesbeek zijn Millingen aan de Rijn en Ubbergen toegevoegd. De gemeente Maasdonk is opgegaan in gemeente Oss en 's-Hertogenbosch. In totaal zijn in de meting 2015 393 gemeenten onderzocht;
- Aan het onderzoek van 2015 zijn voor de gemeenten vijf nieuwe producten voor burgers toegevoegd: 'Gehandicaptenparkeerplaats', 'Gehandicaptenparkeerkaart', 'Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand' en 'Doorgeven vakantie bij bijstand'. Ook is het product 'Kansspelvergunning aanvragen' dat in meting 2014 alleen voor ondernemers is gemeten, dit jaar voor burgers toegevoegd aan het onderzoek;
- De ondernemersproducten 'Marktplaatsvergunning', 'Standplaatsvergunning' en 'Ventvergunning' zijn voor de meting 2015 samengevoegd tot het product 'Ambulante handel';
- Het ondernemersproduct 'Snuffelmarktvergunning' is samengevoegd met het product 'Kleine evenementenvergunning';
- Per 1 september 2015 is 'in ondertrouw gaan' afgeschaft en hoeft men nu alleen nog een melding te doen. In dit kader is het product 'Ondertrouw regelen' vervangen door het product 'Melding voorgenomen huwelijk';
- In de meting 2015 is de definitie van de volwassenheidsniveaus van het product 'Afval, afvalkalender' vereenvoudigd naar twee niveaus, wel of niet beschikbaar;
- Bij het product 'Rioolheffing' is dit jaar ook een score van 100% toegekend in gevallen waar gemeenten een vast bedrag hanteren voor rioolheffing en dit bedrag vermeld hebben op de website;
- In meting 2015 is bij het product 'Parkeerontheffing' ook Ontheffingen voor 'blauwe zones' meegenomen;
- De producten die bij de meting 2014 een score hadden van 100% zijn in meting 2015 niet opnieuw getoetst.

1.4 Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is de onderstaande indeling gehanteerd¹. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau de verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau kunnen vallen.

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
1. Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie aangevraagd te worden. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag ingediend kan worden. Op de website wordt vermeld dat er een digitale aanvraag kan worden gedaan, maar het is onduidelijk op welke manier of de link naar het formulier werkt niet. Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden.
2. Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier moet worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, post of mail). Mogelijkheid om op de website een interactief PDF-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening. De aanvraag kan per mail met vrije tekst ingediend worden. Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.
3. Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of up te loaden (zonder printen en scannen) door middel van een pdf-formulier. Indien de website de mogelijkheid geeft om direct digitaal de aanvraag in te vullen en digitaal op te sturen en te up loaden door middel van een web formulier.
4. Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	<ul style="list-style-type: none"> Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of eHerkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord om digitaal de aanvraag in te dienen. De aanvraag kan worden ingediend middels een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product automatisch kan worden aangevraagd
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. Het product bestaat niet of er wordt vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

Tabel 2: Definitie volwassenheidsniveaus

¹ Voor twee producten van de gemeente, drie producten van de provincie en twee producten van de waterschappen is een andere indeling gehanteerd, aangezien het vanuit bijvoorbeeld het oogpunt van dienstverlening meer dienstverlenend is om een product niet achter DigiD of eHerkenning te plaatsen. Hierbij kan worden gedacht aan 'eenvoudige' producten zoals een melding of een 'contactformulier'. In bijlage A is per product het gehanteerde volwassenheidsniveau en de bijbehorende score beschreven.



1.5 Uitgangspunten

Tijdens het onderzoek zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd bij het waarnemen van de volwassenheidsniveaus.

- De overheidsorganisaties zijn zo min mogelijk belast bij het verzamelen van de data ten aanzien van de volwassenheid van het digitale aanbod. De data zijn verzameld middels het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties;
- Een waarneming krijgt alleen de hoogste score toegekend, wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD of eHerkenning in te loggen om een product aan te vragen. Bij sommige websites is het mogelijk om in te loggen bij bijvoorbeeld 'Mijn loket' met DigiD of eHerkenning, echter dan is er geen garantie dat het betreffende product dan ook met deze authenticatiemiddelen aangevraagd kan worden;
- Bij een aantal 'eenvoudige' producten is in de meting een andere verdeling toegepast omdat het vanuit het oogpunt van dienstverlening, meer servicegericht is om een product niet achter DigiD of eHerkenning te plaatsen;
- Het komt voor dat overheidsorganisaties meerdere opties aanbieden om een product aan te vragen, bijvoorbeeld zowel digitaal als op afspraak. Indien er meerdere keuzes op de website worden aangeboden, dan geldt de score voor het hoogste volwassenheidsniveau;
- Het komt voor dat bepaalde producten door een overheidsorganisatie zijn uitbesteed aan een andere partij. In deze situatie is de website van de andere partij beoordeeld, mits er een duidelijke verwijzing naar de website van de uitbesteede partij is opgenomen;
- Het komt voor dat op de website van een overheidsorganisatie geen onderscheid wordt gemaakt tussen burger en ondernemer producten, in zo'n situatie is voor beide doelgroepen hetzelfde waarnemingsresultaat vastgelegd;
- De waarnemingen die in de volwassenheidscategorie "Product niet kunnen waarnemen" zijn geclassificeerd tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden;
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreffen waarnemingen in de periode oktober 2015.



2. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van september tot en met november 2015. Het onderzoek is uitgevoerd in vier fases.



Gestart is met een voorbereiding (Fase 1) waarin Deloitte in overleg met ICTU en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het plan van aanpak en de te onderzoeken producten verder heeft aangescherpt.

Fase twee stond in het teken van de dataverzameling. De data is conform de specificaties van ICTU/BZK vastgelegd in het Excel datamodel en geoptimaliseerd voor analysedoeleinden. De tweede fase is afgesloten.

In de data analyse, fase drie, is invulling gegeven aan de doelstellingen van de opdracht. Daarbij is op basis van de verzamelde data per overheidsorganisatie de digitale volwassenheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes inzichtelijk gemaakt. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 3. De gemiddelde scores van gemeenten en provincies is tevens berekend aan de hand van een weegfactor op basis van het aantal inwoners. Dat houdt in dat gemeenten en provincies met veel inwoners zwaarder wegen in deze berekening.

De resultaten zijn gebundeld in een rapportage en in fase 4 opgeleverd aan ICTU/BZK.



3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Daarbij is de volgende indeling gehanteerd:

- Digitale volwassenheid Algemeen
 - ✓ Gemiddelde volwassenheidsscore algemeen
 - ✓ Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep
 - ✓ Trend en conclusies
- Digitale volwassenheid Gemeenten
 - ✓ Top 10 digitaal volwassen gemeenten
 - ✓ Gemeenten met grootste stijging in digitale volwassenheid
 - ✓ Digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding
 - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid van gemeenten per provincie
 - ✓ Digitale volwassenheid per product
 - ✓ Trend en conclusies digitale volwassenheid gemeenten
- Digitale volwassenheid Provincies
 - ✓ Digitale volwassenheidprovincies
 - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per product
 - ✓ Trend en conclusies digitale volwassenheid provincies
- Digitale volwassenheid Waterschappen
 - ✓ Digitale volwassenheid waterschappen
 - ✓ Top 10 waterschappen met grootste stijging in digitale volwassenheid
 - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per product
 - ✓ Trend en conclusies digitale volwassenheid waterschappen

3.1 Digitale volwassenheid algemeen

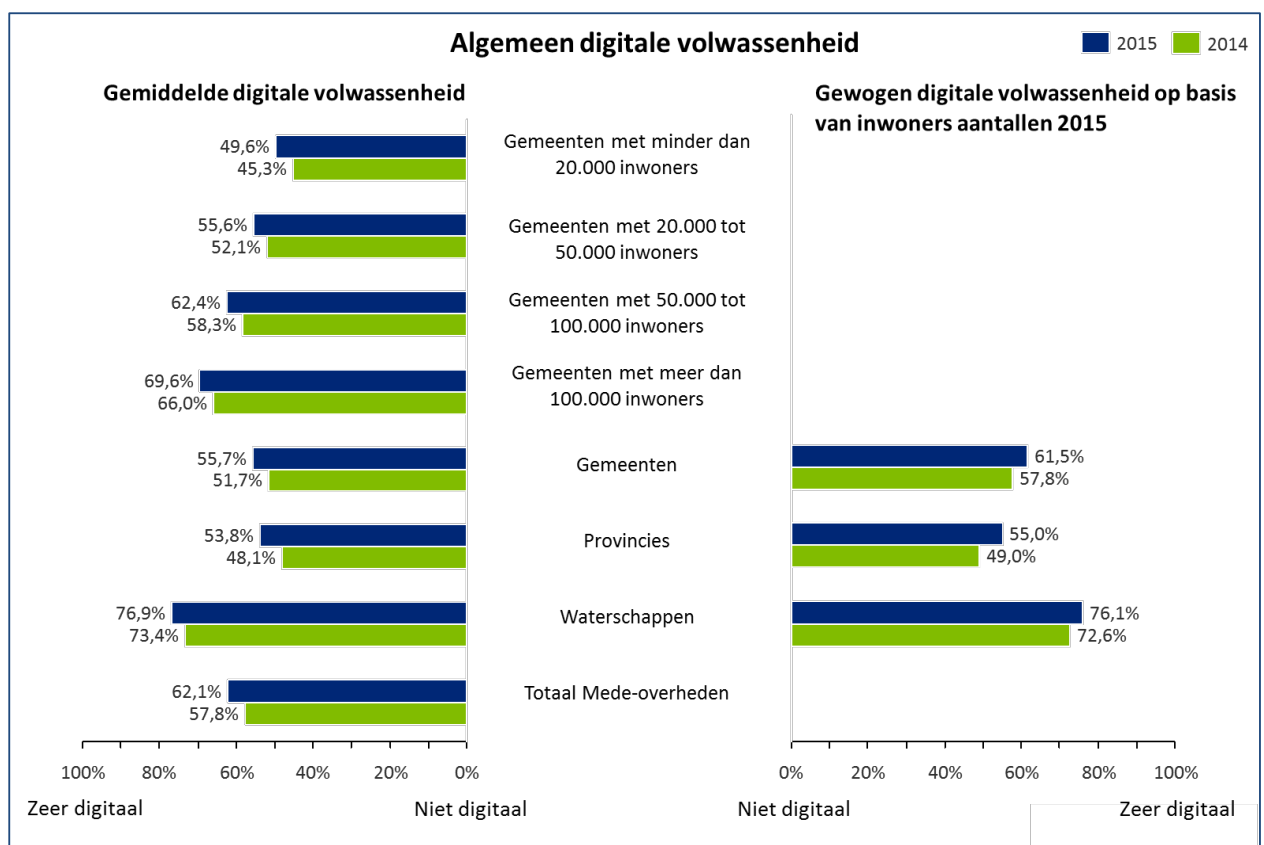
In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek op hoofdlijnen beschreven.

3.1.1 Gemiddelde volwassenheidsscore algemeen

De gemiddelde volwassenheid van de medeoverheden is 62,1% in 2015 tegenover 57,8% in 2014.

- De gemeenten scoren met 55,7% op basis van de 57 onderzochte producten hoger dan de 51,7% van 2014;
- De provincies scoren 53,8% met 29 onderzochte producten in 2015 en 48,1% in 2014;
- De waterschappen scoren 76,9% met 14 onderzochte producten, ook hoger dan de 73,4% score van vorig jaar.

Onderstaand figuur beschrijft de totaalscore voor alle medeoverheden.



Figuur 3. Overzicht gemiddelde score overheidsorganisaties



3.1.2 Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

Zowel de burgerproducten als de producten voor ondernemers laten een stijging zien in de digitale volwassenheid. Daarbij scoren burgerproducten, net als vorig jaar, hoger dan producten voor ondernemers bij alle medeoverheden. Burgerproducten scoren 65,4% in 2015 en 61,3% in 2014.

Producten voor ondernemers scoren in 2015 59% en in 2014 was deze score 54,2%.

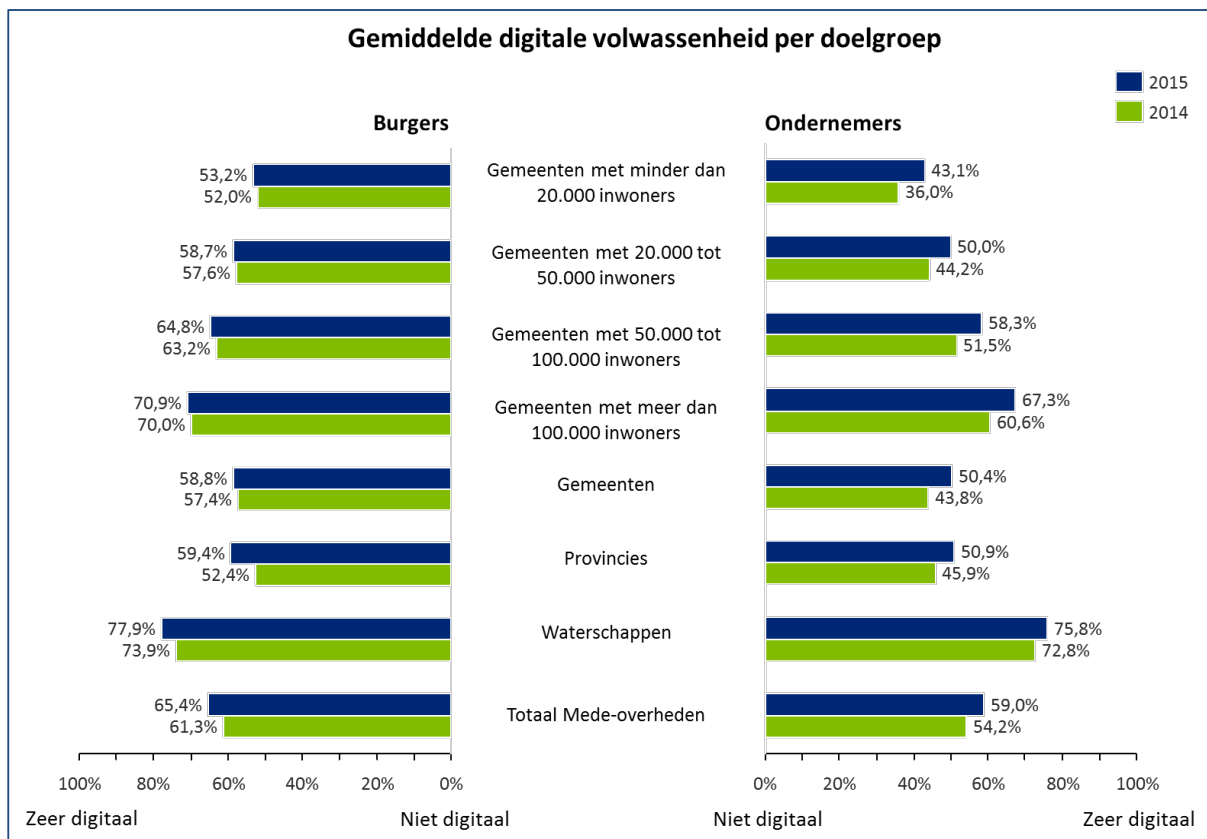
Het verschil tussen burgers en ondernemers is met 8,4% bij de gemeenten het grootst, maar minder groot dan in 2014 toen het verschil bij de gemeenten 13,6% was. De scores komen dicht bij elkaar omdat de producten voor ondernemers een hogere stijging hebben laten zien dan de producten voor burgers.

Bij de provincies is het verschil juist toegenomen naar 8,5% ten opzichte van 6,5% vorig jaar. Dit komt door een kleine stijging in digitale volwassenheid van de burgerproducten met 7%, tegen 5% stijging bij de bedrijven producten.

Bij de waterschappen is het verschil met 2,1% het kleinst.

Voor alle medeoverheden bedraagt de stijging in 2015 voor de burgerproducten 4,1% en voor de bedrijvenproducten 4,8%.

Figuur 4 geeft de digitale volwassenheid voor de verschillende type overheidsorganisatie per doelgroep weer.



Figuur 4. Overzicht gemiddelde score per doelgroep



3.1.3 Trend en conclusies

Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de medeoverheden is 62,1% ten opzichte van 57,8% in 2014. De gemeenten scoren 55,7% op basis van de 57 onderzochte producten. De provincies scoren 53,8% met 29 onderzochte producten. De waterschappen scoren 76,9% met 14 onderzochte producten.

De provincies vertonen met 5,7% de grootste stijging in digitale volwassenheid. In paragraaf 3.3 is te zien dat een aantal producten significant zijn gestegen en deze grote invloed hebben op de totaal score van de provincies. Bij de meting van de gemeenten is het aantal afgenomen tot 393 en is een kleine wijziging aangebracht in de producten. Hierdoor wordt de verandering in de score ten opzichte van 2014 in sommige gevallen beïnvloed. In de volgende paragraaf zal op hoofdlijnen worden toegelicht wat sommige van deze veranderingen voor effect hebben op de score.

De digitale volwassenheid van producten van de medeoverheden voor burgers is met een gemiddelde score van 65,4% over het algemeen hoger dan producten voor ondernemers met een gemiddelde score van 59,0%. Dit verschil van 6,4% is iets kleiner dan het verschil tussen deze doelgroepen in 2014, toen was het 7,1%. Dit afnemende verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door de toegenomen volwassenheid van ondernemersproducten van de gemeenten.

Over het algemeen is er een stijgende lijn in de digitale volwassenheid van de medeoverheden.

3.2 Digitale volwassenheid gemeenten

Voor de gemeenten zijn 43 unieke producten onderzocht. Hiervan zijn 23 specifiek voor burgers en 8 specifiek voor ondernemers. Dertien producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 57 producten onderzocht. Dit jaar zijn alle 393 gemeenten onderzocht. Een overzicht van de scores per gemeente is terug te vinden in het bijlagedocument.

3.2.1 Top 10 digitaal volwassen gemeenten

De top 10 gemeenten van vorig jaar komen dit jaar bijna allemaal weer terug op deze lijst, maar er is wel sprake van een verschuiving. 's Gravenhage staat met een score van 87% bovenaan, net als vorig jaar. In 2014 hadden 's Gravenhage en Rotterdam allebei een score van 83,9%.

Gemeente	Aantal inwoners ²	Score 2015	Score 2014	Ranking 2014
1. 's-Gravenhage	514.861	87,0%	83,9%	1
2. Molenwaard	28.993	86,0%	83,2%	3
3. Leiden	121.562	83,0%	77,9%	8
4. Venlo	100.536	82,9%	78,8%	5
5. Rotterdam	623.652	80,6%	83,9%	2
6. Heerlen	87.500	79,9%	76,8%	10
7. Dordrecht	118.899	79,6%	64,0%	53
8. Zoetermeer	124.025	78,7%	78,1%	7
9. Deventer	98.540	78,5%	77,4%	9
10. Nieuwkoop	27.114	77,1%	71,6%	16

Tabel 3. Top 10 digitale volwassenheid gemeenten

Gemeente Dordrecht op plek 7 en Nieuwkoop op plek 10 zijn nieuw in de top tien. Het verschil in de digitale volwassenheid tussen de eerste gemeente en de tiende gemeente is 9,9%. De gemeente Rotterdam, Zoetermeer en Utrecht vertonen een kleine daling in digitale volwassenheid. De gemeenten Alphen-Chaam is uit de top 10 verdwenen en gezakt naar plek 21. Dit is te verklaren door de nieuwe producten rond de decentralisaties, die dit jaar zijn meegenomen in het onderzoek.

3.2.2 Gemeenten met grootste stijging in digitale volwassenheid

De grootste stijging in digitale volwassenheid zit in de kleinere gemeenten. Zo heeft de gemeente Cuijk de score van 2014 van 31,8% meer dan verdubbeld naar een score van 64,4% en heeft de hoogste stijging in digitale volwassenheid.

De gemeenten Amstelveen en Súdwest-Fryslân zijn met meer dan 80.000 inwoners de enige gemeenten in deze top 10 die niet tot de gemeentecategorie < 20.000 inwoners of 20.000 tot 50.000 inwoners behoren.

Gemeente	Aantal inwoners	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1 Cuijk	24.649	64,60%	85	31,80%	387	32,80%
2 Bronckhorst	36.726	76,10%	13	49,10%	238	27,00%
3 Mill en Sint Hubert	10.831	59,20%	148	34,70%	380	24,50%

² Bron: CBS



4	Achtkarspelen	27.983	72,10%	30	49,80%	230	22,30%
5	Groesbeek	34.258	67,30%	63	45,10%	296	22,20%
6	Amstelveen	87.162	65,90%	72	45,10%	295	20,80%
7	Wassenaar	25.731	63,40%	101	42,70%	321	20,70%
8	Aalsmeer	31.077	43,90%	336	24,40%	400	19,50%
9	Súdwest-Fryslân	84.164	73,10%	24	53,70%	167	19,40%
10	Blaricum	9.312	47,20%	301	28,10%	396	19,10%

Tabel 4. Top 10 stijgers digitale volwassenheid alle gemeenten

In tabellen 5 tot en met 8 zijn de grootste stijgers te zien per gemeentecategorie. Onder de kleine gemeenten (< 20.000 inwoners) is Mill en Sint Hubert de grootste stijger: deze gemeente heeft tussen 2014 en 2015 het volwassenheidsniveau van 34,7% naar 59,2% gebracht. Tevens valt Blaricum op: in 2014 behoorde deze gemeente bij de 10 minst digitaal volwassen gemeenten, maar heeft nu een zeer positieve groei laten zien.

	Gemeente	Aantal inwoners	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1	Mill en Sint Hubert	10.831	59,20%	148	34,70%	380	24,50%
2	Blaricum	9.312	47,20%	301	28,10%	396	19,10%
3	Olst-Wijhe	17.839	56,30%	194	38,00%	363	18,30%
4	Oostzaan	9.187	59,20%	150	42,00%	330	17,20%
5	Baarle-Nassau	6.599	52,00%	249	36,00%	371	16,00%
6	Bladel	19.869	50,60%	260	35,60%	374	15,00%
7	Waalre	16.874	56,90%	186	42,00%	329	14,90%
8	Westervoort	14.992	57,90%	166	44,60%	306	13,30%
9	Wormerland	15.740	58,70%	158	45,60%	283	13,10%
10	Cromstrijen	12.784	60,30%	136	47,50%	260	12,80%

Tabel 5. Top 10 stijgers digitale volwassenheid gemeenten met minder dan 20.000 inwoners

Onder de gemeenten met tussen de 20.000 en 50.000 inwoners zien we de grootste stijgers; zes uit deze lijst komen ook in de algemene top tien overzicht terug. Bunschoten, nummer tien stijger in deze categorie, zat in 2014 al op een redelijk volwassen niveau van 56,4%, maar heeft desalniettemin nog een behoorlijke groei laten zien naar 72,4%.

	Gemeente	Aantal inwoners	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1	Cuijk	24.649	64,60%	85	31,80%	387	32,80%
2	Bronckhorst	36.726	76,10%	13	49,10%	238	27,00%
3	Achtkarspelen	27.983	72,10%	30	49,80%	230	22,30%
4	Groesbeek	34.258	67,30%	63	45,10%	296	22,20%
5	Wassenaar	25.731	63,40%	101	42,70%	321	20,70%
6	Aalsmeer	31.077	43,90%	336	24,40%	400	19,50%
7	Binnenmaas	28.656	65,90%	74	47,90%	257	18,00%
8	Voorschoten	25.150	65,40%	76	47,40%	262	18,00%
9	Hollands Kroon	47.546	63,10%	106	46,20%	276	16,90%
10	Bunschoten	20.647	72,40%	27	56,50%	128	15,90%

Tabel 6. Top 10 stijgers digitale volwassenheid gemeenten met 20.000 tot 50.000 inwoners



De gemeenten met tussen de 50.000 en 100.000 inwoners laten gemiddeld een minder grote groei zien dan de kleinere gemeenten. Dit komt gedeeltelijk omdat veel van deze gemeenten ook in 2014 gemiddeld op een redelijk niveau zaten. Nummers één en twee Amstelveen en Súdwest-Fryslân komen dan ook als enigen terug in de algemene top tien stijgers.

	Gemeente	Aantal inwoners	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1	Amstelveen	87.162	65,90%	72	45,10%	295	20,80%
2	Súdwest-Fryslân	84.164	73,10%	24	53,70%	167	19,40%
3	Schiedam	76.869	68,40%	48	52,40%	189	16,00%
4	Nieuwegein	61.264	73,10%	23	60,10%	88	13,00%
5	Zeist	61.641	67,70%	57	56,10%	135	11,60%
6	Veenendaal	63.440	69,20%	43	58,50%	106	10,70%
7	Lelystad	76.418	58,90%	155	49,20%	236	9,70%
8	Hilversum	87.161	55,40%	208	45,90%	279	9,50%
9	Kampen	51.432	61,50%	124	53,40%	173	8,10%
10	Pijnacker-Nootdorp	51.203	75,40%	16	67,50%	27	7,90%

Tabel 7. Top 10 stijgers digitale volwassenheid gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners

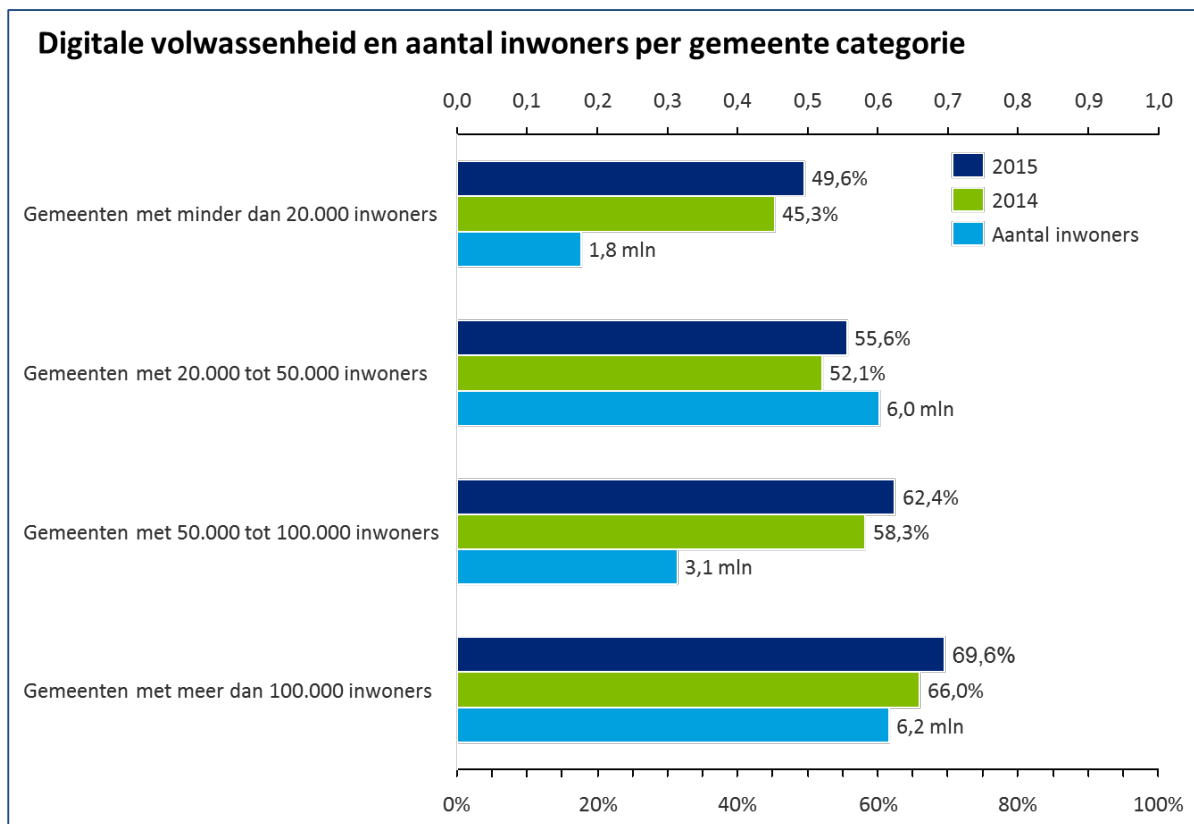
Ook de gemeenten met meer dan 100.000 inwoners laten gemiddeld een minder grote groei zien, aangezien het volwassenheidsniveau in 2014 al relatief hoog was: het gemiddelde volwassenheidsniveau van de grote gemeenten lag in 2014 al op 65,8%, en in 2015 op 69,5%. Geen van deze gemeenten heeft een plek in de algemene top tien stijgers. Gemeente Dordrecht valt op omdat deze gemeente als enige van de stijgers ook in de top tien van meest digitaal volwassen gemeenten voorkomt.

	Gemeente	Aantal inwoners	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1	Dordrecht	118.899	79,60%	7	64,00%	53	15,60%
2	Zaanstad	151.418	75,50%	14	61,60%	70	13,90%
3	Groningen	200.336	67,80%	55	55,60%	141	12,20%
4	Maastricht	122.397	61,10%	128	49,20%	237	11,90%
5	Amsterdam	821.752	62,20%	115	51,40%	204	10,80%
6	Apeldoorn	158.099	68,40%	46	61,30%	74	7,10%
7	Westland	104.302	70,50%	34	63,50%	55	7,00%
8	Alkmaar	107.106	72,10%	29	65,90%	38	6,20%
9	Haarlemmermeer	144.152	66,50%	68	60,30%	86	6,20%
10	Delft	101.030	73,10%	22	67,20%	30	5,90%

Tabel 8. Top 10 stijgers digitale volwassenheid gemeenten met meer dan 100.000 inwoners

3.2.3 Digitale volwassenheid per gemeente categorie en spreiding

Alle gemeentecategorieën hebben een hogere digitale volwassenheid dan vorig jaar. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners hebben een digitale volwassenheidsscore van 69,9%. De categorie gemeenten met minder dan 20.000 inwoners heeft een score van 49,6%. Het verschil tussen deze twee categorieën is 20,3% en was vorig jaar 20,7%. Een hogere stijging van de digitale volwassenheid in de kleinste categorie (gemeenten met minder dan 20.000 inwoners) zorgt ervoor dat het verschil iets kleiner is dan vorig jaar³.



Figuur 5. overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie

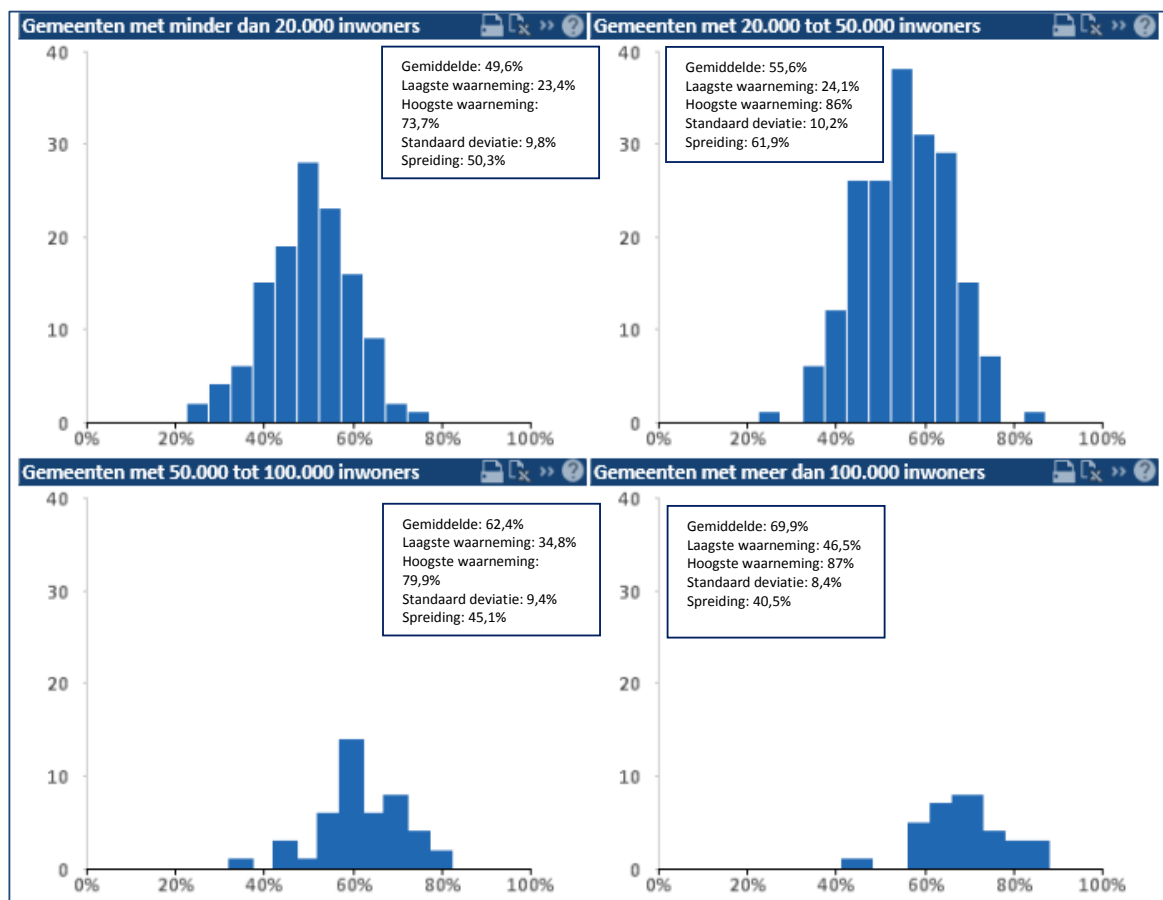
Het verschil tussen de kleine gemeenten en grote gemeenten is groot. De laagst gemeten score is die van gemeente Roosendaal met 23,4%, en de hoogste score bedraagt 87% van de gemeente 's Gravenhage. De scores van de gemeenten zijn binnen alle categorieën normaal verdeeld. De spreiding is met 61,9% het grootst bij gemeenten met 20.000 tot 50.000 inwoners, maar wel iets kleiner dan vorig jaar (64,6%).

Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners hebben een spreiding van 50,3% ten opzichte van

³ Door de verschuivingen en fusering van verschillende gemeenten is er ook geschoven binnen de categorieën. De nieuwe gemeenten Krimpenerwaard en Nissewaard vallen in de categorie van gemeenten met 50.000 – 100.000 inwoners. Zo heeft er een kleine verplaatsing plaatsgevonden van de categorieën <20.000 en 20.000 tot 50.000 naar de categorie 50.000 tot 100.000 inwoners gestegen waarvan het totaal aantal inwoners van 3.0 miljoen naar 3.1 miljoen is gestegen.

60,8% vorig jaar. Gemeenten uit de categorie 20.000 – 50.000 inwoners hebben een spreiding van 62,6% dit jaar. Dat is 2% minder dan vorig jaar. Gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners hebben een spreiding van 45,1%, dit is een toename ten opzichte van vorig jaar groter (37,5%). Ook in de categorie van de grootste gemeenten, met meer dan 100.000 inwoners is de spreiding toegenomen van 34,8% naar 40,5%.

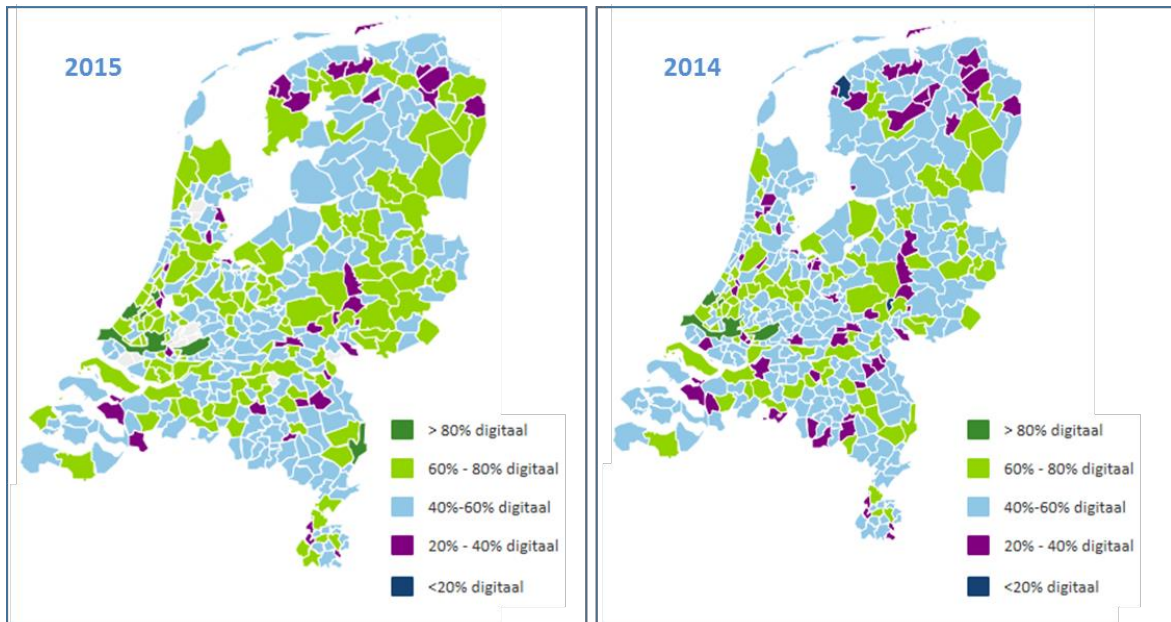
Een deel van de verandering is te verklaren door de fusering van verschillende gemeenten waardoor er verschuivingen hebben opgetreden binnen de categorieën. Ook de nieuwe producten hebben een impact gehad op de scores van de gemeenten en daarmee ook op de spreiding.



Figuur 6. overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding in 2015

3.2.4 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

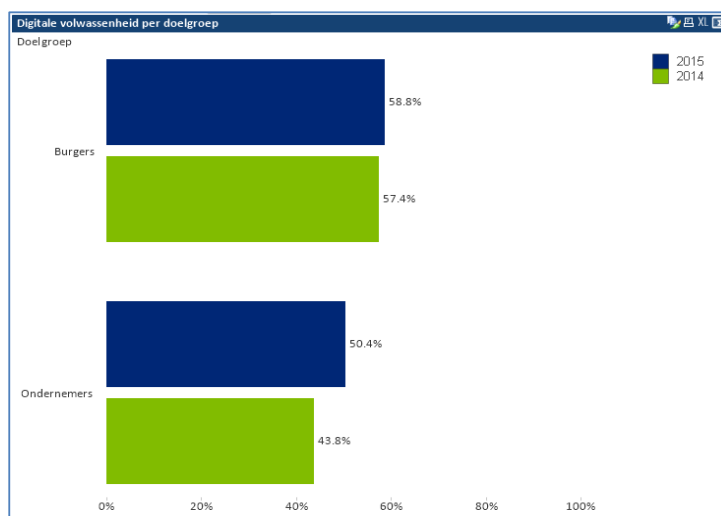
Uit dit onderzoek komt naar voren dat er niet één regio is, waar gemeenten over het algemeen heel goed of slecht scoren. De scores zijn gelijkelijk verdeeld over het land net als vorig jaar. Op de kaart is goed te zien dat er geen gemeenten meer zijn met een score onder de 20% en dat er veel gemeenten van de categorie 40% - 60% digitaal, zijn gestegen naar de categorie 60% - 80% digitaal. In onderstaand figuur is de verdeling van de digitale volwassenheid op basis van geografie te zien.



Figuur 7. geografische weergave van de scores van de gemeenten

3.2.5 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

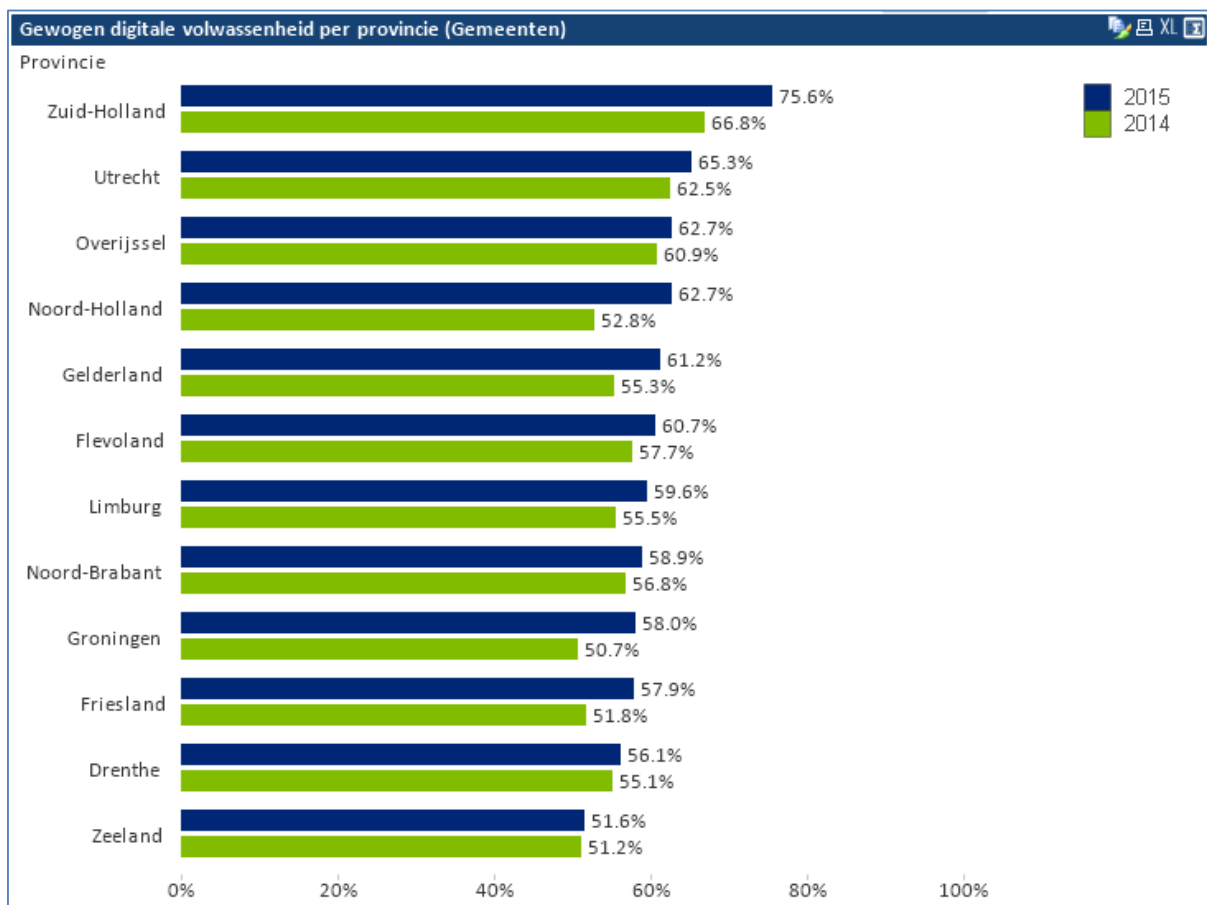
De producten voor de doelgroep Burgers hebben een digitale volwassenheid van 58,7% en voor de doelgroep Ondernemers is dit 48,3%. In 2014 waren de scores respectievelijk 57,4% voor burgers en 43,7% voor ondernemers. Over het algemeen zijn burgerproducten meer digitaal beschikbaar dan producten voor Ondernemers, het verschil is met 10,4% wel kleiner dan vorig jaar.



Figuur 8. Digitale volwassenheid per doelgroep voor de gemeenten

3.2.6 Digitale volwassenheid van gemeenten per provincie

De gemeenten binnen de provincie Zuid-Holland staan met een gemiddeld digitale volwassenheid van 75,6% bovenaan. In meting 2014 hadden de gemeenten in Zuid-Holland met een score van 66,8% ook de hoogste digitale volwassenheid. Noord-Holland heeft met 62,7% in 2015 en 52,8% in 2014 de grootste stijging doorgemaakt. De gemeenten binnen de provincie Zeeland zijn met een score van 51,6% het minst digitaal net als vorig jaar (51,2%). Deze berekening is uitgevoerd aan de hand van het gewogen gemiddelde op basis van het aantal inwoners. In onderstaand figuur staan de gemeenten gecategoriseerd op provincie.



Figuur 9. Digitale volwassenheid van gemeenten per provincie

3.2.7 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort het product "Afval, afvalkalender" het hoogst met een percentage van 99,2% op basis van 392 waarnemingen. Daarna volgen de producten "Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien" (391 waarnemingen), "Uittreksel BRP" (393 waarnemingen), "Melding openbare ruimte" (389 waarnemingen), "Verhuizen binnen de gemeente" (393 waarnemingen) en "Aanvragen afschrift" (393 waarnemingen) met digitale volwassenheidsniveaus van boven de 90%. Er zijn zes producten met een score boven de 90% ten opzichte van vier producten vorig jaar. Het product "Voorrangsverklaring woningzoekende" (232 waarnemingen) scoort met een percentage van 12% het laagst. Deze score is significant lager dan die van de andere producten en dit is ook het enige



product met een score onder de 20%. In de onderstaande tabel staan de scores van dit jaar en de scores van vorig jaar.

#	Burgerproducten	2015		2014		Verschil
		Score	Aantal waarne- mingen	Score	Aantal waarne- mingen	
1	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	99,2%	392	84,2%	398	15,1%
2	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	97,6%	391	94,6%	401	3,0%
3	Uittreksel BRP	97,4%	393	93,8%	399	3,6%
4	Melding openbare ruimte	96,6%	389	95,8%	396	0,7%
5	Verhuizen binnen gemeente	95,6%	393	92,0%	403	3,6%
6	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	93,2%	393	89,0%	402	4,2%
7	Aanvraag bijstandsuitkering	87,9%	385	85,3%	389	2,5%
8	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	84,5%	275	82,9%	278	1,6%
9	Gevonden of verloren voorwerpen	84,1%	387	80,6%	395	3,4%
10	Contactformulier	77,2%	393	73,7%	403	3,5%
11	Naamgebruik veranderen	75,6%	382	69,6%	388	6,0%
12	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	65,1%	375	59,5%	383	5,6%
13	Parkeervergunning aanvragen	57,2%	207	52,7%	200	4,5%
14	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	56,8%	112	55,1%	87	1,7%
15	Kwijtschelding OZB aanvragen	56,5%	386	49,7%	391	6,9%
16	Afspraak maken aanvragen paspoort	54,9%	393	50,2%	402	4,7%
17	Klacht indienen	54,6%	387	50,1%	401	4,5%
18	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	52,5%	389	46,0%	387	6,5%
19	Rioolheffing opvragen/inzien	52,4%	378	22,8%	377	29,6% ⁴
20	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	51,5%	378	45,6%	308	5,9%
21	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	50,7%	384	43,0%	394	7,7%
22	(Kleine) evenementenvergunning aanvragen of melden	50,1%	382	51,2%	90	-1,1%
23	Gebruik openbare straat	46,6%	265	39,8%	222	6,8%
24	Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	41,8%	319	-	-	nvt
25	Afspraak grof vuil	41,1%	346	37,5%	353	3,6%
26	Waarderingsubsidie aanvraag	40,9%	301	37,5%	332	3,4%
27	Parkeeronthefing aanvragen	37,7%	306 ⁵	39,0%	97	-1,4%
28	Gehandicaptenparkeerplaats	34,2%	350	-	-	nvt
29	Paspoort, toestemming voor minderjarige	33,4%	393	32,9%	402	0,5%
30	Doorgeven vakantie bij bijstand	33,1%	319	-	-	nvt
31	Afvalcontainer aanvragen	32,3%	378	27,1%	318	5,2%
32	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	31,4%	392	31,0%	401	0,4%
33	Kansspelvergunning aanvragen voor burgers	31,2%	148	-	-	nvt
34	Gehandicaptenparkeerkaart	25,8%	374	-	-	nvt
35	Melding van voorgenomen huwelijk	24,3%	389	11,7%	402	12,6%
36	Voorrangsverklaring woningzoekende	12,0%	232	6,4%	293	5,5%

Tabel 9. Overzicht digitale volwassenheid per burgerproduct

⁴ Dit grote verschil wordt mede veroorzaakt doordat dit jaar bij de gemeenten waarbij voor de rioolheffing een vast bedrag wordt gehanteerd ook een score van 100% wordt toegekend. Zie ook paragraaf 1.3

⁵ Het grote verschil t.a.v. aantal waarnemingen bij het product 'Parkeeronthefing' wordt veroorzaakt doordat dit jaar ook ontheffingen voor 'blauwe zones' zijn meegenomen bij dit product. In meting 2014 was dit nog buiten scope.



Zoals in paragraaf 1.3 beschreven, zijn dit jaar de methodiek van meten van een aantal producten vereenvoudigd. Dit zorgt bij bepaalde producten, zoals 'Afval, afvalkalender' en 'Rioolheffing opvragen/inzien' voor grote veranderingen in de scores ten opzichte van 2014. In bovenstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers. Bij sommige producten is geen waarneming van 2014 opgenomen, aangezien deze producten nieuw zijn in het onderzoek van 2015

Bij de ondernemers producten scoort het product "Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)" met 99,7% (386 waarnemingen) het hoogst net als in meting 2014 met 97,3% (401 waarnemingen). Dit product is door veel gemeenten uitbesteed aan Justis. Justis werkt met eHerkenning waardoor dit product een hoge score heeft, mits de website van de gemeenten een duidelijke verwijzing bevat naar de website van Justis. Daarna komt het product "Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien" met een digitale volwassenheid van 96%. Het product "Ontheffing sluitingstijden aanvragen" scoort met een percentage van 25,1% het laagst. Het nieuwe product Ambulante handel is een bundeling van de producten marktvergunning, ventvergunning en standplaatsvergunning uit meting 2014. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

#	Ondernemersproducten	2015		2014		Verskil
		Score	Aantal waarnemingen	Score	Aantal waarnemingen	
1	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	99,7%	386	97,3%	401	2,4%
2	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	96,0%	389	90,6%	399	5,4%
3	Contactformulier	76,7%	393	73,4%	403	3,3%
4	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	64,1%	374	59,2%	382	4,9%
5	Klacht indienen	54,3%	387	49,7%	401	4,6%
6	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	53,6%	105	52,8%	85	0,7%
7	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	50,4%	389	43,9%	387	6,5%
8	Grote evenementenvergunning aanvragen	50,0%	392	45,4%	401	4,6%
9	Parkeervergunning aanvragen	48,6%	203	45,5%	197	3,1%
10	Gebruik openbare straat	45,6%	267	39,1%	225	6,5%
11	Rioolaansluiting	45,3%	350	41,7%	367	3,6%
12	Rioolheffing opvragen/inzien	44,4%	380	21,9%	377	22,4%
13	Ambulante handel	41,7%	378	36,0%	368	5,7%
14	Waarderingsubsidie aanvraag	41,4%	373	36,4%	366	4,9%
15	Kansspelvergunning aanvragen	40,1%	352	34,9%	359	5,2%
16	Parkeerontheffing aanvragen	34,7%	306 ⁶	37,6%	98	-2,9%
17	Speelautomatenvergunning	31,8%	326	26,8%	349	5,1%
18	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	31,5%	382	27,3%	388	4,2%
19	Terrasvergunning aanvragen	30,7%	308	26,0%	299	4,6%
20	Horecaexploitatievergunning aanvragen	28,5%	273	26,2%	287	2,3%
21	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	25,1%	312	20,7%	331	4,4%

Tabel 10. Overzicht digitale volwassenheid per ondernemer product

⁶ Het grote verschil t.a.v. aantal waarnemingen bij het product 'Parkeerontheffing' wordt veroorzaakt doordat dit jaar ook ontheffingen voor 'blauwe zones' zijn meegenomen bij dit product. In meting 2014 was dit nog buiten scope



3.2.8 Trend en conclusies digitale volwassenheid gemeenten

De algemene trend is positief en de gemiddelde digitale volwassenheid is toegenomen. Enkele afzonderlijke producten en gemeenten vertonen soms een kleine daling vanwege aanpassing in de definitie van het product of door de nieuw toegevoegde producten.

De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is nog steeds groot. De laagste score is 23,4% en de hoogste 87%. Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten, maar de grootste verschuivingen in scores zitten wel bij de kleinere gemeenten.

Binnen de gemeenten scoren burgerproducten met 58,7% hoger dan producten voor ondernemers (48,3%). Acht van de 57 producten hebben een score hoger dan 90% en drie producten scoren onder de 25%.

Dit jaar is 86,9% van de gekozen producten waargenomen ten opzichte van 81,6% in 2014. Dit kan gedeeltelijk toegeschreven worden aan het feit dat er producten zijn samengevoegd. Een andere verklaring kan zijn dat gemeenten de informatie op hun websites hebben aangevuld of beter vindbaar hebben gemaakt.



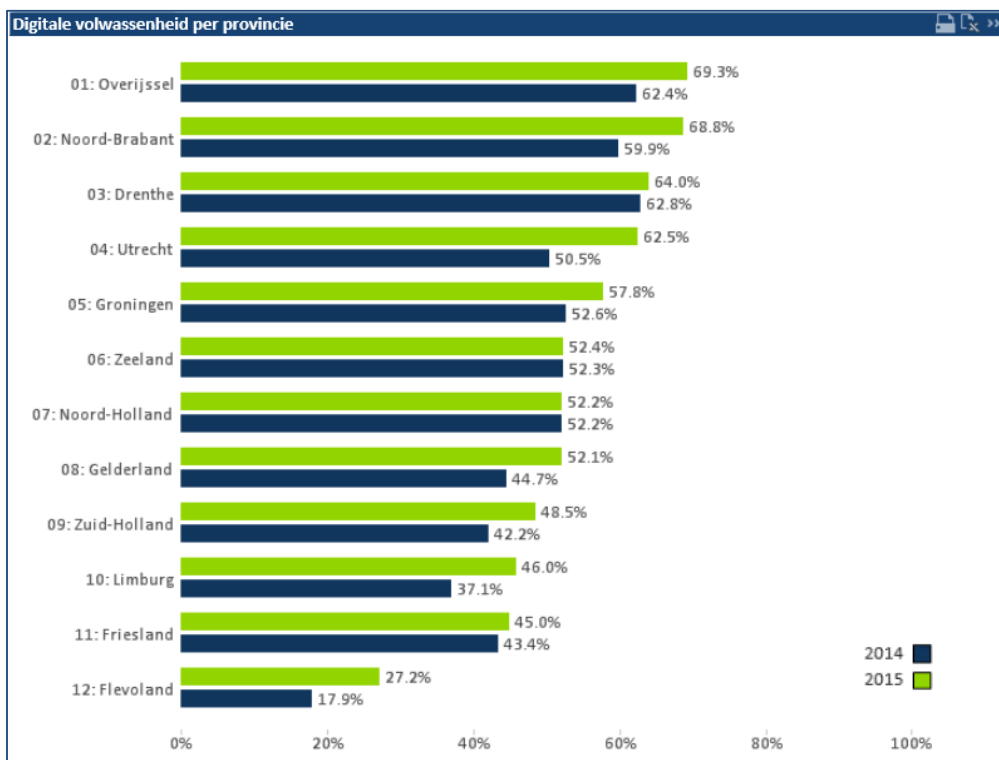
3.3 Digitale volwassenheid provincies

In alle provincies zijn 20 unieke producten onderzocht. Hiervan is één product specifiek voor de burgers en tien producten voor ondernemers. Negen producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 29 producten onderzocht en deze producten zijn identiek aan de meting in 2014. In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van provincies weergegeven.

3.3.1 Digitale volwassenheid provincies

Met een gemiddelde van 53,8% scoren de provincies gemiddeld lager dan de gemeenten. De provincie Overijssel heeft de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 69,3%. Vorig jaar had Overijssel een score van 62,4% en namen ze de tweede plek in. Drenthe had vorig jaar de hoogste digitale volwassenheid met 62,8%, maar komt dit jaar na Overijssel en Noord-Brabant met (68,8%).

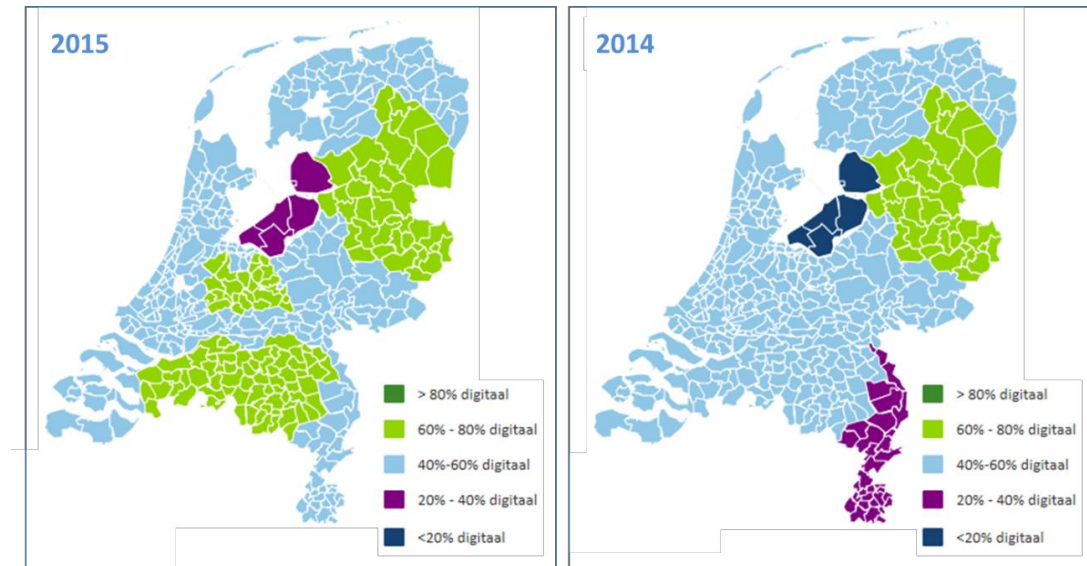
De provincie Utrecht heeft met een score van 62,5% in 2015 en 50,5% in 2014 de grootste stijging doorgemaakt. De provincie Flevoland heeft ten opzichte van vorig jaar (17,9%) bijna 10% hoger gescoord maar kent met een score van 27,2% nog steeds de laagste digitale volwassenheid. Het verschil in de digitale volwassenheid tussen de eerste provincie en de laatste provincie is 42,1%. Onderstaande figuur toont de digitale volwassenheid per provincie op basis van 29 onderzochte producten.



Figuur 10. Overzicht digitale volwassenheid per provincie

3.3.2 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

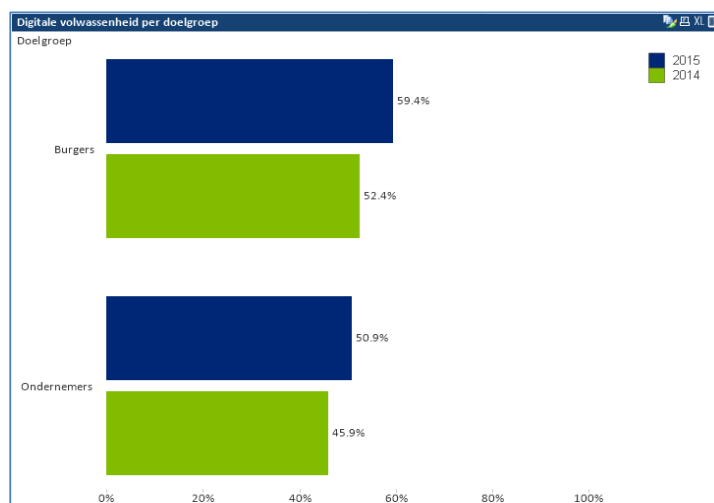
Geen enkele provincie scoort in meting 2015 meer onder de 20%, maar er is ook geen provincie die boven de 80% uitkomt. De meeste provincies (7) scoren tussen de 40% en 60%. In onderstaand figuur is de verdeling van de digitale volwassenheid over de provincies te zien.



Figuur 11. Geografische weergave van de scores van de provincies

3.3.3 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

Ook bij de provincies zijn de 10 burgerproducten beter digitaal beschikbaar dan de 19 producten voor de ondernemers. De doelgroep Burgers scoort met een digitale volwassenheid van 59,4% hoger dan de doelgroep Ondernemers met 50,9%. Vorig jaar scoorde ondernemersproducten 45,9% en burgerproducten 52,4% en was het verschil 6,5%. Het verschil tussen de twee doelgroepen is hiermee met 2% groter geworden naar 8,5%.



Figuur 12. Digitale volwassenheid per doelgroep voor de provincies



3.3.4 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort, net als in de meting van 2014, het product “Melding doorgeven over natuur en landschap” met 7 waarnemingen in meting 2015 het hoogst met een score van 100%⁷. De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord op het product “Milieubeheer verzoek handhaving” (11 waarnemingen) met een score van 24,0%. Vorig jaar scoorde dit product met 9 waarnemingen 7,3%. De laagst gemeten score ligt wel 16,7% hoger dan vorig jaar. Opvallend is de grote stijging in de score van het product “Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan”. Dit product scoort met 41,5% op basis van 12 waarnemingen 22,2% hoger dan vorig jaar toen de score 19,3% was. Veel provincies hebben dit product verder gedigitaliseerd middels webformulieren en DigiD. In de onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

#	Productproducten	2015		2014		Verschil
		Score	Aantal waarnemingen	Score	Aantal waarnemingen	
1	Melding doorgeven over natuur en landschap	100,0%	7	100,0%	7	0,0%
2	Watervergunning	88,8%	12	80,5%	12	8,3%
3	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	75,0%	12	79,2%	12	-4,2% ⁸
4	Klacht of melding over een zwembad	75,0%	12	79,2%	12	-4,2% ⁸
5	Klacht gedragingen provincie	66,2%	12	57,8%	12	8,3%
6	Subsidie (generiek)	47,0%	12	44,3%	12	2,8%
7	Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan	41,5%	12	19,3%	12	22,2%
8	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	36,8%	9	19,8%	10	17,0%
9	Ontheffing Verordening ruimte	33,0%	5	27,5%	6	5,5%
10	Milieubeheer verzoek handhaving	24,0%	11	7,3%	9	16,7%

Tabel 11. Overzicht digitale volwassenheid per burgerproduct

Bij ondernemers scoort ook het product “Melding doorgeven over natuur en landschap” het hoogst met een digitale volwassenheid van 100% (7 waarnemingen) en is gelijk aan de waarneming bij de burgerproducten. De laagste digitale volwassenheid heeft het product “Ontheffing voertuigreglement en het Reglement verkeersregels” met een score van 18,1% gebaseerd op 11 waarnemingen. In de onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

#	Ondernemersproducten	2015		2014		Verschil
		Score	Aantal waarnemingen	Score	Aantal waarnemingen	
1	Melding doorgeven over natuur en landschap	100,0%	7	100,0%	7	0,0%
2	Watervergunning	88,8%	12	80,5%	12	8,3%
3	Vuurwerk, ontbrandingstoestemming	83,3%	12	81,8%	11	1,5%
4	Melding ontbranding vuurwerk	77,8%	12	81,8%	11	-4,1%
5	Klacht of melding over een zwembad	75,0%	12	79,2%	12	-4,2% ⁸

⁷ Bij dit product wordt het webformulier geclassificeerd als 100% score, omdat voor het doen van een melding DigiD of eHerkenning juist belemmerend zou werken. Opvallend is wel dat dit product bij vijf provincies niet is waargenomen.

⁸ Deze producten scoort iets lager, omdat bij twee provincies de score van 50% gedaald is naar 0%.

6	Klacht gedragingen provincie	66,2%	12	57,8%	12	8,3%
7	Vergunning ontgronding	49,7%	12	49,7%	12	0,0%
8	Subsidie (generiek)	47,0%	12	44,3%	12	2,8%
9	Tijdelijk en uitzonderlijk gebruik (TUG) luchtvaartuigen ontheffing	46,9%	12	44,2%	12	2,8%
10	Melding bodemverontreiniging of aantasting	44,0%	12	35,8%	12	8,3%
11	Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan	41,5%	12	19,3%	12	22,2%
12	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	36,8%	9	19,8%	10	17,0%
13	Verzoek aanleggen kabels en leidingen in provinciale (vaar) wegen	33,1%	10	27,1%	11	6,0%
14	Machtigingsformulier bodemsanering	33,0%	11	27,0%	11	6,0%
15	Ontheffing Verordening ruimte	33,0%	5	19,8%	5	13,2%
16	Toestemming plaatsing verwijzing- of aanduidingsborden	29,8%	10	29,0%	8	0,8%
17	Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering	29,7%	10	36,0%	11	-6,3%
18	Milieubeheer verzoek handhaving	19,8%	10	7,3%	9	12,5%
19	Ontheffing voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens	18,1%	11	16,6%	10	1,5%

Tabel 12. Overzicht digitale volwassenheid per ondernemerproduct

3.3.5 Trend en conclusies digitale volwassenheid provincies

Ook bij de provincies is er een positieve trend in de mate van digitale volwassenheid. Er zijn geen provincies meer met een score onder de 20%, maar ook nog geen provincies met scores boven de 80%. De meeste provincies zitten in het midden met scores tussen de 40% en 60%. De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincies met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste bedraagt 42,1%.

Binnen de provincies zijn net als vorig jaar de burgerproducten met 59,4% meer digitaal dan producten voor ondernemers met 50,9%. Het verschil tussen deze doelgroepen is iets groter dan vorig jaar maar is bij de provincies nog steeds kleiner dan bij de gemeenten, terwijl er bij de provincies meer ondernemersproducten worden gemeten.

Het product 'Melding doorgeven over natuur en landschap' heeft zowel voor burgers als voor ondernemers nog steeds een score van 100% en is daarmee het enige product in het onderzoek met deze score, waarbij de kanttekening moet worden geplaatst dat dit product maar bij 7 provincies is waargenomen. Drie producten kennen een score van hoger dan 80%, gebaseerd op 12 waarnemingen - waarvan 2 voor ondernemers en één voor burgers. Twee producten voor ondernemers scoren onder de 20%. Opvallend is de grote stijging van het product "Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan" met 22,2%.

Vorig jaar werd 87,4% van de producten waargenomen, in de meting 2015 is dit 88,2%.

3.4 Digitale volwassenheid waterschappen

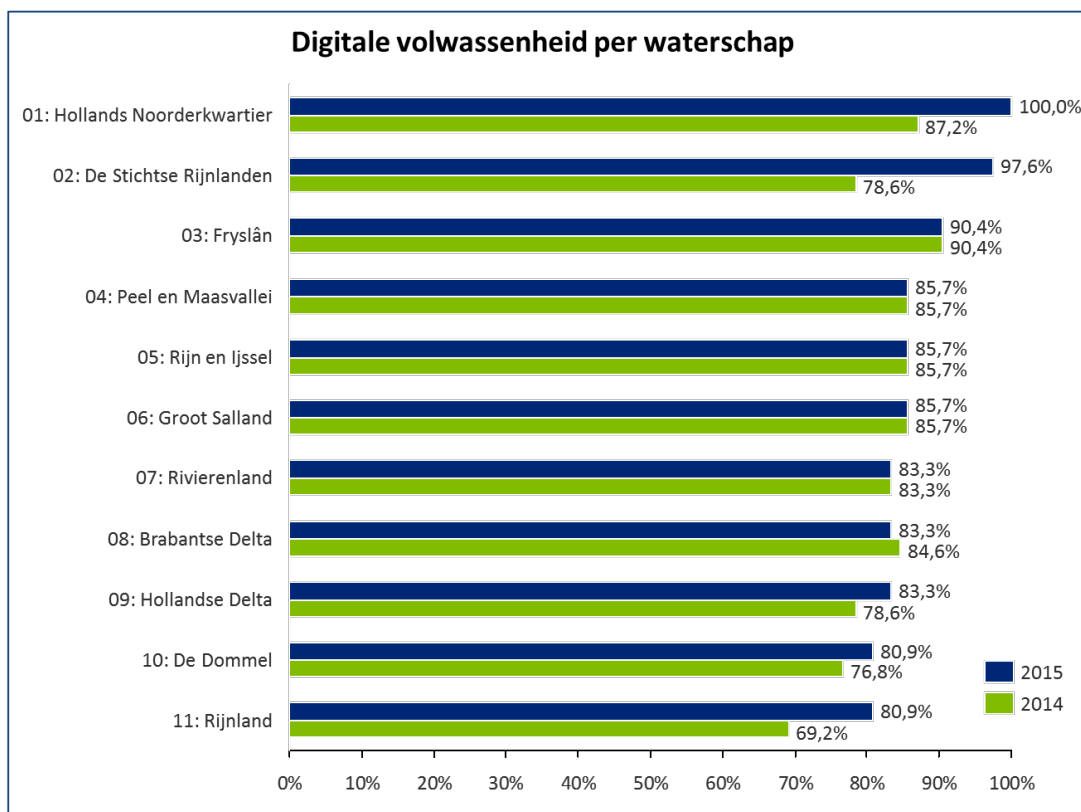
Bij de waterschappen zijn zeven producten onderzocht. De producten hebben betrekking op beide doelgroepen burgers en ondernemers. De overige producten van de waterschappen zijn in dit onderzoek niet meegenomen, daar veel waterschap producten specifiek c.q. niet uniform in aanbod zijn. In totaal zijn 14 producten onderzocht en deze producten zijn identiek aan de meting 2014.

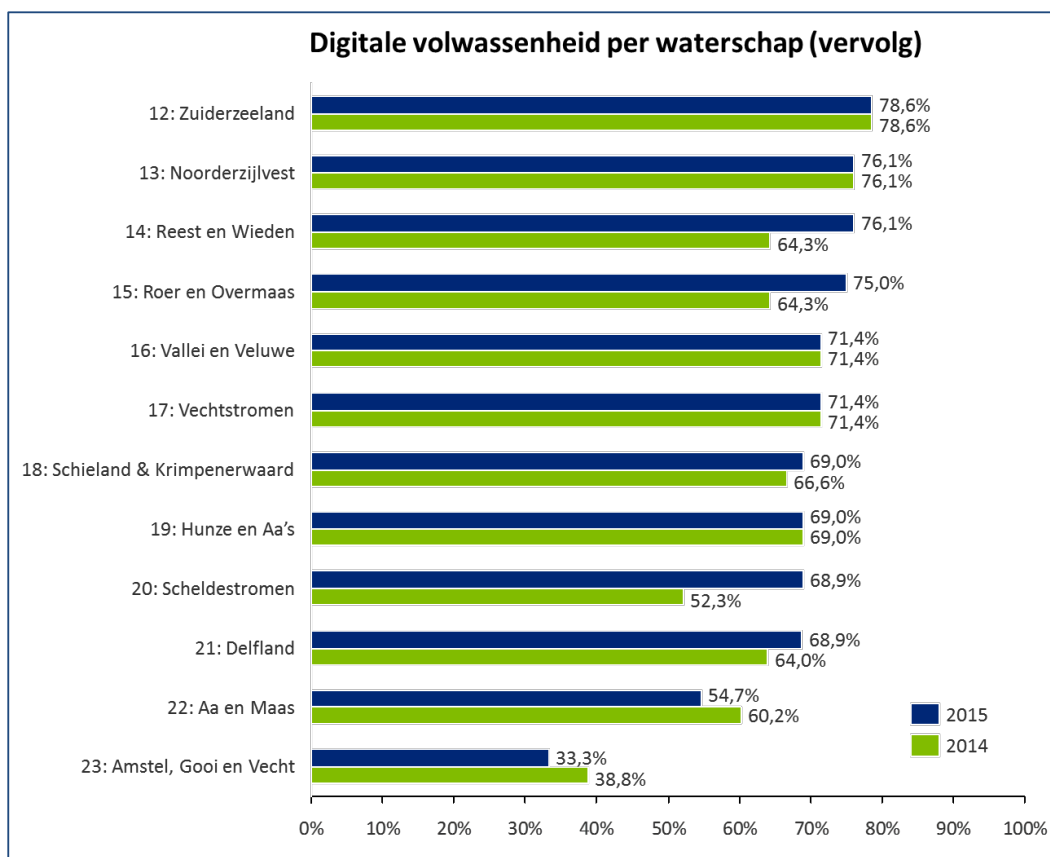
In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van waterschappen weergegeven.

3.4.1 Digitale volwassenheid waterschappen

Het waterschap Hollands Noorderkwartier heeft net als vorig jaar de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 100%, vorig jaar hadden ze met 87,2% ook de hoogste score. Dit is de eerste medeoverheid in dit onderzoek, met een volledige digitale volwassenheid. Waterschap Amstel, Gooi en Vecht scoort het laagst met een digitale volwassenheid van 33,3%. Het verschil van de digitale volwassenheid tussen de waterschappen is groot, namelijk 66,7%.

Een aantal waterschappen, Amstel, Gooi en Vecht, Aa en Maas en Brabantse Delta hebben een iets lagere score dan vorig jaar. Dit komt doordat producten die vorig jaar niet zijn waargenomen nu wel op de website zijn gevonden. Omdat elk waterschap maar 14 waarnemingen heeft, wordt een score sneller beïnvloed als één of twee producten meer worden waargenomen en nog op laag niveau worden aangeboden. Onderstaande figuur beschrijft de digitale volwassenheid per waterschap.





Figuur 13. Digitale volwassenheid per waterschap

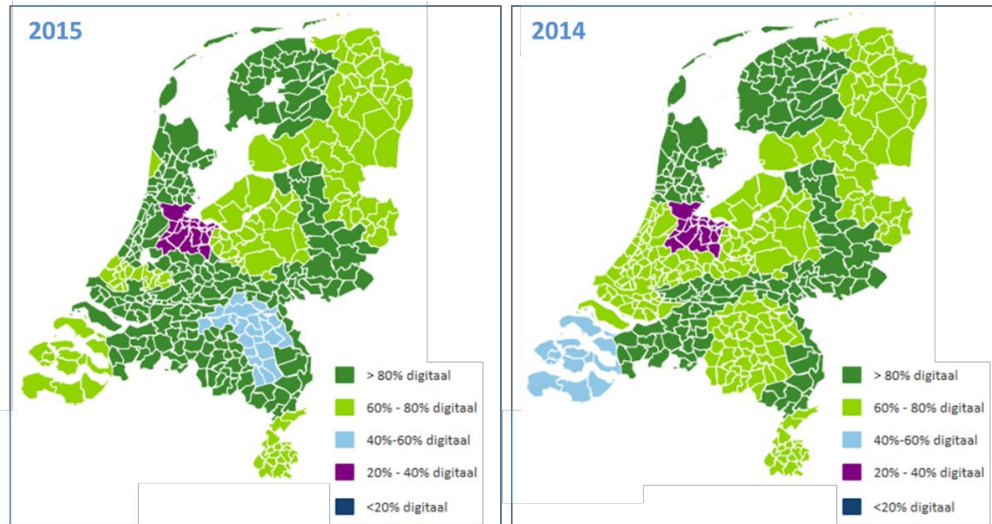
De ranglijst van de grootste stijgers onder de waterschappen wordt aangevoerd door De Stichtse Rijnlanden. Dit waterschap ging van 78,6% in 2014 naar 97,6% in 2015 en is nu het op één na meest digitaal volwassen waterschap. Daarboven staat alleen nog Hollands Noorderkwartier, nu op 100%, met een groei van 12,8%.

	Waterschap	Score 2015	Ranking 2015	Score 2014	Ranking 2014	Vershil
1	De Stichtse Rijnlanden	97,6%	2	78,6%	8-10	19,0%
2	Scheldestromen	68,9%	20	52,3%	22	16,6%
3	Hollands Noorderkwartier	100,0%	1	87,2%	2	12,8%
4	Reest en Wieden	76,1%	14	64,3%	18-19	11,9%
5	Rijnland	80,9%	11	69,2%	15	11,6%
6	Roer en Overmaas	75,0%	15	64,3%	18-19	10,7%
7	Delfland	68,9%	21	64,0%	20	4,9%
8	Hollandse Delta	83,3%	9	78,6%	8-10	4,7%
9	De Dommel	80,9%	10	76,8%	8-10	4,1%
10	Schieland & Krimpenerwaard	69,0%	18	66,6%	17	2,4%

Tabel 13. Top 10 stijgers digitale volwassenheid waterschappen

3.4.3 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

Elf waterschappen scoren boven de 80%, dat zijn drie waterschappen meer dan vorig jaar. Slechts twee waterschappen hebben een score lager dan 60%.

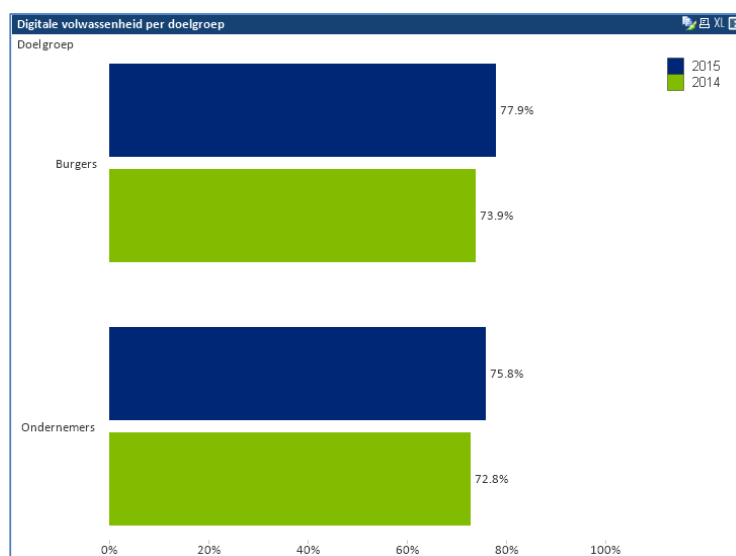


Figuur 14. Digitale volwassenheid waterschappen op basis van geografie

3.4.4 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

Binnen de waterschappen scoren ook de zeven burgerproducten hoger dan de zeven producten voor ondernemers. Dit is opvallend, aangezien bij de waterschappen de producten voor beide doelgroepen identieke zijn. De doelgroep Burgers is van een score van 73,9% in 2014 naar een score van 77,9% gegaan dit jaar. Voor de doelgroep Ondernemers is de score gestegen van 72,8% naar 75,8%.

Figuur 15 geeft de digitale volwassenheid voor de waterschappen per doelgroep weer.



Figuur 15. Digitale volwassenheid per doelgroep voor de waterschappen



3.4.5 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort het product “Watervergunning”⁹ wederom het hoogst met een digitale volwassenheid van 95,6% op basis van 23 waarnemingen. De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord door het product “Bezwaar beslissing bestuursorgaan” met een score van 25,7% met 22 waarnemingen. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

#	Burgerproducten	2015		2014		Verschil
		Score	Aantal waarnemingen	Score	Aantal waarnemingen	
1	Watervergunning	95,6%	23	92,7%	23	2,9%
2	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	94,2%	23	88,3%	23	5,8%
3	Melding werkzaamheden water of dijk	86,9%	23	82,6%	23	4,3%
4	Waterschapsbelasting kwijtschelding	84,0%	23	76,7%	23	7,3%
5	Contactformulier	80,4%	23	80,4%	23	0,0%
6	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	76,1%	23	77,3%	22	-1,2%
7	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	25,7%	22	19,6%	23	6,2%

Tabel 14. Overzicht digitale volwassenheid per burgerproduct

Bij ondernemers scoort ook het product “Watervergunning” het hoogst met een digitale volwassenheid van 95,6% en is gelijk aan het aanbod voor burgers. De laagste digitale volwassenheid wordt hier ook gescoord door het product “Bezwaar tegen beslissing bestuursorgaan” met een score van 24,2%, dit is een lagere score dan het aanbod voor burgers, terwijl het om hetzelfde product gaat. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

#	Ondernemersproducten	2015		2014		Verschil
		Score	Aantal waarnemingen	Score	Aantal waarnemingen	
1	Watervergunning	95,6%	23	92,7%	23	2,9%
2	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	94,2%	23	86,9%	23	7,3%
3	Melding werkzaamheden water of dijk	86,9%	23	82,6%	23	4,3%
4	Contactformulier	80,4%	23	80,4%	23	0,0%
5	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	76,1%	23	77,3%	22	-1,2%
6	Waterschapsbelasting kwijtschelding	71,1%	23	66,6%	16	4,5%
7	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	24,2%	22	21,7%	23	2,4%

Tabel 15. Overzicht digitale volwassenheid per ondernemersproduct

⁹ Dit product wordt ontsloten door het Omgevingsloket Online. Dit loket werkt met DigiD en eHerkenning waardoor dit product een hoge score heeft, mits de website van het waterschap een duidelijke verwijzing bevat naar het OLO.



3.4.6 Trend en conclusies digitale volwassenheid waterschappen

Er is een positieve trend in de digitale volwassenheid bij de waterschappen. De waterschappen hebben de hoogste digitale volwassenheid van de medeoverheden die meegenomen zijn in dit onderzoek. De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is wel groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid (100%) en de laagste (33%) is 66,7%. Dit verschil is groter dan vorig jaar en komt zowel door een stijging van de hoogste score als een daling van de laagste score. Vorig jaar is 97,2% van alle producten waargenomen en in 2015 is dit 99,1%. Deze verschuiving zorgt ervoor dat sommige Waterschappen een lagere score hebben dan vorig jaar. Producten die niet zijn waargenomen, worden in deze methodiek niet meegenomen bij het berekenen van de scores. Wanneer een product dit jaar wel wordt waargenomen heeft dit direct een effect op de totaalscore, daar er maar 14 producten per waterschap zijn.

Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1,1% licht in het voordeel van de burger. Dit verschil is veel kleiner dan bij de provincies en gemeenten, wat ook deels voor de hand ligt daar het voor de waterschappen identieke producten betreft. Acht producten kennen een score hoger dan 80%, twee producten scoren 25% of lager. Er zijn in deze meting geen grote stijgingen te zien op productenniveau.