

Meting aanbod digitale dienstverlening 2016



In opdracht van

ICT Uitvoeringsorganisatie

Uitgebracht op

30 september 2016

Auteurs

Pouya Zarbanoui

Guus van de Plasse

Martin Eikenboom

Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	4
1. INLEIDING	10
1.1 AANLEIDING	10
1.2 SCOPE VAN HET ONDERZOEK	11
1.3 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015	12
1.3.1 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 BETREFFENDE MEDEBEWINDSTAKEN EN AUTONOME TAKEN	12
1.3.2 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 VOOR GEMEENTEN	12
1.3.3 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 VOOR PROVINCIES	13
1.3.4 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 BETREFFENDE WATERSCHAPPEN	13
1.3.5 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 BETREFFENDE DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	13
1.3.6 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 BETREFFENDE MANIFESTGROEP	14
1.3.7 VERSCHILLEN TEN AANZIEN VAN METING 2015 BETREFFENDE KLEIN LEF	14
1.4 DEFINITIE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS EN BESCHIKBAARHEIDSNIVEAUS	15
1.4.1 DEFINITIE DIGITALE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS	15
1.4.2 DEFINITIE DIGITALE BESCHIKBAARHEIDSNIVEAUS	16
1.5 UITGANGSPUNTEN	17
2. ONDERZOEKSAANPAK	18
3. RESULTATEN ALGEMEEN	19
3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID ALGEMEEN	19
3.1.1 TOTALE DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID	19
3.1.2 TOTALE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP	21
3.1.3 TOTALE DIGITALE BESCHIKBAARHEID	22
4 RESULTATEN MEDEOVERHEDEN	23
4.1 DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID MEDEOVERHEDEN	23
4.1.1 MEDEBEWINDSTAKEN EN AUTONOME TAKEN	25
4.2 RESULTATEN GEMEENTEN	26
4.2.1 DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID GEMEENTEN	27
4.2.2 TOP 10 DIGITALE VOLWASSENHEID GEMEENTEN	28
4.2.3 GEMEENTEN MET GROOTSTE STIJGING IN DIGITALE VOLWASSENHEID	29
4.2.4 DIGITALE VOLWASSENHEID PER GEMEENTECATEGORIE EN SPREIDING	30
4.2.5 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE VOOR GEMEENTEN	32
4.2.6 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ DE GEMEENTEN	33
4.2.7 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN MEDEBEWINDSTAKEN EN AUTONOME TAKEN BIJ DE GEMEENTEN	34
4.2.8 RESULTATEN PER PRODUCT BIJ DE GEMEENTEN	35
4.2.9 TREND EN CONCLUSIES GEMEENTEN	38
4.3 DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	39
4.3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID PROVINCIES	39
4.3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PROVINCIE	40
4.3.3 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	42

4.3.4	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ DE PROVINCIES	43
4.3.5	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN MEDEBEWINDSTAKEN EN AUTONOME TAKEN BIJ DE PROVINCIES	44
4.3.5	RESULTATEN PER PRODUCT BIJ DE PROVINCIES	45
4.3.6	TREND EN CONCLUSIES PROVINCIES	48
4.4	DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	49
4.4.1	DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID VOOR DE WATERSCHAPPEN	49
4.4.1	DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN PER WATERSCHAP	50
4.4.2	VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	51
4.4.3	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ DE WATERSCHAPPEN	52
4.4.4	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN MEDEBEWINDSTAKEN EN AUTONOME TAKEN BIJ DE WATERSCHAPPEN	53
4.4.5	DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT BIJ DE WATERSCHAPPEN	54
4.4.6	TREND EN CONCLUSIES WATERSCHAPPEN	56
5	RESULTATEN RIJKSORGANISATIES	57
5.1	RESULTATEN ALGEMEEN	58
5.1.1	TOTALE DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID RIJKSORGANISATIES	58
5.1.2	GEMIDDELDE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP	59
5.1.3	VERDELING VAN DE DEELNEMENDE RIJKSORGANISATIES PER DEPARTEMENT	60
5.2	RESULTATEN DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	63
5.2.1	DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	64
5.2.2	RESULTATEN PER DEPARTEMENT EN UITVOERINGSORGANISATIE	64
5.2.2	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ DE DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	67
5.2.4	TREND EN CONCLUSIES DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	68
5.3	DIGITALE VOLWASSENHEID MANIFESTGROEP	69
5.3.1	DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID MANIFESTGROEP	69
5.3.2	RESULTATEN PER UITVOERINGSORGANISATIE BEHORENDE BIJ DE MANIFESTGROEP	70
5.3.2	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ DE MANIFESTGROEP	71
5.3.3	TREND EN CONCLUSIES MANIFESTGROEP	72
5.4	DIGITALE VOLWASSENHEID KLEIN LEF	73
5.4.1	DIGITALE VOLWASSENHEID EN BESCHIKBAARHEID KLEIN LEF	73
5.4.2	RESULTATEN PER UITVOERINGSORGANISATIE BEHORENDE KLEIN LEF	74
5.4.3	DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP BIJ KLEIN LEF	75
5.4.4	TREND EN CONCLUSIES KLEIN LEF	76

Managementsamenvatting

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid dient te verbeteren. Zo dienen burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 digitaal zaken kunnen doen met de overheid. In het overheidsbrede programma 'Digitaal 2017' werken de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken (EZ) nauw samen met de andere overheidsorganisaties, om deze doelstelling van het kabinet te realiseren.

Om de staat van de digitale dienstverlening in beeld te brengen, is voor het derde jaar op rij de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de medeoverheden onderzocht. Voor de rijksorganisaties is dit de tweede meting. De overheidsorganisaties zijn gevraagd de meest gebruikte producten voor de nieuwe meting te verifiëren. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen. Daarna is per organisatie en per overheidsproduct onderzocht op welke manier het product digitaal wordt aangeboden.

Resultaten onderzoek

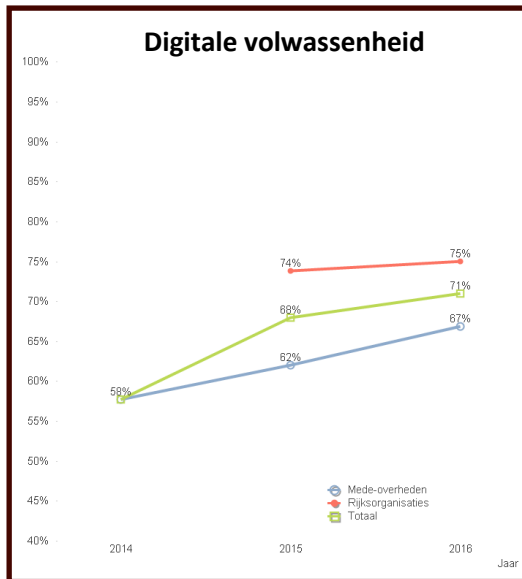
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de hele overheid is 71% in 2016 tegenover 68% in 2015 en 58% in 2014 (zie figuur 1).
- De gemiddelde digitale volwassenheid van medeoverheden is 67% in 2016. Dit is een stijging van 9% ten opzichte van de eerste meting in 2014 (58%).
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de rijksorganisaties is 75% in 2016. Dit is 1% hoger dan de score van 2015.
- De digitale beschikbaarheid van de hele overheid is 88% (zie figuur 2).
- De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is met 80% gelijk gebleven met 2015.
- De Rijksorganisaties scoren met 96%, 2% lager dan in 2015. Dit is te verklaren doordat de nieuw toegevoegde producten relatief vaker niet digitaal beschikbaar zijn.

Nieuw aan meting 2016

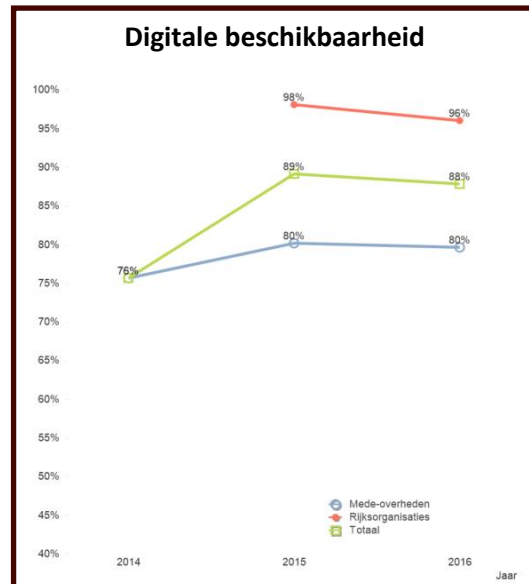
In de meting van 2016 is naast de digitale volwassenheid ook de digitale beschikbaarheid in kaart gebracht. Daarbij is onderzocht of een product überhaupt digitaal wordt aangeboden op de website van de overheidsorganisaties. Ook is in de meting van 2016 aandacht besteed aan de aard van de producten van de medeoverheden:

- Medebewindstaken
- Autonome taken zijn

Voor de medebewindstaken geldt dat er hier sprake is van gedelegeerde regelgeving naar de medeoverheden. In dat kader is het aannemelijk dat minimaal informatie over deze taken beschikbaar is op de website van de medeoverheden.



Figuur 1. Digitale volwassenheid



Figuur 2. Digitale beschikbaarheid

Conclusies

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende conclusies getrokken:

Gemeenten

- In alle gemeenten (390) zijn 57 producten onderzocht, 34 voor burgers en 23 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 27 onder medebewindstaken en 30 producten waarover de gemeente autonoom beslist;
- In totaal zijn er 10 producten gewijzigd ten opzichte van de meting van 2015;
- De algemene trend ten aanzien van digitale volwassenheid is positief:
 - De gemeenten scoren met 62% in 2016 6% hoger dan in 2015;
 - In 2016 scoren de medebewindstaken met 65% zes procent hoger dan in 2015. In 8% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid;
 - De autonome taken scoren met 59% vier procent hoger ten opzichte van 2015. Alleen de producten die zijn waargenomen zijn meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid;
 - De burgerproducten scoren 68%. Dit is negen procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 54% vier procent hoger dan in 2015.
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is ook dit jaar groot. De hoogste score is 90% ('s Gravenhage) en de laagste score is 28% (Franekeradeel);
- Enkele gemeenten vertonen een kleine daling in digitale volwassenheid vanwege de aanpassing bij de gemeten producten in deze meting;
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger op digitale volwassenheid dan kleinere gemeenten;
- De ontwikkeling rondom digitale beschikbaarheid is positief:
 - De digitale beschikbaarheid scoort met 78% hoger dan bij de meting van 2015, toen was de score 76%;

- In 2016 scoren de medebewindstaken met 79% twee procent hoger dan in 2015. In 8% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
- De autonome taken scoren met 76% één procent lager dan de meting van 2015. Alleen de producten die zijn waargenomen zijn meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
- De variatie in digitale beschikbaarheid - net als de digitale volwassenheid - is tussen de gemeenten groot. De gemeente Roozendaal scoort het laagst met 40% en de gemeente 's Gravenhage scoort het hoogst met 100%.

Provincies

- In alle provincies (12) zijn 32 producten onderzocht, 11 voor burgers en 21 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 17 onder medebewindstaken en 15 producten waarover de provincie autonoom beslist;
- In totaal zijn er elf producten gewijzigd ten opzichte van de meting 2015 en komt het totaal uit op 32 producten;
- De provincies laten een positieve trend zien in de mate van digitale volwassenheid:
 - De provincies scoren met 55% in 2016, één procent hoger dan in 2015;
 - In 2016 scoren de medebewindstaken met 50% drie procent hoger dan in 2015. In 7% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid;
 - De autonome taken scoren met 67% vijf procent hoger dan in 2015. Bij 6% van de waarnemingen is het product niet waargenomen. Alleen de producten die zijn waargenomen zijn meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid;
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 63% vier procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 51% dezelfde score als in 2015.
- De meeste provincies scores tussen de 40% en 60% op digitale volwassenheid;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies blijft groot. De hoogste score heeft Overijssel met 80% en Flevoland scoort het laagste met 31%.
- De digitale beschikbaarheid laat bij de provincies een negatieve trend zien:
 - De provincies scoren in 2016 met 72% zeven procent lager dan in 2015. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de nieuw onderzochte producten relatief vaak niet digitaal beschikbaar zijn;
 - In 2016 scoren de medebewindstaken met 70% acht procent lager dan in 2015. In 7% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
 - De autonome taken scoren met 79% twee procent hoger dan in 2015. Bij 6% van de waarnemingen is het product niet waargenomen. Alleen de producten die zijn waargenomen zijn meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
 - Er is 18 keer geen informatie waargenomen over de medebewindstaken op de websites van de provincies en 78 keer wordt er alleen informatie gegeven over het product en is het niet digitaal beschikbaar.
- De variatie in digitale beschikbaarheid tussen de provincies is kleiner dan de variatie in digitale volwassenheid. De laagste score is 70% (Groningen) en de hoogste score is 80% (Zuid-Holland).

Waterschappen

- Voor alle waterschappen (22) zijn 14 producten onderzocht, zeven voor burgers en zeven voor ondernemers. Van deze producten vallen er acht onder medebewindstaken en zes producten waarover de waterschappen autonoom beslissen;
- Bij de waterschappen is een positieve trend in de digitale volwassenheid;
 - De waterschappen scoren met 83% zes procent hoger dan in 2015;
 - In 2016 scoren de medebewindstaken met 78% vijf procent hoger dan in 2015, in 2% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid;
 - De autonome taken scoren met 91% vier procent hoger dan in 2015. Deze producten zijn in alle gevallen waargenomen.
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 84% zes procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 83%, acht procent hoger dan in 2015;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is groot. Het verschil tussen de waterschappen met de hoogste digitale volwassenheid van 100% (Hollands Noorderkwartier en Roer en Overmaas) en de laagste met 57% (Aa en Maas) is 43%;
- Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1% licht in het voordeel van de producten voor de burgers, dit verschil is kleiner dan bij de provincies en gemeenten;
- Bij de waterschappen is ook een positieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid;
 - De waterschappen scoren met 89% vier procent hoger dan in 2015;
 - In 2016 scoren de medebewindstaken met 84% drie procent hoger dan in 2015. In 2% van de gevallen is het product niet waargenomen. De producten die niet zijn waargenomen zijn niet meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
 - De autonome taken scoren met 95% vijf procent hoger dan in 2015. De producten die onder autonome taken vallen zijn in alle gevallen waargenomen. Alleen de producten die zijn waargenomen zijn meegenomen in de berekening van de digitale beschikbaarheid;
 - Voor de medebewindstaken is er drie keer geen informatie waargenomen. In 28 gevallen wordt er alleen informatie gegeven, maar is het product niet digitaal beschikbaar;
- De variatie in de digitale beschikbaarheid voor de waterschappen is groot. Er zijn acht waterschappen die 100% scoren, het waterschap Aa en Maas scoort het laagst met 57%.

Departementen en uitvoeringsorganisaties

- Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 220 producten onderzocht. Deze zijn onderverdeeld over 40 organisaties. Hierbij waren 52 producten voor burgers, 158 voor ondernemers en 10 voor professionals;
- Het bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van BUZA en Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid zijn toegevoegd aan de meting van 2016;
- Er is een positieve trend in de mate van digitale volwassenheid;
 - De departementen en uitvoeringsinstanties scoren in 2016 met 70% negen procent hoger dan in 2015;
 - In 2016 scoren de producten voor professionals met 97% vijf procent hoger dan in 2015. De burgerproducten scoren met 77% twee procent lager dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 65% negen procent hoger dan in 2015.
- Er is een negatieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid;
 - De departementen en overheidsinstanties scoren in 2016 met 96% twee procent lager dan in 2015. Dit wordt o.a. veroorzaakt doordat er twee nieuwe toegevoegde producten laag scoren.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij Manifestgroep¹

- Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn 98 producten onderzocht die zijn onderverdeeld over 15 organisaties. Voor burgers zijn 52 producten onderzocht en 46 producten voor ondernemers;
- In totaal zijn er negen nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015;
- Er is een negatieve trend in de mate van digitale volwassenheid;
 - De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep scoren met 88% twee procent lager dan in 2015. Dit wordt o.a. veroorzaakt doordat de nieuwe toegevoegde producten relatief laag scoren;
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 86% drie procent lager dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 90% één procent lager dan in 2015.
- De digitale beschikbaarheid is ten opzichte van 2015 gelijk gebleven;
 - De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep scoren met 99% hetzelfde als in 2015;
- De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn gemiddeld gezien de hoogst scorende organisaties op zowel digitale volwassenheid als digitale beschikbaarheid.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef²

- Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot Klein Lef zijn 129 producten onderzocht. Deze zijn onderverdeeld over 17 organisaties. Hierbij waren 50 producten gericht op burgers, 61 op ondernemers en 18 op professionals;

¹ De Manifestgroep is een netwerk van grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

² Klein Lef is een vrijwillig samenwerkingsverband, voor en door kleine uitvoeringsorganisaties, dat zich inzet om de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medeoverheden te verbeteren door kennisdeling, samenwerking, vraagbundeling en belangenbehartiging. Klein Lef staat voor hergebruik van wat elders al is ontwikkeld, kennisdeling en ontwikkeling van oplossingen die passen bij de behoefte van kleine uitvoeringsorganisaties.

- De Nederlandse Emissieautoriteit (ministerie van Infrastructuur en Milieu) is toegevoegd aan de meting van 2016;
- In totaal zijn er 23 nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015 en komt het totaal uit op 129 verdeeld over 17 organisaties;
- Er is een negatieve trend in de mate van digitale volwassenheid;
 - De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren met 68% drie procent lager dan in 2015. Dit wordt o.a. veroorzaakt doordat de nieuwe producten van de Nederlandse Emissieautoriteit relatief laag scoren;
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 73% vijf procent lager dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 72% vier procent lager dan in 2015. De producten voor professionals scoren met 39% vier procent lager dan in 2015.
- Er is een negatieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid;
 - De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren met 93% vijf procent lager dan in 2015. De lagere score wordt veroorzaakt doordat de nieuwe producten relatief vaak niet digitaal beschikbaar zijn;

Totale digitale volwassenheid per doelgroep

Het gemiddelde van de digitale volwassenheid van alle organisaties verdeeld naar doelgroep, burgers en ondernemers/professionals, toont een stijging ten opzichte van stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Het gemiddelde voor burgerproducten is 75%. Dit is hoger dan het gemiddelde van de producten voor ondernemers en professionals, dat 68% is in 2016.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid dient te verbeteren. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen 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 en bedrijven de mogelijkheid om voor het digitale kanaal te kiezen.

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. Na de aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht in 2017, moet elk aanvraagformulier dat schriftelijk kan worden ingediend (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie - bijvoorbeeld in verband met identificatie - niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een webformulier, een applicatie, sociale media of met het berichtensysteem voor bedrijven. Het eenvoudigst is een digitale aanvraag te realiseren door het op de website aanbieden van een formulier in pdf-formaat, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een web-formulier achter DigiD of eHerkenning waarbij de velden met persoonlijke informatie al zijn ingevuld.

Om in beeld te krijgen in hoeverre de overheidsorganisaties de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven digitaal aanbieden is voor het derde opeenvolgende jaar, de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de medeoverheden onderzocht. Voor de rijksorganisaties wordt het onderzoek voor de tweede keer uitgevoerd. Per organisatie en per overheidsproduct is vastgelegd of een product digitaal beschikbaar is en wat de digitale volwassenheid van het product is. Het onderzoek is uitgevoerd door het bezoeken van de websites van alle verschillende overheidsorganisaties.

Nieuw aan meting 2016

In de meting van 2016 is naast de digitale volwassenheid ook de digitale beschikbaarheid in kaart gebracht. Daarbij is onderzocht of een product überhaupt digitaal wordt aangeboden op de website van de overheidsorganisaties. Ook is in de meting van 2016 aandacht besteed aan de aard van de producten van de medeoverheden:

- Medebewindstaken
- Autonome taken zijn

Voor de medebewindstaken geldt dat er hier sprake is van gedelegeerde regelgeving naar de medeoverheden. In dat kader is het aannemelijk dat minimaal informatie over deze taken beschikbaar is op de website van de medeoverheden.

1.2 Scope van het onderzoek

De scope van het onderzoek betreft de digitale dienstverlening bij de overheid. De meest gebruikte producten zijn onderzocht. Er is in dit onderzoek een onderscheid gemaakt naar de dienstverlening van de medeoverheden, van de departementen en de uitvoeringsorganisaties, de dienstverlening van de Manifestgroep³ en de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties verenigd in samenwerkingsverband Klein Lef⁴.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in overleg met de respectievelijke koepels en de aanbieders van producten en diensten een lijst opgesteld van de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers. Deze lijst is voor het onderzoek 2016 geactualiseerd en aangevuld.

- Voor de gemeenten zijn 57 producten onderzocht, waarvan 34 producten voor burgers en 23 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 27 onder medebewindstaken en 30 producten waarover de gemeente autonoom beslist;
- Voor de provincies zijn 32 producten onderzocht waarvan elf producten voor burgers en 21 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 17 onder medebewindstaken en 15 producten waarover de provincie autonoom beslist;
- Voor de waterschappen zijn 14 producten onderzocht. Alle producten hebben betrekking op beide doelgroepen. Van deze producten vallen er acht onder medebewindstaken en zes producten waarover het waterschap autonoom beslist;
- Voor de Departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep of Klein Lef) zijn 40 organisaties en 220 producten onderzocht. Hiervan zijn 52 producten voor burgers, 10 voor professionals en 158 voor ondernemers;
- Voor de Manifestgroep zijn 15 uitvoeringsorganisaties en 98 producten onderzocht. Hiervan zijn er 52 gericht op burgers en 46 op ondernemers;
- Voor Klein Lef zijn 17 uitvoeringsorganisaties en 129 producten meegenomen in dit onderzoek. Hiervan zijn 50 producten gericht op burgers, 61 op ondernemers en 18 op professionals.

Een overzicht van alle producten is terug te vinden in de bijlagen.

- 1) Bijlage A bevat de meetresultaten van de medeoverheden.
- 2) Bijlage B bevat de meetresultaten van de rijksorganisaties.

³ De Manifestgroep is een netwerk van grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

⁴ Klein Lef is een vrijwillig samenwerkingsverband, voor en door kleine uitvoeringsorganisaties, dat zich inzet om de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medeoverheden te verbeteren door kennisdeling, samenwerking, vraagbundeling en belangenbehartiging. Klein Lef staat voor hergebruik van wat elders al is ontwikkeld, kennisdeling en ontwikkeling van oplossingen die passen bij de behoefte van kleine uitvoeringsorganisaties.

1.3 Verschillen ten aanzien van meting 2015

In deze paragraaf worden de verschillen besproken van de onderzoeksopzet van 2016 ten opzichte van het onderzoek van 2015.

1.3.1 Verschillen ten aanzien van meting 2015 betreffende medebewindstaken en autonome taken

De onderzochte producten van medeoverheden (gemeenten/provincies/waterschappen) zijn onderverdeeld in twee categorieën. Producten waarover de medeoverheden autonoom beslissen en producten waarbij sprake is van medebewind.

Bij de producten waarover de medeoverheid autonoom beslist, is geen sprake van een wettelijke verplichting voor de medeoverheid. Dat kan betekenen dat er geen wettelijke bepaling is ten aanzien van het specifieke product of dat er sprake is van facultatief recht.

Onder medebewind worden producten gerekend, waarbij sprake is van dwingendrechtelijke bepalingen, regelendrechtelijke bepalingen of aanvullendrechtelijke bepalingen. Kortom, in de wet is uitgewerkt aan welke regels de medeoverheid zich (in beginsel) moet houden bij de uitgifte van een product.

1.3.2 Verschillen ten aanzien van meting 2015 voor gemeenten

- De gemeente De Friese Meren is van naam veranderd naar De Fryske Maren. De gemeente Groesbeek is gefuseerd met de gemeente Berg en Dal. De gemeenten Bussum, Muiden en Naarden zijn gefuseerd in de nieuwe gemeente Gooise Meren. De gemeente Zeevang is gefuseerd met de gemeente Edam-Volendam. In totaal zijn in deze meting 390 gemeenten onderzocht ten opzichte van 393 gemeenten in 2015;
- In totaal zijn er 10 producten gewijzigd ten opzichte van de meting 2015 en komt het totaal uit op 57 producten;
- Aan dit onderzoek is voor de gemeenten het product 'Omgevingsvergunning' toegevoegd voor burgers en ondernemers. De Omgevingsvergunning omvat onder andere de bouwvergunning, vergunning voor het aanleggen van een weg en een vergunning voor het handelen in strijd met regels ruimtelijke ordening. Via de Omgevingsvergunning kunnen meldingen worden gedaan, zoals de melding bouwwerk brandveilig gebruiken en melding slopen en/of asbest verwijderen. De omgevingsvergunning dient via het Omgevingsloket te worden aangevraagd⁵;
- De producten 'Toeristenbelasting aanmelding' en 'Doorgeven overlijden' zijn toegevoegd voor ondernemers;
- De burgerproducten 'Paspoort, toestemming voor minderjarige', 'Voorrangsverklaring woningzoekende' zijn in de meting van 2016 niet meegenomen, omdat deze producten vaak een persoonlijk contact vragen.
- Het burger- en ondernemersproduct '(Waarderings)subsidie aanvraag' is in de meting van 2016 niet meegenomen;

⁵ De Omgevingsvergunning dient via de website van Omgevingsloket te worden aangevraagd (www.omgevingsloket.nl). Op deze website staat een volledige omschrijving van de vergunningen en meldingen die via de omgevingsvergunning kan worden aangevraagd.

- Bij het product Contactformulier voor burgers en ondernemers is een live-chat en/of sociale media ook beoordeeld met 100%;
- Bij het burgerproduct 'Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) is een duidelijke link op de gemeentelijke website naar de Dienst Justis beoordeeld met 100%;
- De producten die in de meting van 2015 al een score hadden van 100%, zijn in de meting van 2016 niet opnieuw getoetst.

1.3.3 Verschillen ten aanzien van meting 2015 voor provincies

Op verzoek van de provincies zijn de onderstaande wijzigingen doorgevoerd:

- In totaal zijn er elf producten gewijzigd ten opzichte van de meting 2015 en komt het totaal uit op 32 producten;
- In de meting van 2016 is het product 'Ontheffing verordening ruimte' voor burgers en ondernemers niet meegenomen. Ook de ondernemersproducten 'Machtigingsformulier bodemsanering' en 'Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering' zijn niet meegenomen in de meting 2016;
- Het product 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing' is toegevoegd voor ondernemers en burgers;
- Het product 'Milieuklachten, melding' is toegevoegd voor burgers;
- De producten 'Wedstrijden op de weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing' en 'Sportmotoren, geluidoverschrijding, ontheffing' zijn toegevoegd voor ondernemers.

1.3.4 Verschillen ten aanzien van meting 2015 betreffende Waterschappen

- Het waterschap Drents Overijsselse Delta is gevormd uit de waterschappen Groot Salland en Reest en Wieden. Hierdoor komt het totaal van gemeten waterschappen op 22.

1.3.5 Verschillen ten aanzien van meting 2015 betreffende Departementen en uitvoeringsorganisaties

- In totaal zijn er 220 producten onderzocht, verdeeld over 40 organisaties;
- Het Bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn toegevoegd aan de meting van 2016;
- Voor het Bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie is één product onderzocht;
- Voor het ministerie van Buitenlandse Zaken zijn 18 producten toegevoegd;
- Voor de organisatie Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn drie producten meegenomen in de meting.
- Voor de Autoriteit Financiële Markten (ministerie van Financiën) zijn er acht producten minder onderzocht dan in 2015 en komt het totaal uit op 28 producten;
- Voor de Nederlandsche Bank (ministerie van Financiën) zijn er 35 producten minder onderzocht dan in 2015 en komt het totaal uit op zeven producten;

- Voor de Raad van Plantenrassen (ministerie van Economische Zaken) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op tien producten;
- Voor de organisatie Dienst Justitiële inrichtingen (ministerie van Veiligheid en Justitie) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op drie producten;
- Voor de Nationale Politie (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn drie producten toegevoegd en komt het totaal uit op acht producten;
- De organisatie Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (Ministerie van Financiën) is niet meegenomen in de meting 2016.

1.3.6 Verschillen ten aanzien van meting 2015 betreffende Manifestgroep

- In totaal zijn er negen nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015 en komt het totaal uit op 98 producten verdeeld over 15 organisaties;
- Voor de organisatie Dienst Justis (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn acht nieuwe producten toegevoegd en komt het totaal uit op tien producten;
- Voor de organisatie Immigratie en Naturalisatiedienst (ministerie van Veiligheid en Justitie) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op zeven producten.

1.3.7 Verschillen ten aanzien van meting 2015 betreffende Klein Lef

- In totaal zijn er 23 nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015 en komt het totaal uit op 129 producten verdeeld over 17 organisaties;
- De Nederlandse Emissieautoriteit (ministerie van Infrastructuur en Milieu) is toegevoegd aan de meting van 2016. Hiervoor zijn 22 producten onderzocht;
- Voor het Agentschap Telecom (ministerie van Economische Zaken) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op twaalf producten;

1.4 Definitie volwassenheidsniveaus en beschikbaarheidsniveaus

Onderstaand is een beschrijving van de digitale volwassenheids- en beschikbaarheidsniveaus.

1.4.1 Definitie digitale volwassenheidsniveaus

Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing. Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is de indeling gehanteerd zoals weergegeven in tabel 1⁶. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau vallen.

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
Niveau 1 (0%)	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 te worden aangevraagd. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag kan worden ingediend. 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.
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 dient 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 e-mail met vrije tekst worden ingediend. <p>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.</p>
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 te uploaden (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 uploaden door middel van een web formulier.
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 1. Definitie volwassenheidsniveaus

⁶ Er zijn enkele uitzonderingen gemaakt betreft de beoordeling van het volwassenheidsniveau van een product. Wanneer de dienstverlening van de overheid minder klantvriendelijk wordt wanneer het product achter DigiD/eHerkenning geplaatst zou worden, dan heeft er een alternatieve beoordeling van het product plaats gevonden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het product 'Contactformulier'. Hiervan zou de klantvriendelijkheid van de dienstverlening verminderen wanneer een burger/bedrijf eerst moet inloggen om contact te kunnen zoeken. In de bijlage is per product vastgelegd welk volwassenheidsniveau is gehanteerd.

De waarneming ‘Product niet kunnen waarnemen’ wordt niet meegenomen in de berekening van digitale volwassenheid en beschikbaarheid. De reden hiervoor is dat er producten zijn die niet door alle medeoverheden worden aangeboden. Vooral bij de gemeenten zijn er autonome producten die niet voor elke gemeente van toepassing zijn, zoals het aanvragen van een parkeervergunning en hondenbelasting. Deze producten krijgen de score ‘Product niet kunnen waarnemen’ en kunnen op deze manier van berekenen de digitale volwassenheid en beschikbaarheid niet onterecht beïnvloeden.

In deze meting zien we bij sommige organisaties een afname van de digitale volwassenheid. Dit wordt veroorzaakt door dat producten, die eerder niet werden aangeboden op de website, niet meer werdtotaalscores. Feitelijk is er sprake van een verbetering van de dienstverlening, daar het product nu wel wordt aangeboden op de website en daarmee vindbaar is voor burgers en bedrijven. Wanneer een product op laag niveau wordt aangetroffen betekent dit dat de digitale volwassenheid over het geheel afneemt. I.v.m. de vergelijkbaarheid met de vorige metingen is er voor gekozen deze methodiek te handhaven.

1.4.2 Definitie digitale beschikbaarheidsniveaus

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten überhaupt in digitale vorm worden aangeboden door de betreffende overheidsorganisaties. Voor het bepalen van het beschikbaarheidsniveau van een product is de score van het volwassenheidsniveau omgezet naar ‘Niet digitaal beschikbaar (0%)’ en ‘Digitaal beschikbaar (100%)’, zie tabel 2.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Beschikbaarheidsniveau
Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	Niet digitaal beschikbaar (0%)
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	Digitaal beschikbaar (100%)
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	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Digitaal beschikbaar (100%)
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	Deze waarnemingen zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de scores

Tabel 2. Van digitaal volwassenheidsniveau naar digitaal beschikbaarheidsniveau

1.5 Uitgangspunten

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

- 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 door middel van het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties;
- Een waarneming krijgt de hoogste score toegekend, wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD, eHerkenning of een eigen inlogsysteem in te loggen;
- Bij een aantal 'eenvoudige' producten, zoals het doen van een melding is in de meting een andere verdeling van de digitale volwassenheid toegepast, omdat het vanuit het oogpunt van dienstverlening, meer service-en klantgericht 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 met 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 link naar de website van de uitvoerende partij is opgenomen;
- Het komt voor dat op de website van een overheidsorganisatie geen onderscheid wordt gemaakt tussen producten voor de burger en de ondernemer. In zo'n situatie is voor beide doelgroepen hetzelfde waarnemingsresultaat vastgelegd;
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreffen waarnemingen gedaan in de periode juni/juli 2016.

2. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van mei tot en met september 2016. Het onderzoek is uitgevoerd in vier fases zoals weergegeven in figuur 3.



Figuur 3. De verschillende fases van het onderzoek

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

Fase twee (juni/juli) stond in het teken van de dataverzameling. De data is conform de specificaties van ICTU/BZK vastgelegd in het Excel datamodel en voor analysedoeleinden geoptimaliseerd. De resultaten van de waarnemingen van de waterschappen en provincies zijn in deze fase ter validatie bij de organisaties teruggelegd.

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 en digitale beschikbaarheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes gemaakt. Deze worden nader toegelicht in hoofdstuk 4.

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

3. Resultaten Algemeen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Ten eerste worden de resultaten weergegeven van alle organisaties. Hierna wordt een overzicht gegeven van de scores van alle organisaties per doelgroep. Vervolgens worden de resultaten van de digitale beschikbaarheid weergegeven.

3.1 Digitale volwassenheid algemeen

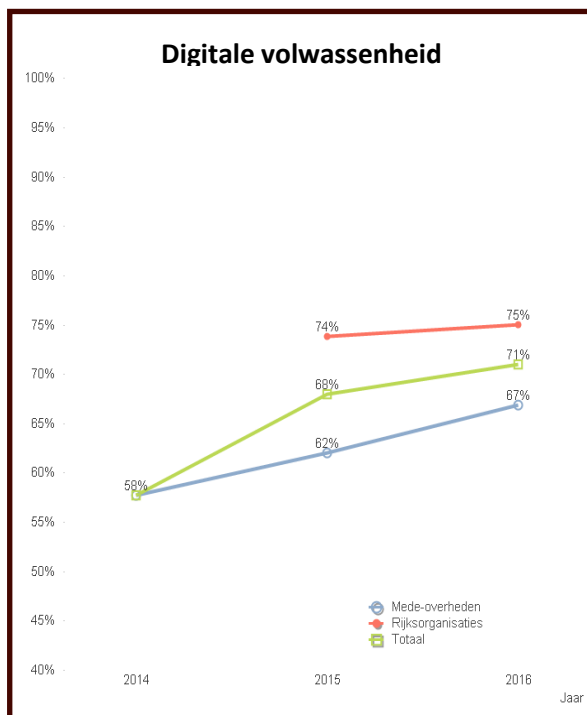
In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek in hoofdlijnen beschreven.

3.1.1 Totale digitale volwassenheid en beschikbaarheid

Digitale volwassenheid

De totale digitale volwassenheid is het gemiddelde van de digitale volwassenheid van de zes categorieën overheidsorganisaties.

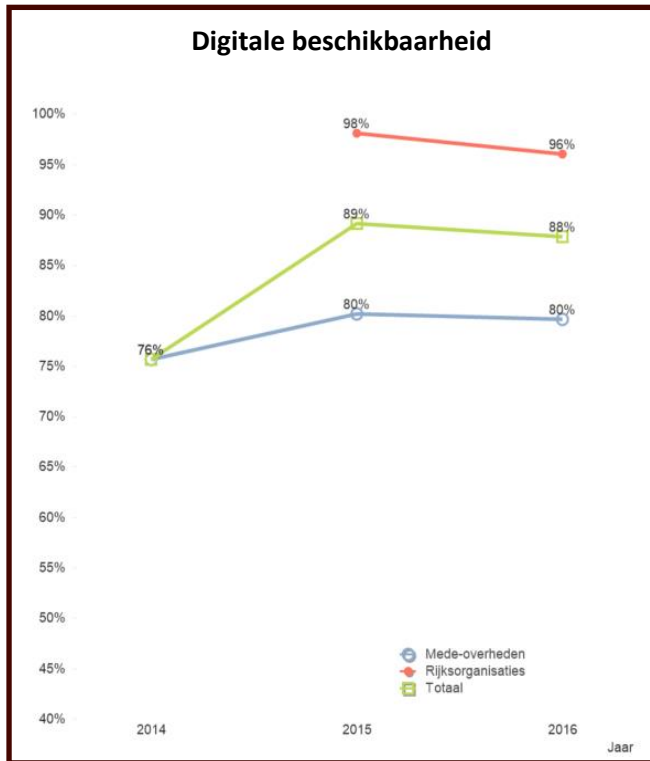
- Het totale gemiddelde van de digitale volwassenheid van alle overheidsorganisaties is 71%. Dit is een stijging van drie % ten opzichte van 2015, toen was de totale score 68%.
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de medeoverheden is 67% in 2016. In 2015 was dit nog 62%.
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de rijksorganisaties is 75%. Dit is een stijging van 1% ten opzichte van 2015.
- In 2014 zijn alleen de medeoverheden gemeten. In figuur 4 zijn deze scores weergegeven.



Figuur 4. Digitale volwassenheid

Digitale beschikbaarheid

- De totale digitale beschikbaarheid is in 2016 88%. Dit is een daling van 1% ten opzichte van 2015.
- De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is met 80% gelijk gebleven met 2015. In 2014 was de digitale beschikbaarheid nog 76%.
- De Rijksorganisaties scoren met 96%, 2% lager dan in 2015. Dit is te verklaren doordat de nieuw toegevoegde producten relatief vaker niet digitaal beschikbaar zijn.



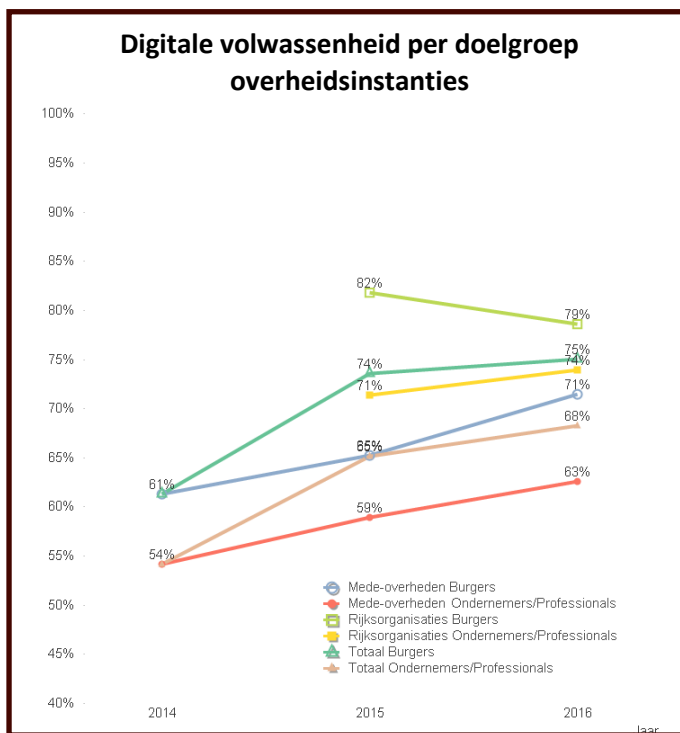
Figuur 5. Digitale beschikbaarheid

3.1.2 Totale digitale volwassenheid per doelgroep

Het gemiddelde van de digitale volwassenheid van alle organisaties verdeeld naar doelgroep, burgers en ondernemers/professionals, is weergegeven in figuur 6.

Het gemiddelde voor burgerproducten is 75%. Dit is hoger dan het gemiddelde van de producten voor ondernemers en professionals dat 68% is in 2016. Beide doelgroepen tonen een stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

Over het algemeen scoort de digitale volwassenheid van de medeoverheden met 71% voor burgerproducten en 63% voor ondernemersproducten, minder goed dan de rijksorganisaties met 79% voor burgerproducten en 74% voor de producten voor ondernemers en professionals.



Figuur 6. Digitale volwassenheid per doelgroep totaal

3.1.3 Totale digitale beschikbaarheid

De totale digitale beschikbaarheid is het gemiddelde van de digitale beschikbaarheid van de zes categorieën overheidsorganisaties. De totale digitale beschikbaarheid is in 2016 88%. Dit is één procent lager dan 2015, in 2014 was dit 76%.

De gemeenten, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties tonen een kleine stijging ten opzichte van 2015. De Manifestgroep is gelijk gebleven aan vorig jaar met een score van 99%. De provincies en Klein Lef scoren lager dan vorig jaar. Dat komt doordat er in 2016 nieuwe producten en organisaties zijn toegevoegd die relatief vaak nog niet digitaal beschikbaar zijn.

In tabel 3 zijn de scores van de digitale beschikbaarheid weergegeven.

Overheidsorganisaties	Digitale beschikbaarheid 2016	Digitale beschikbaarheid 2015	Digitale beschikbaarheid 2014
Totaal	88%	89%	76%
Gemeenten	78%	76%	72%
Provincies	72%	79%	74%
Waterschappen	89%	85%	81%
Departementen en uitvoeringsorganisaties	96%	98%	-
Manifestgroep	99%	99%	-
Klein Lef	93%	98%	-

Tabel 3. Digitale beschikbaarheid totaal

4 Resultaten medeoverheden

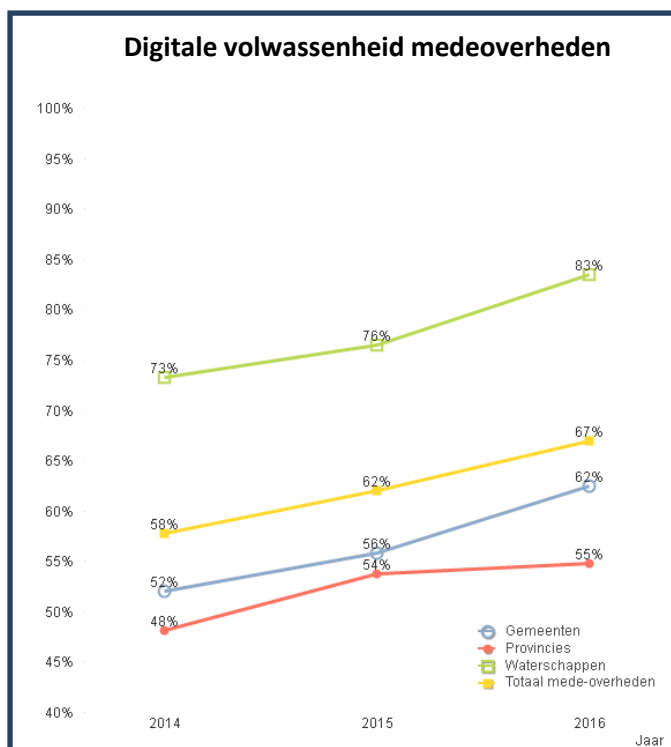
In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de medeoverheden. De medeoverheden worden gevormd door de gemeenten, provincies en waterschappen. Eerst worden de resultaten besproken van de medeoverheden in het geheel. Vervolgens worden de resultaten van de gemeenten, provincies en waterschappen apart behandeld.

4.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid medeoverheden

Digitale volwassenheid

De gemiddelde digitale volwassenheid van de medeoverheden is 67% in 2016. Deze score is berekend door het gemiddelde te nemen van de scores van de gemeenten, provincies en waterschappen. In 2015 was deze score 62% en 58% in 2014. Uitgesplitst naar de verschillende bestuurslagen ziet het er als volgt uit:

- De gemeenten scoren in 2016 gemiddeld 62%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015, toen een gemiddelde van 56% werd gescoord. In 2014 was de gemiddelde score 52%;
- De provincies scoren in 2016 55% dat is één procent hoger ten opzichte van 2015. In 2014 was de gemiddelde score 48%;
- De waterschappen scoren 10% hoger dan de eerste meting van 2014. Toen was de score 73%. In 2016 is de gemiddelde score 83%. In 2015 was de gemiddelde score 76%.

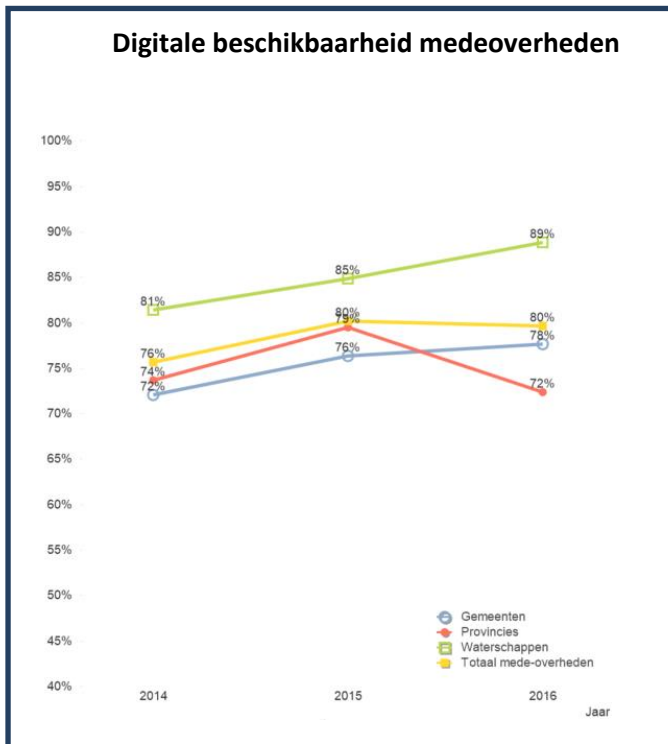


Figuur 7. Digitale volwassenheid medeoverheden

Digitale Beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is in 2016 80%. Dit is gelijk aan de score van 2015. In 2014 werd er nog 76% gescoord op digitale beschikbaarheid. Hieronder wordt een uitsplitsing gedaan voor de digitale beschikbaarheid per bestuurslaag:

- De gemeenten scoren in 2016 gemiddeld 78%. Dit is twee procent hoger dan de score in 2015. In 2014 was de score 72%;
- De provincies scoren in 2016 met 72%, 7% lager dan in 2015. In 2014 was de score 74%;
- De waterschappen scoren met 89% het hoogst van de medeoverheden. In 2015 werd er een score behaald van 85% en in 2014 81%.



Figuur 8. Digitale beschikbaarheid medeoverheden

4.1.1 Medebewindstaken en autonome taken

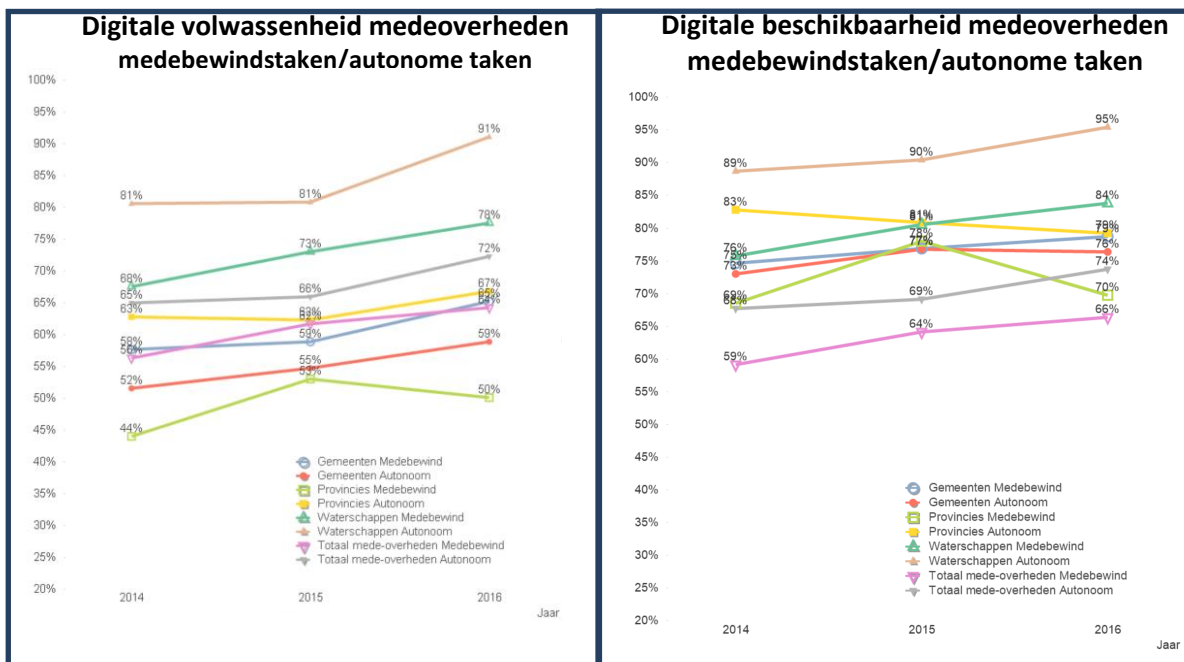
Medebewindstaken

- De totale digitale volwassenheid van de medebewindstaken is in 2016 64%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 toen 62% werd gescoord. In 2014 was dit 56%;
- De totale digitale beschikbaarheid van de medebewindstaken is 66%. In 2015 was de score nog 64% tegenover 59% in 2014.

Autonome taken

- De totale digitale volwassenheid van de autonome taken scoren in 2016 met een score van 72% zes procent hoger dan de medebewindstaken. Dit is ook een stijging ten aanzien van de voorgaande jaren. In 2015 was de score 66% en in 2014 werd 65% gescoord;
- De totale digitale beschikbaarheid van de autonome taken scoren hoger dan de medebewindstaken. In 2016 scoren de autonome taken 74%. In 2015 en 2014 was dit respectievelijk 69% en 68%.

Het is opmerkelijk dat de autonome taken gemiddeld hoger scoren dan de medebewindstaken, gezien de wettelijke verplichting die geldt voor de uitvoering van medebewindstaken.



Figuur 9. Digitale volwassenheid medeoverheden opgesplitst in medebewindstaken en autonome taken

Figuur 10. Digitale beschikbaarheid medeoverheden opgesplitst in medebewindstaken en autonome taken

4.2 Resultaten gemeenten

Voor de gemeenten zijn ten aanzien van de meting in 2015 tien producten gewijzigd. Er zijn in totaal 57 producten onderzocht. Hiervan zijn 34 producten voor burgers en 23 voor ondernemers.

Onder medebewindstaken vallen 27 producten en 30 zijn autonome taken. Ten opzichte van 2015 zijn de onderstaande aanpassingen doorgevoerd aan de meting voor gemeenten:

- De gemeente De Friese Meren is van naam veranderd naar De Fryske Maren. De gemeente Groesbeek is gefuseerd met de gemeente Berg en Dal. De gemeenten Bussum, Muiden en Naarden zijn gefuseerd in de nieuwe gemeente Gooise Meren. De gemeente Zeevang is gefuseerd met de gemeente Edam-Volendam. In totaal zijn in de meting van 2016 390 gemeenten onderzocht ten opzichte van 393 gemeenten in 2015;
- Aan het onderzoek van 2016 is voor de gemeenten het product 'Omgevingsvergunning' toegevoegd voor burgers en ondernemers. De omgevingsvergunning omvat onder andere de bouwvergunning, vergunning voor het aanleggen van een weg en een vergunning voor het handelen in strijd met regels ruimtelijke ordening. Daarnaast kunnen er via de omgevingsvergunning meldingen worden gedaan, zoals de melding bouwwerk brandveilig gebruiken en melding slopen en/of asbest verwijderen. De omgevingsvergunning dient via het Omgevingsloket te worden aangevraagd⁷;
- Daarnaast zijn de producten 'Toeristenbelasting aanmelding' en 'Doorgeven overlijden' toegevoegd voor ondernemers;
- De burgerproducten 'Paspoort, toestemming voor minderjarige', 'Voorrangsverklaring woningzoekende' zijn in de meting van 2016 niet meegenomen, omdat deze producten vaak een persoonlijk contact vragen.
- Het burger- en ondernemersproduct '(Waarderings) subsidie aanvraag' is de meting van 2016 buiten de scope gelaten;
- Bij het product Contactformulier voor burgers en ondernemers is een live-chat en/of sociale media ook beoordeeld als 100%;
- Bij het burgerproduct 'Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG) is een duidelijke link op de website van de gemeente naar de Dienst Justis beoordeeld met 100%;
- De producten die in de meting van 2015 een score hadden van 100%, zijn in de meting van 2016 niet opnieuw getoetst.

⁷ De Omgevingsvergunning dient via de website van Omgevingsloket te worden aangevraagd (www.omgevingsloket.nl). Op deze website staat een volledige omschrijving van de vergunningen en meldingen die via de omgevingsvergunning kan worden aangevraagd.

4.2.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid gemeenten

Digitale volwassenheid

In 2016 is de gemiddelde score van digitale volwassenheid 62%. Dit is zes procent hoger dan 2015. In 2014 was de score 52%.

De digitale volwassenheid wordt later in dit hoofdstuk verder uitgewerkt op het niveau van de top 10 gemeenten en de top 10 gemeenten met de grootste stijging. Vervolgens zijn er resultaten geanalyseerd op basis van gemeente categorieën en geografie. Daarna worden de resultaten weergegeven per doelgroep, medebewindstaken en autonome taken en tenslotte de scores op productniveau.

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid is in 2016 78%. Dit is een stijging van 2% ten opzichte van 2015. In 2014 lag de beschikbaarheid op 72%. Dit is een positieve ontwikkeling, echter wanneer deze trend wordt doorgetrokken naar 2017, dan zal de digitale beschikbaarheid in dat jaar rond de 80% liggen.

De resultaten van de digitale beschikbaarheid van de gemeenten zijn weergegeven in onderstaande tabel. Naast het totaalbeeld is hier ook een opsplitsing gemaakt tussen digitale beschikbaarheid van de medebewindstaken en de autonome taken. De medebewindstaken scoren met 79% hoger dan de autonome taken (76%). Het valt op dat bij de medebewindstaken 917 keer het product niet is waargenomen. Dit is opmerkelijk gezien de wettelijke verplichting die geldt voor de medebewindstaken.

Totaal Medebewindstaken Autonome taken	Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015	Aantal waarnemingen 2014	Aantal waarnemingen relatief 2014
Totaal van producten	Digitaal beschikbaar	15.051	78%	14.714	76%	12.515	72%
	Niet digitaal beschikbaar	4.325	22%	4.559	24%	4.853	28%
	Product niet kunnen waarnemen	2.861	-	2.900	-	3.917	-
Medebewinds taken	Digitaal beschikbaar	8497	79%	7449	77%	6.331	75%
	Niet digitaal beschikbaar	2296	21%	2237	23%	2.145	25%
	Product niet kunnen waarnemen	907	-	817	-	425	-
Autonome taken	Digitaal beschikbaar	6551	76%	6676	77%	5.093	73%
	Niet digitaal beschikbaar	2027	24%	2017	23%	1.882	27%
	Product niet kunnen waarnemen	1952 ⁸	-	1810	-	2.700	-

Tabel 4. Digitale beschikbaarheid van gemeenten

⁸ Dit betreft de producten die niet iedere gemeente voert zoals de parkeervergunning en de hondenbelasting en deze worden derhalve niet meegenomen in de totaal berekening van de beschikbaarheid

4.2.2 Top 10 digitale volwassenheid gemeenten

Onderstaande tabel is een weergave van de tien hoogst scorende gemeenten op digitale volwassenheid.

#	Gemeente	Aantal inwoners	Ranking 2016	Score 2016	Ranking 2015	Score 2015	Ranking 2014	Score 2014	Vershil t.o.v. 2014
1	's-Gravenhage	519.988	1	90%	1	87%	1	84%	6%
2	Rotterdam	629.606	2	88%	5	81%	2	84%	4%
3	Venlo	100.371	3	87%	4	83%	5	79%	8%
4	Leiden	122.561	4	86%	3	83%	8	78%	8%
5	Nieuwkoop	27.433	5	86%	10	77%	16	72%	14%
6	Bunschoten	20.823	6	85%	27	72%	128	56%	29%
7	Hof van Twente	34.881	7	84%	26	72%	15	72%	12%
8	Voorschoten	25.211	8	84%	76	65%	262	47%	37%
9	Heerlen	87.406	9	84%	6	80%	10	77%	7%
10	Ede	112.427	10	83%	19	74%	22	69%	14%

Tabel 5. Top 10 digitale volwassenheid gemeenten. CBS is de bron voor het aantal inwoners.

- 's Gravenhage is de best scorende gemeente met een score van 90%. Dit is het derde jaar op rij dat zij bovenaan staan.
- Rotterdam is van een vijfde plek weer teruggedaan naar plaats twee waar zij in 2014 ook stonden. In 2016 heeft Rotterdam een score van 88% behaald;
- Venlo staat op een derde plek met 87%. De stijging van 4% ten opzichte van 2015 is veroorzaakt doordat er 100% is gescoord op het product 'Parkeervergunning voor bezoekers regelen' voor burgers en ondernemers;
- Leiden is een plaats gezakt ten opzichte van 2015 maar toont wel een stijging van 3%;
- De gemeenten Nieuwkoop, Bunschoten, Hof van Twente en Voorschoten zijn nieuw in de top 10. Dit laat zien dat ook gemeenten met een relatief laag inwoneraantal ook hoog kunnen scoren;
- De gemeente Voorschoten heeft de grootste progressie geboekt en staat nu op de achtste positie met een gemiddelde score van 84%. Sinds 2014 is de digitale volwassenheid met 37% gestegen;
- Heerlen staat met 84% op de negende positie. Zij scoren 4% hoger dan vorig jaar doordat zij o.a. 100% scoren op het nieuwe product Omgevingsvergunning voor burgers en ondernemers;
- Ede completeert de top 10 met een score van 83%. Net als de gemeente Heerlen scoren zij goed op de Omgevingsvergunning. Daarnaast is het product 'Doorgeven overlijden' beoordeeld als 100%.

4.2.3 Gemeenten met grootste stijging in digitale volwassenheid

In deze paragraaf worden de resultaten behandeld van de gemeenten die het meest zijn gestegen ten opzichte van de meting in 2014.

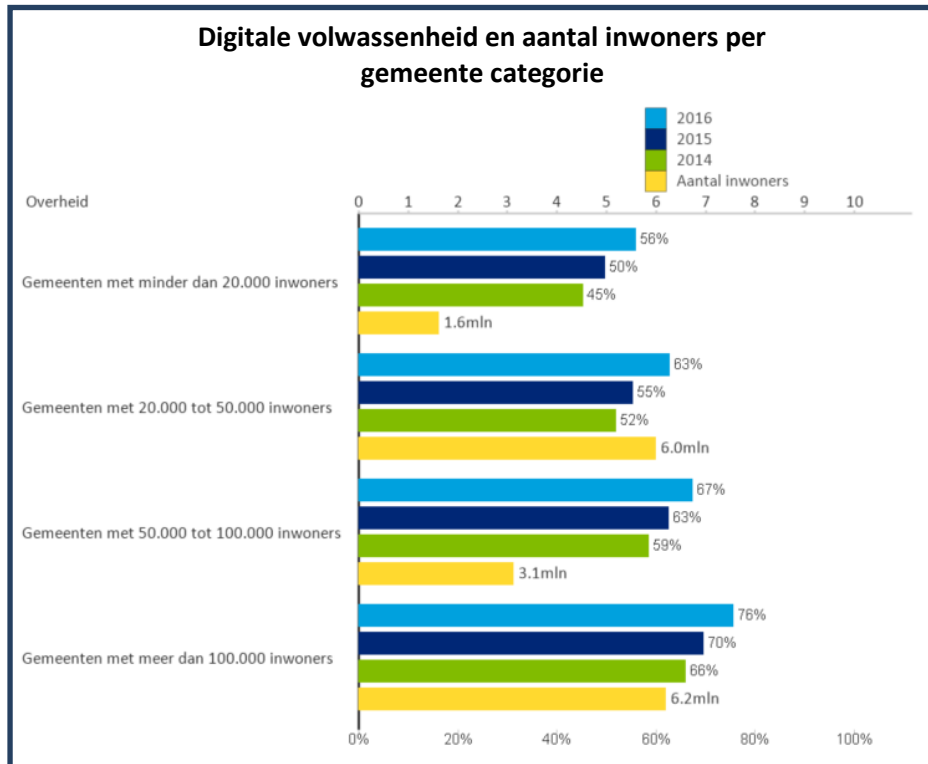
Gemeente	Aantal inwoners	Ranking 2016	Score 2016	Ranking 2015	Score 2015	Ranking 2014	Score 2014	Vershil t.o.v. 2014
Voorschoten	25.211	84%	8	65%	76	47%	262	36%
Schiermonnikoog	919	82%	13	34%	386	36%	372	46%
Wassenaar	25.885	82%	16	63%	101	43%	321	40%
Bronckhorst	36.510	82%	20	76%	13	49%	238	32%
Ridderkerk	45.097	73%	75	36%	377	32%	386	40%
Oostzaan	9.504	72%	84	59%	150	42%	330	30%
Leerdam	20.711	72%	82	47%	305	43%	322	29%
Cuijk	24.608	64%	173	65%	85	32%	387	32%
Mill en Sint Hubert	10.801	64%	183	59%	148	35%	380	29%
Hendrik-Ido-Ambacht	29.408	63%	194	45%	329	33%	383	30%

Tabel 6. Top 10 stijgers digitale volwassenheid gemeenten. CBS is de bron voor het aantal inwoners.

- De digitale volwassenheid van de gemeente Schiermonnikoog is sinds 2014 met 46% het meest gestegen. Zij zijn van 36% in 2014 gestegen naar 82% in 2016;
- De gemeenten Ridderkerk en Wassenaar zijn beide met 40% gestegen en scoren in 2016 respectievelijk naar 73% en 82%;
- De gemeente Voorschoten is met 36% gestegen naar 84% en scoort daarmee van de grootste stijgers de hoogste digitale volwassenheid;
- In de top 10 van grootste stijgers bevinden zich alleen gemeenten met inwonersaantallen onder de 50.000. De grotere gemeenten hebben over het allemaal al een relatief hoge score, waardoor zij ook minder hard kunnen stijgen.

4.2.4 Digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding

Alle gemeentecategorieën hebben een hogere digitale volwassenheid gescoord dan vorig jaar. Figuur 11 laat duidelijk zien dat naarmate een gemeente groter is, zij gemiddeld hoger scoort dan een kleinere gemeente.



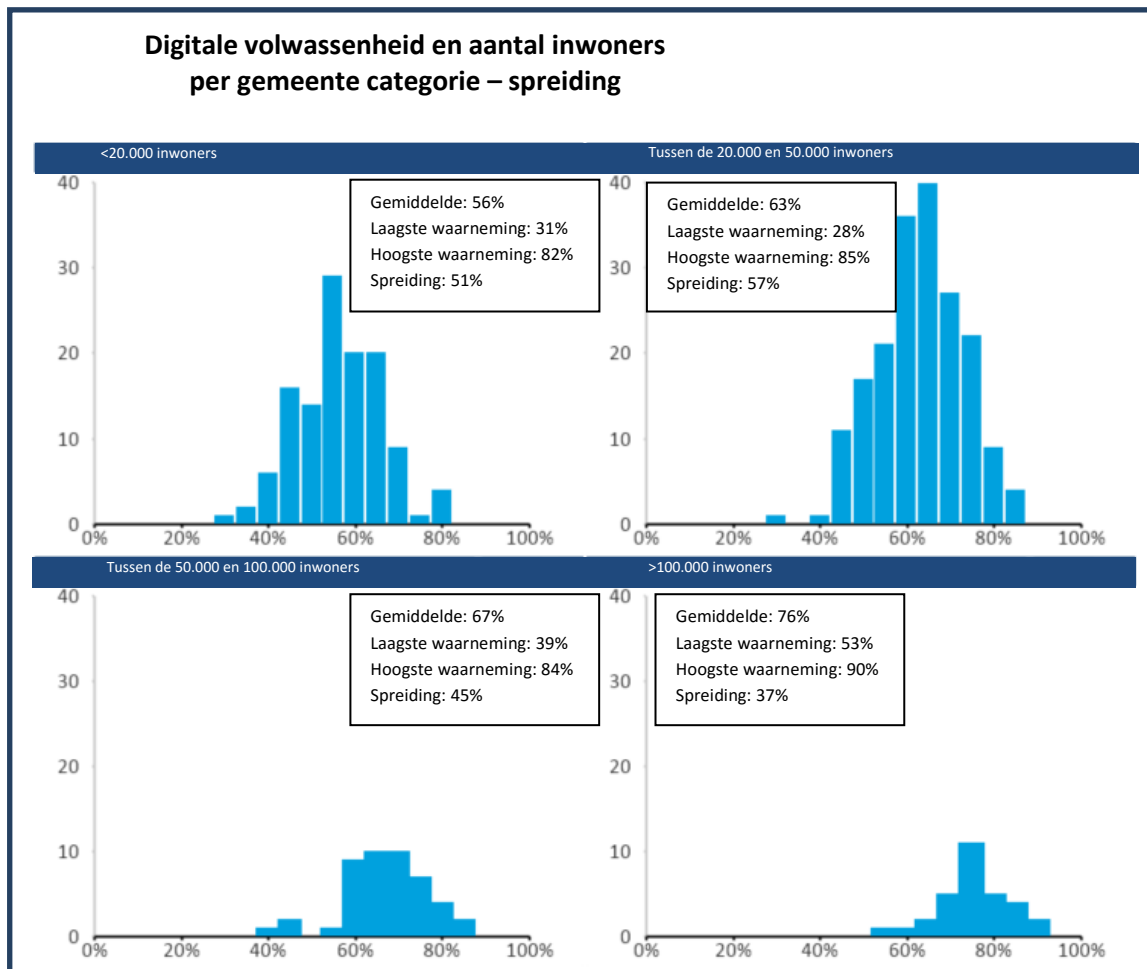
Figuur 11. Overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie. Op de bovenste x-as staat het aantal inwoners in miljoenen. Op de onderste x-as staat het digitale volwassenheidsniveau. Het 'Aantal inwoners' toont het totaal aantal inwoners die in die bepaalde gemeentecategorie woonachtig is.

Ook is per gemeentecategorie de spreiding in beeld gebracht (zie figuur 12). De gemeentecategorieën zijn als volgt opgedeeld:

1. De eerste categorie bestaat de gemeenten met een inwonersaantal onder de 20.000;
2. Categorie twee bestaat de gemeenten met een inwonersaantal van 20.000 tot 50.000;
3. Categorie drie bevat gemeenten met een inwonersaantal tussen de 50.000 en 100.000;
4. De laatste categorie zijn de gemeenten met een inwonersaantal van boven de 100.000.

In de onderstaande figuur staat op x-as de digitale volwassenheid op een interval van 5%. Op de y-as worden het aantal gemeenten weergegeven die een corresponderende digitale volwassenheid hebben.

- In de gemeente categorie met minder dan 20.000 inwoners is te zien dat er in de range van 77,5 % - 82,5% vier gemeenten voorkomen. Wij zien ook dat in het laagste interval, dat van 27,5% - 32,5%, slechts één gemeente voorkomt.
- De spreiding van de gemeenten met 20.000 tot 50.000 inwoners is het hoogst. Hier worden scores waargenomen die tussen de 28% (Franekeradeel) en 85% (Nieuwkoop) liggen. Het grootst aantal scores valt binnen de range van 62,5% - 67,5%.
- Bij de grotere gemeentes is de spreiding kleiner. Bij de gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners concentreren de meeste scores zich tussen de 62,5% - 72,5%. Bij de gemeente categorie met meer dan 100.00 inwoners scoren elf gemeenten binnen de range van 72,5-77,5%.

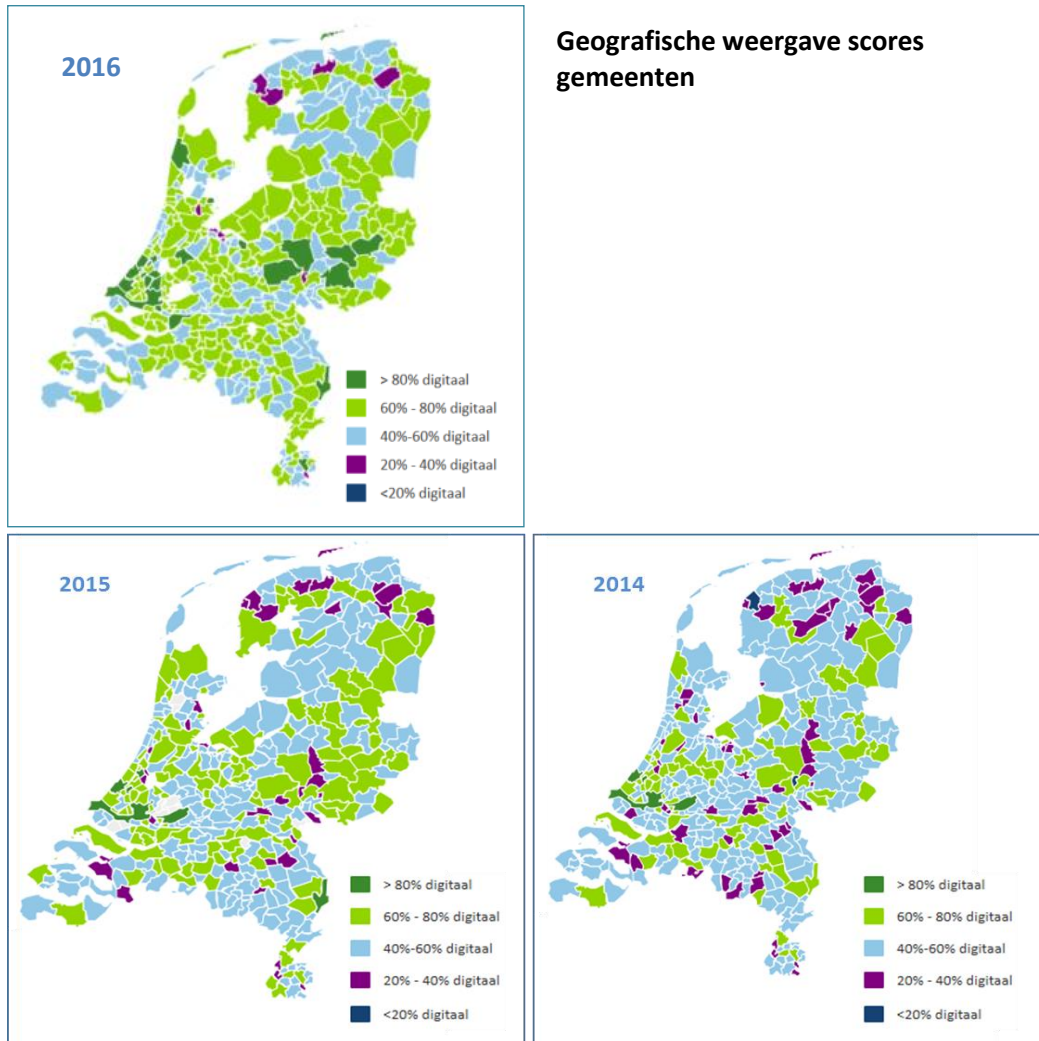


Figuur 12. Overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding. Op de x-as staat de digitale volwassenheid per gemeente op een interval van 5%. Op de y-as staat het aantal gemeenten waar de score voorkomt.

4.2.5 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie voor gemeenten

De scores van de gemeenten zijn in onderstaande afbeelding geografisch weergegeven. In 2016 zijn er meer donkergroene vlakken bijgekomen op de kaart. Dit betekent dat er meer gemeenten zijn die een score boven de 80% behalen.

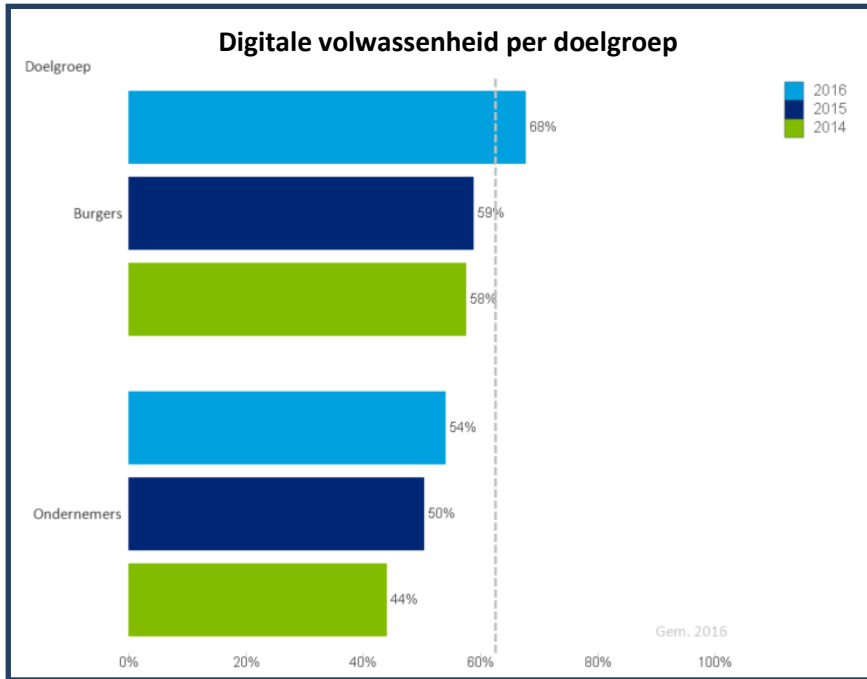
Wat opvalt is dat alle gemeenten in de provincie Flevoland allemaal een score behalen tussen de 60% en 80%. De gemeenten in de provincie Zeeland scoren nog relatief vaak tussen de 40% en 60%.



Figuur 13. geografische weergave van de scores van de gemeenten

4.2.6 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij de gemeenten

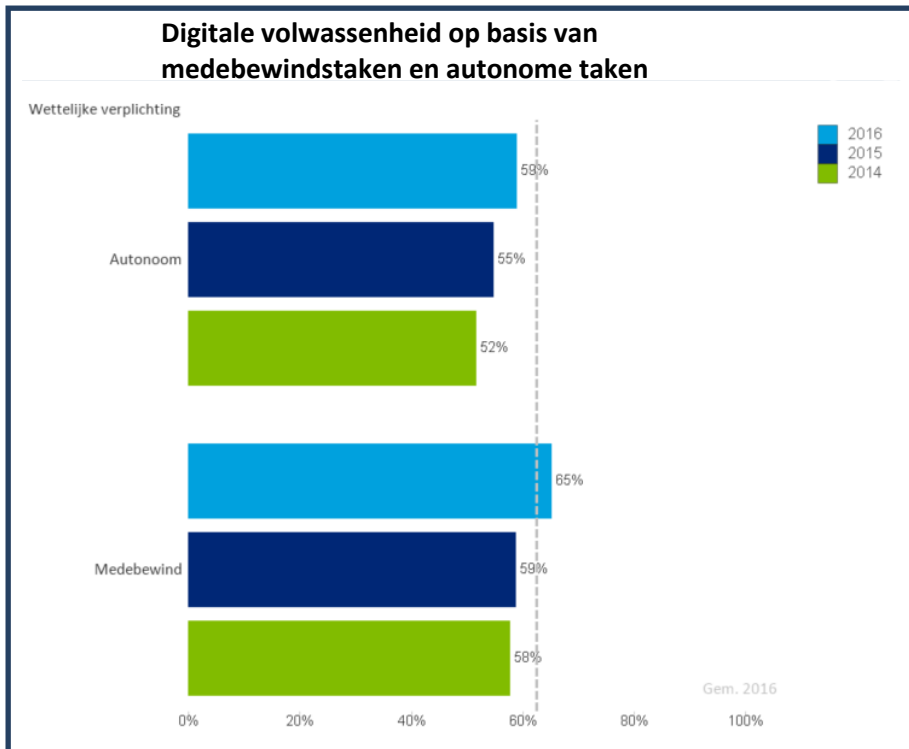
In 2016 zijn 34 burgerproducten en 27 ondernemersproducten gemeten. De producten voor de doelgroep burgers hebben in 2016 een digitale volwassenheid van 68% en voor de doelgroep ondernemers is dit 54%. In 2015 was dit respectievelijk 59% om 50% en in 2014 was dit 58% om 44%. Ook in de meting van 2016 zijn de burgerproducten meer digitaal beschikbaar dan producten voor ondernemers, het verschil is met 14% ook groter dan vorig jaar (9%). In de onderstaande figuur staan alle scores weergegeven.



Figuur 14. Digitale volwassenheid per doelgroep voor de gemeenten

4.2.7 Digitale volwassenheid op basis van medebewindstaken en autonome taken bij de gemeenten

In 2016 zijn er 57 producten gemeten waarvan er 27 onder medebewindstaken vallen en 30 producten waarover de gemeente autonoom beslist. De gemiddelde score in 2016 van de medebewindstaken bedraagt 65%. De producten die onder de autonome taken vallen scoren 59%. Beide categorieën tonen een gelijkwaardige stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Zie figuur 15 voor een volledige weergave van de scores.



Figuur 15. Digitale volwassenheid op basis van medebewindstaken en autonome taken. De grijze lijn is het gemiddelde van de digitale volwassenheid over 2016.

In de volgende paragraaf is op product niveau gekeken naar een verklaring hiervoor. Daarnaast valt op dat bij de medebewindstaken in 907 gevallen het product niet is waargenomen.

4.2.8 Resultaten per product bij de gemeenten

In deze paragraaf worden de scores van de producten voor burgers en ondernemers weergegeven.

Producten voor burgers

Digitale volwassenheid

- De producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers zijn de ‘Omgevingsvergunning’, ‘Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)’ en ‘Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien’. Zij scoren allemaal een gemiddelde digitale volwassenheid van 99% (tabel 7);
- Het product ‘Omgevingsvergunning’ is in 2016 toegevoegd aan het onderzoek. De hoge score van het product wordt veroorzaakt doordat dit product wordt aangeboden via het Omgevingsloket (OLO). Wanneer een verwijzing aanwezig is op de website van de gemeente naar OLO dan wordt de maximale score toegekend;
- Het product ‘Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)’ heeft in 2016 een score behaald van 83%. Daarmee scoort het 52% hoger dan in de voorgaande jaren. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de criteria voor een 100% score zijn aangepast. Dit is toegelicht in paragraaf 1.3.1. en staat ook vermeld bij het productomschrijving in de bijlage.

Digitale beschikbaarheid

- De producten ‘Omgevingsvergunning’, ‘Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)’ en ‘Contactformulier’ scoren een digitale beschikbaarheid van 100%;
- Het product ‘Gehandicaptenparkeerkaart’ scoort de laagste digitale beschikbaarheid met 53%. Dit product is een medebewindstaak vandaar dat het opmerkelijk is dat bij bijna de helft van de gemeenten dit product niet digitaal beschikbaar is;
- De producten ‘Hond, aanmelden (hondenbelasting)’, ‘Parkeervergunning aanvragen’ en ‘Parkeervergunning voor bezoekers regelen’ zijn relatief weinig waargenomen. Dit komt doordat deze producten bij een deel van de gemeenten niet van toepassing zijn.

#	Burgerproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Verskil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Omgevingsvergunning	Medebewind	99%	100%	386	-
2	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	Autonoom	99%	100%	389	15%
3	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	Medebewind	99%	99%	388	4%
4	Uittreksel BRP	Medebewind	98%	98%	390	4%
5	Verhuizen binnen gemeente	Medebewind	97%	99%	390	5%
6	Melding openbare ruimte	Autonoom	96%	98%	389	0%
7	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	Medebewind	95%	96%	390	6%
8	Aanvraag bijstandsuitkering	Medebewind	90%	91%	388	4%
9	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	Autonoom	89%	97%	269	7%
10	Gevonden of verloren voorwerpen	Medebewind	86%	93%	384	5%
11	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	Medebewind	83%	95%	385	52%
12	Contactformulier	Autonoom	82%	100%	390	8%
13	Naamgebruik veranderen	Medebewind	79%	87%	380	9%

#	Burgerproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
14	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	Autonoom	73%	85%	371	14%
15	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	Autonoom	66%	85%	372	20%
16	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	Medebewind	65%	92%	371	15%
17	Parkeervergunning aanvragen	Autonoom	65%	78%	199	12%
18	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Autonoom	60%	69%	127	5%
19	Klacht indienen	Medebewind	59%	77%	386	8%
20	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	Medebewind	57%	60%	388	10%
21	Afspraak maken aanvragen paspoort	Autonoom	57%	79%	387	6%
22	Evenement melden of aanvragen	Autonoom	55%	90%	384	3%
23	Rioolheffing opvragen/inzien	Autonoom	55%	56%	381	33%
24	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	Medebewind	55%	85%	386	12%
25	Gebruik openbare straat	Autonoom	52%	72%	266	12%
26	Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	Medebewind	45%	59%	319	-
27	Kansspelvergunning aanvragen voor burgers	Medebewind	43%	65%	178	-
28	Afspraak grof vuil	Autonoom	42%	59%	335	4%
29	Gehandicaptenparkeerplaats	Autonoom	41%	69%	359	-
30	Parkeeronthefing aanvragen	Autonoom	40%	58%	302	1%
31	Doorgeven vakantie bij bijstand	Medebewind	39%	58%	321	-
32	Afvalcontainer aanvragen	Autonoom	37%	58%	360	10%
33	Gehandicaptenparkeerkaart	Medebewind	32%	53%	374	-
34	Melding van voorgenomen huwelijk	Medebewind	29%	58%	387	17%

Tabel 7. Digitale volwassenheid van producten voor burgers.

In 2016 is onderzocht of een product een medebewindstaak of een autonome taak is. De producten die onder medebewind vallen zouden op zijn minst vindbaar moeten zijn op de gemeentelijke websites. Echter, dit onderzoek maakt duidelijk dat ook bij deze producten het aantal waarnemingen ver onder het maximale van 390 ligt. Het product 'Kansspelvergunning aanvragen voor burgers' wordt slechts bij 178 gemeenten waargenomen. De producten 'Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand' en 'Doorgeven vakantie bij bijstand' worden 319 en 321 keer waargenomen.

Producten voor ondernemers

Digitale volwassenheid

- Van de ondernemersproducten scoren de 'Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' en 'Omgevingsvergunning' het hoogst met 99%;
- De Omgevingsvergunning voor ondernemers is net als die voor burgers in 2016 toegevoegd aan het onderzoek;
- Het product 'Rioolheffing opvragen/inzien' heeft in 2016 47% gescoord. Daarmee is dit product sinds 2014 het meest gestegen;
- De producten 'Doorgeven overlijden' en 'Toeristenbelasting aanmelden' zijn in 2016 toegevoegd maar scoren laag met 19% en 17%. Het product 'Doorgeven overlijden' wordt bij 210 gemeenten gescoord op 0%. Daarentegen scoren 41 gemeenten 100% op dit product. Het product 'Toeristenbelasting aanmelden' toont een vergelijkbaar beeld. Bij 180 gemeenten wordt 0% gescoord tegenover 24 gemeenten met een maximale score van 100%.

Digitale beschikbaarheid

- Het product 'Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' scoort als enige 100% op digitale beschikbaarheid;
- De digitale beschikbaarheid voor de producten 'Doorgeven overlijden' en 'Toeristenbelasting aanmelden' zijn zeer laag met 22% en 27%;
- Er zijn een aantal producten die onder medebewindstaken vallen maar toch relatief vaak niet worden waargenomen. De producten 'Doorgeven overlijden', en 'Ontheffing sluitingstijden aanvragen' zijn hier voorbeelden van. Zij worden respectievelijk 270 en 299 keer waargenomen.

#	Ondernemersproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassen heid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	Medebewind	99%	100%	387	2%
2	Omgevingsvergunning	Medebewind	99%	99%	387	-
3	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	Medebewind	97%	98%	387	6%
4	Contactformulier	Autonoom	82%	99%	390	8%
5	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	Autonoom	71%	84%	368	12%
6	Klacht indienen	Medebewind	58%	76%	386	8%
7	Parkeervergunning aanvragen	Autonoom	57%	75%	195	11%
8	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Autonoom	56%	66%	115	3%
9	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	Medebewind	55%	59%	388	10%
10	Grote evenementenvergunning aanvragen	Autonoom	53%	96%	388	7%
11	Gebruik openbare straat	Autonoom	51%	72%	269	12%
12	Rioolaansluiting	Medebewind	49%	78%	348	7%
13	Rioolheffing opvragen/inzien	Autonoom	47%	48%	379	26%
14	Ambulante handel	Autonoom	45%	75%	369	-

15	Kansspelvergunning aanvragen	Medebewind	44%	76%	340	9%
16	Parkeerontheffing aanvragen	Autonoom	39%	58%	294	1%
17	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	Medebewind	34%	71%	378	6%
18	Speelautomatenvergunning	Medebewind	34%	62%	314	7%
19	Terrasvergunning aanvragen	Medebewind	32%	62%	318	5%
20	Horecaexploitatievergunning aanvragen	Autonoom	32%	66%	283	5%
21	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	Medebewind	26%	48%	299	5%
22	Doorgeven overlijden	Medebewind	19%	22%	270	-
23	Toeristenbelasting aanmelding	Autonoom	17%	27%	248	-

Tabel 8. Overzicht digitale volwassenheid per ondernemersproduct

4.2.9 Trend en conclusies gemeenten

De gemiddelde digitale volwassenheid (62%) en digitale beschikbaarheid (72%) zijn respectievelijk met 6% en 2% toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De stijging is echter niet substantieel. Van de 57 producten scoren er 11 hoger dan 90% op digitale volwassenheid en 2 producten scoren onder de 25%;

- De gemiddelde score van de digitale volwassenheid van de medebewindstaken (65%) is hoger dan die van de autonome taken (59%);
- Binnen de gemeenten scoren burgerproducten met 65% digitale volwassenheid hoger dan producten voor ondernemers (54%);
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten blijft net als eerdere metingen groot. De laagste score is 28% (Franekeradeel) en de hoogste score is 90% ('s Gravenhage);
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten;
- Enkele gemeenten vertonen een kleine daling in digitale volwassenheid en beschikbaarheid vanwege een aanpassing in de gemeten producten.

4.3 Digitale volwassenheid provincies

Bij de provincies zijn in totaal 32 producten onderzocht. Hiervan zijn 11 producten bestemd voor burgers en 21 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 17 onder medebewindstaken en 15 zijn autonome taken.

In totaal zijn er 11 producten - op verzoek van de provincies - gewijzigd ten opzichte van 2015. De volgende wijzigingen zijn doorgevoerd in de meting van de provincies:

- Het product 'Ontheffing verordening ruimte' voor burgers en ondernemers is niet meegenomen;
- De ondernemersproducten 'Machtigingsformulier bodemsanering' en 'Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering' zijn niet meegenomen in de meting 2016;
- Het product 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing' is toegevoegd voor ondernemers en burgers;
- Het product 'Milieuklachten, melding' is toegevoegd voor burgers;
- De producten 'Wedstrijden op de weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing' en 'Sportmotoren, geluidoverschrijding, ontheffing' zijn toegevoegd voor ondernemers.

4.3.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid provincies

Digitale volwassenheid

De provincies scoren gemiddeld 55% in 2016. Dit is een zeer kleine stijging ten opzichte van 2015 toen er een gemiddelde van 54% werd gescoord. In 2014 was de gemiddelde score 48%.

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de digitale volwassenheid weergegeven per provincie, op basis van geografie, doelgroep, medebewindstaken en autonome taken en op productniveau.

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid van de producten van de provincies bedraagt 72% in 2016. Dit is een daling van 7% in vergelijking met 2015. Dit wordt veroorzaakt doordat de nieuwe producten relatief vaak nog niet digitaal worden aangeboden. De medebewindstaken hebben een lagere digitale beschikbaarheid (70%) dan de autonome taken (79%). Opvallend is dat bij de medebewindstaken de producten 18 keer niet zijn waargenomen.

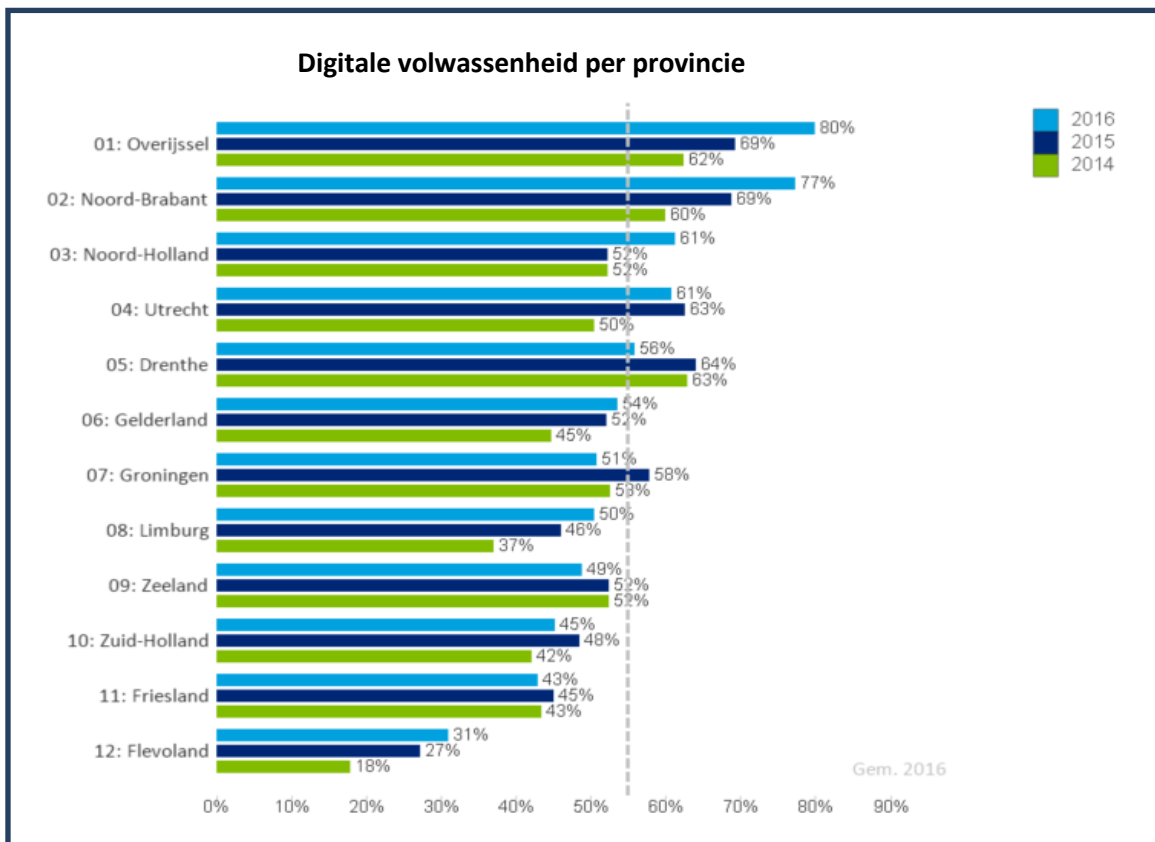
Totaal Medebewindstaken Autonome taken	Digitale beschikbaar- heid	Aantal waarnem- ingen 2016	Aantal waarnem- ingen relatief 2016	Aantal waarnem- ingen 2015	Aantal waarnem- ingen relatief 2015	Aantal waarnem- ingen 2014	Aantal waarnem- ingen relatief 2014
Totaal	Digitaal beschikbaar	260	72%	244	79%	224	74%
	Niet digitaal beschikbaar	99	28%	63	21%	80	26%
	Product niet kunnen waarnemen	25	-	41	-	44	-
Medebewindstaken	Digitaal beschikbaar	180	70%	142	78%	122	69%

Totaal Medebewindstaken Autonome taken	Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015	Aantal waarnemingen 2014	Aantal waarnemingen relatief 2014
	Niet digitaal beschikbaar	78	30%	40	22%	56	31%
Medebewindstaken	Product niet kunnen waarnemen	18	-	10	-	14	-
Autonome taken	Digitaal beschikbaar	80	79%	76	81%	77	83%
	Niet digitaal beschikbaar	21	21%	18	19%	16	17%
	Product niet kunnen waarnemen	7	-	14	-	15	-

Tabel 9. Overzicht van de digitale beschikbaarheid van de provincies

4.3.2 Digitale volwassenheid per provincie

- De provincie Overijssel heeft de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 80%. Zij scoren 11% hoger dan vorig jaar;
 - Flevoland blijft de minst scorende provincie met 31%. Vorig jaar was dit 27%.
- Figuur 16 geeft een overzicht van de scores van alle provincies.



Figuur 16. Digitale volwassenheid per provincies. De grijze lijn is het gemiddelde van de digitale volwassenheid over 2016 over alle provincies

In tabel 10 is de groei van alle provincies ten opzichte van 2014 weergegeven. In de kolom 'Verschil ten opzichte van 2014' is te zien dat 9 provincies sinds 2014 zichzelf hebben verbeterd.

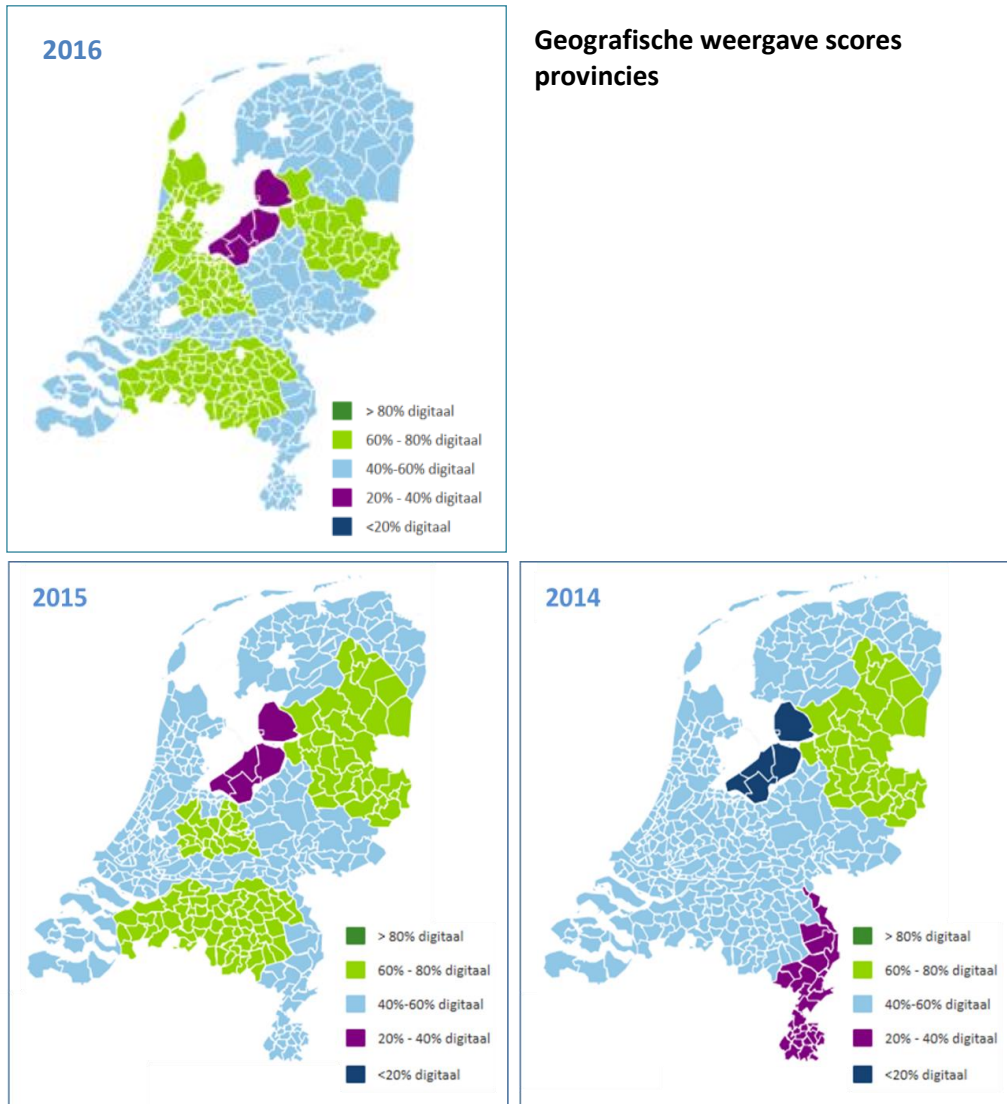
Provincies	Ranking 2016	Score 2016	Ranking 2015	Score 2015	Ranking 2014	Score 2014	Verschil t.o.v. 2014
Overijssel	1	80%	1	69%	2	62%	18%
Noord-Brabant	2	77%	2	69%	3	60%	17%
Noord-Holland	3	61%	7	52%	6	52%	9%
Utrecht	4	61%	4	63%	7	50%	11%
Drenthe	5	56%	3	64%	1	63%	-7%
Gelderland	6	54%	8	52%	8	45%	9%
Groningen	7	51%	5	58%	4	53%	-2%
Limburg	8	50%	10	46%	11	37%	13%
Zeeland	9	49%	6	52%	5	52%	-3%
Zuid-Holland	10	45%	9	48%	10	42%	3%
Friesland	11	43%	11	45%	9	43%	0%
Flevoland	12	31%	12	27%	12	18%	13%

Tabel 10. Digitale volwassenheid provincies

- De provincies Overijssel en Noord-Brabant staan voor het tweede jaar op plaats één en twee.
- Noord-Holland heeft Utrecht achter zich gelaten en staat nu op de 3^e plaats.
- De provincie Groningen steeg in 2015 naar 58% en daalde in 2016 naar 51%. Deze daling wordt veroorzaakt doordat deze provincie slecht scoort op de producten 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing', 'Wedstrijden op de weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing', 'Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing' en 'Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing'. Deze producten zijn allen nieuw toegevoegd in het onderzoek van 2016;
- Bij de provincie Drenthe is een vergelijkbaar patroon geconstateerd. Daarnaast is bij deze provincie het product 'Bodem, melding verontreiniging of aantasting' van 66% in 2015 gedaald naar 33% in 2016. Het formulier dat wordt aangeboden is digitaal in te vullen, maar dient te worden uitgeprint en per post te worden verstuurd;
- De provincie Zeeland is gedaald van 52% naar 49%. Dit wordt veroorzaakt doordat het product 'Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, verzoek' alleen op een informeel niveau wordt aangeboden. Dit resulteert in een score van 0%. Vorig jaar was dit product niet waargenomen, waardoor dit product niet in de berekening was meegenomen.

4.3.3 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

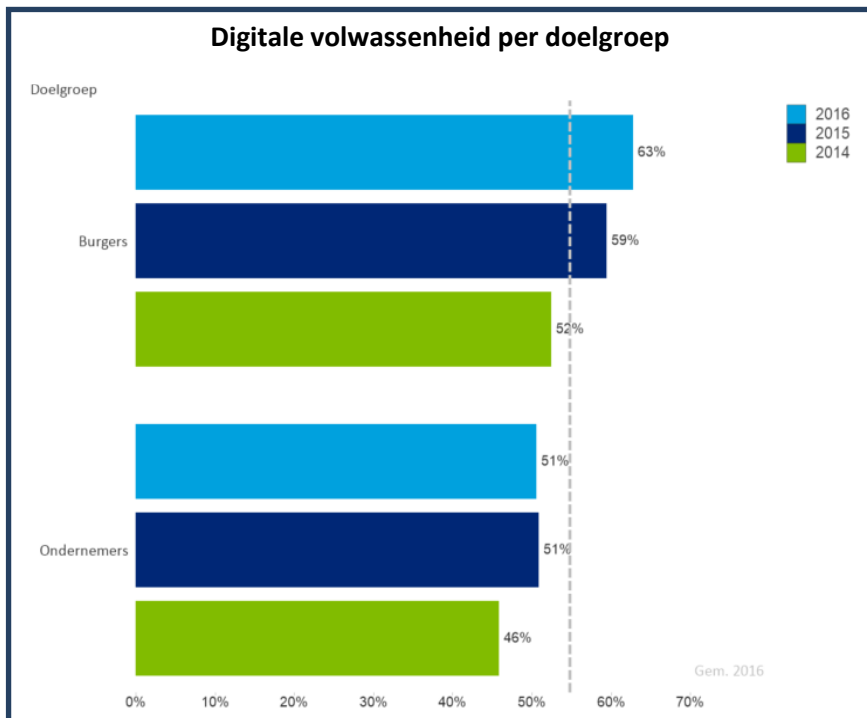
De digitale volwassenheid is geprojecteerd op de kaart van Nederland (zie onderstaande figuur). In 2016 is er ten opzichte van 2015 weinig veranderd. Zoals in voorgaande alinea al is beschreven heeft Noord-Holland een stijging doorgemaakt en Drenthe een daling.



Figuur 17. Geografische weergave van de scores van de provincies

4.3.4 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij de provincies

Bij de provincies zijn de producten voor burgers digitaal meer volwassen dan voor ondernemers. De gemiddelde score op de producten van burgers is in 2016 63%. In 2015 werd hier 59% gescoord en in 2014 was dit 52%. In 2016 scoren de producten voor ondernemers 51%. Dit is gelijk aan de score van 2015. In 2014 werd er 46% gescoord. Het valt op dat de burgerproducten een hogere stijging laten zien dan de ondernemersproducten. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de ondernemersproducten die in 2016 zijn toegevoegd aan het onderzoek nog niet goed scoren. In de paragraaf over producten wordt daar dieper op ingegaan.

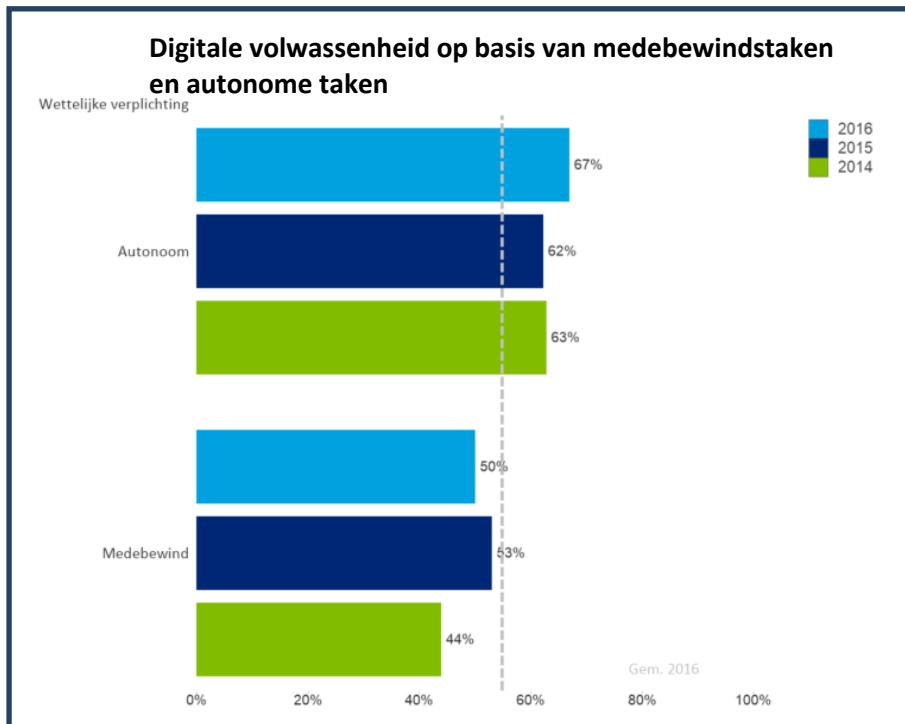


Figuur 18. Digitale volwassenheid provincies per doelgroep

4.3.5 Digitale volwassenheid op basis van medebewindstaken en autonome taken bij de provincies

De digitale volwassenheid van de producten van de provincies is in figuur 19 weergegeven voor medebewindstaken en autonome taken.

In 2016 zijn er 32 producten onderzocht, waarvan er 9 onder autonome taken en 23 onder medebewindstaken vallen. De autonome producten zijn met 5% gestegen ten opzichte van 2015 naar 67% in 2016. Hiermee scoren de autonome producten hoger dan de producten die onder medebewindstaken vallen. In 2015 was de score nog 53%, maar in deze meting is de score gedaald naar 50%. Deze daling wordt voornamelijk veroorzaakt door de toegevoegde producten in het onderzoek van 2016, die relatief laag hebben gescoord. Gezien het feit dat de medebewindsproducten wettelijk verplicht zijn, is het opvallend dat de autonome taken maar liefst 17% hoger scoren. Daarnaast valt op dat bij de medebewindstaken in 18 gevallen het product niet is waargenomen.



Figuur 19. Digitale volwassenheid provincies op basis van medebewindstaken en autonome taken.

4.3.5 Resultaten per product bij de provincies

In deze paragraaf worden de scores van de producten weergegeven. Eerst worden de producten van burgers behandeld daarna volgen de producten voor ondernemers.

Producten voor burgers

Digitale volwassenheid

- Bij de burgerproducten scoort het product 'Watervergunning' het hoogst met 100%. Vorig jaar was de score 89%;
- Het product 'Milieuklachten, melding' is nieuw en scoort 92%;
- De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord op het product 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing'. De score van 22% wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er bij 7 provincies 0% (alleen informatie) wordt gescoord. De provincies Overijssel, Utrecht en Zeeland zijn positieve uitschieters met een score van 66% op dit product;
- Het product 'Melding doorgeven over natuur en landschap' is gedaald van 100% naar 89%. Dit komt doordat de waarneming bij de provincie Flevoland is gewijzigd van 'Product niet kunnen waarnemen' naar 0%.

Digitale beschikbaarheid

- Het product 'Subsidie (generiek)' scoort een digitale beschikbaarheid van 92% en staat op de tweede plaats na de Watervergunning;
- Het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' scoort met 40% het laagst op digitale beschikbaarheid;
- Daarnaast is het opvallend dat de producten 'Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie' en 'Milieubeheer, verzoek handhaving' beide medebewindstaken, niet bij elke provincie zijn waargenomen. De provincie Noord-Holland biedt zelfs geen informatie over beide producten.
- De provincies Limburg en Utrecht bieden het product 'Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie' niet aan.
- De provincie Flevoland biedt het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' niet aan.

#	Burgerproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Watervergunning	Medebewind	100%	100%	12	19%
2	Milieuklachten, melding	Medebewind	92%	92%	12	-
3	Melding doorgeven over natuur en landschap	Autonoom	89%	89%	9	-11%
4	Klacht of melding over een zwembad	Autonoom	83%	83%	12	4%
5	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	Autonoom	75%	75%	12	-4%
6	Bezwaar tegen beslissing provincie	Medebewind	55%	75%	12	36%
7	Subsidie (generiek)	Autonoom	55%	92%	12	11%
8	Gedraging van provincie, klacht	Medebewind	52%	75%	12	-6%
9	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	Medebewind	33%	67%	9	13%

#	Burgerproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
10	Milieubeheer, verzoek handhaving	Medebewind	26%	40%	10	19%
11	Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing	Medebewind	22%	42%	12	

Tabel 11. Overzicht digitale volwassenheid per burgerproduct

Producten voor ondernemers

Digitale volwassenheid

- Het product 'Watervergunning' scoort het hoogst met een digitale volwassenheid van 100%. Dit product is ook bij alle provincies waargenomen;
- Het product 'Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing' heeft de laagste digitale volwassenheid. Het product scoort 17% en is slechts 8 keer is waargenomen;

#	Ondernemersproducten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Watervergunning	Medebewind	100%	100%	12	19%
2	Melding doorgeven over natuur en landschap	Autonoom	90%	90%	10	-10%
3	Melding ontbranding vuurwerk	Medebewind	83%	83%	12	1%
4	Vuurwerk, ontbrandingsmelding of ontbrandingstoestemming	Medebewind	83%	83%	12	1%
5	Klacht of melding over een zwembad	Autonoom	83%	83%	12	4%
6	Subsidie (generiek)	Autonoom	67%	92%	12	23%
7	Bezwaar tegen beslissing provincie	Medebewind	53%	75%	12	34%
8	Gedraging van provincie, klacht	Medebewind	52%	75%	12	-6%
9	Ontgrondingsvergunning	Medebewind	50%	100%	12	0%
10	TUG-ontheffing	Medebewind	50%	100%	12	6%
11	Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing	Medebewind	36%	50%	10	-
12	Bodem, melding verontreiniging of aantasting	Medebewind	36%	75%	12	0%
13	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	Medebewind	33%	67%	9	13%
14	Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, verzoek	Autonoom	33%	58%	12	6%
15	Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing	Medebewind	33%	91%	11	-
16	Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing	Medebewind	30%	50%	12	-
17	Strokenbord, toestemming voor plaatsing	Autonoom	30%	50%	10	1%
18	Milieubeheer, verzoek handhaving	Medebewind	30%	40%	10	22%

19	Wedstrijden op de weg, ontheffing	Medebewind	28%	42%	12	-
20	Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing	Medebewind	24%	27%	11	7%
21	Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing	Medebewind	17%	25%	8	-

Tabel 12.

Overzicht digitale volwassenheid per ondernemersproduct

- Het product 'Melding doorgeven over natuur en landschap' is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren naar 90%. Dit wordt veroorzaakt doordat de waarneming bij de provincie Flevoland van 'Product niet kunnen waarnemen' naar 0% is gegaan.

Digitale beschikbaarheid

- De producten 'Watervergunning', 'Ontgrondingsvergunning' en 'TUG-ontheffing' scoren 100% op digitale beschikbaarheid;
- Het product 'Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing' scoort met 25% het laagst op digitale beschikbaarheid;
- In de onderstaande tabel is de digitale volwassenheid en digitale beschikbaarheid per product weergegeven voor ondernemers.

De producten die onder medebewind vallen en niet zijn waargenomen, dienen extra aandacht te krijgen. Deze zijn opgenomen in onderstaande tabel. Deze producten dienen prioriteit te krijgen bij het verbeteren van het digitale aanbod door de provincies.

Provincie	Product
Limburg	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie
Noord-Holland	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie
Utrecht	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie
Flevoland	Milieubeheer, verzoek handhaving
Noord-Holland	Milieubeheer, verzoek handhaving
Overijssel	Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing
Drenthe	Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing
Gelderland	Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing
Limburg	Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing
Flevoland	Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing
Overijssel	Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing
Utrecht	Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing
Zuid-Holland	Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing

Tabel 13. Overzicht ondernemersproducten die vallen onder medebewind en die niet zijn waargenomen

4.3.6 Trend en conclusies provincies

De provincies tonen een kleine positieve trend in de mate van digitale volwassenheid. De digitale volwassenheid is met 55% één procent hoger dan vorig jaar. Hoewel er een positieve trend is in de mate van digitale volwassenheid, is er een negatieve trend geconstateerd in de mate van de digitale beschikbaarheid.

De digitale beschikbaarheid is gedaald van 79% in 2015 naar 72% in 2016. Dit betekent dat er in 2016 relatief meer producten niet digitaal worden aangeboden, ondanks dat de producten gemiddeld een iets hogere volwassenheid scoren in 2016.

Dit is te verklaren doordat in deze meting - op verzoek van de provincies - elf wijzigingen in de te meten producten zijn doorgevoerd.

- De meeste provincies hebben een score van digitale volwassenheid tussen de 40% en 60%. De verwachting is dat volgend jaar de eerste provincie boven de 80% gaat scoren;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincies met de hoogste digitale volwassenheid (Overijssel) en de laagste (Flevoland) bedraagt 39%;
- Binnen de provincies zijn net als vorig jaar de burgerproducten met 63% meer digitaal volwassen dan de producten voor ondernemers met 51%;
- De autonome taken scoren met een gemiddelde van 67% digitale volwassenheid verassend hoger dan de medebewindstaken (50%). Vooral de 18 producten die onder medebewindstaken vallen, maar die niet zijn waargenomen verdienen de aandacht van de provincies.

4.4 Digitale volwassenheid waterschappen

Bij de waterschappen zijn zeven producten onderzocht. De producten hebben betrekking op de doelgroepen burgers en ondernemers. In totaal zijn 14 producten onderzocht en deze producten zijn identiek aan de metingen in 2014 en 2015. Van deze 14 producten vallen er acht onder medebewindstaken en zes producten waarover het waterschap autonoom beslist.

In 2016 is het waterschap Drents Overijsselse Delta gevormd uit de waterschappen Groot Salland en Reest en Wieden. Hierdoor komt het totaal van de gemeten waterschappen op 22.

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

4.4.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid voor de waterschappen

Digitale volwassenheid

Alle waterschappen scoren gemiddeld 83% op digitale volwassenheid in 2016. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 toen de gemiddelde score 76% was. In 2014 werd er 73% gescoord. Later in dit hoofdstuk wordt de digitale volwassenheid besproken op het niveau van de individuele waterschappen, doelgroep, medebewindstaken en autonome taken en op productniveau.

Digitale beschikbaarheid

Naast de digitale volwassenheid is er ook een analyse uitgevoerd op de digitale beschikbaarheid. In 2016 is een score van 89% gemeten. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 en 2014, waar de scores respectievelijk 85% en 81% waren. De digitale beschikbaarheid is sinds 2014 met 8% gestegen. De digitale beschikbaarheid van de medebewindstaken is in 2016 84%. Dit is een stijging van 3% ten opzichte van 2015. De autonome taken scoren uitzonderlijk hoog met 95%. Dit is 5% hoger dan de score in 2015.

Totaal Medebewindstaken Autonome taken	Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015	Aantal waarnemingen 2014	Aantal waarnemingen relatief 2014
Totaal	Digitaal beschikbaar	271	89%	247	85%	232	81%
	Niet digitaal beschikbaar	34	11%	44	15%	53	19%
	Product niet waargenomen	3	-	3	-	9	-
Medebewinds-taken	Digitaal beschikbaar	145	84%	133	81%	122	76%
	Niet digitaal beschikbaar	28	16%	32	19%	39	24%
	Product niet waargenomen	3	-	3	-	7	-
Autonome taken	Digitaal beschikbaar	126	95%	114	90%	110	89%
	Niet digitaal beschikbaar	6	5%	12	10%	14	11%
	Product niet waargenomen	0	-	0	-	2	-

Tabel 14. Overzicht digitale beschikbaarheid van de waterschappen

4.4.1 Digitale volwassenheid waterschappen per waterschap

In de onderstaande tabel zijn de scores van de digitale volwassenheid van de waterschappen weergegeven.

Waterschappen	Ranking 2016	Score 2016	Ranking 2015	Score 2015	Ranking 2014	Score 2014	Vershil t.o.v. 2014
Hollands Noorderkwartier	1	100%	1	100%	2	87%	13%
Roer en Overmaas	2	100%	15	75%	19	64%	36%
De Stichtse Rijnlanden	3	98%	2	98%	8	79%	19%
Vechtstromen	4	95%	17	71%	14	71%	24%
Amstel, Gooi en Vecht	5	90%	23	33%	23	39%	51%
Fryslân	6	90%	3	90%	1	90%	0%
Rivierenland	7	90%	9	83%	7	83%	7%
Drents Overijsselse Delta	8	86%	-	-	-	-	-
Peel en Maasvallei	9	86%	5	86%	4	86%	0%
Rijn en IJssel	10	86%	6	86%	5	86%	0%
Zuiderzeeland	11	86%	12	79%	10	79%	7%
Hollandse Delta	12	85%	8	83%	9	79%	6%
Brabantse Delta	13	83%	7	83%	6	85%	-2%
De Dommel	14	81%	10	81%	11	77%	4%
Rijnland	15	81%	11	81%	15	69%	12%
Schieland & Krimpenerwaard	16	79%	19	69%	17	67%	12%
Hunze en Aa's	17	76%	18	69%	16	69%	7%
Noorderzijlvest	18	76%	13	76%	12	76%	0%
Vallei en Veluwe	19	71%	16	71%	13	71%	0%
Scheldestromen	20	71%	20	69%	22	52%	19%
Delfland	21	71%	21	69%	20	64%	7%
Aa en Maas	22	57%	22	55%	21	60%	-3%

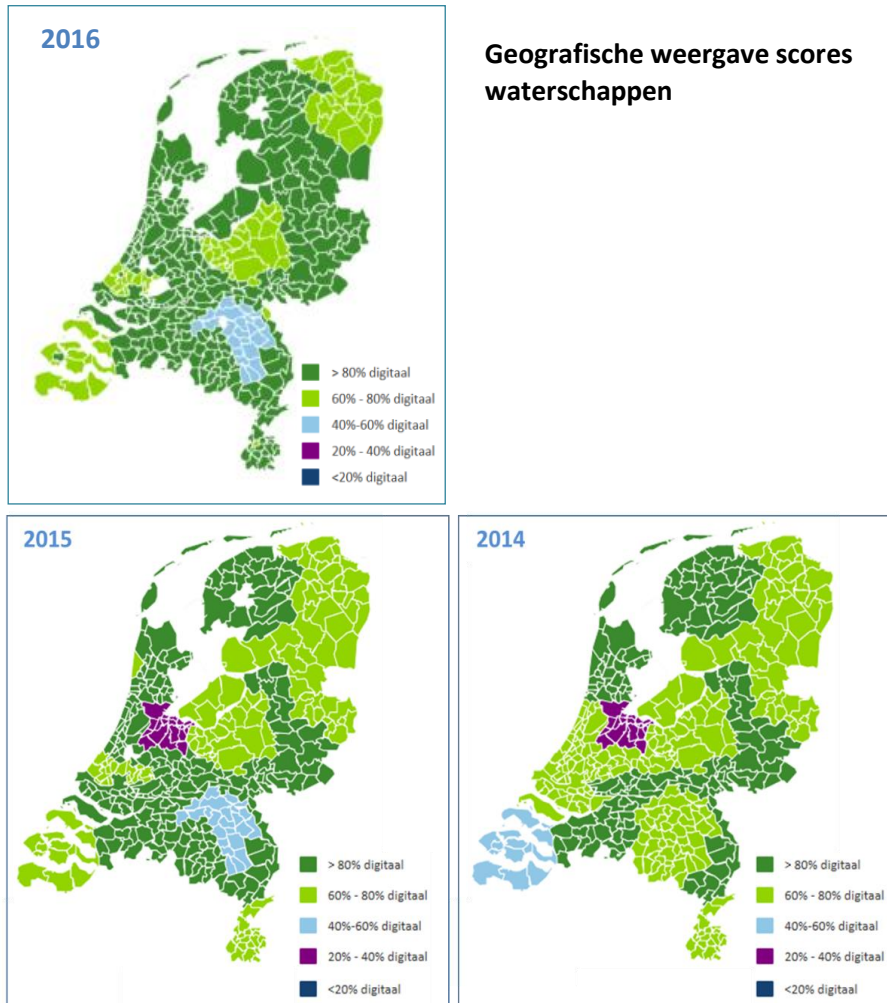
Tabel 15. Digitale volwassenheid waterschappen

- De waterschappen Roer en Overmaas en Hollands Noorderkwartier hebben de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 100%. In 2015 behaalde Roer en Overmaas nog een score van 75%;
- Waterschap Aa en Maas scoort het laagst met een digitale volwassenheid van 57%. Ten opzichte van vorig jaar is dit waterschap met 2% gestegen;
- Het waterschap Drents Overijsselse Delta is gevormd in 2016 waardoor er alleen resultaten voor 2016 voor beschikbaar zijn.
- Waterschap Amstel, Gooi en Vecht is de grootste stijger. Dit waterschap ging van 39% in 2014 naar 90% in 2016 en staat nu op de vijfde positie;
- De waterschappen Fryslân, Peel en Maasvallei, Rijn en IJssel, Noorderzijlvest en Vallei en Veluwe hebben sinds de eerste meting het digitale aanbod niet verbeterd;
- De waterschappen Brabantse Delta en Aa en Maas scoorden in 2014 hoger dan in 2016. Bij het Waterschap Brabantse Delta wordt dit veroorzaakt doordat het product 'Waterschapsbelasting kwijtschelding' voor ondernemers een score heeft gekregen van 66%. In 2014 werd dit product niet waargenomen, waardoor dit product toen niet is meegenomen in de berekening. Aangezien Brabantse Delta een hoge gemiddelde score heeft zorgt de score van 66% voor een daling van het gemiddelde. Bij het Waterschap Aa en Maas wordt de daling veroorzaakt doordat in 2016

het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' voor ondernemers niveau I (0%) heeft gescoord, waar het in 2014 nog niveau II (33%) scoorde.

4.4.2 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

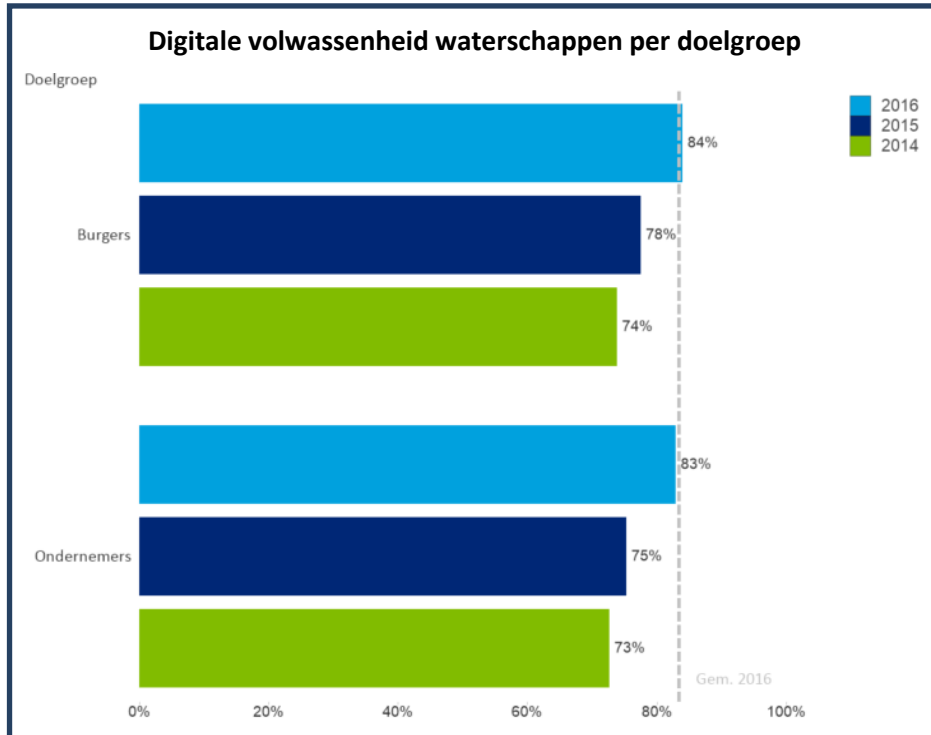
De geografische weergave van de digitale volwassenheid per waterschap is weergegeven in figuur 21. Veertien waterschappen scoren boven de 80%; dat zijn 3 waterschappen meer dan in 2015. Slechts 2 waterschappen hebben een score tussen de 40-60%. Het valt op dat er geen waterschappen meer 20%-40% scoren.



Figuur 21. Digitale volwassenheid waterschappen op basis van geografie

4.4.3 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij de waterschappen

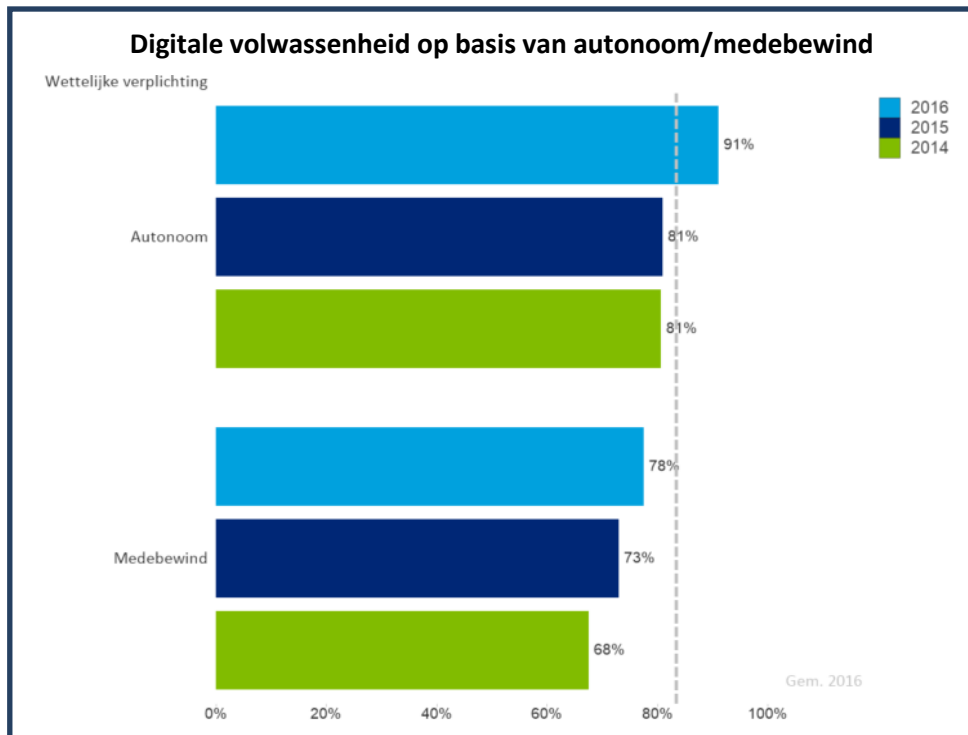
De digitale volwassenheid voor de waterschappen is in figuur 22 per doelgroep weergegeven. De producten voor de doelgroep burgers hebben in 2016 een score behaald van 84%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 en 2014, waar de scores respectievelijk 78% en 74% waren. Voor de doelgroep ondernemers is de score in 2016 83%. In 2015 was deze 75% en in 2014 73%.



Figuur 22. Digitale volwassenheid per doelgroep voor de waterschappen

4.4.4 Digitale volwassenheid op basis van medebewindstaken en autonome taken bij de waterschappen

De digitale volwassenheid wordt in onderstaande figuur weergegeven op basis van medebewindstaken en autonome taken. De producten die in de categorie autonome taken vallen scoren in 2016 gemiddeld 91%. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren waarin 81% werd gescoord. De producten die vallen onder medebewindstaken scoren in 2016 gemiddeld 78%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 en 2014 waar er respectievelijk 73% en 68% werd gescoord. Het is opvallend dat de autonome taken hoger scoren dan de medebewindstaken. Gezien de wettelijke verplichting zou het voor de hand liggen dat de medebewindstaken hoger scoren. Daarnaast valt op dat in 3 gevallen het medebewindsproduct niet is waargenomen.



Figuur 23. Digitale volwassenheid op basis van medebewindstaken en autonome taken

4.4.5 Digitale volwassenheid per product bij de waterschappen

Producten voor burgers

Digitale volwassenheid

- Het product “Waterschapsbelasting bezwaar en beroep” scoort de hoogste digitale volwassenheid voor burgers met 98%. Dit betekent dat op één na alle waterschappen dit product op het hoogste niveau aanbieden. Alleen waterschap De Dommel biedt dit product aan doormiddel van een webformulier, waardoor de score 66% is;
- De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord door het product “Bezwaar beslissing bestuursorgaan” met een score van 32%. Het verschil tussen waterschappen is bij dit product groot. Er zijn 6 waterschappen die het hoogste niveau scoren tegenover 14 waterschappen die op het laagste (informatie) niveau aanbieden. Het indienen van een bezwaar moet nog door middel van het sturen van een brief bij deze 14 waterschappen. In tabel 18 is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

Digitale beschikbaarheid

- De producten ‘Waterschapsbelasting bezwaar en beroep’, ‘Watervergunning’, ‘Melding werkzaamheden water of dijk’ en ‘Waterschapsbelasting kwijtschelding’ scoren met 100% de maximale score op digitale beschikbaarheid;
- Het product ‘Bezwaar beslissing bestuursorgaan’ scoort het laagst op digitale beschikbaarheid met 33%.

#	Burger producten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	Aantal waarnemingen 2016	Versil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep (Burgers)	Medebewind	98%	100%	22	11%
2	Watervergunning (Burgers)	Medebewind	95%	100%	22	3%
3	Contactformulier (Burgers)	Autonoom	93%	95%	22	12%
4	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding (Burgers)	Autonoom	91%	91%	22	11%
5	Melding werkzaamheden water of dijk (Burgers)	Autonoom	89%	100%	22	8%
6	Waterschapsbelasting kwijtschelding (Burgers)	Medebewind	86%	100%	22	12%
7	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	Medebewind	32%	33%	21	10%

Tabel 16. Overzicht digitale volwassenheid per burgerproduct

Producten voor ondernemers

Digitale volwassenheid

- Het product “Waterschapsbelasting bezwaar en beroep” scoort het hoogst met een digitale volwassenheid van 98%. Dit is een gelijke score als het product voor burgers;
- Net als bij de burgerproducten scoort alleen het waterschap De Dommel 66% op dit product;
- De laagste digitale volwassenheid wordt ook hier gescoord door het product “Bezwaar tegen beslissing bestuursorgaan” met een score van 30%. Dit is een lagere score dan het aanbod voor burgers, terwijl het om hetzelfde product gaat. Dit wordt veroorzaakt doordat bij het waterschap De Stichtse Rijnlanden het product bij ondernemers wordt aangeboden doormiddel van een webformulier. Voor burgers wordt dit product aangeboden achter DigiD waardoor daar wel de maximale score is behaald. In tabel 17 is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

Digitale beschikbaarheid

- De producten voor ondernemers die 100% scoren op digitale beschikbaarheid zijn dezelfde producten als voor burgers namelijk, ‘Waterschapsbelasting bezwaar en beroep’, ‘Watervergunning’, ‘Melding werkzaamheden water of dijk’ en ‘Waterschapsbelasting kwijtschelding’;
- Het product ‘Bezwaar beslissing bestuursorgaan’ scoort ook hier het laagst op digitale beschikbaarheid met 33%.

#	Ondernemer producten	Autonoom/ medebewind	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschik- baarheid 2016	Aantal waar- nemingen 2016	Verschil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
1	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep (Ondernemers)	Medebewind	98%	100%	22	12%
2	Watervergunning (Ondernemers)	Medebewind	95%	100%	22	3%
3	Contactformulier (Ondernemers)	Autonoom	93%	95%	22	12%
4	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding (Ondernemers)	Autonoom	91%	91%	22	11%
5	Melding werkzaamheden water of dijk (Ondernemers)	Autonoom	89%	100%	22	8%
6	Waterschapsbelasting kwijtschelding (Ondernemers)	Medebewind	81%	100%	21	19%
7	Bezwaar beslissing bestuursorgaan (Ondernemers)	Medebewind	30%	33%	21	6%

Tabel 17. Overzicht digitale volwassenheid per ondernemersproduct

4.4.6 Trend en conclusies waterschappen

Er is een positieve trend waar te nemen in de digitale volwassenheid en digitale beschikbaarheid bij de waterschappen. De digitale volwassenheid ten opzichte van 2015 is gestegen met 7% naar 83%. De digitale beschikbaarheid is in 2016 89%. Hiermee scoren de waterschappen 4 procent hoger in vergelijking met vorig jaar.

- De waterschappen hebben de hoogste digitale volwassenheid van de medeoverheden. Daar staat tegenover dat bij de waterschappen zeven identieke producten voor burgers en bedrijven worden onderzocht;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid (100%) en de laagste (57%) is 43%;
- De producten die vallen onder autonome taken scoren een gemiddelde van 91% op digitale volwassenheid. De medebewindstaken scoren gemiddeld 78%;
- Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1% licht in het voordeel van de burgerproducten. Dit verschil is veel kleiner dan bij de provincies en gemeenten, wat ook voor de hand ligt daar het voor de waterschappen identieke producten betreft;
- Twaalf producten kennen een score van hoger dan 80% digitale volwassenheid. Alleen het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' blijft achter met 25%;
- Net als in 2015, is 99% van alle producten waargenomen, in 2014 was dit nog 97%.
- Er zijn drie producten niet waargenomen, hier was dus geen informatie over het product beschikbaar op de websites. Bij waterschap Hollandse Delta gaat het om product 'Waterschapsbelasting kwijtschelding' voor ondernemers. Bij waterschap Roer en Overmaas is het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' voor burgers en ondernemers niet waargenomen. Deze producten zijn allen medebewindstaken en de waterschappen dienen minimaal te informeren over deze producten.

5 Resultaten rijksorganisaties

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de meting van de rijksorganisaties weergegeven.

De rijksorganisaties zijn verdeeld in departementen en uitvoeringsorganisaties, de Manifestgroep en organisaties verenigd in Klein Lef. De Manifestgroep is een netwerk van grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Klein Lef is een vrijwillig samenwerkingsverband, voor en door kleine uitvoeringsorganisaties, dat zich inzet om de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medeoverheden te verbeteren door kennisdeling, samenwerking, vraagbundeling en belangenbehartiging.

De producten die in dit onderzoek zijn meegenomen, zijn door de organisaties zelf opgegeven en zijn de meest gebruikte producten voor burgers, bedrijven en professionals. Er zijn in totaal 447 producten onderzocht over 72 organisaties.

De scores voor het volwassenheidsniveau en beschikbaarheidsniveau zijn op vergelijkbare wijze berekend als bij de medeoverheden. Echter tijdens het onderzoek van dit deel van de overheid werd duidelijk dat de uitwerking van de volwassenheidsniveaus bij de medeoverheden niet altijd van toepassing was op alle producten van de rijksorganisaties.

In bijlage B is per product uitgewerkt welke uitwerking van het niveau er is gehanteerd.

5.1 Resultaten algemeen

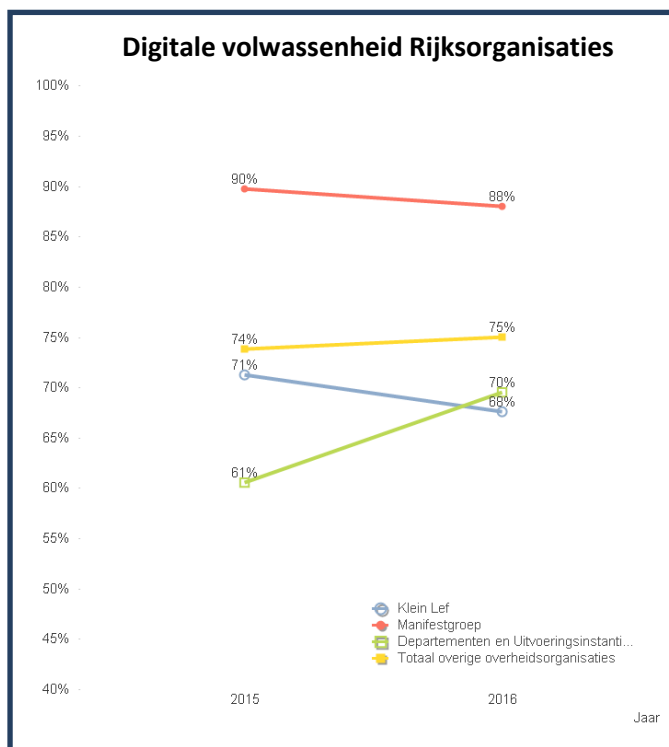
Eerst worden de resultaten van alle rijksorganisaties tezamen besproken. Vervolgens zal er specifiek per groep worden ingegaan op de resultaten.

5.1.1 Totale digitale volwassenheid en beschikbaarheid Rijksorganisaties

Digitale volwassenheid

De digitale volwassenheid van de Rijksorganisaties is met 75% één procent gestegen ten opzicht van de meting van 2015. Hieronder staat de uitsplitsing naar de verschillende 'groepen' binnen de Rijksorganisaties.

- De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren in 2016 een gemiddelde van 70%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015, waar een gemiddelde van 61% werd gescoord;
- De Manifestgroep scoort in 2016 met een gemiddelde van 88%, twee procent lager dan de meting van 2015. Deze daling wordt veroorzaakt doordat de nieuwe producten van de organisatie Justis 33% scoren;
- Klein Lef scoort in 2016 een gemiddelde van 68%, dit is een daling van 3% ten opzichte van 2015. Dit wordt veroorzaakt doordat de nieuwe producten van de Nederlandse Emissieautoriteit relatief laag scoren. Bovengenoemde scores staan weergegeven in figuur 24.

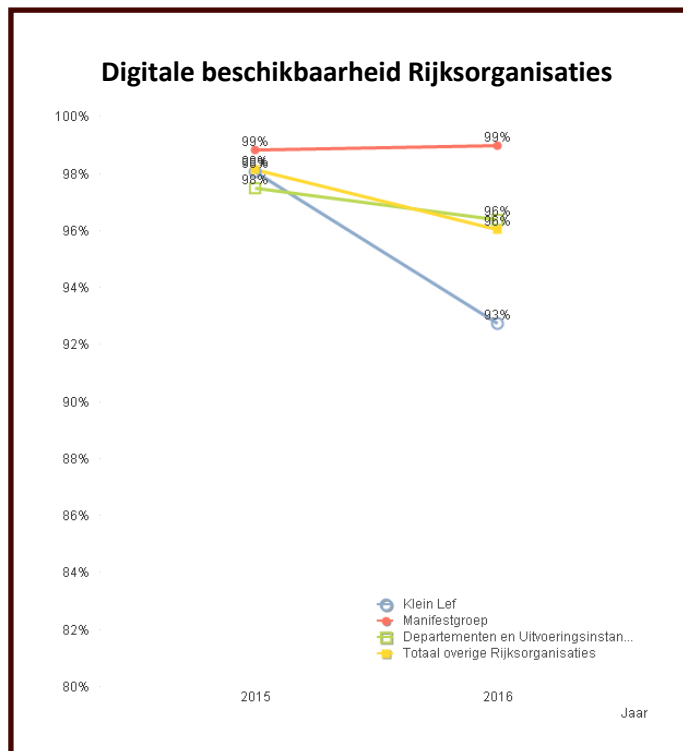


Figuur 24. Digitale volwassenheid Rijksorganisaties

Digitale beschikbaarheid

De totale digitale beschikbaarheid voor de rijksorganisaties is in 2016 96%. In 2015 lag de score 2% hoger. De scores voor de verschillende groepen uitvoeringsorganisaties zijn als volgt:

- De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren in 2016 96% op digitale beschikbaarheid. In 2015 was dit 98%;
- De organisaties van de Manifestgroep scoren een digitale beschikbaarheid van 99% in 2016. Deze score is gelijk aan 2015;
- De organisaties van Klein Lef scoren in 2016 een score van 93%. Dit is 5% lager dan de score in 2015.



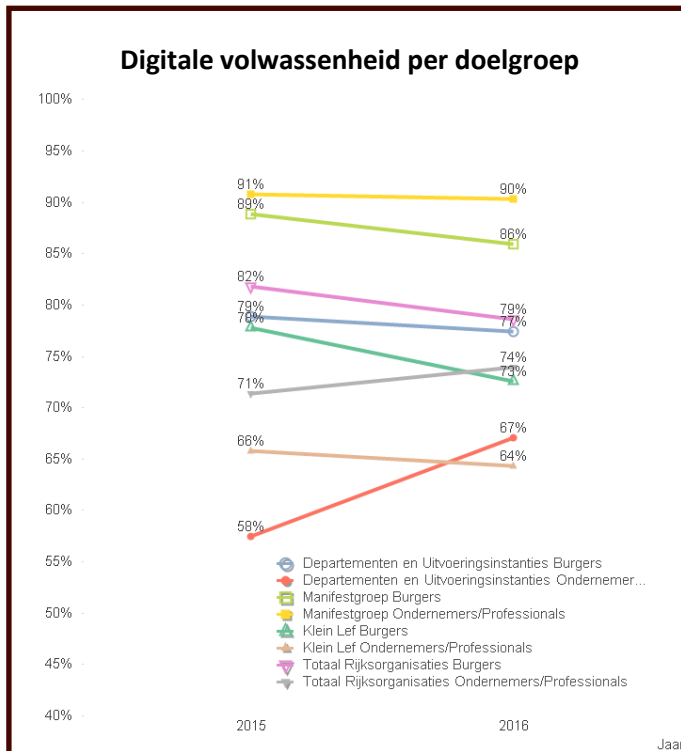
Figuur 25. Digitale beschikbaarheid rijksorganisaties

5.1.2 Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

De digitale volwassenheid voor burgers voor de rijksorganisaties is 79% in 2016. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2015 waar 82% werd gescoord. De score van digitale volwassenheid voor ondernemers/professionals is met drie procent gestegen, in vergelijking tot vorig jaar en is nu 74%. Hieronder worden resultaten voor de departementen en uitvoeringsorganisaties, de Manifestgroep en Klein Lef weergegeven:

- De digitale volwassenheid voor de departementen en uitvoeringsorganisaties voor burgerproducten is dit jaar 77%. Dit is een daling van 2% ten opzichte van vorig jaar. De digitale volwassenheid voor ondernemers/professionals is met 9% gestegen en is in 2016 67%;

- De Manifestgroep scoort voor burgers en ondernemers/professionals lager dan vorig jaar. In 2016 is de digitale volwassenheid van burgerproducten 86%. In 2015 was dit 89%. De producten voor ondernemers/professionals scoren in 2016 90%, waar zij vorig jaar nog 91% scoorden;
- De organisaties behorende bij Klein Lef scoren in 2016 73% op burgerproducten. Dit is een daling van 5% ten opzichte van vorig jaar. De digitale volwassenheid van producten voor ondernemers/professionals is met 2% gedaald naar 64%.



Figuur 26. Digitale volwassenheid rijksorganisaties per doelgroep

5.1.3 Verdeling van de deelnemende rijksorganisaties per departement

Per departement is hieronder in beeld gebracht welke organisaties met hoeveel producten in deze meting zijn opgenomen.

Ministeries en departementen	Aantal producten 2016	Digitale volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016
BZ	18		
Ministerie BUZA	18	65%	89%
BZK	17		
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	3	66%	100%
Huurcommissie	14	66%	100%
EZ	108		
Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD)	10	90%	90%
Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen	5	80%	80%
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	16	79%	94%
Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau	3	78%	100%

Ministeries en departementen	Aantal producten 2016	Digitale volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016
Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet).	1	66%	100%
Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)	14	47%	100%
College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden	7	47%	100%
Raad voor Accreditatie	2	33%	100%
Raad voor Plantenrassen	10	33%	100%
Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel	1	0%	0%
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	4	100%	100%
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	10	100%	100%
Kamer van Koophandel	10	90%	100%
Agentschap Telecom	12	100%	100%
Autoriteit Consument en Markt	3	78%	100%
FIN	41		
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	28	78%	100%
De Nederlandsche Bank (DNB)	7	33%	100%
Belastingdienst	6	100%	100%
IenM	46		
Omgevingsloket online	1	100%	100%
Rijkswaterstaat	1	100%	100%
Inspectie Leefomgeving en Transport	1	33%	100%
Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)	11	100%	100%
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	1	100%	100%
Kadaster	6	83%	100%
Nederlandse Emissieautoriteit	25	63%	100%
OCW	22		
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	3	100%	100%
Creative Industries Fund NL	1	100%	100%
Koninklijke Bibliotheek	1	100%	100%
Ministerie van OCW	1	100%	100%
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	4	100%	100%
Nationaal Archief	7	76%	86%
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	1	66%	100%
Commissariaat voor de Media	3	44%	100%
Mediafonds	1	-	-
SZW	24		
Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%
Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW)	3	100%	100%
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	5	100%	100%
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	10	97%	100%
V&J	61		
Bestuursdepartement	1	100%	100%
Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)	3	100%	100%
Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland	1	100%	100%

Ministeries en departementen	Aantal producten 2016	Digitale volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016
Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ)	1	100%	100%
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)	3	100%	100%
Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	2	100%	100%
Openbaar Ministerie (OM)	3	100%	100%
Raad voor de Rechtsbijstand	1	100%	100%
Nationale Politie	8	83%	88%
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	2	83%	100%
Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP)	2	83%	100%
Centraal Justitiele Incassobureau (CJIB)	5	100%	100%
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	7	89%	100%
Dienst Justis	10	48%	100%
College voor de rechten van de mens	3	77%	100%
Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)	8	65%	88%
Schadefonds geweldsmisdrijven	1	33%	100%
VWS	110		
Bijwerkingencentrum Lareb	2	100%	100%
Inspectie Jeugdzorg (IJZ)	2	100%	100%
Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)	3	100%	100%
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	4	79%	100%
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	8	79%	100%
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	5	77%	100%
Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)	4	75%	100%
College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)	5	73%	100%
Ministerie VWS	6	61%	83%
Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	20	38%	95%
Zorginstituut Nederland (ZIN)	6	61%	83%
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	4	55%	100%
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	41	56%	83%

Tabel 18. Digitale volwassenheid en digitale beschikbaarheid van de rijksorganisaties, gegroepeerd per ministerie.

5.2 Resultaten Departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 220 producten onderzocht, verdeeld over 40 organisaties. Voor burgers zijn 52 producten opgenomen, 10 voor professionals en 158 voor ondernemers.

Er is een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie. Zo heeft het Bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie één product opgegeven terwijl de Autoriteit Financiële Markten 28 producten heeft opgegeven.

Verschillen ten aanzien van meting 2015

In totaal zijn er 220 producten onderzocht, verdeeld over 40 organisaties;

- Het Bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid doen dit jaar voor het eerst mee in de meting.
 - Voor het Bestuursdepartement van het ministerie van Veiligheid en Justitie is één product opgenomen;
 - Voor het ministerie van Buitenlandse zaken zijn 18 producten toegevoegd;
 - Voor de organisatie Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn 3 producten toegevoegd;
- Voor de Autoriteit Financiële Markten (ministerie van Financiën) zijn er acht producten minder onderzocht dan in 2015 en komt het totaal uit op 28 producten;
- Voor De Nederlandsche Bank (ministerie van Financiën) zijn er 35 producten minder onderzocht dan in 2015 en komt het totaal uit op zeven producten;
- Voor de Raad van Plantenrassen (ministerie van Economische Zaken) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op 10 producten;
- Voor de organisatie Dienst Justitiële inrichtingen (ministerie van Veiligheid en Justitie) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op 3 producten;
- Voor de Nationale Politie (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn 3 producten toegevoegd en komt het totaal uit op 8 producten;
- De organisatie Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (Ministerie van Financiën) is, in tegenstelling tot 2015, niet meegenomen in het onderzoek.

5.2.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid departementen en uitvoeringsorganisaties

Digitale volwassenheid

De gemiddelde digitale volwassenheid van de departementen en uitvoeringsinstanties is 70%. In 2015 was de digitale volwassenheid 61%. In de bijlage zijn alle scores per product opgenomen.

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid van de departementen en uitvoeringsorganisaties is 96% in 2016. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2015, toen was de score 98%. Dit wordt veroorzaakt doordat negen producten, waarvan twee nieuwe, niet digitaal beschikbaar zijn.

De scores op digitale beschikbaarheid zijn weergegeven in tabel 19.

Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015
Digitaal beschikbaar	211	96%	234	98%
Niet digitaal beschikbaar	9	4%	6	3%
Product niet kunnen waarnemen	0	0%	3	0%
Totaal	220	100%	243	100%

Tabel 19. Digitale beschikbaarheid departementen en overige uitvoeringsorganisaties

5.2.2 Resultaten per departement en uitvoeringsorganisatie

Digitale volwassenheid

- Er zijn 16 organisaties die de maximale score van 100% digitale volwassenheid behalen. Deze organisaties hebben 1 tot 4 producten aangeleverd voor dit onderzoek.
- De Dienst Justitiële inrichtingen en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid scoorden vorig jaar respectievelijk 83% en 89%. Beide hebben dit jaar de digitale volwassenheid van hun producten verhoogd naar 100%;
- Bij de Stichting Bloembollenkeuringdienst zijn 10 producten onderzocht met een gemiddelde score van 90%;
- Voor De Nederlandse Bank zijn 7 producten onderzocht. Al deze producten scoren 33% waardoor de gemiddelde score 33% is;
- De score van de Nationale Politie is met 3% gedaald waardoor ze op een digitale volwassenheid van 83% uit komen. Dit wordt veroorzaakt doordat het product 'Aangifte doen' lager scoort dan vorig jaar;
- Bij de Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen is het product 'Aanvraag CLIENT export' waargenomen op een informerend niveau wat gelijk staat aan een score van 0%. Vorig jaar was het product niet aangetroffen, waardoor het product niet in de berekening was meegenomen. Dit resulteert in een daling van de gemiddelde score met 20% naar 80%.

Digitale beschikbaarheid

- Van de 40 organisaties zijn er 32 organisaties die 100% scoren op digitale beschikbaarheid;

Overige Rijksorganisaties	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid		100%	100%	9	0%
Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	1	100%	100%	3	0%
Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW)	1	100%	100%	3	0%
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	1	100%	100%	3	11%
Ministerie van Veiligheid en Justitie		92%	96%	28	3%
Bestuursdepartement	1	100%	100%	1	-
Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)	1	100%	100%	3	17%
Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland	1	100%	100%	1	0%
Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ)	1	100%	100%	1	0%
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)	1	100%	100%	3	-
Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	1	100%	100%	2	0%
Openbaar Ministerie (OM)	1	100%	100%	3	11%
Raad voor de Rechtsbijstand	1	100%	100%	1	0%
Nationale Politie	18	83%	88%	8	-3%
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	18	83%	100%	2	0%
Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP)	18	83%	100%	2	0%
Ministerie van Infrastructuur en Milieu		78%	100%	3	0%
Omgevingsloket online	1	100%	100%	1	0%
Rijkswaterstaat	1	100%	100%	1	0%
Inspectie Leefomgeving en Transport	36	33%	100%	1	0%
Ministerie van Financiën		69%	100%	35	23%
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	25	78%	100%	28	13%
De Nederlandsche Bank (DNB)	36	33%	100%	7	1%

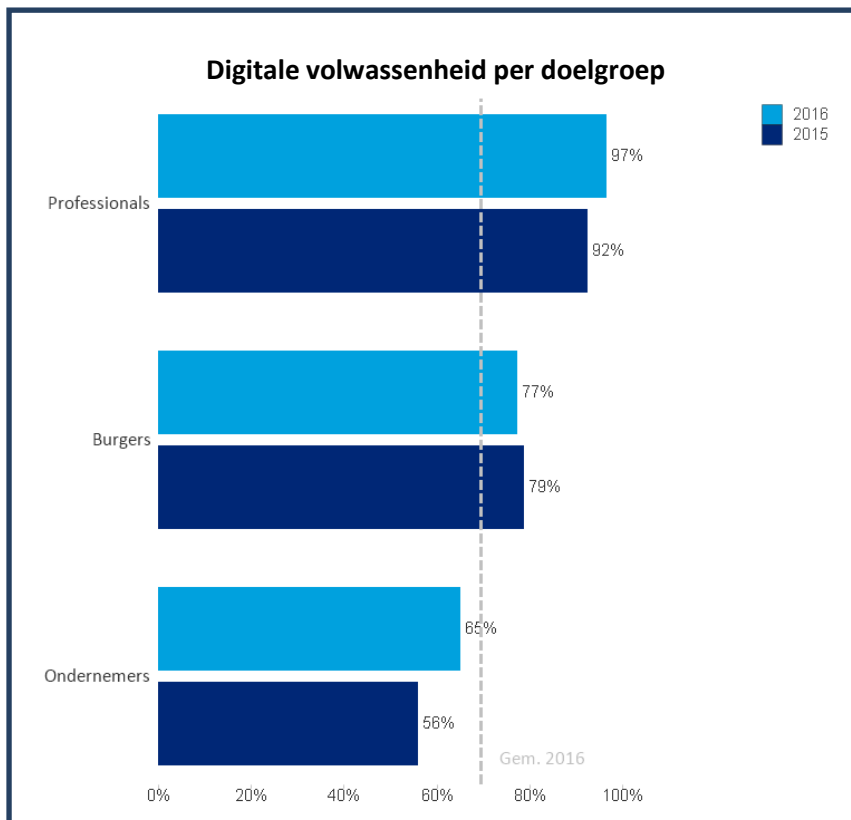
Overige Rijksorganisaties	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport		65%	97%	59	2%
Bijwerkingencentrum Lareb	1	100%	100%	2	0%
Inspectie Jeugdzorg (IJZ)	1	100%	100%	2	0%
Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)	1	100%	100%	3	0%
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	22	79%	100%	4	8%
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	22	79%	100%	8	0%
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	27	77%	100%	5	0%
Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)	28	75%	100%	4	17%
College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)	29	73%	100%	5	0%
Ministerie VWS	32	61%	83%	6	0%
Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	35	38%	95%	20	0%
Ministerie van Buitenlandse zaken		65%	89%	18	-
Ministerie BUZA	31	65%	89%	18	-
Ministerie van Economische zaken		62%	94%	69	-1%
Stichting Bloembollenkeuringsd ienst (BKD)	17	90%	90%	10	0%
Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen	21	80%	80%	5	-20%
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	22	79%	94%	16	0%
Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau	25	78%	100%	3	0%
Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet).	30	66%	100%	1	0%
Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)	33	47%	100%	14	0%
College voor de toelating van gewassenbescherming smiddelen en biociden	33	47%	100%	7	5%
Raad voor Accreditatie	36	33%	100%	2	0%
Raad voor Plantenrassen	36	33%	100%	10	0%
Stichting Centraal Orgaan voor	40	0%	0%	1	-

Overige Rijksorganisaties	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel					

Tabel 20. Digitale volwassenheid en beschikbaarheid van de uitvoeringsorganisaties

5.2.2 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij de departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en overheidsorganisaties scoren de producten in de doelgroep professionals het hoogst met 97%. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 toen 92% werd gescoord. Daarna komen de burgerproducten met 77%. Het gemiddelde bij de burgerproducten is wel gedaald ten opzichte van 2015, toen 79% werd gescoord. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat het de gewijzigde burgerproducten zijn, die relatief laag scoren. De nieuwe producten van het ministerie van Buitenlandse Zaken scoren nog onder het gemiddelde. De ondernemersproducten laten een stijging zien van 9% ten opzichte van het vorig jaar en scoren nu 65%. Het overzicht van de digitale volwassenheid per doelgroep is weergegeven in figuur 27.



Figuur 27. Digitale volwassenheid op basis van doelgroep. De grijze lijn is het gemiddelde van de digitale volwassenheid over 2016 over alle departementen

5.2.4 Trend en conclusies departementen en uitvoeringsorganisaties

De departementen en uitvoeringsinstanties laten met 9% een sterke groei zien in de digitale volwassenheid (70% in 2016 ten opzichten van 61% in 2015). De digitale beschikbaarheid is licht gedaald van 98% in 2015 naar 96% in 2016.

Organisaties die relatief weinig producten hebben opgegeven, scoren hoger dan organisaties waar veel producten van zijn onderzocht.

Zo scoren organisaties die vallen onder het Ministerie van Economische zaken relatief laag (62%) met 69 gemeten producten en scoort het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de hoogste digitale volwassenheid met 100% op basis van 9 producten.

5.3 Digitale volwassenheid Manifestgroep

Bij de Manifestgroep zijn in totaal 98 producten onderzocht, onderverdeeld over 15 organisaties. Van alle producten zijn 52 producten voor burgers en 46 voor ondernemers.

Ook binnen deze groep is er een verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie. Het Centraal Bureau voor Rijvaardigheidsbewijzen (I&M) heeft één product opgegeven voor het onderzoek, de Rijksdienst voor het Wegverkeer (I&M) heeft elf producten genoemd.

Verschillen ten aanzien van meting 2015

In totaal zijn er negen nieuwe producten toegevoegd:

- Voor de organisatie Dienst Justis (ministerie van Veiligheid en Justitie) zijn acht nieuwe producten toegevoegd en komt het totaal uit op tien producten;
- Voor de organisatie Immigratie en Naturalisatiedienst (ministerie van Veiligheid en Justitie) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op zeven producten.

5.3.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid Manifestgroep

Digitale volwassenheid

De totale Manifestgroep scoort 88% in 2016 op digitale volwassenheid. Dit is 2 procent lager dan de 90% score van 2015. In de bijlage zijn alle scores per product opgenomen.

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid is net als vorig jaar 99%. Alleen het product 'Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde' van het Zorginstituut Nederland (VWS) is niet digitaal beschikbaar.

Daarnaast zijn er drie producten niet waargenomen, dit zijn producten van de organisaties Centraal Administratie Kantoor (VWS), Dienst Justis (V&J) en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (V&J).

Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015
Digitaal beschikbaar	94	99%	84	99%
Niet digitaal beschikbaar	1	1%	1	1%
Product niet kunnen waarnemen	3	0	3	0
Totaal	98	100%	88	100%

Tabel 21. Digitale beschikbaarheid Manifestgroep

5.3.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende bij de Manifestgroep

Digitale volwassenheid

- Acht organisaties scoren 100%. Dit zijn er twee meer dan de meting van 2015. Het centraal Justitieel Incassobureau (V&J) scoort nu op alle vijf de producten een score van 100%;
- Voor het Centraal Bureau voor Rijvaardigheidsbewijzen (I&M) is één product onderzocht en scoort dit jaar 100%;
- De score van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) (SZW) stijgt van 93% naar 97% doordat het product 'Re-integratieverslagen' vorig jaar beschikbaar was in pdf-formaat (33%) en nu als webformulier (66%);
- De enige organisatie waarvan de gemiddelde score daalt, is de Dienst Justis (V&J). Voor deze organisatie zijn acht nieuwe producten toegevoegd die allen beschikbaar zijn in pdf-formaat. Aangezien dit resulteert in een score van 33% per product doet dit het gemiddelde dalen naar 48% ten opzichte van 67% in 2015.

Digitale beschikbaarheid

- Van de 15 organisaties scoren 14 organisaties 100% op digitale beschikbaarheid;
- De organisatie Zorginstituut Nederland (VWS) scoort 83% op digitale beschikbaarheid;

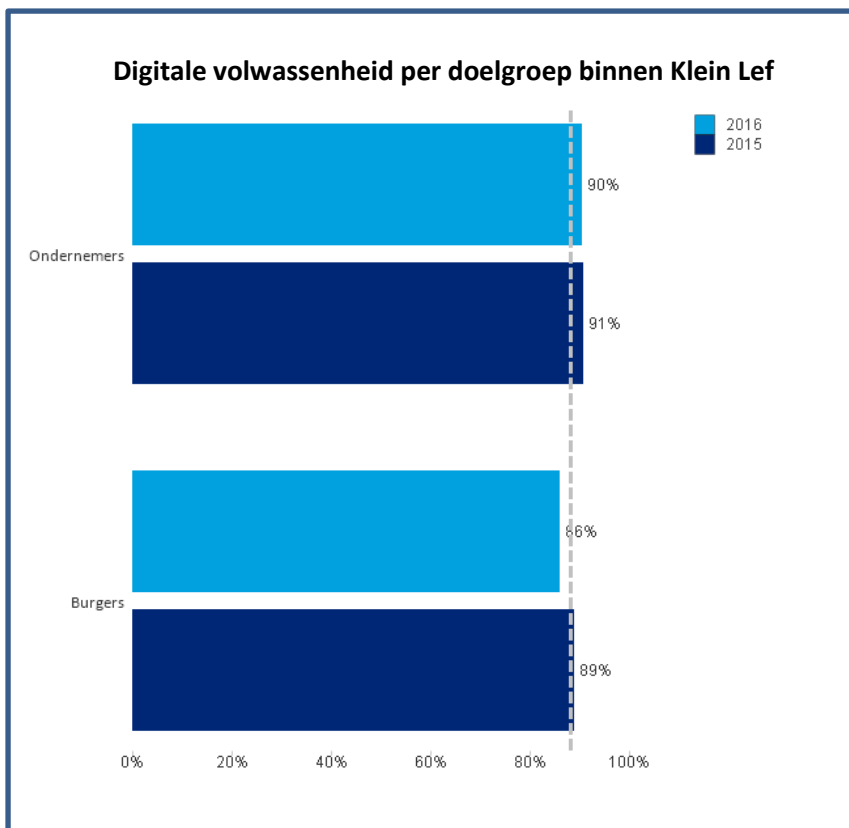
Organisaties Manifestgroep	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap		100%	100%	3	0%
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	1	100%	100%	3	0%
Ministerie van Financiën		100%	100%	6	0%
Belastingdienst	1	100%	100%	6	0%
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid		98%	100%	15	2%
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	1	100%	100%	5	0%
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	9	97%	100%	10	4%
Ministerie van Economische zaken		96%	100%	24	0%
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	1	100%	100%	4	0%
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	1	100%	100%	10	0%
Kamer van Koophandel	10	90%	100%	10	0%
Ministerie van Infrastructuur en Milieu		94%	100%	18	2%
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	1	100%	100%	1	67%
Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)	1	100%	100%	11	0%
Kadaster	12	83%	100%	6	0%
Ministerie van Veiligheid en Justitie		74%	100%	22	-13%
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	1	100%	100%	5	7%
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	11	89%	100%	7	0%

Organisaties Manifestgroep	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Dienst Justis	15	48%	100%	10	-19%
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport		59%	89%	10	0%
Zorginstituut Nederland (ZIN)	13	61%	83%	6	6%
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	14	55%	100%	4	0%

Tabel 22. Digitale volwassenheid en beschikbaarheid per organisatie van de Manifestgroep

5.3.2 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij de Manifestgroep

De scores per doelgroep, die zijn weergegeven in figuur 28, tonen een daling voor de ondernemersproducten en de burgerproducten. Voor ondernemers is de gemiddelde score afgenomen met één procent van 91% tot 90% en voor burgers is de score afgenomen met drie procent van 89% naar 86%. Beide dalingen zijn veroorzaakt doordat de nieuw toegevoegde producten van de Dienst Justis (V&J) lager scoren dan het gemiddelde. De daling bij de ondernemersproducten wordt versterkt doordat het product 'Inwinning/inschrijving Basisregistratie Kadaster (overdracht-/hypotheekakten)' vorig jaar niet was waargenomen - en dus niet meetelde in het gemiddelde - en dit jaar een score van 33% heeft behaald.



Figuur 28. Digitale volwassenheid op basis van doelgroep. De grijze lijn is het gemiddelde van de digitale volwassenheid over 2016 voor de Manifestgroep

5.3.3 Trend en conclusies Manifestgroep

De totale digitale volwassenheid van de Manifestgroep is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar. In 2016 werd er 88% gescoord waar er in 2015 nog 90% werd gescoord. De digitale beschikbaarheid is met 99% gelijk gebleven aan vorig jaar.

- De daling in de digitale volwassenheid is veroorzaakt door een aantal producten die nieuw zijn toegevoegd aan de meting van 2016 en relatief laag scoren;
- De totale scores van de uitvoeringsorganisaties zijn zeer hoog en wordt er meerdere malen 100% gescoord op digitale volwassenheid en digitale beschikbaarheid;
- Organisaties waarvan slechts enkele producten zijn opgenomen scoren in het algemeen hoger dan organisaties die meer dan tien producten hebben aangeleverd. Dit beeld is vergelijkbaar met de bevindingen bij de departementen en uitvoeringsorganisaties.

5.4 Digitale volwassenheid Klein Lef

Bij Klein Lef zijn 129 producten onderzocht verdeeld over 17 organisaties. Van alle producten zijn 50 producten voor burgers, 61 voor ondernemers en 18 voor professionals.

Binnen deze groep is ook een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie: Het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (I&M) heeft 41 producten opgegeven, de Koninklijke Bibliotheek (OCW) heeft met vijf andere organisaties slechts één product opgegeven voor de meting.

Verschillen ten aanzien van meting 2015

In 2016 zijn 23 producten toegevoegd:

- De Nederlandse Emissieautoriteit (ministerie van Infrastructuur en Milieu) is toegevoegd aan de meting van 2016. Hiervoor zijn 22 producten onderzocht;
- Voor het Agentschap Telecom (ministerie van Economische Zaken) is één product toegevoegd en komt het totaal uit op 12 producten;

5.4.1 Digitale volwassenheid en beschikbaarheid Klein Lef

Digitale volwassenheid

De digitale volwassenheid van Klein Lef is in 2016 licht gedaald naar 68% ten opzichte van 71% in 2015. De digitale volwassenheid wordt later in dit hoofdstuk weergegeven op basis van de individuele organisaties behorende bij Klein Lef. Vervolgens wordt de digitale volwassenheid op basis van doelgroep weergegeven. In de bijlage zijn alle scores per product opgenomen.

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid voor Klein Lef is gedaald van 98% in 2015 naar 93% in 2016. De daling wordt veroorzaakt door negen producten die in 2016 niet digitaal beschikbaar zijn, tegen twee niet digitaal beschikbare producten in de meting van 2015. Zeven van deze producten zijn aangetroffen bij de organisatie Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (VWS), één bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (V&J) en één bij het Nationaal archief (OCW).

Er zijn vijf producten niet waargenomen, vier van deze producten zijn onderzocht op verzoek van de Nederlandse Emissieautoriteit (I&M) en één voor het Mediafonds (OCW).

Digitale beschikbaarheid	Aantal waarnemingen 2016	Aantal waarnemingen relatief 2016	Aantal waarnemingen 2015	Aantal waarnemingen relatief 2015
Digitaal beschikbaar	115	93%	100	98%
Niet digitaal beschikbaar	9	7%	2	2%
Product niet kunnen waarnemen	5	0	4	0
Totaal	129	100%	106	100%

Tabel 23. Digitale beschikbaarheid Klein Lef

5.4.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende Klein Lef

Digitale volwassenheid

- Er zijn vijf organisaties (Agentschap Telecom, Creative Industries Fund NL, Koninklijke Bibliotheek, Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed en het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) die de maximale score van 100% behalen;
- De Autoriteit Consumenten en Markt (EZ) heeft net als in 2015 ook in 2016 een score van 78%. Ook de score van het College voor de Rechten van de Mens (V&J) is met 77% onveranderd gebleven;
- Het Nationaal Archief (OCW) heeft met een score van 76% een lagere score in 2016 dan 2015, toen was de score 81%. Dit komt doordat het product 'Aanvraag toestemming raadplegen beperkt openbaar archief' in 2016 0% heeft gescoord ten opzichte van 33% in 2015;
- De Raad voor Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming (V&J) is 9% gedaald. Dit is veroorzaakt doordat het product 'Adoptie advies' vorig jaar niet was waargenomen, maar in 2016 is dit product beoordeeld op een informerend niveau wat gelijk staat aan een 0% score;
- Bij de Nederlandse Emissieautoriteit (I&M) is een lichte daling van 3% te zien. In 2015 was de score 66% ten opzichte van 63% in 2016. Echter in 2016 zijn 22 producten extra meegenomen in het onderzoek dan in 2015 en komt het totaal aantal producten uit op 25. Deze nieuwe producten scoren relatief vaak niveau 2 (33%);
- Voor het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (VWS) zijn 41 producten onderzocht. De score is 56% en dat is een daling van 5% ten opzichte van de vorige meting. De daling wordt veroorzaakt doordat in de meting van 2015 drie producten niet zijn waargenomen, die dit jaar wel zijn gevonden op een informerend niveau. Dit resulteert in een score van 0% voor deze drie producten.

Digitale beschikbaarheid

- Van de 17 organisaties scoren er 13 een score van 100% op digitale beschikbaarheid;
- De organisatie Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (VWS) scoort met 83% het laagst op digitale beschikbaarheid;
- Het Mediafonds (OCW) heeft geen score op digitale beschikbaarheid omdat het enige product dat is gemeten niet is waargenomen.

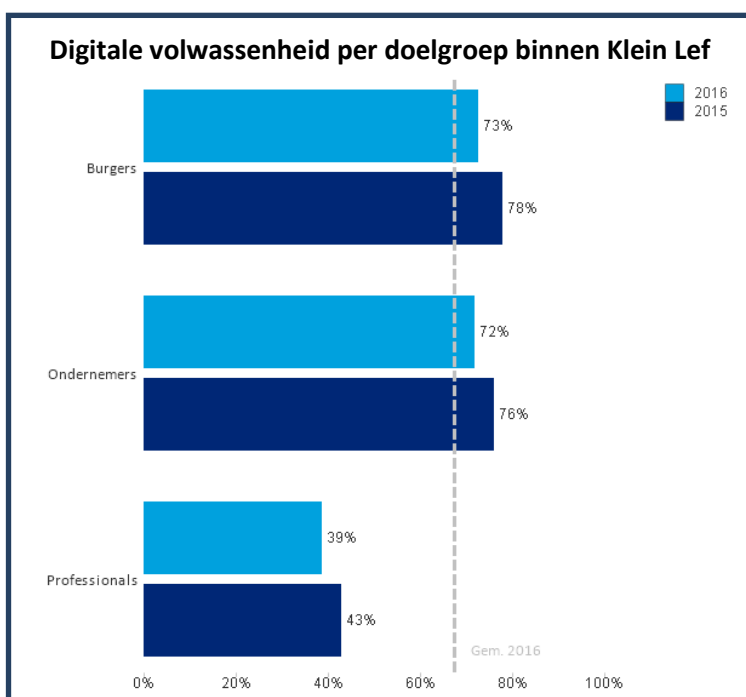
Organisaties Klein Lef	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Ministerie van Economische zaken		96%	100%	15	1%
Agentschap Telecom	1	100%	100%	12	0%
Autoriteit Consument en Markt	6	78%	100%	3	0%
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap		79%	94%	19	-1%
Creative Industries Fund NL	1	100%	100%	1	0%
Koninklijke Bibliotheek	1	100%	100%	1	0%
Ministerie van OCW	1	100%	100%	1	0%
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	1	100%	100%	4	0%
Nationaal Archief	8	76%	86%	7	-5%
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	9	66%	100%	1	0%
Commissariaat voor de Media	15	44%	100%	3	0%

Organisaties Klein Lef	Ranking organisaties	Digitale Volwassenheid 2016	Digitale Beschikbaarheid 2016	#producten	Digitale volwassenheid verschil t.o.v 2015
Mediafonds	17	-	-	1	-
Ministerie van Binnenlandse zaken Koninkrijksrelaties		66%	100%	17	0%
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	9	66%	100%	3	0%
Huurcommissie	9	66%	100%	14	0%
Ministerie van Veiligheid en Justitie		65%	92%	12	-6%
College voor de rechten van de mens	7	77%	100%	3	0%
Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)	12	65%	88%	8	-9%
Schadefonds geweldsmisdrijven	16	33%	100%	1	0%
Ministerie van Infrastructuur en Milieu		63%	100%	25	-3%
Nederlandse Emissieautoriteit	13	63%	100%	25	-3%
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport		56%	83%	41	-5%
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	14	56%	83%	41	-5%

Tabel 24. Digitale volwassenheid en beschikbaarheid per organisatie van Klein Lef

5.4.3 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep bij Klein Lef

Wat betreft digitale volwassenheid is zowel voor de burgers (van 78% naar 73%), voor de ondernemers (van 76% naar 72%) als voor de professionals (van 43% naar 39%) de score achteruitgegaan in 2016 ten opzichte van 2015 (figuur 29). De daling in de score van burgers is veroorzaakt door producten die in 2015 niet zijn gevonden. In 2016 zijn deze producten wel aangetroffen op de websites, maar met een relatief lage score en meetellen in het gemiddelde. De daling in de scores van ondernemersproducten is voornamelijk te verklaren door producten waarvan de score achteruit is gegaan. Over het algemeen is de score voor burgers en ondernemers gelijkwaardig. De score voor professionals blijft duidelijk achter bij de twee andere doelgroepen.



Figuur 29. Digitale volwassenheid op basis van de doelgroepen. De grijze lijn is het gemiddelde van de digitale volwassenheid over 2016 over alle uitvoeringsorganisaties die onder Klein Lef vallen.

5.4.4 Trend en conclusies Klein Lef

Zowel de digitale volwassenheid als de digitale beschikbaarheid voor Klein Lef is licht gedaald in 2016. De digitale volwassenheid is van 71% in 2015, gedaald naar 68% in 2016. De digitale beschikbaarheid is van 98% in 2015, gedaald naar 93% in 2016.

- De daling in digitale volwassenheid wordt voor een deel veroorzaakt door de producten die nieuw zijn toegevoegd. Deze nieuwe producten scoren lager dan het gemiddelde van 2015;
- De digitale beschikbaarheid is gedaald doordat het aantal niet digitaal beschikbare producten is gestegen van twee in 2015 naar negen in 2016;
- De producten voor ondernemers scoren met 90% vier procent hoger dan de producten voor burgers.