

2017: een brug te ver?

Benchmark digitale dienstverlening 2013



Building a better
working world



Inhoudsopgave

	Voorwoord	1
1	Managementsamenvatting	2
2	Top 15 digitale dienstverlening	5
3	Interactiviteit aangeboden burgerproducten	7
4	Interactiviteit aangeboden ondernemersproducten	12
5	E-mail response onderzoek	16
6	Effectiviteit zoekmachine	18
7	Prijsdifferentiatie uittreksel GBA	20
8	Mobiel	22
9	Wegingsfactoren	23
10	Verantwoording onderzoek	25

Voorwoord

De komende jaren zullen gemeenten steeds meer taken zelf moeten uitvoeren met minder budget. Inzet van ICT biedt gemeenten kansen en uitdagingen om op een slimme manier de komende veranderingen aan te pakken. Voor 1 januari 2015 moeten alle gemeenten voldoen aan de overheidsbrede implementatieagenda dienstverlening e-overheid, i-NUP. Naast de deadline van i-NUP heeft minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in de visiebrief¹ gedeeld dat burgers in 2017 alle (aan)vragen aan de overheid digitaal kunnen versturen en alle berichten van de overheid digitaal kunnen ontvangen. Een ambitieuze doelstelling zo blijkt uit de resultaten van het door ons uitgevoerde onderzoek Benchmark digitale dienstverlening 2013. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de actuele status van deze doelstelling. Daarnaast geven wij in dit onderzoek de trend van de volwassenheidsontwikkeling van de digitale dienstverlening van de Nederlandse gemeenten.

Wij doen dit op basis van de gegevens die wij sinds 2006 hebben verzameld in ons benchmarkonderzoek, waarin het volwassenheidsniveau van de digitale dienstverlening van alle Nederlandse gemeenten wordt beoordeeld. In deze benchmark stellen wij de burger en ondernemer centraal die "anywhere and anytime" een gemeentelijk product wil afnemen. Het doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de actuele staat en de ontwikkelingen vanuit het perspectief van de burger en ondernemer op het gebied van digitale dienstverlening binnen de lokale overheid. Het veldwerk voor dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met juli 2013.

Kenmerkend voor de benchmark digitale dienstverlening, zoals uitgevoerd door EY, is dat de dienstverlening naar de burger en ondernemer centraal staat. Uitgangspunt vormt de burger of ondernemer die digitaal een gemeentelijk product wil afnemen. Per gemeente is de mate waarin de burger en ondernemer een product interactief kan afnemen, onderzocht. Verder zijn andere belangrijke aspecten van digitale dienstverlening onderzocht zoals de respons van gemeenten op e-mail, het gebruik van DigiD en de effectiviteit van de zoekmachine. Naast de jaarlijks terugkerende onderzoeksonderwerpen hebben wij dit jaar gekeken naar het gebruik van eHerkenning en de bereikbaarheid van gemeenten door middel van een smartphone.

Met veel genoegen bieden wij u het onderzoeksrapport aan. U kunt contact met ons opnemen wanneer u behoefte heeft aan een persoonlijk rapport, een meer diepgaande analyse voor uw gemeente of wanneer u een nadere toelichting wenst. Wij zijn u hierbij graag van dienst. De contactgegevens treft u aan op de laatste pagina van dit onderzoeksrapport.

EY Advisory Public Sector
Amsterdam, oktober 2013

Guill van den Boom
Ad Buckens

¹ Dr. R.H.A. Plasterk, Visiebrief digitale overheid 2017 (2013)



1 Managementsamenvatting

Ontwikkeling digitale dienstverlening onvoldoende; doelstelling in gevaar?

Uit het voorgaande benchmarkonderzoek van EY blijkt dat de volwassenheid van het digitale loket in 2012 een positieve ontwikkeling kende ten opzichte van het jaar 2011. Om de digitale dienstverlening aan burgers en ondernemers te verbeteren heeft de overheid in 2011 een implementatieagenda tot 2015 opgesteld (i-NUP). De huidige visie van de overheid is:

“Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen.”²

Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat burgers 57% van de door ons onderzochte producten volledig digitaal kunnen afnemen. Ondanks de sterke ontwikkeling die wij sinds 2006 hebben gesignaleerd, blijkt dat geen van de beoordeelde producten door alle gemeenten volledig digitaal te worden aangeboden. Wij constateren dat het slechter is gesteld met het digitaliseren van ondernemersproducten, zo blijkt slechts 16% van de onderzochte ondernemersproducten volledig digitaal af te nemen. De doelstelling, alle (aan)vragen digitaal in 2017, uit de visiebrief van Plasterk is dan ook ambitieus wanneer wij dit staven met de huidige status van het aanbod digitale burger- en ondernemersproducten.

Als de ontwikkeling van de afgelopen zeven jaar zich voortzet dan zal in 2017 85% van de door ons onderzochte producten volledig digitaal zijn. Naast dat gemeenten zich extra dienen in te spannen om de doelstelling, alles digitaal in 2017, te behalen, zullen gemeenten de komende tijd steeds meer taken zelf moeten uitvoeren met minder budget.

Een goed voorbeeld hiervan zijn de decentralisaties in het sociale domein, waarbij taken van het rijk en de provincie bij de gemeente komen te liggen. Inzet van ICT biedt de gemeenten de kansen en uitdagingen om op een slimme manier de komende veranderingen aan te pakken.

Gemeente Den Haag veroverd de titel Meest volwassen digitaal loket

Gemeente Den Haag heroverd in 2013 de titel van het meest volwassen digitale loket, waarbij ze voorgaand jaar de gemeente Zoetermeer voor zich moesten dulden. De tweede plaats is dit jaar voor de gemeente Zoetermeer. Op de derde plaats staat de gemeente Arnhem die vorig jaar nog op de zesde plaats stond. Het digitale loket van de gemeente Den Haag scoort goed op alle onderdelen van het digitale loket, zo wist de zoekmachine ons meteen naar de gewenste producten te verwijzen.

Informatiebeveiliging op de agenda; privacy nog niet altijd gewaarborgd

Beveiliging van informatie staat in de schijnwerpers. Als reactie op incidenten met DigiD en DigiNotar zijn begin 2012 de ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties beschikbaar gekomen. Een afgeleide van deze norm³ wordt door Logius gehanteerd voor DigiD-koppelingen in Nederland. Dit betekent dat alle Nederlandse gemeenten jaarlijks moeten aantonen dat de beveiliging rondom DigiD-koppelingen op orde is. Alle gemeenten die geen DigiD koppeling hebben, maar een ander authenticatiemiddel, blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de data. Op 31 december 2013 moeten alle gebruikers van een DigiD-koppeling verantwoording over de beveiliging van deze koppeling aan Logius hebben afgelegd. Op basis van de vele DigiD assessments die EY uitvoert stellen we vast dat gemeenten nog een flink aantal verbeteringen op het gebied van beveiliging moeten doorvoeren om te kunnen voldoen aan de standaard.

² Dr. R.H.A. Plasterk, Visiebrief digitale overheid 2017 (2013)

³ Logius, Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD (2012)

Wij vragen dan ook de aandacht voor het onderwerp 'informatie-beveiliging'. De norm van Logius is een goede eerste stap, maar wij wijzen erop dat het slechts een selecte set van beveiligingsmaatregelen betreft.

Ondanks deze ontwikkelingen en gemaakte afspraken in het NUP constateren wij net als in de voorgaande benchmarkonderzoeken dat gemeenten nog steeds producten volledig digitaal aanbieden waarbij de gebruikers zich niet hoeven te authenticeren met DigiD of eHerkenning. Voor de producten waar wij DigiD authenticatie als vereist zien, constateren wij dat voor slechts 85% DigiD wordt verplicht. Daarnaast constateren wij dat voor slechts 8% van de digitaal aangeboden ondernemersproducten eHerkenning wordt ondersteund. Als gevolg hiervan is de privacy van burgers en ondernemers niet in alle gevallen gewaarborgd.

Decentralisatie overheidstaken

Vanuit de rijksoverheid wordt er in de komende jaren een drietal grote decentralisaties in het sociale domein doorgevoerd, waarbij taken van het rijk en de provincie bij de gemeente komen te liggen. Het betreft de volgende decentralisaties:

- ▶ Participatiewet. De Participatiewet voegt de WWB, WSW en de deel van de Wajong samen, zodat er straks één regeling is voor iedereen die in staat is om te werken.
- ▶ AWBZ. Gemeenten worden geheel verantwoordelijk voor de activiteiten op het gebied van dagbesteding, ondersteuning, begeleiding en verzorging.
- ▶ Jeugdzorg. Per 1 januari 2015 komt alle Jeugdzorg onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten te vallen. Het gaat dan om jeugd-ggz, provinciale jeugdzorg, gesloten jeugdzorg, jeugdreclassering, jeugdbescherming en jeugd-lvg.

In de benadering van het rijk geldt als uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur'; door ontschotting van budgetten ontstaan meer mogelijkheden voor betere samenwerking en innovaties in ondersteuning, hulp en zorg aan jeugdigen en gezinnen. De transitie gaat gepaard met een bezuiniging van netto € 80 miljoen in 2015, oplopend tot € 300 miljoen vanaf 2017. Om deze bezuinigingen te realiseren zullen gemeenten echter in de contacten met de afnemers in het sociale domein meer en meer gebruik moeten maken van het digitale kanaal. Inzet van ICT biedt de gemeenten de kansen en uitdagingen om op een slimme manier de komende veranderingen aan te pakken. Uit ons onderzoek 'Bezuinigen op óf met ICT' blijkt dat de grootste besparingen binnen de publieke sector zijn te behalen door het slimmer inzetten van ICT⁴.

Kanaalsturing; bewust sturen op kosten

Gemeenten zijn het eerste aanspreekpunt van de overheid. Een gemeente moet hierbij een burger van dienst zijn door een vraag direct te kunnen beantwoorden of in één keer door te verwijzen naar het gevraagde kanaal. Door het inrichten van een Klant Contact Centrum (KCC) kunnen gemeenten voorzien in deze behoefte. Het inrichten van een KCC kan de lasten verlichten en de dienstverlening verbeteren. Door het toepassen van kanaalsturing kunnen gemeenten de eigen lasten verlichten. Door het digitale loket te stimuleren zal het aantal balie aanvragen afnemen. Een goede business case en scenario-analyses met betrekking tot kanaalsturing bieden een gemeente inzicht in het gebruik van stimuleringsmaatregelen.

4 EY, Bezuinigen op óf met ICT- effectueren van het potentieel in de publieke sector (2011)



Voor het merendeel van de Europese burgers is het besparen van geld een motivatie om gebruik te maken van het digitale kanaal⁵. Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat een kwart (26%) van de gemeenten prijsdifferentiatie tussen het fysieke- en digitale kanaal toepast voor het aanvragen van een uittreksel GBA.

Wij constateren dat 18% van de gemeenten prijsdifferentiatie toepast om te sturen op het gebruik van het digitale kanaal. Opvallend is dat wij dit jaar een stijging zien in het aantal gemeenten waarbij de burger online duurder uit is. De vraag is echter of gemeenten bewust voor deze strategie kiezen.

Ontwikkeling digitale dienstverlening voor ondernemers ver achterop

In 2009 constateerden wij dat digitale dienstverlening aan ondernemers binnen gemeenten meer aandacht vereist. Op basis van de resultaten van ons onderzoek constateren wij dat ontwikkeling van digitale dienstverlening voor ondernemers achterop loopt. Wij constateren dat slechts 16% van de ondernemersproducten volledig digitaal kan worden afgenomen.

Ken je klant; gebruik beschikbare gegevens

Om een optimale digitale dienstverlening aan te bieden moeten gemeenten weten wat de burger of ondernemer verwacht. Dit kan bijvoorbeeld door te analyseren hoe gebruikers de website benaderen, met een pc of smartphone, welke zoektermen de bezoekers gebruiken en hoe vaak bepaalde producten daadwerkelijk worden afgenomen. Met deze kennis kunnen gemeenten de zoekmachine beter inrichten, een betere afweging maken of bepaalde producten daadwerkelijk digitaal moeten worden aangeboden en investeren in de gewenste technologische ontwikkelingen, zoals in een mobiele applicatie of mobiele website.

5 Motivaction, Hoe beleven burgers de iSamenleving (2013)



2 Top 15 digitale dienstverlening

Gemeente Den Haag wint titel meest volwassen digitale loket 2013

De volwassenheid van de digitale dienstverlening wordt gebaseerd op de mate waarin burgers en ondernemers producten digitaal kunnen afnemen, de effectiviteit van de zoekmachine en de resultaten van het e-mail respons onderzoek⁶.

Top 15	Gemeente	Inwonertal ⁷	Provincie	Volwassenheid producten	Zoekmachine	E-mail respons	Gewogen volwassenheids niveau	Positie 2012
1	Den Haag	502.055	Zuid-Holland	2,80	3,00	2,80	2,840	2
2	Zoetermeer	122.331	Zuid-Holland	2,93	2,38	3,00	2,835	1
3	Arnhem	149.271	Gelderland	2,80	2,75	3,00	2,830	6
4	Alkmaar	94.269	Noord-Holland	2,80	2,88	2,80	2,815	6
4	Stichtse Vecht	63.315	Utrecht	2,80	2,88	2,80	2,815	32
6	Capelle aan den IJssel	66.122	Zuid-Holland	2,73	2,75	3,00	2,790	27
7	Kapelle	12.398	Zeeland	2,67	2,88	3,00	2,775	45
8	Tilburg	207.580	Noord-Brabant	2,80	2,38	3,00	2,755	90
8	Utrecht	316.275	Utrecht	2,80	2,38	3,00	2,755	4
10	Dordrecht	118.862	Zuid-Holland	2,67	2,75	3,00	2,750	3
11	Haarlemmermeer	143.943	Noord-Holland	2,67	2,88	2,70	2,715	40
12	's-Hertogenbosch	141.893	Noord-Brabant	2,67	2,50	3,00	2,700	58
13	Rotterdam	616.260	Zuid-Holland	2,67	2,75	2,60	2,670	9
13	Valkenswaard	30.666	Noord-Brabant	2,67	2,75	2,60	2,670	74
15	Leeuwarden	95.321	Friesland	2,67	2,50	2,80	2,660	21

⁶ Zie hoofdstuk 10 voor een volledige toelichting op de beoordelingsmethodiek

⁷ Centraal Bureau voor de Statistiek, inwonertal per gemeente per 1 januari 2013



In de benchmark digitale dienstverlening 2012 wisselden gemeente Zoetermeer en Den Haag plek 1 en 2 ten opzichte van 2011 in de top 15 digitale dienstverlening. Ook dit jaar vindt eenzelfde wisseling om de titel meest volwassen digitale loket plaats. Dit jaar krijgt gemeente Den Haag de titel meest volwassen digitale loket 2013. Het digitale loket van de gemeente Den Haag scoort goed op alle onderdelen van het digitale loket.

Wanneer wij enkel uitgaan van het aanbod van digitale producten voor burgers en ondernemers dan scoren de gemeenten Zoetermeer, Leiden, Geldermalsen en Hardenberg het hoogst.

Gemeenten De Marne, De Bilt en Franekeradeel zijn dit jaar opvallende stijgers. We constateren dat gemeente Hoogezand-Sappemeer en gemeente Renkum de sterkste daling laten zien. Opvallend stijgende gemeenten die dit jaar in de top 15 staan zijn de gemeente Tilburg en Valkenswaard.

De herindeling van de gemeente Schagen en Molenwaard heeft geleid tot een hoger digitaal volwassenheidsniveau. Wij constateren dat een herindeling van gemeenten niet altijd een positieve invloed heeft op de digitale dienstverlening. De herindeling van gemeente Goeree-Overflakkee heeft geleid tot een lager gemiddeld digitaal volwassenheidsniveau.

3 Interactiviteit aangeboden burgerproducten

Uit onderzoek van de Europese Unie blijkt dat het aantal burgers dat in 2012 via het digitale kanaal interactie heeft met de overheid, is toegenomen (4,5%)⁸. Twee derde van de Nederlandse burgers (66,8%) heeft in 2012 online interactie met de overheid. In vergelijking met andere landen binnen de Europese Unie is dit bovengemiddeld (44,2%). In Denemarken, waar de overheid uit kostenoverweging voor diensten het digitale kanaal verplicht, is dit percentage 82,7%⁹.

“Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal.”

*Ronald Plasterk, minister van
Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

“Burgers kunnen alle (aan) vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen” zo luidt de doelstelling in de visiebrief digitale overheid 2017¹⁰. In 2012 constateerden wij dat 59% van alle onderzochte producten (burger) volledig digitaal kunnen worden afgenomen. In de benchmark digitale dienstverlening 2013 beoordelen wij eveneens de mate waarin gemeenten, de mogelijkheid bieden aan burgers om producten en diensten volledig digitaal af te kunnen nemen.

3.1 Het bepalen van de interactiviteit

Het aanbod van digitaal interactief af te nemen producten van alle 408 Nederlandse gemeenten hebben wij beoordeeld op basis van twaalf producten. De beoordeelde producten zijn geactualiseerd ten opzichte van de benchmark van de voorgaande jaren en de ‘top 51 processen’¹¹ die de meeste administratieve last voor burgers veroorzaken. Voor het uitvoeren van de Benchmark digitale dienstverlening 2013 zijn de volgende burgerproducten beoordeeld:

- ▶ Aanvraag bijzondere bijstand.
- ▶ Aanvraag huishoudelijke hulp.
- ▶ Aanvraag klein evenementenvergunning.
- ▶ Aanvraag kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen.
- ▶ Aanvraag uittreksel GBA.
- ▶ Aanvraag WOZ taxatieverslag.
- ▶ Afspraak maken ophalen grofvuil.
- ▶ Afspraak maken paspoort.
- ▶ Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing.
- ▶ Doorgeven verhuizing naar de gemeente.
- ▶ Indienen bezwaar.
- ▶ Melding buitenruimte.

Om het aanbod van digitaal interactief af te nemen producten te beoordelen, onderkennen wij de volgende drie volwassenheidsniveaus:

- ▶ Volwassenheidsniveau 1, het digitale loket bevat slechts informatie over het product.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload om het product aan te vragen.
- ▶ Volwassenheidsniveau 3, het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket.

8 European Union, Digital Agenda for Europe, individuals interaction online with public authorities 2011 vs 2012

9 European Union, Digital Agenda for Europe, individuals interaction online with public authorities 2012

10 Dr. R.H.A. Plasterk, Visiebrief digitale overheid 2017 (2013)

11 EY, Bezuinigen op óf met ICT- effectueren van het potentieel in de publieke sector (2011)

In de volgende paragrafen beschrijven wij de resultaten van dit jaar en trends ten opzichte van eerdere jaren.

3.2 Interactiviteit aangeboden producten voor burgers

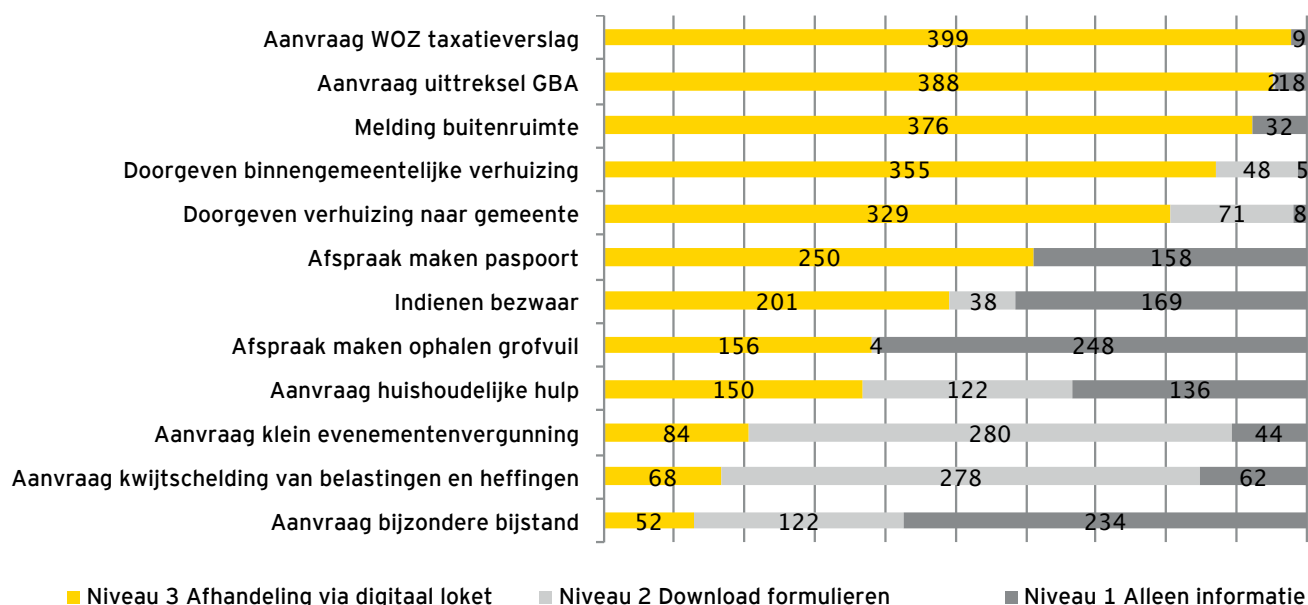
In de benchmark digitale dienstverlening 2013 is bij alle 408 Nederlandse gemeenten de interactiviteit van burgerproducten onderzocht. Ten opzichte van 2012 zijn dit zeven gemeenten minder omdat per 1 januari 2013 herindelingen hebben plaatsgevonden (gemeenten: Goeree-Overflakkee, Molenwaard en Schagen). Vanwege een aantal samenwerkende gemeenten zijn in totaal 4872 burgerproducten onderzocht.

57% van producten is volledig digitaal af te nemen.

Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat burgers 57% van de onderzochte producten volledig digitaal kunnen afnemen. Ten opzichte van 2012 is dit een lichte daling (2012: 59%). Deze daling is deels te wijten aan het product 'aanvraag klein evenementenvergunning'. Slechts 84 gemeenten bieden dit product volledig digitaal aan. Wanneer wij een vergelijking maken met producten die eveneens in de benchmark digitale dienstverlening 2012 zijn beoordeeld constateren wij een marginale stijging (2%).

Als de huidige ontwikkeling zich voortzet dan wordt de doelstelling, alles digitaal in 2017, niet gehaald.

Sinds 2006 hebben wij een sterke ontwikkeling in het aanbod volledig digitaal af te nemen producten gesignaleerd. Uit ons onderzoek, benchmark digitale dienstverlening 2006, bleek dat in 2006 18% van de beoordeelde producten volledig digitaal was af te nemen. Voor de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij de trend in het aanbod digitaal af te nemen producten van 2006 t/m 2013 geëxtrapoleerd. Als de ontwikkeling van de afgelopen zeven jaar zich voortzet dan zal in 2017 85% van de producten volledig digitaal zijn.



Grafiek 1: Mate van interactiviteit per product bij het aantal gemeenten

Naast dat gemeenten zich extra dienen in te spannen om de doelstelling, alles digitaal in 2017, te behalen, zullen gemeenten de komende tijd steeds meer taken zelf moeten uitvoeren met minder budget. Een goed voorbeeld hiervan zijn de decentralisaties in het sociale domein, waarbij taken van het rijk en de provincie bij de gemeente komen te liggen. Inzet van ICT biedt de gemeenten de kansen en uitdagingen om op een slimme manier de komende veranderingen aan te pakken. Uit ons onderzoek 'Bezuinigen op óf met ICT' blijkt dat de grootste besparingen binnen de publieke sector zijn te behalen door het slimmer inzetten van ICT¹².

Om de doelstelling, alle (aan)vragen digitaal in 2017, te kunnen realiseren zijn bij wet vastgestelde voorwaarden noodzakelijk. Zo is in 2010 een wetsvoorstel ingediend om diensten zoals geboorte-, huwelijks en overlijdensaangifte te kunnen digitaliseren. Dit wetsvoorstel, 'wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand'¹³, is tot op heden, vanwege vragen over veiligheid, betrouwbaarheid en fraude, nog niet aangenomen door de Eerste Kamer.

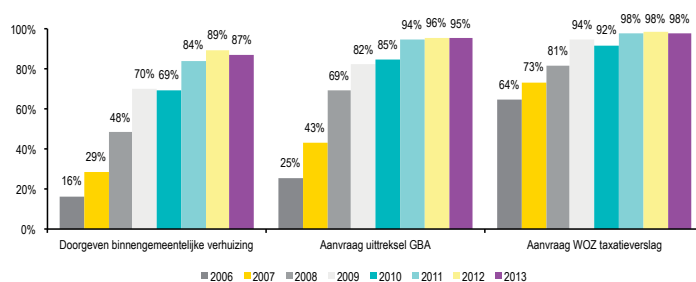
Geen product wordt door alle 408 gemeenten volledig digitaal aangeboden.

De doelstelling, alle (aan)vragen digitaal in 2017, uit de visiebrief van Plasterk is dan ook ambitieus wanneer wij dit staven met de huidige status van het aanbod digitale burgerproducten. Ondanks dat wij sinds 2006 een sterke ontwikkeling in het aanbod hebben gesignaleerd, constateren wij dat geen van de beoordeelde producten door alle gemeenten volledig digitaal wordt aangeboden.

Het product 'inzien WOZ taxatieverslag' blijkt evenals voorgaande jaren het meest interactieve product. Slechts bij negen gemeenten is het niet mogelijk om het WOZ taxatieverslag online in te zien. Het minst interactieve product blijkt dit jaar 'aanvraag bijzondere bijstand', bij een meerderheid (234) van de gemeenten kunnen burgers online, alleen informatie krijgen over dit product. Opvallend is dat de burger voor het product 'aanvraag klein evenementenvergunning' bij 280 gemeenten een formulier moet downloaden en vervolgens opsturen.

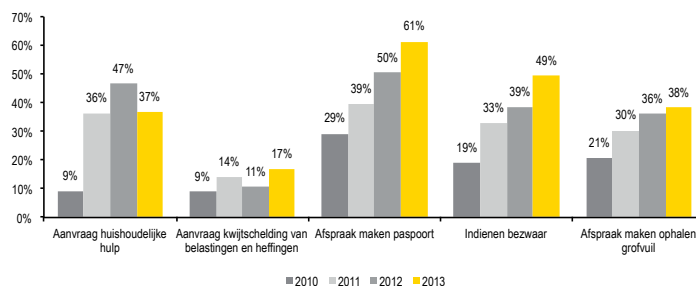
3.3 Trend interactiviteit

In vergelijking met 2012 constateren wij voor de producten 'aanvraag uittreksel GBA' en 'doorgeven binnengemeentelijke verhuizing' een marginale daling in het aanbod van interactief af te nemen producten. Deze daling is deels te wijten aan (tijdelijk) niet beschikbare producten door vernieuwing van websites of de beschikbaarheid van de DigiD koppeling.



Grafiek 2: Percentage gemeenten die een product volledig digitaal aanbieden (2006-2013)

Wij constateren een sterke ontwikkeling in het aanbod van de producten 'afspraak maken paspoort' en 'indienen bezwaar'. Ten opzichte van 2010 is het percentuele aanbod van deze digitaal af te nemen producten meer dan verdubbeld. Opvallend is dat wij voor het product 'aanvraag huishoudelijke hulp' ten opzichte van 2012 een daling van 10% constateren.



Grafiek 3: Percentage gemeenten die een product volledig digitaal aanbieden (2010-2013)

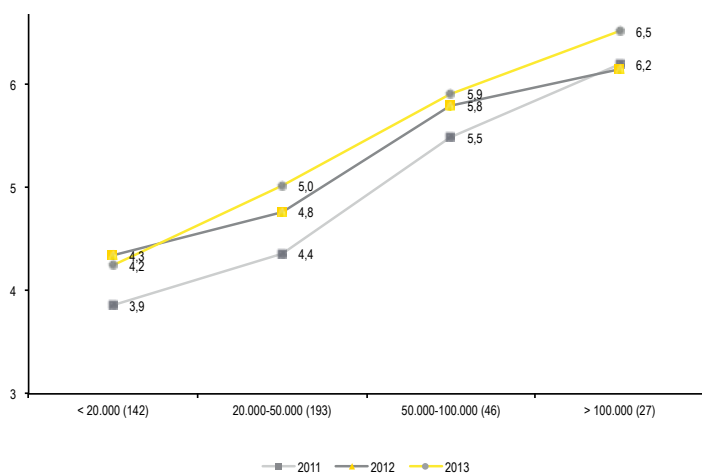
¹² EY, Bezuinigen op óf met ICT- effectueren van het potentieel in de publieke sector (2011)
¹³ http://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/32444_wet_elektronische

3.4 Relatie tussen niveau digitale dienstverlening en inwonertal

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 is voor de volgende producten de relatie uitgewerkt tussen het aantal interactief af te nemen producten en het inwonertal:

- ▶ Aanvraag bijzondere bijstand.
- ▶ Aanvraag huishoudelijke hulp.
- ▶ Aanvraag kwijtschelding van belastingen en heffingen.
- ▶ Aanvraag uittreksel GBA.
- ▶ Aanvraag WOZ taxatieverslag.
- ▶ Afspraak maken ophalen grofvuil.
- ▶ Afspraak maken paspoort.
- ▶ Doorgeven binnengemeentelijke verhuizing
- ▶ Indienen bezwaar.

Evenals in voorgaande benchmarkonderzoeken constateren wij een sterke relatie tussen het gemiddeld aantal interactief af te nemen producten en het inwonertal. In de benchmark digitale dienstverlening 2012 constateerden wij dat gemeenten in de categorie 0 tot 20.000 inwoners en 20.000 tot 50.000 de sterkste ontwikkeling tonen, ten aanzien van het volledig digitaliseren van producten. Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat gemeenten in de categorie 100.000 of meer inwoners de sterkste ontwikkeling tonen.



Grafiek 4: Gemiddeld aantal producten dat een gemeente volledig digitaal aanbiedt

Stijging aanbod digitale dienstverlening 100.000+ gemeenten, daling bij kleinere gemeenten.

Opvallend is dat gemeenten in de categorie tot 20.000 inwoners een daling ten aanzien het volledig digitaliseren van producten tonen. Wij constateren dat gemeenten tot 20.000 inwoners gemiddeld 4,2 van de 9 geselecteerde producten volledig digitaal aanbieden. Uit de resultaten blijkt dat met name kleinere gemeenten (tot 50.000) de komende jaren een inhaalslag op het gebied van digitaliseren van producten moeten realiseren om te voldoen aan de visie digitale overheid 2017. Op basis van bovenstaande producten is de gemeente De Marne de sterkste stijger (110%). De sterkste daler in 2013 is de gemeente Vlieland (minus 50%).

3.5 DigiD

Beveiliging van informatie staat in de schijnwerpers. Distributed Denial of Service Attacks op Nederlandse organisaties beheersten de afgelopen periode het nieuws, maar in de periode daarvoor stonden DigiNotar en DigiD al op de voorpagina's van kranten in verband met problemen rondom informatiebeveiliging. Als reactie op incidenten met DigiD en DigiNotar zijn begin 2012 de ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties beschikbaar gekomen. Een afgeleide van deze norm¹⁴ wordt door Logius gehanteerd voor DigiD-koppelingen in Nederland. Dit betekent dat alle Nederlandse gemeenten jaarlijks moeten aantonen dat de beveiliging rondom DigiD-koppelingen op orde is. De vraag is of deze ontwikkeling impact heeft op het gebruik van DigiD, de bevindingen op het gebied van DigiD beschrijven wij in deze paragraaf.

De richtlijnen bieden organisaties een leidraad voor het toepassen van bewezen maatregelen gericht op het veiliger ontwikkelen, beheren en aanbieden van webapplicaties en diensten. De maatregelen die in deel 2 worden aangereikt zijn mede tot stand gekomen aan de hand van best practices van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) in samenwerking met Rijksauditedienst (RAD), Logius, OWASP Nederland, Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), Belastingdienst, diverse gemeenten en marktpartijen zoals EY. Door Logius wordt een afgeleide van de norm gehanteerd voor de beveiliging van de DigiD-koppelingen in Nederland. De norm is bedoeld voor organisaties die gebruikmaken van koppelingen die worden beveiligd met het DigiD authenticatiemechanisme. Per eind 2013 moeten de beveiligingsassessments zijn uitgevoerd.

Op basis van de vele DigiD assessments die EY uitvoert, stellen we vast dat gemeenten nog een flink aantal verbeteringen op het gebied van beveiliging moesten doorvoeren om te kunnen voldoen aan de standaard. Wij willen dan ook de aandacht vragen voor het onderwerp 'Informatiebeveiliging'. De norm van Logius is een goede eerste stap, maar het betreft een selecte set van beveiligingsmaatregelen.

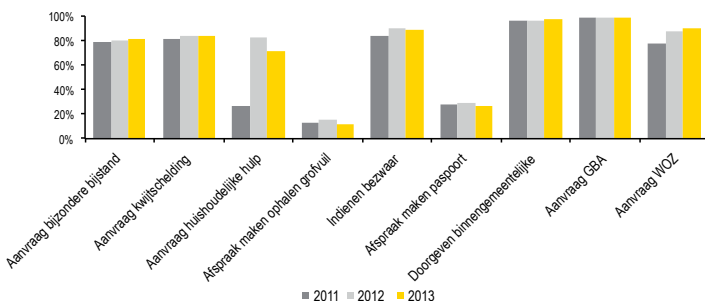
14 Logius, Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD (2012)

Wij adviseren gemeenten te inventariseren welke kritieke gegevens worden opgeslagen en verwerkt en hier afdoende beveiligingsmaatregelen rondom in te richten.

In het Nationaal Uitvoeringsprogramma hebben overheden onder andere afspraken gemaakt over het gebruik van het authenticatiemechanisme DigiD. Het NUP beschrijft drie belangrijke afspraken ten aanzien van DigiD:

- ▶ Vanaf 1 juni 2009 wordt DigiD gebruikt voor alle overheidsdienstverlening waarbij elektronische identificatie door burgers vereist is.
- ▶ Alle andere bestaande elektronische identificatiemiddelen voor burgers moeten uiterlijk 1 juni 2009 vervangen zijn door DigiD.
- ▶ Overheidsinstellingen moeten het gebruik van DigiD door burgers zoveel mogelijk stimuleren.

In de voorgaande benchmark onderzoeken (2011 en 2012) constateerden wij dat ondanks gemaakte afspraken in het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)¹⁵ gemeenten nog steeds producten waar DigiD als verplicht zou worden verwacht, zoals 'aanvraag WOZ taxatieverslag', volledig digitaal aanbieden waarbij de burger zich niet hoeft te authenticeren met DigiD.



Grafiek 5: Percentage gemeenten dat producten interactief aanbiedt met gebruik van DigiD (2011-2013)

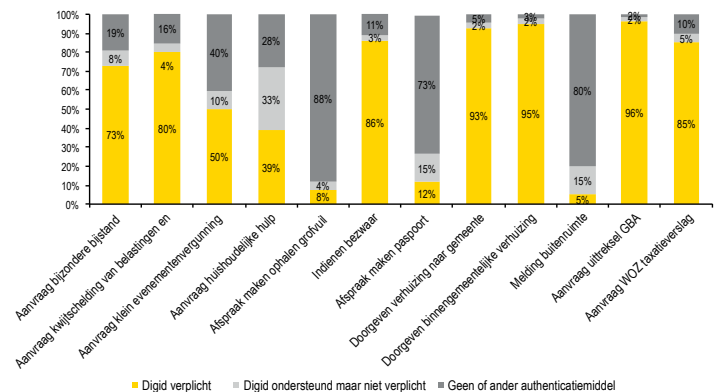
Wij constateren dit jaar een marginale stijging in het gebruik van DigiD. Echter constateren wij ook dat gemeenten nog steeds digitaal producten aanbieden waarbij de burger zich niet hoeft te authenticeren met DigiD. Diverse gemeenten gebruiken een alternatieve methode, zoals het inloggen met BSN of een eigen authenticatiemethode. De vraag is in hoeverre de exclusiviteit van de gegevens en de privacy van de burgers is gewaarborgd. Zo is het bij een aantal gemeenten mogelijk het WOZ taxatieverslag in te zien door in te loggen met een burgerservicenummer.

Privacy van burgers nog steeds niet altijd gewaarborgd vanwege tekortkomingen in de gekozen authenticatiemethode.

15 Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid "burger en bedrijf centraal"

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij voor alle volledig digitaal af te nemen producten de ondersteunde authenticatiemechanisme(n) onderzocht. Hierin onderkennen wij de volgende methoden:

- ▶ DigiD is verplicht.
- ▶ DigiD wordt ondersteund maar is niet verplicht.
- ▶ Geen of ander authenticatiemechanisme.



Grafiek 6: Ondersteunde authenticatiemethoden per product

"Gemeenten moeten op basis van risico- en dataclassificatie bepalen of het gebruik van DigiD voor een product vereist moet zijn."

Wij constateren dat het voor de burger, bij het merendeel (60,1%) van de interactief af te nemen producten, verplicht is om zich te authenticeren met DigiD. Voor de producten waar wij DigiD authenticatie als vereist zien constateren wij dat voor slechts 85% DigiD wordt verplicht. Als gevolg hiervan is de privacy van burgers niet gewaarborgd.

Bij 8% van de producten wordt DigiD verplicht terwijl het gebruik hiervan niet vereist is: een onnodige drempel?

Daarnaast is het opvallend dat voor de producten waar wij het gebruik van DigiD niet als vereist zien voor 8% van de producten DigiD wel wordt verplicht. Het verplichten van DigiD kan een onnodige drempel voor het gebruik van het product zijn wanneer dit vanuit het perspectief van informatiebeveiliging niet vereist is. Een alternatief is om het gebruik van DigiD wel te ondersteunen maar niet te verplichten. Gemeenten moeten op basis van risicoanalyse -en dataclassificatie bepalen of het gebruik van DigiD voor een product vereist moet zijn.



4 Interactiviteit aangeboden ondernemersproducten

Het overgrote deel (90,9%) van ondernemers heeft in 2012 online interactie met de overheid¹⁶. De meeste ondernemers hebben de voorkeur om via e-mail te communiceren met de gemeente. Dit communicatiekanaal wordt gevolgd door communicatie via de website. De grootste ergernis die ondernemers ervaren is het herhaaldelijk moeten aanbieden van gegevens aan verschillende overheden¹⁷.

In de programmabrief 'Goed geregeld, een verantwoorde vermindering van regeldruk 2012-2017' wordt gesteld dat de regeldruk voor ondernemers en burgers moet worden verlaagd. Om dit te realiseren wordt onder andere aandacht besteed aan het verbeteren van de digitale dienstverlening van samenwerkende overheidsinstanties en een georganiseerde Rijksoverheid. Een goed voorbeeld om de regeldruk voor ondernemers te verminderen is 'ondernemingsdossier.nl' waar verschillende branches samenwerken met de overheid. 'Het Ondernemingsdossier' stelt een ondernemer in staat om informatie uit de bedrijfsvoering eenmalig vast te leggen en meerdere keren beschikbaar te stellen aan overheden zoals toezichthouders en vergunningverleners¹⁸.

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 beoordelen wij de mate waarin gemeenten ondernemers de mogelijkheid bieden om producten of diensten volledig digitaal af te nemen.

4.1 Het bepalen van de interactiviteit

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 zijn bij alle gemeenten drie ondernemersproducten onderzocht. De volwassenheid van digitale producten voor ondernemers hebben wij op basis van de volgende producten beoordeeld:

- ▶ Aanvraag terrasvergunning.
- ▶ Aanvraag klein evenementenvergunning.
- ▶ Aanvraag standplaatsvergunning.

Om de volwassenheid van een digitaal loket voor de ondernemer te beoordelen hebben wij de mate waarin producten digitaal zijn af te nemen onderzocht. Hierin onderkennen wij de volgende drie volwassenheidsniveaus:

- ▶ Volwassenheidsniveau 1, het digitale loket bevat slechts informatie over het product.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload om het product aan te vragen.
- ▶ Volwassenheidsniveau 3, het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket.

4.2 Interactiviteit aangeboden producten voor ondernemers

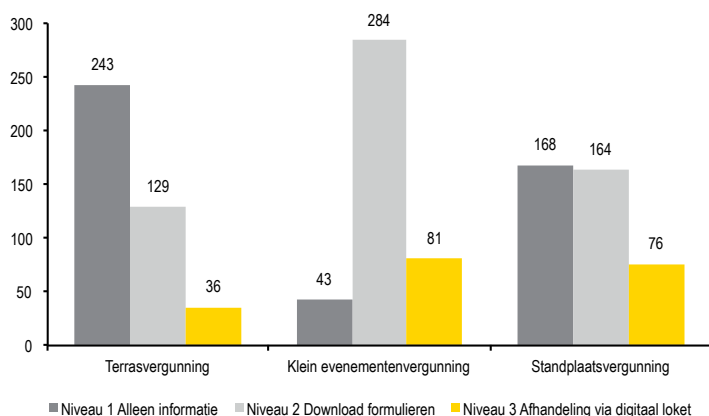
In de benchmark digitale dienstverlening 2013 zijn in totaal 1.224 ondernemersproducten onderzocht. Wij constateren dat ondernemers slechts 16% van alle producten volledig digitaal kunnen afnemen. Voor het merendeel van de onderzochte producten kan een ondernemer een formulier downloaden (47%) of alleen informatie inzien (37%).

Slechts 16% van de ondernemersproducten kan volledig digitaal worden afgenomen.

¹⁶ European Union, Digital Agenda for Europe, % of Enterprises interacting online with public authorities, by all Enterprises, without Financial sector

¹⁷ EY, Ondernemers gaan voor eOverheid (2009)

¹⁸ Ondernemingsdossier.nl

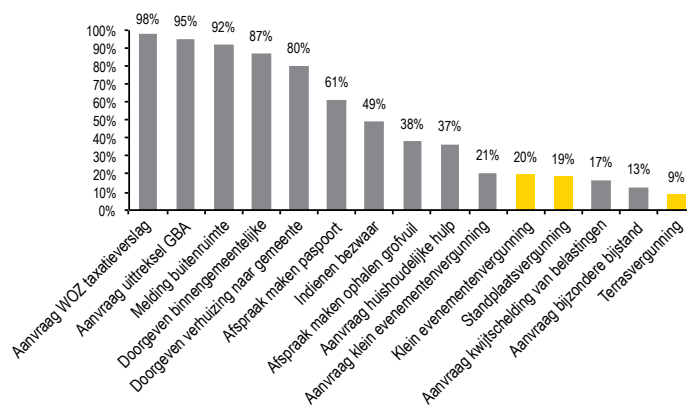


Grafiek 7: Mate van interactiviteit aangeboden producten voor ondernemers

Het product 'aanvraag klein evenementenvergunning' blijkt voor ondernemers het meest interactief af te nemen product. Desondanks kan dit product slechts bij 81 gemeenten digitaal worden afgenomen. Bij het merendeel (284) van de gemeenten kan een ondernemer voor dit product een formulier downloaden en opsturen.

Uit het in 2009 door EY uitgevoerde onderzoek 'Ondernemers gaan voor eOverheid' blijkt dat digitale dienstverlening aan ondernemers binnen gemeenten meer aandacht vereist. In de benchmark digitale dienstverlening 2013 constateren wij eveneens dat digitale dienstverlening aan ondernemers meer aandacht vereist. Wij zien dit terug in het aantal volledig digitaal af te nemen ondernemersproducten.

Het digitaliseren van ondernemersproducten loopt ver achter op burgerproducten.



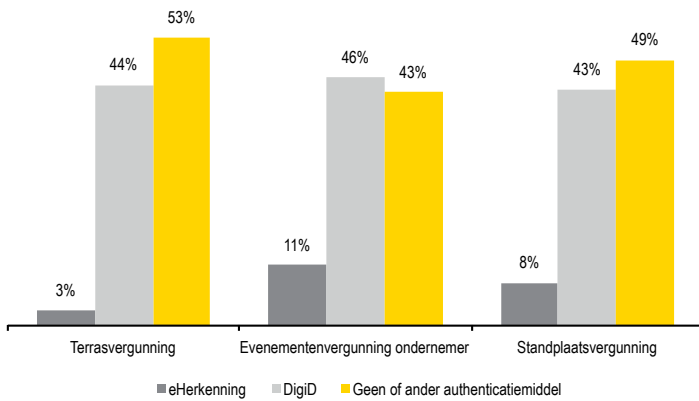
Grafiek 8: Percentage van alle beoordeelde producten die volledig digitaal afgenomen kunnen worden

4.3 eHerkenning

Sinds 1 januari 2011 is DigiD voor bedrijven stopgezet. De vervanger voor DigiD voor bedrijven is eHerkenning¹⁹. Alle gemeenten hebben de resultaatverplichting om voor 1 januari 2015 aangesloten te zijn op eHerkenning²⁰. In de benchmark digitale dienstverlening hebben wij onderzocht of gemeenten eHerkenning, DigiD of een ander authenticatiemechanisme voor ondernemersproducten hanteren.

19 <http://www.logius.nl/producten/toegang/nieuwsbericht/titel/digid-voor-bedrijven-stopt-in-2010/> (2013)

20 Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) (2011)



Grafiek 9: Authenticatiemiddel volledig digitale producten voor ondernemers

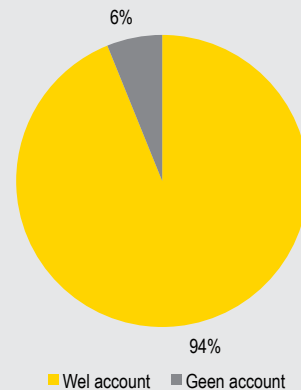
eHerkenning kent binnen de lokale overheid geen explosieve groei, in 2013 ondersteunden slechts 44 gemeenten eHerkenning²¹. Wij constateren dat voor slechts 8% van digitaal af te nemen ondernemersproducten eHerkenning wordt ondersteund. Uit de benchmark digitale dienstverlening blijkt dat voor het merendeel van de ondernemersproducten geldt, dat DigiD als authenticatiemechanisme wordt ondersteund.

Slechts 44 gemeenten zijn aangesloten op eHerkenning.

Uit de Midterm rapportage Digitale Agenda.nl blijkt dat gemeenten begeleiding krijgen om de implementatie van de eHerkenning te bevorderen. Bovendien is het ministerie van Economische Zaken van plan om dit jaar een communicatiecampagne te starten voor ondernemers om belang van eHerkenning te vergroten²²

Social media - Twitter

In de benchmark digitale dienstverlening 2012 constateerden wij dat Twitter het aangewezen social media kanaal is voor gemeenten en zagen wij een sterke toename in het gebruik van dit medium door gemeenten. Dit jaar zien we een marginale stijging van Twitter accounts, namelijk 2%. Dit betekent dat 25 gemeenten niet beschikken over een Twitter account.



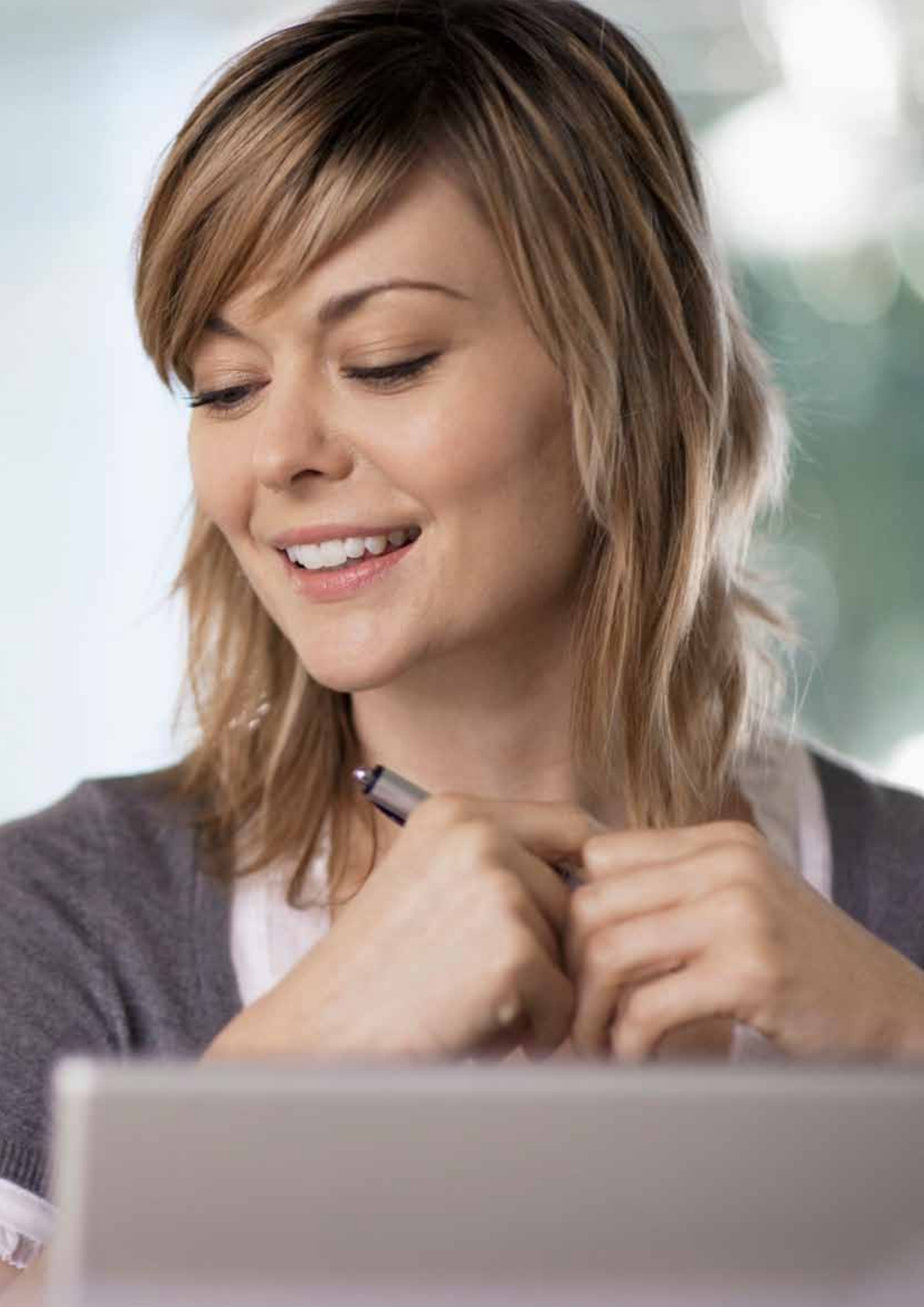
Wij hebben de intensiteit van het gebruik van Twitter door gemeenten onderzocht²³. Van alle gemeenten die beschikken over een Twitter account heeft 2% nog nooit een Tweet gepost. De meest actieve gemeente op Twitter is Amsterdam, gevolgd door de gemeente Rotterdam. Wij constateren dat beide gemeenten gemiddeld meer dan negen Tweets per dag versturen. Gemiddeld versturen gemeenten iets meer dan drie Tweets (3,16) per dag.

	Gemeente	Tweets per dag
1	Amsterdam	9,33
2	Rotterdam	9,24
3	Zevenaar	7,12
4	Utrecht	6,60
5	Den Haag	6,30

21 Midterm rapportage Digitale Agenda.nl (2013)

22 Midterm rapportage Digitale Agenda.nl (2013)

23 EY, Twitter gebruik gemeenten van 1 april 2013 tot 1 juli 2013





5 E-mail respons onderzoek

Evenals voorgaande jaren is dit jaar een vraag gesteld aan de gemeente via e-mail of webformulier. Uit onderzoek van de Universiteit van Twente blijkt dat e-mail na telefoon het belangrijkste contactkanaal is voor een gemeente en dat het het voorkeurskanaal is voor burgers²⁴, waarbij wij een trend zien in het gebruik van social media als contactkanaal. Voor de benchmark digitale dienstverlening 2013 zijn twee e-mails op een verschillend tijdstip naar alle gemeenten verstuurd.

Allereerst is de volgende e-mail verzonden op zondag 2 juni:

"Kunt u me vertellen in hoeverre het bestellen van een uittreksel GBA via internet bij onze gemeente goedkoper is dan aan de balie? En als ik het dan via internet bestel krijg ik het dan ook thuisgestuurd?"

Daaropvolgend is de volgende e-mail verstuurd op zondag 9 juni:

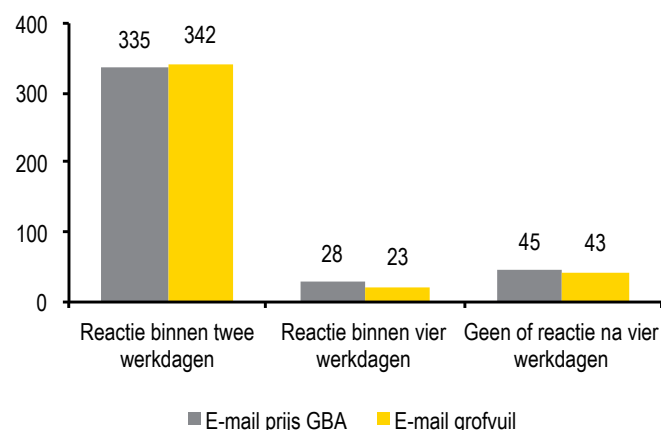
"Ik wil graag mijn matras en bank aanbieden als grofvuil. Biedt onze gemeente de mogelijkheid om mijn spullen af te komen halen en hoe kan ik hiervoor een afspraak maken?"

Opvallend is dat gemeente Leiden het verplicht om met DigiD in te loggen alvorens een vraag kan worden verzonden. Voor een buitenstaander lijkt de gemeente hiermee actief te sturen op het fysieke en het telefonische kanaal.

11% van de gemeenten reageerde niet of pas na vier werkdagen op onze per e-mail gestelde vragen.

5.1 Reactiesnelheid

De e-mailgedragslijn schrijft voor dat eenvoudige vragen binnen twee dagen beantwoord dienen te worden²⁵. Ten opzichte van 2012 antwoorden dit jaar 5% minder gemeenten binnen twee werkdagen op door ons per e-mail gestelde vraag. In 2012 reageerde 88% van de gemeenten binnen twee werkdagen, dit jaar reageerde 83% van de gemeenten binnen twee werkdagen.



Grafiek 10: Aantal gemeenten dat reageert op e-mail gecategoriseerd naar reactiesnelheid

Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat zeven gemeenten niet reageerden op de door ons verstuurde vragen. Wij hebben van de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Ede, Neder-Betuwe, Rijnwaarden, Rijswijk, Oosterhout en Uitgeest geen reactie ontvangen.

²⁴ Universiteit van Twente, De eOverheid vanuit gebruikersperspectief (2011)

²⁵ E-mailgedragslijn voor overheden van burger@overheid - afhandeling

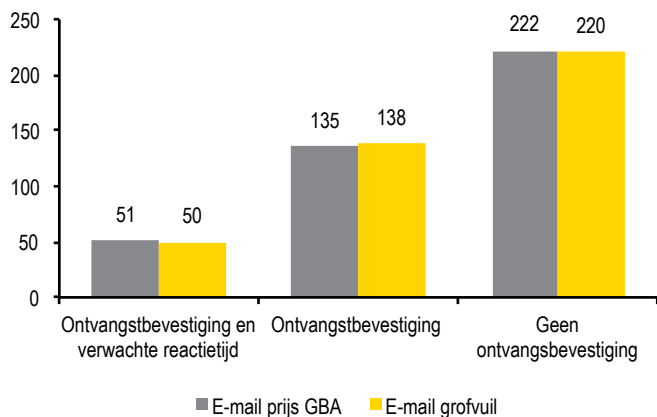


Opvallend is dat wij constateerden dat bij een aantal gemeenten de gemeentelijke basisadministratie werd geraadpleegd om te controleren of de door ons gebruikte naam daadwerkelijk een inwoner was van de gemeente. Verder is opmerkelijk dat de gemeente Beuningen reageerde dat het niet mogelijk is om een uittreksel GBA via internet te bestellen. Uit de resultaten van ons onderzoek blijkt echter dat het wel mogelijk is om een uittreksel GBA digitaal aan te vragen bij de gemeente.

5.2 Ontvangstbevestiging

Voor het omgaan met informatie bestaan vanuit de overheid diverse richtlijnen. In 2005 is door burger@overheid een e-mailgedragslijn ontwikkeld die later ook is gehanteerd in de Baseline informatiehuishouding van KING²⁶.

De e-mailgedragslijn schrijft voor dat bij binnenkomst van een e-mail, per ommegaande een ontvangstbevestiging moet worden gestuurd. De ontvangstbevestiging dient aan te geven binnen hoeveel dagen na ontvangst van de e-mail, een eerste reactie kan worden verwacht. Ook bij het gebruik van e-formulieren schrijven de webrichtlijnen een ontvangstbevestiging voor²⁷.

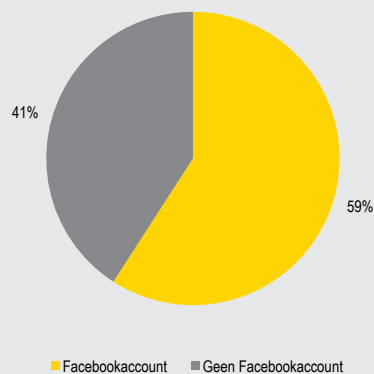


Grafiek 11: Aantal gemeenten dat een ontvangstbevestiging verstuurd

Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat 46% van de gemeenten een ontvangstbevestiging sturen. Ten opzichte van 2012 (38%) is dit een aanzienlijke ontwikkeling, echter wordt door het merendeel van de gemeente nog niet voldaan aan de daarvoor gestelde richtlijnen.

Social media - Facebook

Het gebruik van social media in Nederland is in 2012 ten opzichte van 2010, met 50% gestegen. De grootste stijging is waar te nemen in het gebruik van Facebook²⁸. In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij onderzocht in hoeverre gemeenten actief zijn op Facebook. Uit ons onderzoek blijkt 59% van de gemeenten over een Facebook account te beschikken.



26 KING, Baseline informatiehuishouding
27 E-mailgedragslijn voor overheden van burger@overheid - ontvangstbevestiging

28 Multiscope, Facebook gebruik vereenvoudigd in 2 jaar (2012)



6 Effectiviteit zoekmachine

De websites van de gemeenten bieden bijzonder veel informatie aan de burgers. Hierdoor kan het voor burgers lastig zijn om de informatie te vinden die zij op dat moment nodig hebben. Een goede, slimme zoekmachine is daarom zeer belangrijk. Vaak is de zoekmachine het eerste en laatste middel om informatie en producten te vinden voordat de bezoeker een ander, minder efficiënt of duurder contactkanaal gebruikt. Voor gemeenten bestaan dan ook webrichtlijnen die verder ingaan op het gebruik van een zoekmachine.

In de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) is afgesproken dat:

- ▶ Alle gemeenten zorgen dat hun website vóór 2013 voldoet aan de minimale eisen van webrichtlijnen (het Waarmerk drempelvrij.nl zonder ster).
- ▶ Alle gemeenten zorgen dat hun website voor 1 januari 2015 volledig voldoet aan de eisen van webrichtlijnen (het Waarmerk drempelvrij.nl drie sterren).

Eén van de webrichtlijnen schrijft een slimme zoektechnologie voor die rekening houdt met spelfouten, synoniemen en termen in meervoud en enkelvoud²⁹. Deze webrichtlijn maakt geen deel uit van de minimale eisen van de webrichtlijnen maar dient per 1 januari 2015 te zijn ingericht bij gemeenten.

Ten opzichte van eerdere jaren hebben wij de beoordelingsmethodiek voor het onderwerp 'effectiviteit zoekmachine' verscherpt. Om de effectiviteit van de zoekmachine te meten beoordelen wij per zoekterm binnen hoeveel resultaten het gewenste product wordt getoond. In dit kader onderscheiden wij de volgende drie niveaus

- ▶ Volwassenheidsniveau 1, geen resultaat / resultaat niet binnen de eerste vijf zoekresultaten.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, tussen twee en vijf zoekresultaten.
- ▶ Volwassenheidsniveau 3, het eerste resultaat is correct.

²⁹ Webrichtlijnen, R-dp.22.6

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 is gezocht op acht verschillende zoektermen om de effectiviteit van de zoekmachines te onderzoeken.

Normale zoekopdrachten

- ▶ 'Uittreksel bevolkingsregister'
- ▶ 'Adreswijziging'
- ▶ 'Grofvuil'

Synoniemen

- ▶ 'WOZ'
- ▶ 'ID kaart'
- ▶ 'Passport'

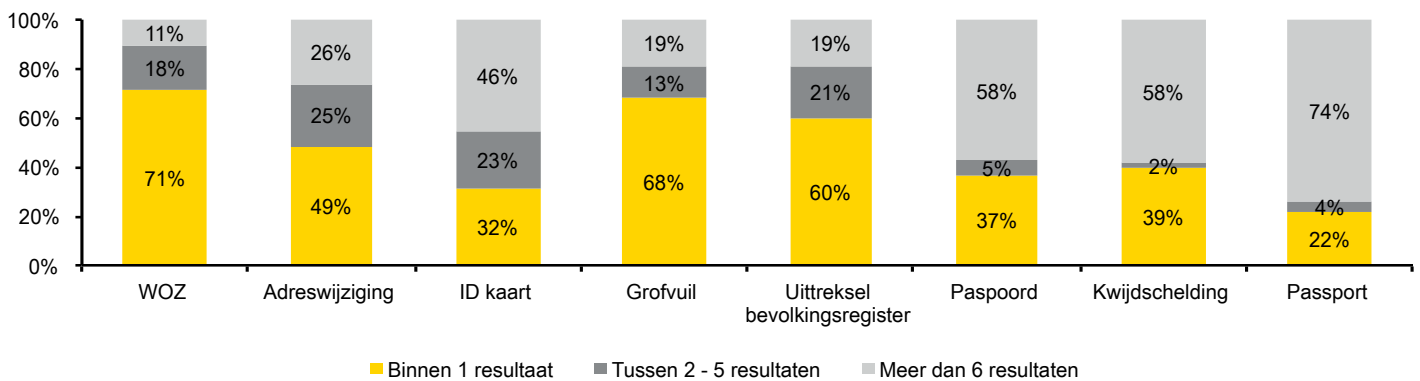
Zoekopdrachten met spelfouten

- ▶ 'Paspoord'
- ▶ 'Kwijdschelding'

In 2011 constateerde wij dat het merendeel (78%) van de gemeenten beschikt over twee zoekmachines³⁰. Uit de benchmark digitale dienstverlening 2013 blijkt dat nog 26% van de websites van gemeenten beschikt over twee of meer zoekmachines. Ondanks deze aanzienlijke verbetering is het bij deze gemeenten bijzonder verwarrend voor de bezoeker omdat zoekmachines vrijwel nooit dezelfde resultaten weergeven.

26% van gemeenten hebben twee of meer zoekmachines; onnodig verwarrend.

³⁰ EY, Benchmark digitale dienstverlening 2011



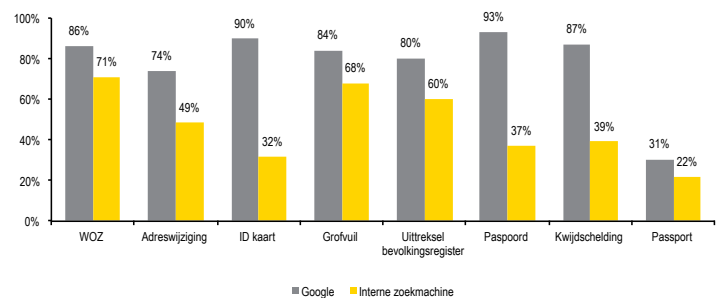
Grafiek 12: Zoekresultaten per zoekopdracht

In 2011 en in 2012 constateerden wij dat zoekmachines niet altijd effectief omgaan met slimme zoekopdrachten. Ook dit jaar blijkt dat slimme opdrachten in de meeste gevallen niet het gewenste resultaat opleveren. Ondanks de verscherpte beoordelingsmethodiek constateerden wij voor de zoekterm 'kwijdschelding' een sterke verbetering (18% stijging voor volwassenheidsniveau 1). Wij constateren dat slechts elf gemeenten de zoekmachine op orde heeft en voor alle onderzochte zoektermen direct het juiste resultaat toont. Wel constateren wij dat gemeenten de zoektechnologie hebben geoptimaliseerd ten opzichte van voorgaande jaren, maar het gebruik van slimme zoektechnologie blijft echter beperkt.

Zoeken op 'ID kaart' of 'Passport': een minderheid van de zoekmachines geeft een gewenst resultaat. Het gebruik van slimme zoektechnologie blijft te beperkt.

6.1 Effectiviteit vergeleken met extern zoekmachine

"Het overgrote deel van de internetgebruikers die iets zoeken in de sfeer van de overheid gebruikt één van de zoekmachines (73%), op de eerste plaats staat Google." Zo blijkt uit onderzoek van de universiteit van Twente³¹. In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij onderzocht in welke mate websites van gemeenten zijn geoptimaliseerd voor externe zoekmachines (Google). Wij constateren dat de interne zoekmachine van de gemeenten op zoektermen 'ID kaart', 'Paspoord' en 'Kwijdschelding' laag scoren in tegenstelling tot een externe zoekmachine als Google.



Grafiek 13: Resultaten Google vergeleken met interne zoekmachine (volwassenheidsniveau 3)

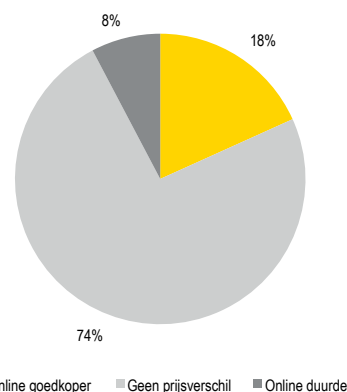
31 Universiteit van Twente, De eOverheid vanuit gebruikersperspectief (2011)

7 Prijsdifferentiatie uittreksel GBA

Een ruime meerderheid (82%) van de burgers kenmerkt de digitale overheid als efficiënter (minder kosten/ goedkoper)³². Door prijsdifferentiatie te hanteren kunnen gemeenten sturen op het gebruik van het digitale kanaal. Voor het merendeel (62%) van de Europese burgers is het besparen van geld een motivatie om gebruik te maken van het digitale kanaal, de voornaamste motivatie blijft echter het besparen van tijd (80%). Online transacties zijn voor de overheid de helft goedkoper dan telefonische transacties en 3,5 keer goedkoper vergeleken met “face to face” transacties, zo blijkt uit onderzoek van de Europese Commissie³³.

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij onderzocht in hoeverre gemeenten prijsdifferentiatie hanteren voor het product uittreksel GBA. Uit de benchmark blijkt dat 388 gemeenten de mogelijkheid bieden om online een uittreksel GBA aan te vragen. Per e-mail is aan alle gemeenten gevraagd om de online -en balieprijs voor een uittreksel GBA te verstrekken. Wij constateren dat in 2013 een kwart (26%) van de gemeenten online een andere prijs hanteert voor een uittreksel GBA dan aan de fysieke balie. In 2012 hanteerden 19% van de gemeenten prijsdifferentiatie voor het product ‘uittreksel GBA’.

18% van de gemeenten biedt een uittreksel GBA online goedkoper aan. Gemiddeld is een burger dan online € 3,40 goedkoper uit.



Grafiek 14: Percentage gemeenten dat prijsdifferentiatie hanteert

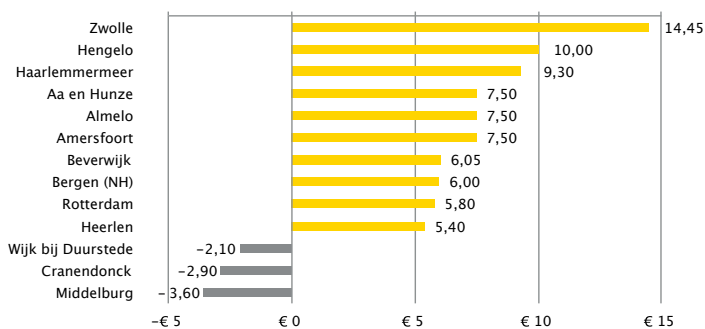
Online uittreksel GBA duurder; bewuste strategie of ondoordachte doorbelasting?

Wij constateren een stijging (3%) in het aantal gemeenten dat prijsdifferentiatie toepast om te sturen op het digitale kanaal. Opvallend is dat wij dit jaar ook een stijging zien in het aantal gemeenten (4%) waarbij de burger online duurder uit is om een uittreksel GBA online aan te vragen. De vraag is of gemeenten bewust kiezen voor deze strategie. De gemeenten waar de burger online duurder uit is rekenen in de meeste gevallen de portokosten bovenop de leges voor een uittreksel GBA.

De burgers van gemeente Zwolle zijn, net als vorig jaar, het meest voordelig uit bij het aanvragen van een uittreksel GBA via digitaal loket. In Zwolle is een uittreksel GBA via het digitale loket gratis, een verschil van € 14,45 met de prijs aan de balie. Ook de Gemeente Aa en Hunze en Heerhugowaard bieden een uittreksel GBA via het digitale loket gratis aan.

³² Motivaction, Hoe beleven burgers de iSamenleving (2013)

³³ Europese commissie, Digital by default or by Detour (2013)



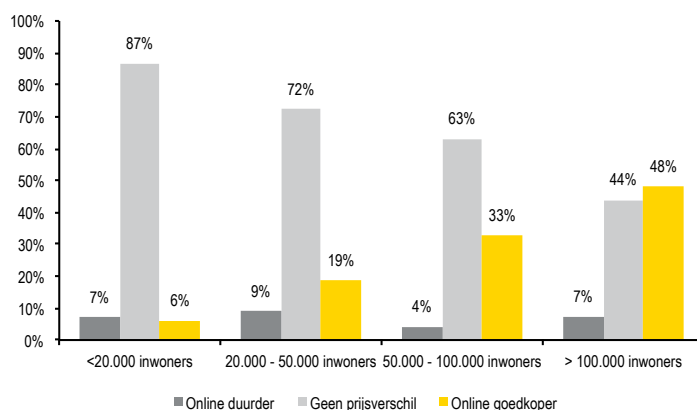
Grafiek 15: Prijsdifferentie top 10 gemeenten online goedkoper (geel) en top 3 gemeenten online duurder (grijs)

Gemiddeld is de burger online € 8,36 kwijt voor een uittreksel GBA, aan de balie is dit € 8,90. Gemeente Hengelo hanteert de hoogste prijs voor een uittreksel GBA, de prijs aan de balie is € 22,10. Opvallend is dat gemeente Hengelo ten opzichte van vorig jaar de prijs aan de balie met € 10,00 heeft verhoogd. In gemeente Mill en Sint Hubert is de burger het slechtste af, een uittreksel GBA kost aan de balie € 17,00 en online aanvragen is niet mogelijk.

Gemeente Zwolle, Aa en Hunze en Heerhugowaard gaan het verst in prijsdifferentie, de burger kan een uittreksel GBA online gratis aanvragen.

Bijna de helft (48%) van 100.000+ gemeenten stimuleert het digitale kanaal door prijsdifferentie toe te passen.

In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij de relatie uitgewerkt tussen het inwonertal van een gemeente en het toepassen van prijsdifferentie. Wij constateren een sterke relatie tussen het aantal inwoners van een gemeente en het toepassen van prijsdifferentie. Zo constateren wij dat een derde (33%) van de gemeenten in de categorie van 50.000 tot 100.000 inwoners een uittreksel GBA online goedkoper aanbieden. Opvallend is dat bijna de helft (48%) van de grootste gemeenten (100.000+) het digitale kanaal stimuleert door prijsdifferentie toe te passen.

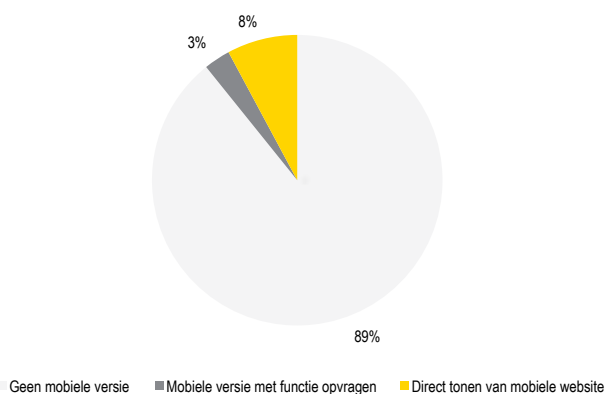


Grafiek 16: Aantal gemeenten gedeeld per inwonertal dat prijsdifferentie hanteert



8 Mobiel

Het merendeel (67%) van de burgers maakt bijna elke dag gebruik van mobiel internet³⁴. Uit onderzoek van de webstatistieken van 20 gemeenten blijkt dat 29% van bezoekers een tablet of smartphone gebruikt³⁵. In de benchmark digitale dienstverlening 2013 hebben wij onderzocht of gemeenten toegankelijk zijn voor mobiele internetgebruikers. Wij constateren dat het overgrote deel (89%) van de websites van gemeenten niet is geoptimaliseerd voor het gebruik van mobiele apparaten zoals smartphones.



Grafiek 17: Percentage websites geoptimaliseerd voor mobiel gebruik

Slechts 11% websites gemeenten geoptimaliseerd voor een smartphone.

Wij constateren dat 11% van de gemeenten een voor mobiele apparaten geoptimaliseerde website aanbiedt. De belangrijkste voordelen bij het gebruik van mobiele websites zijn gebruikerservaring en snelheid³⁶. Een voorbeeld is de mobiele website van gemeente Zoetermeer.

34 Centraal Bureau voor de Statistiek, Verdere groei mobiel internetgebruik (2012)

35 SIMgroep, webstatistieken 20 gemeenten

36 <http://www.frankwatching.com/archive/2010/03/09/mobile-marketing-app-of-mobiele-website/>

Ten opzichte van Zoetermeer.nl biedt de mobiele website een beperkt aantal hoofdfuncties. Zo kan de gebruiker snel informatie vinden over onder andere nieuws, meldingen en verkeer. Het is in dit geval van belang dat gemeenten weten wat bezoekers verwachten bij het benaderen van de mobiele website.

8.1 Responsive design

Als een website zichzelf optimaliseert aan de schermgrootte van het gebruikte apparaat dan wordt dit responsive design genoemd³⁷. Wij constateren dat het gebruik van responsive design websites binnen de publieke sector toeneemt. Een aantal voorbeelden van responsive design websites binnen de publieke sector zijn: rijksoverheid.nl en de websites van de gemeenten Amsterdam, Almere, Dalfsen en Meppel. Een responsive design website biedt ten opzichte van een mobiele websites een aantal voordelen zoals³⁸:

- ▶ Geen dubbele content (één website voor alle apparaten).
- ▶ Gebruikers hebben één URL die ze bijvoorbeeld kunnen delen op social media.

8.2 Mobile Apps

Wij hebben onderzocht in welke mate gemeenten beschikken over een mobiele app. Het blijkt dat van de 408 gemeenten 46 gemeenten een 'eigen' mobiele app aanbieden. Wij constateren dat veel onderscheid bestaat in de functionaliteit van de door gemeenten aangeboden apps. Zo bieden de meeste gemeenten een statische app aan met als content de gemeentegids en nieuws vanuit de gemeente. Meer vooruitstrevende apps bieden de functionaliteit om een afspraak met de gemeente te maken, melding over de buitenruimte te maken of rechtstreeks te bellen naar de gemeente. Deze trend van mobiele applicaties is ook waargenomen in het rapport 'Deel je Rijk - relevante trends voor overheidscommunicatie'³⁹.

37 <http://www.marketingfacts.nl/berichten/responsive-design-seo>

38 <http://www.marketingfacts.nl/berichten/responsive-design-seo>

39 Ministerie van Algemene Zaken, Deel je Rijk - relevante trends voor overheidscommunicatie (2013)



9 Wegingsfactoren

Sinds 2011 beoordelen wij niet alleen de mate waarin burgers producten digitaal kunnen afnemen laten meewegen in de beoordeling van het digitaal loket. Ook de effectiviteit van de zoekmachine en de resultaten van het e-mail respons onderzoek worden meegenomen in de eindbeoordeling.

In dit hoofdstuk beschrijven wij per onderdeel op basis van welke criteria de beoordelingscore heeft plaatsgevonden. Daarna lichten wij toe hoe de score per onderdeel wordt meegenomen in de totaalscore van een gemeente. Voor iedere onderzochte gemeente is de beoordeling uitgevoerd.

Volwassenheid (interactiviteit) producten (weging 60%)

Evenals de voorgaande jaren maken wij voor interactiviteit van producten onderscheid in drie volwassenheidsniveaus:

- ▶ Volwassenheidsniveau 3, het product kan volledig digitaal worden afgenomen via het digitale loket.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, via het digitale loket kunnen formulieren worden gedownload te worden om het product aan te vragen.
- ▶ Volwassenheidsniveau 1, het digitale loket bevat slechts informatie over het product.

Het eindcijfer voor de volwassenheid van de aangeboden producten betreft de gemiddelde volwassenheid van de 12 onderzochte producten voor burgers en drie producten voor ondernemers.

Zoekmachine (weging 20%)

In het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) zijn afspraken gemaakt over het verplicht gebruik van de webrichtlijnen. De gemeenten moeten per 1 januari 2015 voldoen aan de webrichtlijnen.

Webrichtlijnen is een set van eisen waar alle overheidsinstanties aan moeten voldoen. In de webrichtlijnen is o.a. een eis opgesteld waarin het implementatie van een slimme zoekmachine op de website een must is. De zoekmachine kan omgaan met spelfouten, synoniemen en termen in meervoud en enkelvoud⁴⁰. De zoekresultaten moeten in een overzichtelijke lijst worden weergegeven⁴¹.

In het kader van de benchmark digitale dienstverlening 2013 zijn per gemeentelijke website acht verschillende zoekopdrachten ingegeven (zie hoofdstuk 8). De resultaten per zoekopdracht zijn op basis van de volgende drie criteria gescoord.

- ▶ Volwassenheidsniveau 3, gewenste resultaat binnen één zoekresultaat.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, gewenste resultaat binnen twee tot vijf zoekresultaten.
- ▶ Volwassenheidsniveau 1, gewenste resultaat niet binnen zes of meer zoekopdrachten.

Onder het gewenste resultaat verstaan wij het gemeenteproduct waarnaar is gezocht (al dan niet met spelfouten). Het eindcijfer van de zoekmachine betreft de gemiddelde volwassenheidsscore van de acht zoekopdrachten.

40 Richtlijn R-pd.22.6 van de Webrichtlijnen

41 Richtlijn R-pd.22.7 van de Webrichtlijnen

E-mail respons (weging 20%)

De resultaten van het e-mail respons onderzoek (zie hoofdstuk 6) zijn per gemeente voor beide e-mails op twee onderwerpen gescoord:

Reactiesnelheid (weging 80%)

- ▶ Volwassenheidsniveau 3, reactie binnen twee werkdagen.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, reactie binnen vier werkdagen.
- ▶ Volwassenheidsniveau 1, geen reactie of reactie na vier werkdagen.

Ontvangstbevestiging en verwachte reactietijd (weging 20%)

- ▶ Volwassenheidsniveau 3, ontvangstbevestiging en verwachte reactietijd.
- ▶ Volwassenheidsniveau 2, alleen een ontvangstbevestiging.
- ▶ Volwassenheidsniveau 1, geen ontvangstbevestiging.

Het eindcijfer van het e-mail respons onderzoek is bepaald aan de hand van het gewogen gemiddelde van ontvangstbevestiging en reactiesnelheid. De wegingsfactoren voor ontvangstbevestiging en reactiesnelheid zijn respectievelijk 20 en 80%. Het onderzoek is in duplo uitgevoerd waarbij twee verschillende vragen, per e-mail, aan de gemeenten werden gesteld.

Berekening eindscore gemeente (totaal volwassenheidsniveau)

De volgende berekening hebben wij gehanteerd om de eindscore per gemeente te bepalen.

*Eindcijfer = Volwassenheidsniveau alle producten * 0,60 + eindcijfer zoekmachine * 0,20 + eindcijfer e-mail respons * 0,20*





10 Verantwoording onderzoek

EY voert sinds 2006 jaarlijks een benchmark uit gericht op de status van de digitale dienstverlening van alle Nederlandse gemeenten. In de maanden maart tot en met juni 2013 zijn in dit kader de digitale loketten van alle Nederlandse gemeenten beoordeeld.

In 2013 telt Nederland 408 gemeenten. De resultaten van de benchmark digitale dienstverlening uit voorgaande jaren zijn op onderdelen meegenomen in dit onderzoek om vergelijkingen te kunnen maken.

Het onderzoek is uitgevoerd door Guill van den Boom, Ad Buckens, Martijn Bokelaar en Vladimir Sneider van EY Advisory, IT Risk and Assurance.

De benchmark digitale dienstverlening maakt deel uit van een reeks van EY ICT leadership onderzoeken gericht op digitalisering binnen de Publieke Sector. Eerder verschenen de volgende rapporten:

- ▶ Benchmark digitale dienstverlening (2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 en 2012).
- ▶ Voortschrijdende techniek, valkuil of goudmijn? (april 2012).
- ▶ Bezuinigen op óf met ICT - Effectueren van het potentieel in de publieke sector (april 2011).
- ▶ Burgers en eOverheid - Wat verwacht de burger van de dienstverlening door de gemeente? (april 2009).
- ▶ Ondernemers gaan voor eOverheid - Wat verwacht de ondernemer van de dienstverlening door de overheid? (april 2009).
- ▶ Digitale dienstverlening in ontwikkeling - ontwikkeling e-gemeente in kaart gebracht (december 2006).
- ▶ Vandaag op Morgen, Digitale Krant of Chat - Wat verwacht de burger van de dienstverlening door de gemeente (april 2008).

Over EY

EY is wereldwijd toonaangevend op de gebieden assurance, tax, transaction en advisory services. Met de inzichten en de hoogwaardige diensten die wij bieden, dragen wij bij aan het versterken van het vertrouwen in de kapitaalmarkten en economieën overal ter wereld. Wij brengen toonaangevende leiders voort die door samen te werken onze beloften aan al onze stakeholders waarmaken. Daarmee spelen wij een cruciale rol bij het creëren van een beter functionerende wereld voor onze mensen, onze cliënten en de maatschappij.

De aanduiding EY verwijst naar de wereldwijde organisatie en mogelijk naar een of meer lidfirma's van Ernst & Young Global Limited (EYG), die elk een afzonderlijke rechtspersoon zijn. EYG is een UK company limited by guarantee en verleent zelf geen diensten aan cliënten. Voor meer informatie over onze organisatie, kijk op ey.com.

EY Public Sector

Overheidsorganisaties hebben een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Met transparante verantwoording en adequate controle op haar beleid laat de overheid zien waar zij voor staat. Het vertrouwen van burgers en ondernemers is daarbij essentieel. De overheidsprofessionals van EY bundelen hun kennis en ervaring in de sectorgroep Public Sector van EY. Zo bieden wij u passende oplossingen om doelstellingen te realiseren. Samen maken wij uw kansen waar. Van accountant tot fiscalist en van jurist tot adviseur spelen wij samen met u in op actuele ontwikkelingen. Met praktische oplossingen benutten wij alle mogelijkheden die bijdragen aan een transparante, betrouwbare en doelmatige lokale overheid. Zo maakt EY het verschil.

Over EY IT Risk & Assurance

Informatie is onmisbaar voor het realiseren van een effectieve en efficiënte gemeentelijke organisatie. Beheersing van informatiestromen en IT-infrastructuur is een kritische succesfactor voor de positie van de gemeente. EY IT Risk & Assurance (ITRA) is de geschikte partner voor het uitvoeren van opdrachten binnen de discipline van IT-audits, IT-advies, reviews en (contra-) expertise opdrachten. Veel ervaring is aanwezig met vraagstukken binnen de lokale overheid met betrekking tot de betrouwbaarheid, beveiliging, effectiviteit en efficiency van de informatievoorziening in het algemeen en digitale dienstverlening in het bijzonder.

© 2013 Ernst & Young Accountants LLP.

Alle rechten voorbehouden.

Deze publicatie bevat informatie in samengevatte vorm en is daarom enkel bedoeld als algemene leidraad. Ze is niet bedoeld om te dienen als een substituuut voor gedetailleerd onderzoek of voor het aanwenden van een professioneel oordeel. Noch EYGM Limited, noch enig ander lid van de wereldwijde EY organisatie kan aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van iemand die handelde of die ervan afzag te handelen ten gevolge van enige informatie in deze publicatie. Bij elke specifieke aangelegenheid dient steeds een geschikte adviseur geraadpleegd te worden.

www.ey.com/nl

Contactinformatie

Voor meer informatie over deze organisatie of over onze dienstverlening kunt u zich wenden tot:

EY IT Risk and Assurance



ir. J.G.G.V. (Guill) van den Boom RE
088 407 41 43
guill.van.den.boom@nl.ey.com



drs. A.J.J.G. (Ad) Buckens RE CISM
088 407 87 99
ad.buckens@nl.ey.com