

Publieke dienstverlening 65% elektronisch

Driemeting elektronische dienstverlening
van de overheid in 2003

Advies Overheid.nl
&
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Den Haag, februari 2004

Inhoudsopgave rapport meting elektronische dienstverlening overheid 2003

i. Samenvatting en conclusies	3
1. Achtergrond en doelstelling.....	5
1.1 Doelstelling	5
2. Onderzoeksopzet.....	5
2.1 Gegevensverzameling op Internet.....	6
2.2 Aggregatie van de uitkomsten	7
2.2.1 Aggregatie binnen overheidsorganisatie	7
2.2.2 Aggregatie van resultaten binnen overheidssector.....	7
2.2.3 Aggregatie van de sectorale gemiddelden	8
3. Resultaten	9
3.1 Lokaal: gemeenten	9
3.2 Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen	11
3.2.1 Politiekorpsen.....	11
3.2.2 Provincies.....	11
3.2.3 Waterschappen	12
3.3 Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen	13
3.4 Alle overheden	13
3.5 Elektronische dienstverlening per niveau	15
Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst	18
Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)	24
Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven).....	27
Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)	30
Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven).....	31

i. Samenvatting en conclusies

Het kabinet streeft er naar om via Internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Het streven om eind 2002 een kwart van de overheidsdienstverlening elektronisch te kunnen afhandelen werd reeds eind 2001 gehaald zoals aangegeven in de voortgangrapportage Elektronische Overheid 2001 (TK, 2001-2002, 26387, nr.13). De nieuwe doelstelling uit het programma Andere Overheid is dat in 2007 65% van de totale publieke dienstverlening via het internet moet kunnen worden afgehandeld. Voor 2003 is op basis hiervan de doelstelling gesteld op minimaal 35% van de totale publieke dienstverlening via het Internet. Eind 2000 is een nulmeting uitgevoerd naar het niveau van de elektronische dienstverlening binnen de publieke sector. Dit onderzoek is inmiddels eind 2001, 2002 en 2003 herhaald. In 2003 is de gebruikte meetmethode aangepast ten opzichte van voorgaande jaren. De resultaten van de metingen laten een gestage groei van de beschikbare dienstverlening via het internet zien. Tabel i.1 en i.2 geven een overzicht van de resultaten uit beide metingen voor respectievelijk dienstverlening aan burgers en aan bedrijven.

Tabel i.1. Percentage elektronische dienstverlening aan burgers in de publieke sector (2000 - 2002)

	Resultaten 2000	Resultaten 2001	Resultaten 2002	Resultaten 2003
Gemeenten	13	17	25 (23)	36
Provincies	0	0	20 (?) ¹	31
Waterschappen	13	28	38 (38)	40
Politie	5	8	31 (29)	29
Rijk	32	48	53 (37)	51
Totaal:	18%	26%	34%	40%

Tabel i.2. Percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven in de publieke sector (2000 - 2002)

	Resultaten 2000	Resultaten 2001	Resultaten 2002	Resultaten 2003
Gemeenten	11	12	17 (19)	42
Provincies	0	4	21 (?)	22
Waterschappen	13	27	38 (38)	40
Politie	6	10	36 (26)	26
Rijk	45	55	55 (42)	60
Totaal:	19%	24%	30%	44%

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat de doelstelling dat eind 2003 minimaal 35% van de totale publieke dienstverlening via het internet afgehandeld moet kunnen worden, in 2003 ruimschoots is behaald. Echter, de groei van de totaal percentages over 2003, voor wat betreft dienstverlening aan burgers minder sterk is dan die in de voorgaande jaren en daarnaast is een aantal percentages, afgenomen in plaats van toegenomen. Dit is te verklaren uit het feit dat in 2003 de meetmethode enkele aanpassingen heeft ondergaan zodat de wijze van meten exact overeenkomt met een vergelijkbaar onderzoek wat de Europese Commissie in alle lidstaten laat uitvoeren². Door deze aanpassingen zijn de percentages naar beneden bijgesteld waardoor in een enkel geval een daling optreedt in het elektronisch aanbod.

¹ Voor de provincies heeft een wijziging van de te meten diensten plaatsgevonden omdat de eerder gebruikte selectie van diensten niet toereikend was. Als gevolg hiervan is er geen vergelijking mogelijk van de cijfers van 2002 volgens de aangepaste methode.

² Web-bases survey on electronic services, Oktober 2003, Cap Gemini, Ernst & Young.

Dienstverlening aan bedrijven is het afgelopen jaar het sterkst gegroeid. Deze groei werd in 2003 vooral gerealiseerd door de gemeenten. De verwachting is dat de periode van sterke groei in de meeste sectoren nu op zijn einde loopt. De grens van relatief eenvoudige technische en frontoffice activiteiten zoals het online verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan versturen is in zicht.

Zoals gezegd is de meetmethode aangepast. De aanpassingen die zijn gedaan hebben betrekking op de maximaal scores per dienst. Er zijn maximaalscores mogelijk van niveau 1 tot en met 4. Een maximaalscore van niveau 1 betekent dat het maximaal mogelijk is om informatie over een dienst te verstrekken, een score van 4 betekent dat het mogelijk is om volledige transactie van een dienst te realiseren. Door de aanpassing aan de Europese meetmethode zijn voor een behoorlijk aantal diensten de maximaal scores van 2 (downloaden) en 3 (uploaden) gewijzigd in een maximaal score van 4. Als gevolg van deze aanpassing zijn de totaalpercentages elektronische dienstverlening lager uitgevallen omdat nog maar weinig diensten nu niveau 4 halen. Tussen haakjes staan bij de resultaten van 2002 de percentages die volgens de aangepaste meetmethode zijn behaald in 2002. Hieruit kan worden afgeleid dat volgens de aangepaste meetmethode alleen de dienstverlening van de Politie het afgelopen jaar is gestagneerd. De dienstverlening van de provincies heeft daarentegen een grote groeispurt gemaakt.

1. Achtergrond en doelstelling

Zoals aangekondigd streeft het kabinet er naar om via Internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Het nieuwe streven van het kabinet is dat eind 2007 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via het Internet moet kunnen worden afgehandeld³. Eind 2000 heeft het Nederlands Economisch Instituut (NEI) in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken een nulmeting uitgevoerd om vast te stellen hoe ver het kabinet is gevorderd met deze doelstelling. Als vervolg hierop zijn inmiddels de één- en tweemeting (2001) en nu de driemeting (2003) uitgevoerd. Deze metingen worden uitgevoerd door het programmabureau Advies Overheid.nl. Voor het daadwerkelijke websiteonderzoek heeft Advies Overheid.nl gebruik gemaakt van de diensten van Pink Roccade.

1.1 Doelstelling

BZK heeft de doelstelling als volgt geformuleerd:

Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag wat de huidige stand van zaken is omtrent de beschikbaarheid van publieke diensten op Internet. De stand van zaken moet zeer concreet in een percentage van de totale publieke dienstverlening worden weergegeven.

Concreet betekent dit het volgende:

- ❖ Per overheidsdienst moet een percentage bepaald worden van de mate waarin deze dienst op Internet beschikbaar is.
- ❖ Voor alle overheidsdiensten samen moet een percentage bepaald worden aangaande de mate waarin deze diensten op Internet beschikbaar zijn.

2. Onderzoekopzet

De opzet van de driemeting is op dezelfde wijze uitgevoerd als de nulmeting. Voor de ca. 100 meest gevraagde overheidsdiensten (verdeeld over rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en politie) door burgers en bedrijven⁴, is op de websites van de aanbiedende overheidsinstanties nagegaan in welke fase de online dienstverlening zich bevindt. Per organisatie met een website

- is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten worden aangeboden op Internet;
- zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten;
- het bereik (aantal burgers/bedrijven) per organisatie⁵ bepaald.

Tot slot zijn geaggregeerde scores berekend voor de elektronische beschikbaarheid.

- Aggregatie over soortgelijke organisaties heeft landelijke scores voor de elektronische bereikbaarheid van de verschillende diensten opgeleverd.
- Aggregatie over alle organisaties heeft een landelijke score voor de elektronische bereikbaarheid van alle diensten samen opgeleverd.

³ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, "Programma Andere Overheid", *Tweede Kamer der Staten Generaal*, 1 december 2003, kamerstukken II, nr. 29362, nr. 1.

⁴ Een inventarisatie van de (belangrijkste) te onderzoeken diensten is al gemaakt in het onderzoek: *Publieke dienstverlening 25% elektronisch. Inventarisatie van contacten van burgers en bedrijven met de overheid*, NEI B.V. (Rotterdam, september 2000). Deze diensten dienen als uitgangspunt voor het onderzoek.

⁵ Omdat het onderzoek vraaggericht van opzet is (tot welke online diensten hebben burgers en bedrijven toegang), zijn de percentages elektronisch beschikbare dienstverlening van iedere gemeente gewogen naar inwonersaantallen voor burgerdiensten (bron: BZK) en werkgelegenheidscijfers voor diensten aan bedrijven (bron: CBS).

2.1 Gegevensverzameling op Internet

Per organisatie met een website is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten op enigerlei wijze worden aangeboden op Internet en zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten door het behaalde niveau af te zetten tegen het potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid van de dienst. Het potentiële niveau per dienst is opgenomen in bijlage 1. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende fasering gehanteerd:

Fase 0: Geen informatie

De overheidsinstantie heeft geen website of biedt op de website geen of onvoldoende informatie over de betreffende dienst;

Fase 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Fase 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Fase 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

Fase 4: Elektronische transactie

Na verwerking van de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, danwel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Voor de aanvrager betekent dit dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst elektronisch kan worden afgehandeld.

Ten behoeve van de uitvoerbaarheid is er bij het website onderzoek vanuit gegaan dat bovenstaande fasering chronologisch is. Indien een gemeente het mogelijk maakt voor een bepaalde dienst een aanvraagformulier elektronisch in te dienen, wordt verondersteld dat de daaraan voorafgaande fasen ook elektronisch beschikbaar zijn. Bovenstaande fasering geldt echter niet voor alle 100 onderzochte diensten. Omdat een paspoort bijvoorbeeld moet worden afgehaald op het gemeentehuis, dit is namelijk vastgelegd in de paspoortwet, is een gemeente beperkt tot het elektronisch aanbieden van een te uploaden aanvraagformulier (potentieel niveau is fase 3). Deze gemeentelijke dienst is dus 100% elektronisch uitvoerbaar als een gemeente op de website een elektronisch in te dienen aanvraagformulier aanbiedt.

2.2 Aggregatie van de uitkomsten

2.2.1 Aggregatie binnen overheidsorganisatie

Het website onderzoek conform de methode zoals beschreven in de vorige paragraaf leidt tot uitkomsten van elektronische dienstverlening per dienst per overheidsorganisatie. Tabel 1 geeft de uitkomsten van een fictieve gemeente. De witte vlakken per dienst geven aan tot welk potentieel niveau de elektronische dienstverlening kan reiken. Voor de dienst 'afval huishoudens' geldt bijvoorbeeld dat gemeenten hierover alleen elektronisch informatie kunnen aanbieden. Ophalen van huisvuil hoeft niet elektronisch aangevraagd te worden en de transactie kan ook niet elektronisch geregeld worden. Dit in tegenstelling tot de verstrekking van een bouwvergunning. De volledige cyclus bij de aanvraag van een bouwvergunning kan in potentie elektronisch worden afgehandeld. De sterretjes in de witte vlakken geven de score van deze fictieve gemeente per dienst. Bij deze gemeente is de aanvraag en verstrekking van een bouwvergunning dus volledig elektronisch te regelen.

De totaalscore van deze gemeente wordt verkregen door het totaal aantal sterretjes te delen door het totaal aan witte vlakken. In dit geval dus 20 sterren gedeeld door 47 witte vlakken. De fictieve gemeente is dus voor 20/47 is 42,5% elektronisch.

Tabel 1. Voorbeeldberekening percentage elektronische dienstverlening bij fictieve gemeente

Diensten	1	2	3	4	Aantal niveaus gehaald
1. Afval van huishoudens, inzameling	*				1
2. Inzameling grof vuil	*	*			2
3. Heffing rioolrecht	*				1
4. OZB	*				1
5. Afvalstoffenheffing					
6. Bouwvergunning	*				1
7. Wegenonderhoud					
8. Paspoort	*				1
9. Bouwgrond, uitgifte	*	*			2
10. Rijbewijs	*				1
11. Bestemmingsplannen	*				1
12. GBA, uittreksel	*				1
13. Verklaring omtrent inkomen en vermogen					
14. WVG	*				1
15. Huursubsidie	*	*			2
16. Belastingen en heffingen, kwijtschelding	*	*	*	*	4
Totaal	8	3	1	1	20
(maximaal)	(16)	(11)	(11)	(9)	(47)
Percentage					42,5 %

2.2.2 Aggregatie van resultaten binnen overheidssector

Om tot totaalpercentages elektronische dienstverlening per overheidssector te komen, zijn de uitkomsten voor het rijk, politie en waterschappen opgeteld en gedeeld door het totaal aantal organisaties. Voor gemeenten en provincies is hierop een uitzondering gemaakt. De scores van iedere

gemeente en iedere provincie is namelijk gewogen naar inwonersaantallen⁶ (voor dienstverlening aan burgers) en werkgelegenheidscijfers⁷ (voor dienstverlening aan bedrijven).

In beide gevallen (gewogen of ongewogen) leidt de aggregatie van de uitkomsten tot landelijke gemiddelden per sector.

2.2.3 Aggregatie van de sectorale gemiddelden

Om uiteindelijk tot een totaal percentage te komen van elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven, zijn de gemiddelde sectorale totaal percentages gewogen naar het aandeel van iedere sector in het totaal aantal contacten van de overheid met burgers en met bedrijven. Tabel 2 geeft de aandelen contacten van iedere sector. Het gemiddelde percentage elektronische dienstverlening van gemeenten aan burgers telt dus voor 55,5% mee in de totaal score elektronische dienstverlening van de overheid aan burgers. Voor de politie is dit 5,8%, etc.

Tabel 2: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven

	Burgers	Bedrijven
Gemeenten	55,5%	56,4%
Politie	5,8%	6,6%
Provincies	1,5%	1,3%
Waterschappen	10,0%	11,0%
Rijk en ZBO's	27,2%	24,7%
Totaal inclusief	100,0%	100,0%

Bron: NEI

⁶ Bron: BZK

⁷ Bron: CBS

3. Resultaten

3.1 Lokaal: gemeenten

Van de 489 gemeenten, die Nederland in 2003 telde, bleken er in oktober 2003 488 een bereikbare website te hebben (99%). In oktober 2002 had 95% van het toenmalige aantal Nederlandse gemeenten een website. Verwacht wordt dat in 2004 ook de laatste gemeente (Hunsel) een eigen website zal krijgen.

Het onderzoek bevat 22 gemeentelijke diensten voor burgers en 8 voor bedrijven. De geselecteerde diensten zijn in bijlage 1 opgenomen.

De resultaten van de driemeting laten zien dat de grote en kleine gemeenten ongeveer een gelijke toename vertonen: de groep gemeenten met minder dan 25000 inwoners komt inmiddels tot 35,1% elektronische dienstverlening aan burgers en de groep gemeenten met meer dan 100000 inwoners tot 39,9%. Ook wanneer het percentage ook naar inwoneraantal gewogen wordt, dan wordt het respectievelijk 35,3% en 39,8%.

Tabel 3: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan burgers

VOOR BURGERS:	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting
<i>Niet gewogen naar inwoneraantal:</i>				
Gemeenten <25000	3	7,9	22,1	35,1
Gemeenten 25000-49999	8	13,2	22,3	34,6
Gemeenten 50000-99999	13	15,1	19,8	34,4
Gemeenten 100000>	24	27,2	25,7	39,9
Totaal gemeenten	5	10,1	22,2	35,2
<i>Gewogen naar inwoneraantal:</i>				
Gemeenten <25000	3	8,7	23,0	35,3
Gemeenten 25000-49999	8	12,6	24,1	34,4
Gemeenten 50000-99999	13	11,6	26,4	34,4
Gemeenten 100000>	26	29,6	26,3	39,8
Totaal gemeenten	13	17,6	24,9	36,3

De dienstverlening van gemeenten aan bedrijven toont net als in 2002 een sterke groei. Met name wanneer de resultaten niet gewogen worden met werkgelegenheidscijfers is de groei relatief het grootst bij de kleine gemeenten. Het zijn dus vooral de kleinere gemeenten, die hier de afgelopen jaren de grootste groei hebben doorgemaakt. Het realiseren van een productencatalogus op internet heeft sterk bijgedragen aan het doorzetten van deze behoorlijke groei. Veel gemeenten hebben gebruik gemaakt van de stimuleringsregeling die het ministerie van Binnenlandse zaken beschikbaar heeft gesteld. Het afgelopen jaar hebben met name de kleinere gemeenten deze catalogus ook gerealiseerd. Die stimuleringsregeling bevatte onder andere als voorwaarde dat de gemeente ook minimaal 50 formulieren online beschikbaar zou maken. Dit heeft ook zijn effect gehad op de dienstverlening aan bedrijven.

Tabel 4: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan bedrijven.

VOOR BEDRIJVEN:	0-meting	1-meting	2-meting	3-meting
<i>Niet gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i>				
Alle gemeenten excl.				
100.000> inwoners	3	6,0	15,6	40,0
Gem. met > 100.000 inw.	18	19,8	20,5	44,5
Totaal	4	10,3	17,1	40,3
<i>Gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i>				
Alle gemeenten excl.				
100.000> inwoners	6	6,3	16,2	33,6
Gem. met > 100.000 inw.	19	20,6	20,6	62,3
Totaal	11	12,2	18,0	42,6

3.2 Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen

3.2.1 Politiekorpsen

De huidige bereikbaarheid van de politiekorpsen op het web is 100%. Alle 25 politiekorpsen hebben een website.

Bij het percentage elektronische dienstverlening aan burgers (5 diensten; zie bijlage 1) is een lichte daling te zien van 31,3% tot 29,1%. Het percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven (4 diensten; zie bijlage 1) is zelfs nog iets meer gedaald: van 36% naar 26%. Deze daling is het gevolg van zowel de aanpassing in de meetmethode als het feit dat de bereikbaarheid van de websites ten tijde van het onderzoek niet optimaal was. In het laatste kwart van 2003 werd vanuit het landelijke politieportaal www.politie.nl een modernisering gerealiseerd hierdoor waren tijdens het onderzoek niet alle regiokorpsen online even goed bereikbaar waren. Eén regiokorps was zelfs vanwege deze aanpassing helemaal niet meer bereikbaar. Daarnaast bleek dat nog niet alle bedoelde functionaliteiten daadwerkelijk waren geïmplementeerd. Dit vormt samen met de aanpassingen aan de meetmethode de reden voor de ogenschijnlijk vreemde daling in het percentage bij de politie.

Tabel 5: Politiekorpsen

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
Voor burgers	5	8,8	31,3	29,1
Voor bedrijven	6	10,0	36,0	26,0

3.2.2 Provincies

De huidige bereikbaarheid van de provincies op het web is maximaal. Alle provincies hebben een website. De provincies zijn beoordeeld op 9 diensten voor de burger en 4 voor bedrijven. Vooral de dienstverlening aan burgers vertoont een behoorlijke stijging maar daarnaast is ook dienstverlening aan bedrijven licht gestegen. Omdat provincies in de tweemeting reeds voor meerdere diensten aan bedrijven het informatieniveau en in een aantal gevallen zelfs meer haalden, komt het uiteindelijke percentage elektronische dienstverlening daar ongewogen uit op een kleine stijging naar 22,4%. Voor diensten aan burgers was hier nog een achterstand weg te werken en is er ook in 2003 weer een behoorlijke stijging te zien en komt ongewogen uit op een percentage van 30,9%. Gewogen met inwonersaantallen voor dienstverlening aan burgers en werkgelegenheidscijfers voor dienstverlening aan bedrijven komt het percentage elektronische dienstverlening uit op respectievelijk 30,1 en 22,7 %.

Tabel 6: Provincies

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
<i>Niet gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i>				
Voor burgers	0	0	20,0	30,9
Voor bedrijven	2	3,2	21,4	22,4
<i>Gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i>				
Voor burgers	0	0	22,8	30,1
Voor bedrijven	0	4,0	21,6	22,7

3.2.3 Waterschappen

Alle 53 waterschappen hebben een bereikbare website. De waterschappen zijn beoordeeld op 2 diensten. Waterschapsbelasting, deze dienst geldt voor zowel burgers als bedrijven en heeft als maximale score het informatieniveau.

Daarnaast is bekeken, of bezwaar of ontheffing van de waterschapsbelasting via de website kan geschieden. Dit jaar is het aantal websites van waterschappen met deze mogelijkheid iets toegenomen. Het gevolg is dat het percentage elektronische dienstverlening uitkomt op 40,4%, waar het tijdens de 2-meting 38,7% betrof. Er heeft geen weging naar inwonersaantallen c.q. werkgelegenheid plaatsgevonden aangezien gegevens hierover ten tijde van het onderzoek niet beschikbaar waren.

Tabel 7: Waterschappen

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
Voor burgers	13	27,6	38,7	40,4
Voor bedrijven	13	27,6	38,7	40,4

3.3 Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen

Hier vatten wij diverse min of meer centraal geregelde instellingen samen: diverse diensten of afdelingen van ministeries, zelfstandige bestuursorganen, maar ook uitvoeringsinstellingen. Voor de burgers betreft het 11 instanties; van deze 11 instanties zijn tezamen 19 producten onderzocht. Een van de instanties betreft de uvi's; daarvan zijn er 5. Hierdoor zijn er uiteindelijk 27 onderzoekseenheden. Voor de bedrijven gaat het om 10 instanties met samen 21 producten; omdat de 5 uvi's en de 22 kamers van koophandel niet geheel centraal geregeld zijn, komt het aantal onderzoekseenheden op 100 uit.

Uit de laatste metingen blijkt dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk wat stagneert. De daling van het percentage dienstverlening aan burgers (van 53% naar 51%) is te wijten aan de eerder genoemde aanpassing van de meetmethode. Voor elektronische dienstverlening door het Rijk lijkt de grens bereikt van relatief eenvoudige frontoffice activiteiten zoals het online verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan afdrukken en per post kan versturen. De meer ingrijpende activiteiten (herstructurering van backoffice en realisatie van een elektronische koppeling tussen front- en backoffice) waarmee aanvraagformulieren elektronisch kunnen worden ingediend en de transactie van de dienst zelfs digitaal verloopt, zijn in aantal gevallen wel van start gegaan maar vergen een langdurige en kostbare inspanning.

Tabel 8: Ministeries en ZBO's

	0-meting (2000)	1-meting (2002)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
Voor burgers	32	47,5	53,6	50,6
Voor bedrijven	45	55,5	55,5	60,2

3.4 Alle overheden

Tenslotte worden ook percentages elektronische dienstverlening voor alle overheden gezamenlijk berekend. In de twee slottabellen worden de resultaten voor respectievelijk diensten / producten voor burgers en diensten / producten voor bedrijven samengevat. Om tot totaalpercentages te komen is gewogen naar het relatieve aandeel van contacten die elke overheidssector heeft met burgers of bedrijven (zie paragraaf 2.3.4 voor nadere uitleg)

Tabel 9: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven

	Burgers	Bedrijven
Gemeenten	55,5%	56,4%
Politie	5,8%	6,6%
Provincies	1,5%	1,3%
Waterschappen	10,0%	11,0%
Rijk en ZBO's	27,2%	24,7%
Totaal inclusief	100,0%	100,0%

In tabel 10 en 11 zijn de uitkomsten van de meting weergegeven per overheidssector en totaal voor zowel burgers als bedrijven. Hieruit blijkt dat de doelstelling dat eind 2003 minimaal 35% van de totale publieke dienstverlening via het Internet afgehandeld moet kunnen worden, is gehaald. Opvallend is de sterke groei bij de provincies en de politie. De provincies hebben sinds de 1-meting de inhoud van hun websites flink verbeterd. De politie scoort minder maar dat is met name te wijten aan de

aanpassing van de meetmethode en daarnaast was er van werkelijke toename van elektronische dienstverlening bij de politie dit jaar geen sprake. Bij de waterschappen is sprake van een lichte groei. Op één enkele gemeente na waren alle gemeenten eind 2003 online, de meeste gemeenten hebben een productencatalogus, op hun website geplaatst, waarmee veel extra informatie beschikbaar is gekomen. In bijlage 1 zijn de 50 best scorende gemeenten opgenomen. De gemeenten en provincies hebben ten opzichte van de 2-meting de grootste vooruitgang geboekt op het gebied van dienstverlening aan burgers. Wat betreft dienstverlening aan bedrijven hebben de gemeenten een enorm resultaat geboekt. De dienstverlening aan bedrijven is toegenomen van 18,0% naar 41,9. % in de 3-meting.

Tabel 10: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – burgers

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
Niet gewogen naar inwoneraantal				
Gemeenten	5,8	10,1	22,2	35,1
Politie	5	8,8	31,3	29,1
Provincies	0	0	20,0	30,9
Waterschappen	13	27,6	38,7	40,4
Rijk en ZBO's	32	47,5	53,6	50,6
Totaal:	13	21,8	32,9	39,4
Gewogen naar inwoneraantal				
Gemeenten	13,4	17,6	24,9	36,3
Politie	5	8,8	31,3	29,1
Provincies	0	0	22,8	30,1
Waterschappen	13	27,6	38,7	40,4
Rijk en ZBO's	32	47,5	54,9	50,6
Totaal:	18	26,0	34,8	40,1

Tabel 11: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – bedrijven

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)	3-meting (2003)
Niet gewogen naar werkgelegenheid				
Gemeenten	4	10,3	17,1	40,3
Politie	6	10,0	36,0	26,0
Provincies	2	3,2	21,4	22,4
Waterschappen	13	27,6	38,7	40,4
Rijk en ZBO's	45	53,6	55,5	60,2
Totaal:	15	23,3	29,8	44,0
Gewogen naar werkgelegenheid				
Gemeenten	11	12,2	18,0	41,9
Politie	6	10,0	36,0	26,0
Provincies	0	4,0	21,6	22,7
Waterschappen	13	27,6	38,7	40,4
Rijk en ZBO's	45	54,9	55,5	60,2
Totaal:	19	24,3	30,6	45,0

3.5 Elektronische dienstverlening per niveau

Om een beter zicht te krijgen op de ontwikkeling en het aanbod van elektronische dienstverlening is in deze meting het behaalde percentage per dienstverleningsniveau bekeken. Elektronische dienstverlening kent een viertal niveaus.

Niveau 1: Informatie; op de website is noodzakelijk informatie, over procedures of het aanvragen van diensten, beschikbaar. Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Niveau 2: Formulier Downloaden; via de website zijn formulieren te downloaden of uit te printen die nodig zijn om een procedure te starten of diensten aan te vragen.

Niveau 3: Formulier Uploaden; de website biedt elektronische formulieren om procedures te starten of diensten aan te vragen.

Niveau 4: Transactie; volledige elektronische afhandeling van de procedure of aanvraag door de aanbieder (inclusief besluitvorming, informeren, levering en betaling als nodig), danwel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden.

Wanneer het minimum van informatie niet wordt gehaald wordt het niveau op nul gezet. Hier geldt dat er geen publiekelijk toegankelijke website is of deze aan geen enkele van de criteria voor de vier niveaus voldoet.

In de onderstaande tabellen is geteld, in relatieve scores, op welke niveaus de verschillende diensten/producten worden aangeboden

Tabel 12: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: gemeenten

Gemeenten	0	1	2	3	4
Burgers					
- 2001	54,72	42,89	1,31	0,68	0,00
- 2002	38,53	55,64	3,33	2,28	0,02
- 2003	13,79	70,11	11,07	5,03	0,00
Bedrijven					
- 2001	78,76	20,46	0,56	0,19	0,00
- 2002	58,57	37,62	2,28	1,41	0,00
- 2003	17,92	70,68	9,67	1,73	0,00

Tabel 13: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: diensten en ministeries

Diensten & Ministeries	0	1	2	3	4
Burgers					
- 2001	14,29	57,14	10,71	7,14	0,00
- 2002	10,71	57,14	14,29	14,29	0,00
- 2003	3,70	59,26	14,81	3,70	18,52
Bedrijven					
- 2001	34,21	26,32	10,53	7,89	0,00
- 2002	18,42	55,26	21,05	13,16	0,00
- 2003	0,00	47,22	22,22	19,44	11,11

Tabel 14: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: provincies

Provincies	0	1	2	3	4
Burgers					
- 2001	100	0,00	0,00	0,00	0,00
- 2002	50,00	20,00	16,67	6,67	0,00
- 2003	36,67	31,67	21,67	10,00	0,00
Bedrijven					
- 2001	89,58	5,00	0,00	0,00	0,00
- 2002	33,33	50,00	14,58	2,08	0,00
- 2003	29,71	54,17	14,58	2,08	0,00

Tabel 15: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: waterschappen

Waterschappen	0	1	2	3	4
Burgers en Bedrijven					
- 2001	35,00	59,00	6,00	0,00	0,00
- 2002	21,28	63,83	12,77	1,06	0,00
- 2003	12,28	77,78	6,67	3,33	0,00

Tabel 16: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten: regiokorpsen

Regiokorpsen van Politie	0	1	2	3	4
Burgers					
- 2001	82,40	14,40	0,80	0,80	0,00
- 2002	33,08	55,38	1,54	4,62	0,00
- 2003	9,80	82,35	0,98	6,86	0,00
Bedrijven					
- 2001	81,00	15,00	1,00	1,00	0,00
- 2002	33,65	51,92	1,92	5,77	0,00
- 2003	29,00	64,00	1,00	6,00	0,00

Tabel 17: totaal % elektronische dienstverlening per niveau

	0	1	2	3	4
Burgers					
- 2001	45	47	5	3	0
- 2002	30	57	7,5	5,5	0
- 2003	15,1	64,2	11,0	5,8	3,7
Bedrijven					
- 2001	64	26	6,5	2,5	0
- 2002	44	46	5,5	4,5	0
- 2003	17,6	62,8	10,8	6,5	2,2

Met betrekking tot elektronische formulieren is de doelstelling geformuleerd dat in 2006 100% van de formulieren elektronisch moet worden aangeboden. In de volgende tabel staan de totaalpercentages van elektronische dienstverlening per niveau. Wanneer niveau 2, 3 of 4 gehaald wordt zijn er tevens elektronische formulieren beschikbaar. Als de percentages van de desbetreffende niveaus bij elkaar worden opgeteld is het totaalpercentage elektronische formulieren ook zichtbaar. Voor elektronische dienstverlening aan burgers in 2002 is dat percentage 13%.(7,5% + 5,5% + 0%) In 2003 is dit gestegen naar 20,5% (11,0% + 5,8% + 3,7%) beschikbare elektronische formulieren. Voor bedrijven is de stijging iets groter(van 10% in 2002 naar 19,6% in 2003).

Totaal % elektronische formulieren

Burgers	
- 2001	8
- 2002	13
- 2003	20,5
Bedrijven	
- 2001	9
- 2002	10
- 2003	19,6

Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst

Onderzoek t.b.v. onderzoek 25% elektronische dienstverlening

Gemeenten	Informatie	Download	Upload	Transactie
1 Afval van huishoudens, inzameling	X			
2 Inzameling grof vuil				X
3 Heffing rioolrecht	X			
4 Onroerende Zaak Belasting (OZB)	X			
5 Afvalstoffenheffing	X			
6 Bouwvergunning (telt ook voor bedrijven)				X
7 Wegenonderhoud				X
8 Paspoort en identiteitskaart, afgifte			X	
9 Bouwgrond, uitgifte				X
10 Rijbewijs			X	
11 Bestemmingsplannen (ook voor bedrijven)	X			
12 GBA, uittreksel				X
13 Verklaring omtrent inkomen en vermogen				X
14 Gehandicaptenvoorziening (WVG)				X
15 Huursubsidie				X
16 Belastingen en heffingen, kwijtschelding				X
17 Bijstandsuitkering			X	
18 Verhuizing en emigratie				X
19 Openbaar groen, melding schade				X
20 Verzoek om verkeersmaatregel, verkeersontheffing				X
21 Kapvergunning				X
22 Bezwaarschrift indienen (ook voor bedrijven)				X
<i>voor bedrijven</i>				
23 Bedrijfsafval, inzameling	X			

24 Milieubeheer, vergunning / melding				X
25 Industrie/bedrijfsterrein, uitgifte				X
26 Inritvergunning				X
27 Heffing rioolrecht	X			
28 Onroerende Zaak Belasting (OZB)	X			
29 Afvalstoffenheffing	X			
30 Verkeer, regulering verkeersstromen	X			
Politie				
<i>voor burgers</i>				
1. Boete, transactie / schikking / bekeuring	X			
2. Klachten				X
3. Aangiften (inbraak / diefstal etc.)				X
4. Proces-verbaal	X			
5. Verblijfsvergunning (vreemdelingendienst, politie)				X
<i>voor bedrijven</i>				
1. Boete, transactie / schikking / bekeuring	X			
2. Alarm- en beveiligingssystemen				X
3. Klachten				X
4. Aangiften (inbraak / diefstal etc.)				X
Provincies				
<i>voor burgers</i>				
1. Indienen milieuklachten				X
2. Aanvraag culturele projectsubsidies				X
3. Bezwaar en beroepsregeling				X
4. Stimuleringsregeling veiligheid	X			X

5. Subsidieregeling natuurbeheer				X
<i>voor bedrijven</i>				
1. Aanvraag bodemsanering				X
2. Aanmelding wegwerkzaamheden en scheepvaartberichten				X
3. Stimuleringsregeling economie (europaloket)				X
4. Integrale milieuvergunning en ontheffing				X
Waterschappen				
1. Waterschapsbelasting	X			
1a. Bezwaar of ontheffing waterschapsbelasting				X
Diensten ministeries en ZBO's				
Arbeidsinspectie				
<i>voor burgers</i>				
1. Klacht over arbeidsomstandigheden				X
2. Klacht over arbeidsvoorwaarden				X
<i>voor bedrijven</i>				
1. Boetes	X			
1a Bezwaar boetes				X
2. Vergunningen, ontheffingen en farboregeling				X
Douane				
<i>voor bedrijven</i>				
1. Aangiften				X
Belastingdienst				
<i>voor burgers</i>				

1. Aangifte inkomstenbelasting				X
2. Voorlopige teruggave inkomstenbelasting				X
<i>voor ondernemers</i>				
1. Opgave startende ondernemers				X
2. Aangifte omzetbelasting				X
3. Afdracht loonbelasting, werknemerspremies volksverzek. loonheffing				X
UVI's				
<i>voor burgers</i>				
1. WAO-uitkering aanvraag				X
2. WW-uitkering aanvraag				X
<i>voor bedrijven</i>				
1. Heffing WW-premie				X
2. Heffing WAO-premie				X
3. Jaarloonopgave				X
4. Aanmelden sociale verzekering				X
SVB				
<i>voor burgers</i>				
1. AOW aanvraag indienen				X
2. Kinderbijslag				X
3. Nabestaandenwet				X
IBG				
<i>voor burgers</i>				
1. Studiefinanciering				X
2. Terugbetalen lening studiefinanciering				X

Arbeidsbureau				
<i>voor burgers</i>				
1. Bemiddeling			X	
2. Kansverbetering op de arbeidsmarkt			X	
<i>voor bedrijven</i>				
1. Bemiddeling			X	
2. Ontslagaanvraag				X
3. Jaarverslag Wet Samen				x
Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting				
<i>voor burgers</i>				
1. Bezwaar Motorrijtuigbelasting				X
VROM				
<i>voor burgers</i>				
1. Individuele huursubsidie				X
IND				
<i>voor burgers</i>				
1. Aanvraag om toelating voor langdurig verblijf in Nederland			X	
Centraal Justitieel Incassobureau				
<i>voor burgers</i>				
1. Innen van boetes	X			
2. Bezwaar tegen boetes				X

Kadaster				
<i>voor burgers</i>				
1. Transacties inschrijven en opvragen				X
2. Kadastraal uittreksel, kadastrale kaart				X
<i>voor bedrijven</i>				
1. Transacties inschrijven en opvragen				X
2. Kadastraal uittreksel, kadastrale kaart				X
Senter				
<i>voor bedrijven</i>				
1. Aanvraag subsidies en kredieten				X
2. Internationale programma's en regelingen				X
Kamer van Koophandel				
<i>voor bedrijven</i>				
1. Inschrijven in handelsregister				X
2. Wijziging bedrijfsgegevens				X
3. Uittreksel uit handelsregister				X
CBS				
<i>voor bedrijven</i>				
1. Invullen enquêtes door bedrijven				X

Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)

	NaamOrg	Inwoners	Provincie	Score dienstverlening aan burgers
1	Enschede	152321	Overijssel	64,29
2	Dordrecht	120043	Zuid-Holland	55,71
2	Midden-Drenthe	32826	Drenthe	55,71
4	Opmeer	11220	Noord-Holland	54,29
5	Angerlo	4994	Gelderland	51,43
5	Tynaarlo	31998	Drenthe	51,43
5	Wijdemeren	23237	Noord-Holland	51,43
8	Landerd	14704	Noord-Brabant	50,00
8	Steenderen	5086	Gelderland	50,00
8	Wierden	23444	Overijssel	50,00
8	Zoeterwoude	8593	Zuid-Holland	50,00
12	Franekeradeel	20955	Fryslân	48,57
12	Groesbeek	18939	Gelderland	48,57
12	Heumen	16557	Gelderland	48,57
12	Huizen	42125	Noord-Holland	48,57
12	Lingewaal	10679	Gelderland	48,57
12	Schagen	17488	Noord-Holland	48,57
12	Urk	16748	Flevoland	48,57
19	Gennep	16867	Limburg	47,14
19	Heemskerk	36421	Noord-Holland	47,14
19	Neede	11057	Gelderland	47,14
19	Rotterdam	599651	Zuid-Holland	47,14
19	Steenbergen	23386	Noord-Brabant	47,14
24	Bathmen	5280	Overijssel	45,71
24	Dinkelland	25997	Overijssel	45,71

24	Driebergen- Rijsenburg	18575	Utrecht	45,71
24	Ermelo	26755	Gelderland	45,71
24	Groningen	177172	Groningen	45,71
24	Mierlo	10168	Noord-Brabant	45,71
24	Noordenveld	31936	Drenthe	45,71
24	Oostflakkee	10163	Zuid-Holland	45,71
24	Texel	13825	Noord-Holland	45,71
24	Twenterand	33427	Overijssel	45,71
24	Weert	48785	Limburg	45,71
24	Wijk bij Duurstede	23330	Utrecht	45,71
36	Bergh	18416	Gelderland	44,29
36	Delft	96588	Zuid-Holland	44,29
36	Edam-Volendam	28063	Noord-Holland	44,29
36	Eemsmond	17196	Groningen	44,29
36	Graft-De Rijp	6345	Noord-Holland	44,29
36	Hoogeveen	53312	Drenthe	44,29
36	Maassluis	32915	Zuid-Holland	44,29
36	Nieuwkoop	11056	Zuid-Holland	44,29
36	Staphorst	15565	Overijssel	44,29
36	Valkenswaard	31111	Noord-Brabant	44,29
36	Voorhout	14444	Zuid-Holland	44,29
47	Alblasserdam	18425	Zuid-Holland	42,86
47	Coevorden	36008	Drenthe	42,86
47	Diemen	24046	Noord-Holland	42,86
47	Dongeradeel	24961	Fryslân	42,86
47	Gaasterlân-Sleat	10263	Fryslân	42,86
47	Gorssel	13365	Gelderland	42,86
47	Haarlemmermeer	122902	Noord-Holland	42,86
47	Leeuwarderadeel	10636	Fryslân	42,86

47	Schermer	4849	Noord-Holland	42,86
47	Sint-Michielsgestel	27961	Noord-Brabant	42,86
47	Sint-Oedenrode	17034	Noord-Brabant	42,86
47	Smallingerland	53740	Fryslân	42,86
47	West Maas en Waal	18202	Gelderland	42,86
47	Woudrichem	14408	Noord-Brabant	42,86

Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven)

	NaamOrg	Inwoners	Provincie	Score dienstverlening aan bedrijven
1	Opmeer	11220	Noord-Holland	73,08
1	Wijdemeren	23237	Noord-Holland	73,08
1	Bergeijk	18093	Noord-Brabant	73,08
4	Neede	11057	Gelderland	69,23
5	Wierden	23444	Overijssel	61,54
5	Huizen	42125	Noord-Holland	61,54
5	Urk	16748	Flevoland	61,54
5	Ermelo	26755	Gelderland	61,54
5	Goirle	22510	Noord-Brabant	61,54
5	Nunspeet	26456	Gelderland	61,54
11	Midden-Drenthe	32826	Drenthe	57,69
11	Tynaarlo	31998	Drenthe	57,69
11	Dinkelland	25997	Overijssel	57,69
11	Groningen	177172	Groningen	57,69
11	Wijk bij Duurstede	23330	Utrecht	57,69
11	Valkenswaard	31111	Noord-Brabant	57,69
11	Halderberge	29746	Noord-Brabant	57,69
11	Oud-Beijerland	23163	Zuid-Holland	57,69
11	Voorst	23602	Gelderland	57,69
11	Wieringermeer	12626	Noord-Holland	57,69
11	Vlagtwedde	16663	Groningen	57,69
11	Lichtenvoorde	19412	Gelderland	57,69
11	Langedijk	25009	Noord-Holland	57,69
24	Dordrecht	120043	Zuid-Holland	53,85

24	Noordenveld	31936	Drenthe	53,85
24	Oostflakkee	10163	Zuid-Holland	53,85
24	Eemmond	17196	Groningen	53,85
24	Nieuwkoop	11056	Zuid-Holland	53,85
24	Voorhout	14444	Zuid-Holland	53,85
24	Gaasterlân-Sleat	10263	Fryslân	53,85
24	Gorssel	13365	Gelderland	53,85
24	Sint-Michiëlsgestel	27961	Noord-Brabant	53,85
24	Woudrichem	14408	Noord-Brabant	53,85
24	Bunschoten	19396	Utrecht	53,85
24	Dongen	25148	Noord-Brabant	53,85
24	Leerdam	21074	Zuid-Holland	53,85
24	Overbetuwe	40604	Gelderland	53,85
24	Scherpenzeel	9039	Gelderland	53,85
24	Weststellingwerf	25802	Fryslân	53,85
24	Beverwijk	36409	Noord-Holland	53,85
24	Rucphen	22607	Noord-Brabant	53,85
24	Zwartewaterland	22206	Overijssel	53,85
24	Boxtel	29513	Noord-Brabant	53,85
24	Harderwijk	40603	Gelderland	53,85
24	Lemsterland	13241	Fryslân	53,85
24	Reusel-De Mierden	12353	Noord-Brabant	53,85
24	Zoetermeer	112594	Zuid-Holland	53,85
24	Beek	17065	Limburg	53,85
24	Hellendoorn	36146	Overijssel	53,85
24	Liesveld	9681	Zuid-Holland	53,85
24	Meerlo-Wanssum	7732	Limburg	53,85
24	Schijndel	23400	Noord-Brabant	53,85
24	Tiel	40515	Gelderland	53,85
24	Ubbergen	9250	Gelderland	53,85

24	Venlo	91780	Limburg	53,85
24	Ameland	3576	Fryslân	53,85
24	Boxmeer	29352	Noord-Brabant	53,85
24	Hardenberg	57731	Overijssel	53,85
24	Utrecht	265151	Utrecht	53,85
24	Amsterdam	736562	Noord-Holland	53,85
24	Hof van Twente	35038	Overijssel	53,85
24	Leek	19319	Groningen	53,85
24	Scheemda	14370	Groningen	53,85
24	Borsele	22351	Zeeland	53,85
24	Elburg	21662	Gelderland	53,85
24	Leeuwarden	91284	Fryslân	53,85

Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)

Organisatie	Type	URL	M1BU
Het Kadaster	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.kadaster.nl	75,00
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	Dienst van ministerie	http://www.immigratiedienst.nl/	66,67
Sociale Verzekeringsbank	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.svb.org/	66,67
Belastingdienst	Dienst van ministerie	http://www.belastingdienst.nl/	62,50
Informatie Beheer groep (IBG)	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.ib-groep.nl/	62,50
Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting	ZBO		50,00
Centraal Justitieel Incasso Bureau	Dienst van ministerie	http://www.minjust.nl/b_organ/cjib/	40,00
Arbeidsvoorzieningsorganisatie; voor werkzoekenden	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.werk.net	33,33
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	Ministerie	http://www.minvrom.nl/	25,00
Bouwnijverheid	UVI	http://www.uszo.nl	25,00
GAK	UVI	http://www.gak.nl	25,00
Cadans	UVI	http://www.cadans.nl	25,00
GUO	UVI	http://www.guo.nl	25,00
Arbeidsinspectie	Ministerie	http://www.minszw.nl	12,50

Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven)

Organisatie	Type	URL	M1BE
Centraal Bureau voor de Statistiek	Dienst van ministerie	http://www.cbs.nl/	75,00
Senter	Dienst van ministerie	http://www.senter.nl/	75,00
Het Kadaster	Zelfstandig bestuursorgaan	http://www.kadaster.nl	75,00
Vereniging van Kamers van Koophandel	Kamer van Koophandel	http://www.kvk.nl/	66,67
Belastingdienst	Dienst van ministerie	http://www.belastingdienst.nl/	50,00
Cadans	UVI	http://www.cadans.nl	43,75
Bouwnijverheid	UVI	http://www.uszo.nl	37,50
GAK	UVI	http://www.gak.nl	37,50
GUO	UVI	http://www.guo.nl	37,50
Arbeidsvoorzieningsorganisatie; voor werkgevers	Zelfstandig bestuursorgaan	http://www.werkzaken.nl	36,36
Arbeidsinspectie	Ministerie	http://www.minszw.nl	33,33