



Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017

Rapportage
Uitvoeringsorganisaties van het Rijk



In opdracht van

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
en het ministerie van Economische Zaken

Uitgebracht op

12 oktober 2015

Auteurs

Martin Eikenboom
Pouya Zarbanoui
Laurien Overakker & Jason Jie



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| MANAGEMENTSAMENVATTING | 3 |
| 1. INLEIDING | 7 |
| 1.1 AANLEIDING | 7 |
| 1.2 SCOPE ONDERZOEK | 7 |
| 1.3 DEFINITIE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS | 8 |
| 1.4 UITGANGSPUNTEN | 10 |
| 2. ONDERZOEKSAANPAK | 11 |
| 3. RESULTATEN | 12 |
| 3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID ALGEMEEN | 13 |
| 3.1.1 GEMIDDELDE VOLWASSENHEIDSCORE ALGEMEEN | 13 |
| 3.1.2 GEMIDDELDE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP | 13 |
| 3.1.3 VERDELING VAN DE DEELNEMENDE ORGANISATIES PER DEPARTEMENT | 15 |
| 3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES | 18 |
| 3.2.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP | 18 |
| 3.2.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT | 18 |
| 3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID MANIFESTGROEP | 34 |
| 3.3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP | 34 |
| 3.3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT | 35 |
| 3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID VAN DE UITVOERINGSORGANISATIES KLEIN LEF | 41 |
| 3.4.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP | 41 |
| 3.4.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT | 42 |



Managementsamenvatting

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

Om een beeld te krijgen hoe het staat met het aanbod van de digitale dienstverlening, is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de verschillende uitvoeringsorganisaties van de departementen. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid is van het (digitale) product.

Dit voorliggend document geeft een beeld van de digitale volwassenheid van de meest gevraagde producten van de uitvoeringsorganisaties van de departementen en de producten die departementen zelf aanbieden aan burgers en producten. De lijst met te onderzoeken producten is door de verschillende organisaties zelf aangeleverd. In totaal zijn 437 producten onderzocht bij 71 overheidsorganisaties.

Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product zijn in het eerdere onderzoek naar de producten van de mede-overheden in 2014 vier standaard volwassenheidsniveaus gedefinieerd. Tijdens dit deel van onderzoek bleek dat de uitwerking van deze niveaus niet altijd van toepassing zijn op alle opgegeven producten voor deze meting. In dat kader is voor bepaalde producten een eigen specifieke indeling gehanteerd.

In de onderstaande tabel zijn de vier niveaus nader toegelicht. In het rapport is per volwassenheidsniveau een verdere uitwerking te vinden van de verschillende situaties die bij elke niveau kunnen voorkomen.

| Volwassenheidsniveau | Omschrijving |
|-------------------------------|---|
| Niveau I = 0% | Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product. |
| Niveau II = 33% | Digitaal downloaden van het aanvraagformulier waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken (bijvoorbeeld voor het ondertekenen van de aanvraag). |
| Niveau III = 66% | Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een webformulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig. |
| Niveau IV = 100% | De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden. |
| Product niet kunnen waarnemen | Informatievoorziening op maat Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat het product niet wordt aangeboden of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering). |



De waarnemingen die in deze categorie vallen tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.

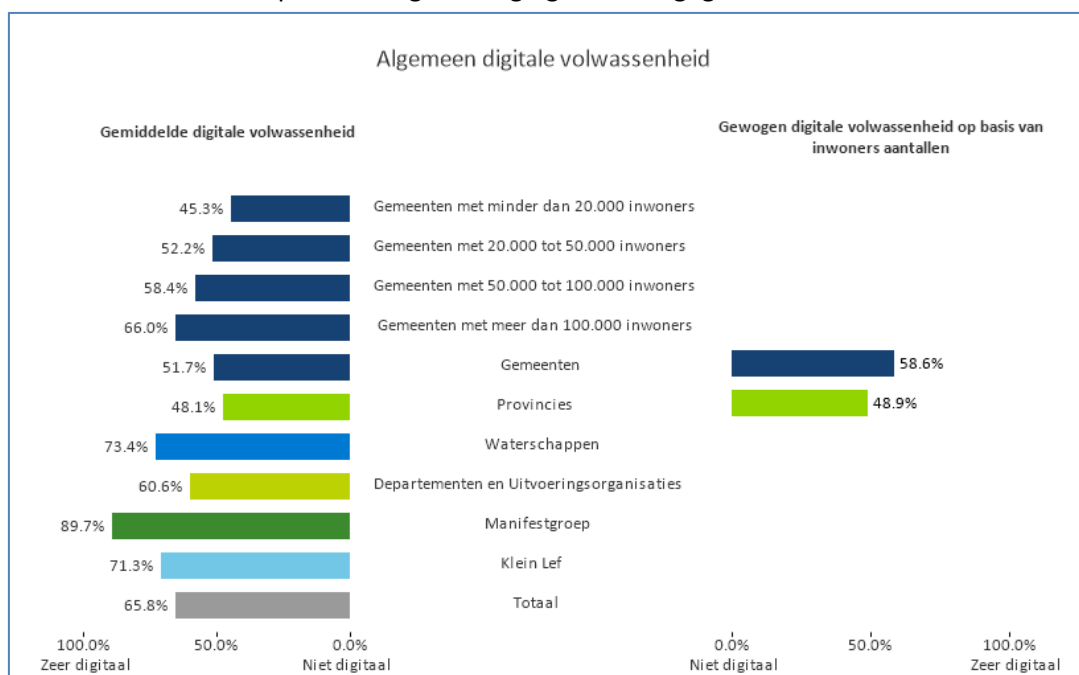
Resultaten onderzoek voor de hele overheid 2014/2015

De gemiddelde volwassenheid van de overheid is 65,8%.

In de eerdere meting van eind 2014 scoren de gemeenten 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten. De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten. De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten.

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep¹ of KleinLef²) is de gemiddelde digitale volwassenheid 60,6% op basis van 243 producten bij 39 organisaties. De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7% op basis van 88 producten bij 15 organisaties en de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef hebben een gemiddelde score van 71,3% op basis van 106 producten bij 17 organisaties.

Onderstaand figuur geeft gemiddelde scores voor het digitale aanbod van de overheid weer, waarbij aan het aantal onderzochte producten geen wegingsfactor is gegeven.



Bij alle medeoverheden, samenwerkingsverband Klein Lef en departementen en uitvoeringsorganisaties scoren burgerproducten gemiddeld een hogere digitale volwassenheid dan producten gericht op ondernemers/professionals. Alleen bij de Manifestgroep scoren de producten voor ondernemers/professionals hoger dan de burgerproducten.

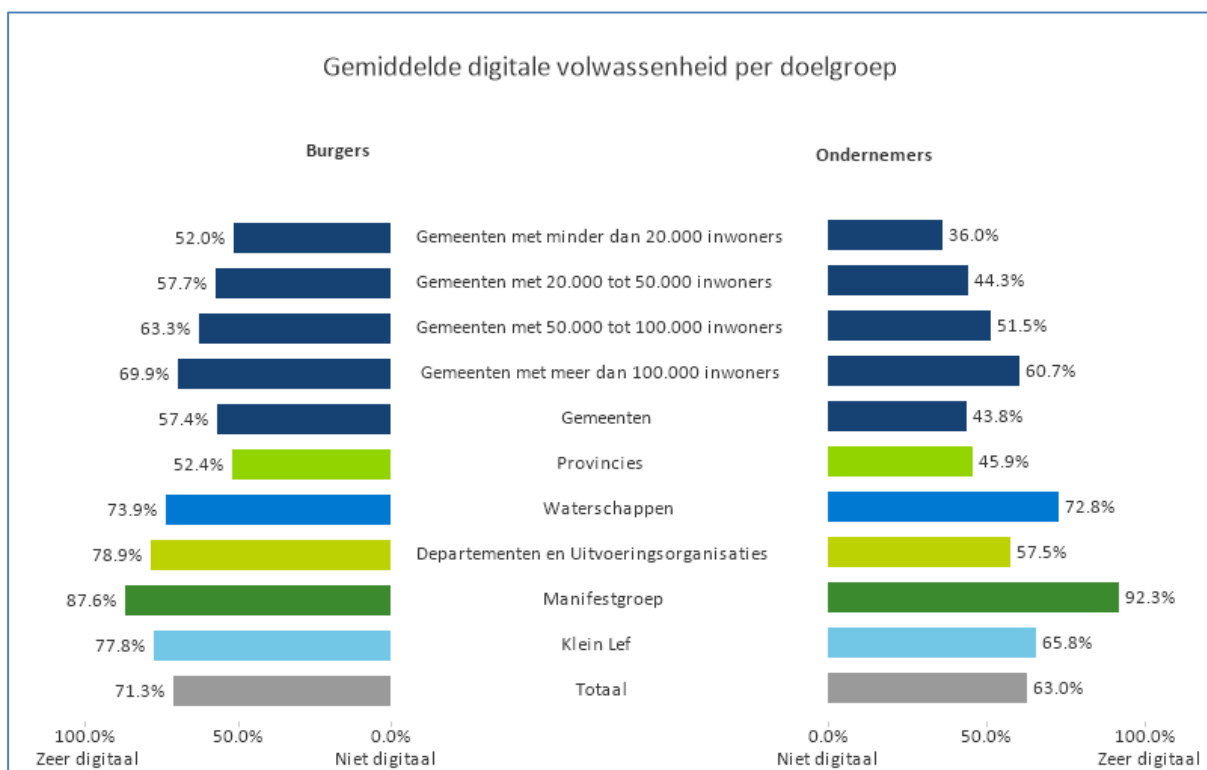
¹ De Manifestgroep is een netwerk van 16 grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

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



Bij de uitvoeringsorganisaties is het verschil bij departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorend bij Manifestgroep of Klein Lef) 21,4%. Bij de Manifestgroep is dit verschil 4,7% en bij Klein Lef 12%. Geconstateerd is dat in deze meting de verhouding burgers en ondernemersproducten in de groep departementen en uitvoeringsorganisaties afwijkend is van de andere groepen. In deze groep is de verhouding 208 ondernemersproducten en 35 voor burgers, terwijl in de andere groepen de burger- en ondernemersproducten min of meer gelijk verdeeld zijn.

De volgende figuur geeft de gemiddelde digitale volwassenheid voor de per doelgroep van producten weer.



Conclusies

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

Departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 243 producten onderzocht (35 voor burgers en 208 voor ondernemers/professionals) bij 39 organisaties.

De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van de analyse op deze producten:

- De variatie tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties in de categorie 'Departementen en Uitvoeringsorganisaties' is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 75,2%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (78,9%) en producten gericht op ondernemers (57,5%) is 21,4%. Dit verschil is hoger dan de



uitvoeringsorganisaties bij Klein Lef en de Manifestgroep en is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep.

- 22 van de 35 burgerproducten hadden een score van 100% digitale volwassenheid;
- 73 van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- 18 uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

Uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep

Bij de Manifestgroep zijn in totaal 88 producten onderzocht bij 15 organisaties. Hiervan waren 47 gericht op burgers en 41 gericht op ondernemers/professionals. De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van de analyse op deze producten:

- De variatie tussen de organisaties van de Manifestgroep is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- 71 van de 88 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties behorend tot netwerk van Manifestgroep scoort de maximale digitale volwassenheid van 100%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (87,6%) en producten gericht op ondernemers (92,3%) is 4,7%.
- Van de 47 burgerproducten, scoorden 37 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 41 producten gericht op ondernemers, scoorden 34 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Vier uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

Uitvoeringsorganisaties behorende tot Klein Lef

Bij de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef, zijn 106 producten onderzocht bij 17 uitvoeringsorganisaties. Hiervan waren 50 producten gericht op burgers en 56 voor ondernemers/professionals). De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van de analyse op deze producten:

- De variatie tussen de uitvoeringsorganisaties van Klein Lef is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (77,8%) en producten gericht op ondernemers/professionals (65,8%) is 12,0%;
- 46 van de 106 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties van Klein Lef scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 50 burgerproducten waren er 25 burgerproducten met een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 56 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 21 producten met een score van 100%;
- Zes uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

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

Voor burgers en bedrijven staan nu verschillende kanalen open om met de overheid in contact te treden: per post, aan de balie, per telefoon, via internet, of via e-mail. In de toekomst krijgen burgers meer mogelijkheden om voor het digitale kanaal te kiezen. Daartoe krijgen zij het recht op elektronisch zaken doen.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een webformulier, een applicatie of met het berichtensysteem voor bedrijven. De eenvoudigste manier is het op de website aanbieden van een formulier in PDF, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een web- formulier achter DigiD of e-Herkenning, met de aanname dat er sprake is van voorinvulling van de relevante gegevens. In 2017 moet elk formulier dat per post kan worden ingestuurd (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie, bijvoorbeeld i.v.m. identificatie niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn, waarbij bij voorkeur een digitaal formulier wordt aangeboden met een hoog volwassenheidsniveau.

Om een beeld te krijgen in hoeverre overheidsorganisaties de meest gebruikte producten en diensten reeds digitaal aanbieden is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren onder medeoverheden in 2014. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de digitale volwassenheid is van het product. Het onderzoek is uitgevoerd via het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties. Naar aanleiding van dit onderzoek is Deloitte gevraagd om op een zelfde manier onderzoek te doen naar de digitale volwassenheid van de opgegeven producten voor burgers en bedrijven van de departementen en uitvoeringsorganisaties.

1.2 Scope onderzoek

De scope van dit onderzoek betreft de producten voor burgers en bedrijven van de departementen en de uitvoeringsorganisaties. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar de inbreng van het netwerk Manifestgroep³ en de uitvoeringsorganisaties verenigd in samenwerkingsverband Klein Lef⁴.

³ De Manifestgroep is een netwerk van 16 uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

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



Het ministerie van BZK/Digitaal 2017 heeft de departementen en uitvoeringsorganisaties⁵, het netwerk Manifestgroep⁶ en het samenwerkingsverband Klein Lef⁷ aangeschreven om de 10 meest gevraagde producten per organisatie op te geven voor dit onderzoek. In twee gevallen waren geen producten gedefinieerd maar was alleen de website van de organisatie doorgegeven. In dit geval hebben onderzoekers, in samenspraak met BZK, zelf de 14 producten geïdentificeerd op basis van de aangeleverde websites. In bijlage A zijn deze producten expliciet benoemd.

In totaal zijn 437 producten onderzocht bij in totaal 71 overheidsorganisaties:

- Voor de Departementen en Uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep of Klein Lef) zijn in totaal 38 organisaties onderzocht en 243 producten. Hiervan waren er 35 producten gericht op burgers en 208 gericht op ondernemers.
- Voor de Manifestgroep zijn 15 uitvoeringsorganisaties en 88 producten onderzocht. Hierbij waren 47 producten gericht op burgers en 41 producten gericht op ondernemers.
- Voor Klein Lef zijn 17 uitvoeringsorganisaties en 106 producten meegenomen in dit onderzoek. Hiervan waren 50 producten voor burgers en 56 producten gericht op ondernemers.

Een overzicht van alle producten is terug te vinden in bijlage A van dit rapport.

1.3 Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product zijn in het eerdere onderzoek naar de producten van de mede-overheden in 2014 vier standaard volwassenheidsniveaus gedefinieerd. Het volwassenheidsniveau van producten waar aan een transactie ten grondslag ligt, zoals het aanvragen van een vergunning/product, kan worden geduïd aan de hand van deze niveaus. Bij de meting in 2014 is ook een afwijkend niveau gebruikt voor relatief gemakkelijke producten, zoals meldingen, het leggen van contact en het indienen van een klacht, waarbij DigiD of eHerkenning juist kan werken als een drempel voor het gebruik van het digitale kanaal.

Ook tijdens dit onderzoek bleek dat deze standaard niveaus niet altijd van toepassing zijn op alle opgegeven producten in deze meting⁸. Voor het aangeven van de volwassenheidsniveau van producten met het accent op gerichte en toegespitste informatie, zoals bijvoorbeeld het opvragen of inzien van gegevens, is gekozen voor een product specifieke indeling. In bijlagedocument A zijn deze producten expliciet benoemd en hun volwassenheidsniveaus nader toegelicht.

In de onderstaande tabel zijn de vier niveaus nader toegelicht.

⁵ Uitvraag departementen en uitvoeringsorganisaties voor opgave 10 meest gebruikte producten per organisatie via Postbus ICCIO, gestart op 6 februari 2015 door Digitaal 2017.

⁶ Opgave van de te meten producten van 15 Manifestpartijen over 2014, door BZK ontvangen op 4 maart 2015.

⁷ Uitvraag aan alle Klein Lef partijen gestart op 30 april 2015 door Digitaal 2017.

⁸ Voor 28 producten bij departementen en uitvoeringsorganisaties, 16 producten bij de Manifestgroep en 16 producten bij Klein Lef is een andere indeling gehanteerd. Vanuit het oogpunt van dienstverlening was er in deze gevallen de toepassing van DigiD of e-Herkenning niet meteen te plaatsen. Zo was dit het geval bij een 'contactformulier' of een informatievoorziening. In bijlagedocument A is per product aangegeven welke volwassenheidsniveaus gehanteerd zijn en wat de score is.



| Volwassenheidsniveau | Omschrijving | Situaties die voor kunnen komen |
|--------------------------------------|---|---|
| Niveau I - 0% | Niet digitaal: alleen informatie over product Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar | De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie aangevraagd te worden. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag ingediend kan worden. Op de website wordt vermeld dat er een digitale aanvraag kan worden gedaan, maar het is onduidelijk op welke manier of de link naar het formulier werkt niet. Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden. |
| Niveau II - 33% | Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken | Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier moet worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, post of mail). Mogelijkheid om op de website een interactief PDF-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening. De aanvraag kan per mail met vrije tekst ingediend worden. Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product. |
| Niveau III - 66% | Digitaal downloaden: invullen en weer verzenden Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig | Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of te uploaden (zonder printen en scannen) door middel van een PDF-formulier. Indien de website de mogelijkheid geeft om direct digitaal de aanvraag in te vullen en digitaal op te sturen en te uploaden door middel van een web formulier. Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord (anders dan DigiD of e-Herkenning) om digitaal aan de slag te gaan |
| Niveau IV - 100% | De website, met DigiD of e-Herkenning, geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden | Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of e-Herkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. De aanvraag kan worden ingediend via een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product/de dienst automatisch kan worden aangevraagd |
| Product niet kunnen waarnemen | Indien er geen informatie over het product beschikbaar is | Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. Het product bestaat niet (meer) of er wordt |



| | | |
|--|--|--|
| | | vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering). |
|--|--|--|

Tabel 1: Definitie volwassenheidsniveaus

1.4 Uitgangspunten

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

- De overheidsorganisaties zijn niet belast bij het verzamelen van de data ten aanzien van de volwassenheid van het digitale aanbod. De data zijn verzameld door de websites van de verschillende overheidsorganisaties te bezoeken.
- Een waarneming krijgt de hoogste score toegekend wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD of e-Herkenning in te loggen om een bepaald product aan te vragen. Bij sommige websites is het mogelijk om in te loggen bij bijvoorbeeld 'Mijn loket' met DigiD of e-Herkenning, echter dat is geen garantie dat alle producten dan ook met deze authenticatie middelen aan te vragen zijn.
- Het komt voor dat overheidsorganisaties meerdere opties aanbieden om een product aan te vragen, bijvoorbeeld zowel digitaal als op afspraak. Indien er meerdere keuzes op de website worden aangeboden, dan geldt de score voor het hoogste volwassenheidsniveau.
- Het komt voor dat op de website van een overheidsorganisatie geen onderscheid wordt gemaakt tussen burger en ondernemer producten, in deze situatie is voor beide doelgroepen hetzelfde waarnemingsresultaat vastgelegd.
- Bij de uitvoeringsorganisaties zijn ook producten opgenomen gericht op professionals in het vakgebied. Deze doelgroep is in bijlagedocument A benoemd, maar is in de berekeningen voor de gemiddelden samengenomen met de doelgroep ondernemers.
- De waarnemingen die in de volwassenheidcategorie "Product niet kunnen waarnemen" zijn geclassificeerd tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.
- Bij de berekening van de percentages per organisatie is geen weging meegegeven voor het aantal producten.
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreft de waarnemingen uit augustus 2015.



2. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van vier fases.



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

Fase 2 stond in het teken van de dataverzameling. De data zijn conform de specificaties van BZK vastgelegd in het Excel datamodel en geoptimaliseerd voor analysedoeleinden.

In de data analyse, fase 3, is invulling gegeven aan de doelstellingen van de opdracht. Daarbij is op basis van de verzamelde data per uitvoeringsorganisatie de digitale volwassenheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes inzichtelijk gemaakt. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 3.

De resultaten zijn gebundeld in een rapportage en in fase 4 opgeleverd aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in september 2015.



3. Resultaten

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

- **Digitale volwassenheid Algemeen**
 - ✓ Gemiddelde volwassenheid score algemeen
 - ✓ Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep
 - ✓ Verdeling van de deelnemende organisaties per departement

- **Digitale volwassenheid Departementen en Uitvoeringsorganisaties**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product

- **Digitale volwassenheid Manifestgroep**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product

- **Digitale volwassenheid Klein Lef**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product

3.1 Digitale volwassenheid algemeen

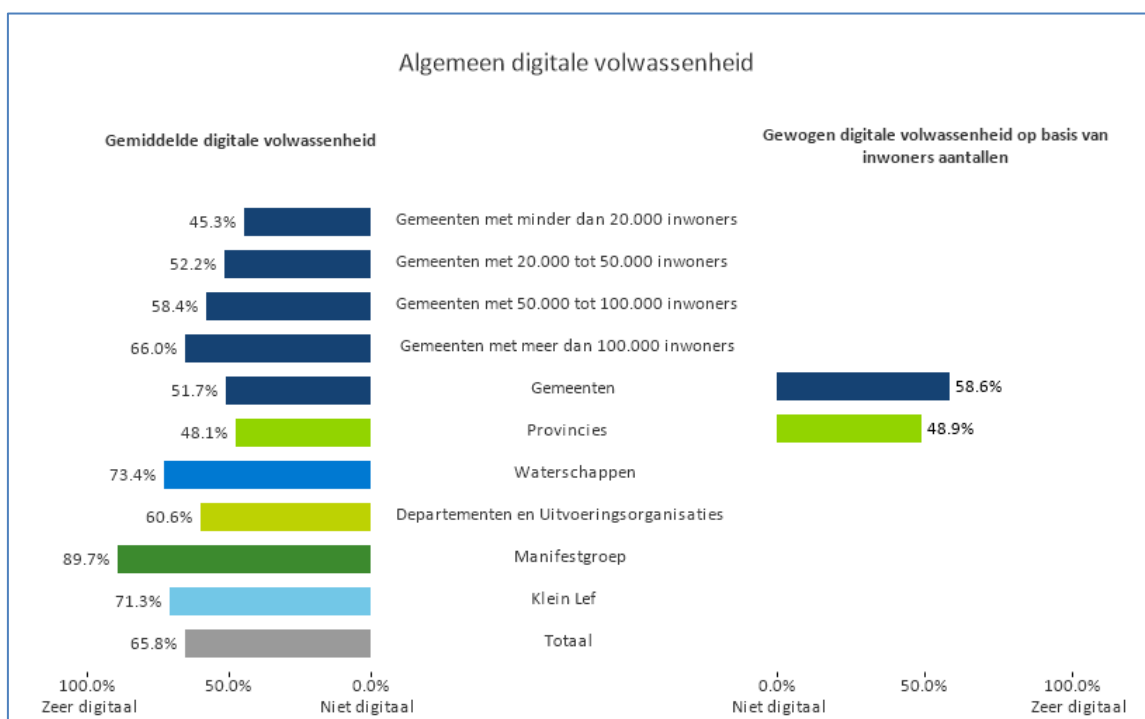
In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek op hoofdlijnen beschreven.

3.1.1 Gemiddelde volwassenheidsscore algemeen

Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de overheidsorganisaties is 65,8%. De medeoverheden scoren gemiddeld 62,8%. De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten. De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten. De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten.

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties (niet zijnde Manifestgroep of Klein Lef) is de gemiddelde digitale volwassenheid 60,6% op basis van 243 producten bij 38 organisaties. De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7% op basis van 88 producten bij 15 organisaties en de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef hebben een gemiddelde score van 71,3% op basis van 106 producten bij 17 organisaties.

Onderstaand figuur beschrijft de totaalscore voor medeoverheden en uitvoeringsorganisaties.



Figuur 1: Overzicht gemiddelde digitale volwassenheid overheidsorganisaties

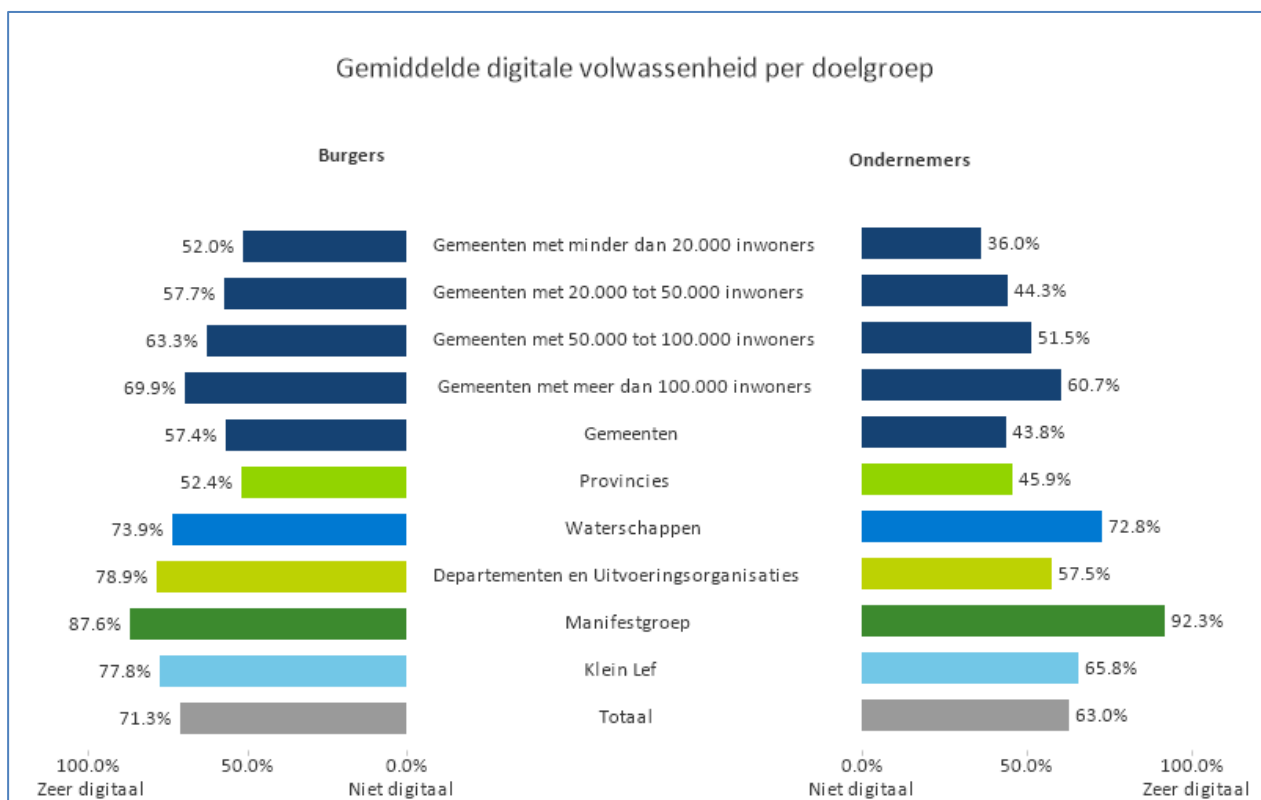
3.1.2 Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

Voor de uitvoeringsorganisaties is het verschil tussen de doelgroep burgers en ondernemers/professionals het grootst bij de categorie departementen en uitvoeringsorganisaties met 21,4% en dit is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep. De



uitvoeringsorganisaties behorende tot het samenwerkingsverband Klein Lef hebben een verschil van 12,0% tussen burgerproducten en producten gericht op ondernemers/professionals. Bij de Manifestgroep is dit verschil het kleinst met 4,7%.

De onderstaande figuur geeft de digitale volwassenheid voor de verschillende type overheidsorganisatie per doelgroep weer.



Figuur 2: Overzicht gemiddelde score per doelgroep



3.1.3 Verdeling van de deelnemende organisaties per departement

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

| Ministeries en organisaties | Aantal producten | Percentage digitale volwassenheid |
|--|------------------|-----------------------------------|
| BZK | 17 | |
| Huurcommissie | 14 | 66,0 |
| Rijksdienst voor Identiteitsgegevens | 3 | 66,3 |
| EZ | 105 | |
| Agentschap Telecom | 11 | 100 |
| Autoriteit Consument en Markt | 3 | 77,7 |
| Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) | 4 | 100 |
| College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden | 7 | 42,4 |
| Kamer van Koophandel | 10 | 89,9 |
| Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit | 16 | 79,1 |
| Raad voor Accreditatie | 2 | 33,0 |
| Raad voor Plantenrassen | 9 | 33,0 |
| Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) | 9 | 100 |
| Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD) | 10 | 90,0 |
| Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel | 1 | Niet kunnen waarnemen |
| Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau | 3 | 77,7 |
| Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen | 5 | 100 |
| Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL) | 14 | 47,4 |
| Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet). | 1 | 66,0 |
| FIN | 91 | |
| Autoriteit Financiële Markten (AFM) | 36 | 64,6 |
| Belastingdienst | 6 | 100 |
| Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (CEA) | 4 | 24,8 |
| De Nederlandsche Bank (DNB) | 45 | 32,3 |
| IenM | 24 | |
| Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) | 1 | 33,0 |
| Inspectie Leefomgeving en Transport | 1 | 33,0 |
| Kadaster | 6 | 83,3 |
| Nederlandse Emissieautoriteit | 3 | 66,3 |
| Omgevingsloket online | 1 | 100 |
| Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) | 11 | 100 |
| Rijkswaterstaat | 1 | 100 |
| OCW | 22 | |
| Commissariaat voor de Media | 3 | 44,0 |
| Creative Industries Fund NL | 1 | 100 |
| Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) | 3 | 100 |



| | | |
|--|------------|------|
| Koninklijke Bibliotheek | 1 | 100 |
| Mediafonds | 1 | 66,0 |
| Ministerie van OCW | 1 | 100 |
| Nationaal Archief | 7 | 80,7 |
| Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed | 4 | 100 |
| Stimuleringsfonds voor de Journalistiek | 1 | 66,0 |
| SZW | 24 | |
| Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) | 3 | 100 |
| Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW) | 3 | 100 |
| Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) | 3 | 88,7 |
| Sociale Verzekeringsbank (SVB) | 5 | 100 |
| Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) | 10 | 93,3 |
| V&J | 44 | |
| Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) | 5 | 93,2 |
| College voor de rechten van de mens | 3 | 77,3 |
| Dienst Justis | 2 | 66,5 |
| Dienst Justitiële inrichtingen (DJI) | 2 | 83,0 |
| Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland | 1 | 100 |
| Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) | 6 | 88,8 |
| Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ) | 1 | 100 |
| Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) | 2 | 83,0 |
| Nederlands Forensisch Instituut (NFI) | 2 | 100 |
| Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP) | 2 | 83,0 |
| Openbaar Ministerie (OM) | 3 | 88,7 |
| Politie | 5 | 86,4 |
| Raad voor de Rechtsbijstand | 1 | 100 |
| Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) | 8 | 73,7 |
| Schadefonds geweldsmisdrijven | 1 | 33,0 |
| VWS | 110 | |
| Bijwerkingencentrum Lareb | 2 | 100 |
| Centraal Administratie Kantoor (CAK) | 4 | 55,3 |
| Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) | 41 | 60,8 |
| Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO) | 20 | 38,1 |
| Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) | 5 | 76,6 |
| College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) | 5 | 73,2 |
| Inspectie Jeugdzorg (IJZ) | 2 | 100 |
| Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) | 4 | 70,8 |
| Ministerie VWS | 6 | 61,0 |
| Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW) | 4 | 58,3 |
| Nederlandse Zorgautoriteit (Nza) | 3 | 100 |
| Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) | 8 | 79,0 |
| Zorginstituut Nederland (ZIN) | 6 | 55,3 |



Conclusies:

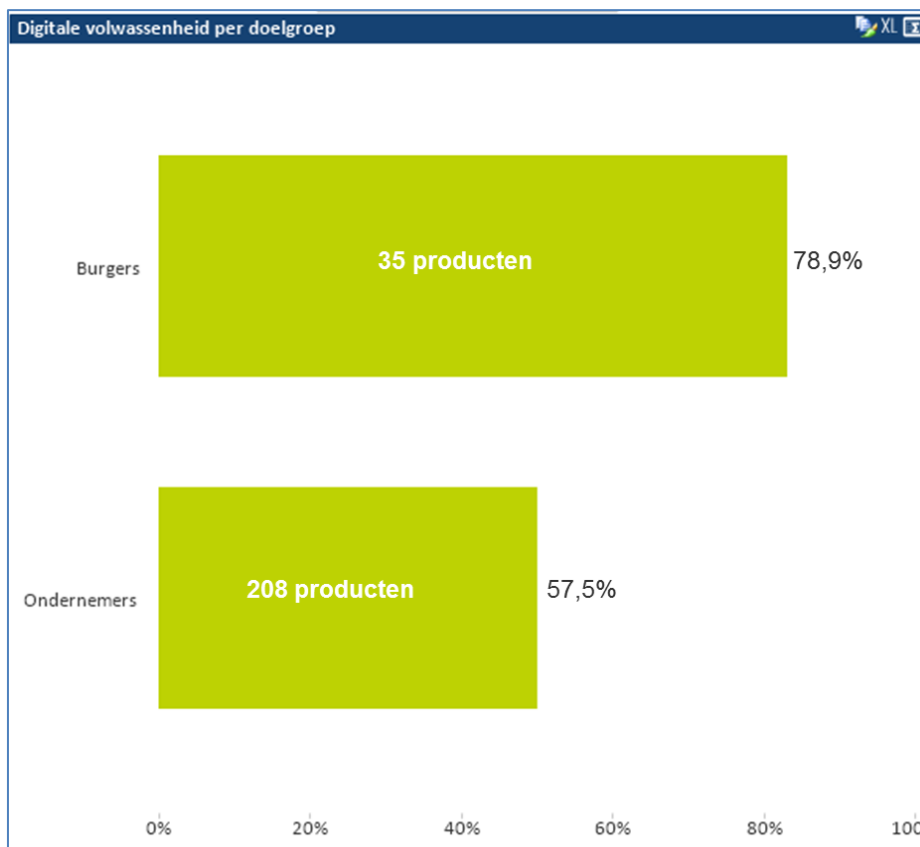
- Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de overheidsorganisaties is 65,8%.
- De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten.
- De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten.
- De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten.
- De departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende bij Manifestgroep of Klein Lef) scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 60,6% met 39 onderzochte organisaties en 243 onderzochte producten.
- De Manifestgroep scoort gemiddeld 89,7% met 15 onderzochte organisaties en 87 onderzochte producten.
- De uitvoeringsorganisaties aangesloten bij Klein Lef scoren 71,3% met 17 onderzochte organisaties en 106 onderzochte producten.
- Producten voor burgers hebben met 71,3% gemiddeld een hogere digitale volwassenheid dan producten voor ondernemers/professionals met een score van 63,0%.

3.2 Digitale volwassenheid Departementen en uitvoeringsorganisaties

De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 60,6% met 39 onderzochte organisaties en 243 onderzochte producten. Hierbij waren 35 burgerproducten en 208 producten gericht op ondernemers/professionals. Er is een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie. Zo heeft De Nederlandsche Bank 45 producten opgegeven en de Autoriteit Financiële markt 36 producten. Echter er zijn ook organisaties in deze groep die twee producten hebben opgegeven voor deze meting.

3.2.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De digitale volwassenheid van producten gericht op burgers scoren hoger dan producten voor ondernemers/professionals. De doelgroep ‘burgers’ scoort een digitale volwassenheid van 78,9%. De doelgroep ondernemers/professionals scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 57,5% en dit is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep. Figuur 5 geeft de digitale volwassenheid per doelgroep weer.



Figuur 5: Digitale volwassenheid per doelgroep

3.2.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers

Van de producten gericht op burgers bij departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorend bij Manifestgroep of Klein Lef) scoren er 22 producten 100% op de digitale volwassenheid. Eén product



is als niet digitaal waargenomen (0%).

Van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 66 producten die een digitale volwassenheid van 100% scoorden. Vijf producten waren als niet digitaal waargenomen (0%) en drie producten zijn niet waargenomen in het onderzoek.

Onderstaande tabel toont de waarnemingen per product voor burgers en ondernemers alfabetisch gerangschikt per uitvoeringsorganisatie.

| Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) | | Departement: SZW | Gemiddelde score: 100% |
|--|---|---------------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Subsidieportaal: aanvraagformulier subsidieverlening | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Subsidieportaal: einddeclaratieformulier | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Subsidieportaal: tussendeclaratieformulier | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| Autoriteit Financiële Markten (AFM) | | Departement: Financiën | Gemiddelde score: 64,6% |
|--|--|---------------------------|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanmelding te toetsen personen beleggingsinstelling | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Aanmelding verbonden agent | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanvraag aangewezen staat | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvragen vergunning beheerder of beleggingspartij die geen aparte beheerder heeft | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Addendum durfkapitaalfonds | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Addendum sociaalondernemerschapsfonds | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 7 | Afmelding getoetste personen beleggingsinstelling | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Afmelding verbonden agent | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 9 | Meldingen Wta | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Melding uitgezonderde beheerder | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 11 | Melding beleggingsinstelling | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 12 | Melden nevendiensten | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 13 | Vergunningaanvraag accountantsorganisatie | Ondernemers | Niveau IV - 100% |



| | | | |
|----|---|-------------|------------------|
| 14 | Vergunningsaanvraag beleggingsonderneming | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 15 | Vergunningsaanvraag beleggingsonderneming nationaal regime | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 16 | Vergunningsuitbreiding beleggingsonderneming | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 17 | Vergunningsuitbreiding beleggingsonderneming nationaal regime | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 18 | Aanvraagformulier ontheffing verbod op bemiddelen opvorderbare gelden | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 19 | Aanvragen Betrouwbaarheidsonderzoek | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 20 | Aanvraag vergunning beheerder alternatieve beleggingsinstelling | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 21 | Melding alternatieve beleggingsinstelling | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 22 | Melding benoeming | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 23 | Melding bewaarder | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 24 | Melding EP- bijkantoor beleggingsonderneming | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 25 | Meldingsformulier transacties in financiële instrumenten van de eigen uitgevende instelling | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 26 | Melding beoogde benoeming accountant | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 27 | Notificatie niet- EU beheerder | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 28 | Notification netto short position in shares | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 29 | Notification form cancelled netto short position in shares | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 30 | Notification form netto short position in sovereign debt | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 31 | Notification form cancelled netto short position in sovereign debt | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 32 | Notification form position in uncovered sovereign credit default swaps | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 33 | Notification form cancelled position in uncovered sovereign credit default swaps | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 34 | Opgeven referenten | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 35 | Opgeven geschiktheidsmatrix | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 36 | Verklaring afleggen eed / belofte | Ondernemers | Niveau II - 33% |

Centrale Commissie Mensgebonden
Onderzoek
(CCMO)

Departement: VWS

Gemiddelde score: 38,1%

Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel



| | | | |
|----|--|-------------|------------------|
| 1 | Toetsing van mensgebonden onderzoek | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Raadplegen register | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanmelden nieuw METC-lid WMO-arts | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 4 | Aanmelden nieuw METC-lid WMO-jurist | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 5 | Aanmelden nieuw METC-lid WMO-methodoloog | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 6 | Aanmelden nieuw METC-lid WMO-ethicus | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 7 | Aanmelden nieuw METC-lid Proefpersonenlid | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 8 | Aanmelden nieuw METC-lid Ziekenhuisapotheker | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 9 | Aanmelden nieuw METC-lid Klinisch farmacoloog | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 10 | Aanmelden nieuw METC-lid overige leden | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 11 | Herbeoordeling zittend lid WMO-arts | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 12 | Herbeoordeling zittend lid WMO-jurist | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 13 | Herbeoordeling zittend lid WMO-methodoloog | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 14 | Herbeoordeling zittend lid WMO-ethicus | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 15 | Herbeoordeling zittend lid Proefpersonenlid | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 16 | Herbeoordeling zittend lid Ziekenhuisapotheker | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 17 | Herbeoordeling zittend lid Klinisch farmacoloog | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 18 | Herbeoordeling zittend lid overige leden | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 19 | Indienen standaard onderzoeksdossier | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 20 | Aanbiedingsbrief bij de primaire indiening van het onderzoeksdossier | Ondernemers | Niveau I - 0% |

| | | | |
|--|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Bijwerkingencentrum Lareb | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Bijwerking melden patiënt | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Bijwerking melden zorgverlener | Burgers | Niveau IV - 100% |

| | | | |
|--|--|-------------------------|--------------------------------|
| Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 76,6% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |



| | | | |
|---|--|---------------|--|
| 1 | Uitzoeken aanmerking WLZ | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Verstrekken publieke informatie AWBZ / WLZ | Burgers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) |
| 3 | Aanvragen langdurige zorg | Burgers | Niveau II - 33% |
| 4 | Aanvragen indicaties | Professionals | Niveau IV - 100% |
| 5 | Raadplegen zorgdossier | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| | | | | |
|---|---|-------------|-------------------------|--------------------------------|
| College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) | | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 73,2% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Contact zoeken | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Indiening geneesmiddelen dieren | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Indiening geneesmiddelen mensen | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Partijkeuring aanvragen immunologische diergeneesmiddelen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 5 | Proefontheffing van de registratieplicht | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| | | | | |
|---|--|-------------|------------------------|---------------------|
| College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden | | | Departement: EZ | Score: 42,4% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanmelden voor een bijeenkomst | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 2 | Servicedesk verzoeken | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 3 | Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor gewasbescherming | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 4 | Aanvraag voor een toelating van een gewasbeschermingsmiddel | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 5 | Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor biociden (goedkeuring in de EU) | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 6 | Aanvraag voor een toelating van een biocide | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 7 | Zonale aanvraag Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| | | | | |
|---|--|--|-------------------------------|--------------------------------|
| Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (CEA) | | | Departement: Financiën | Gemiddelde score: 24,8% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |



| | | | |
|---|---|-------------|-----------------|
| 1 | Aanvraagformulier voor een verklaring van vakbekwaamheid AA/RA van de Commissie Eindtermen Accountantsopleiding voor personen met een accountantskwalificatie van binnen de Europese Unie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 2 | Aanvraagformulier voor een verklaring van vakbekwaamheid AA/RA van de Commissie Eindtermen Accountantsopleiding voor personen met een accountantskwalificatie van binnen de Europese Unie voor personen met een accountantskwalificatie van buiten de Europese Unie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 3 | Verzoek om een voorlopig oordeel in verband met een mogelijke aanvraag van een verklaring van vakbekwaamheid RA / AA | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 4 | Bezwaar en beroep | Ondernemers | Niveau I - 0% |

| De Nederlandsche Bank (DNB) | | Departement: Financiën | Gemiddelde score: 32,3% |
|--|---|---------------------------|-------------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 2 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - deelneming in bank, verzekeraar, beleggingsonderneming etc. | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 3 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - vermindering eigen vermogen | Ondernemers | Product niet kunnen waarnemen |
| 4 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - deelneming in een financiële onderneming | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 5 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar- deelneming in een niet-financiële onderneming | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 6 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - overname van activa en-of passiva | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 7 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - juridische fusie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 8 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - financiële of vennootschappelijke reorganisatie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 9 | Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - toetreden van een beherend vennoot | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 10 | Vergunning bank met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 11 | Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank of elektronisch geldinstelling met zetel buiten EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 12 | Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank of elektronisch geldinstelling met zetel in EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 13 | Vergunning bank met zetel in Nederland die tevens beleggingsdiensten verleent | Ondernemers | Niveau II - 33% |



| | | | |
|----|--|-------------|-----------------|
| 14 | Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank buiten de EER die tevens beleggingsdiensten verleent | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 15 | Verklaring van ondertoezichtstelling tbv een financiële instelling met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 16 | Vergunning levensverzekeraar met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 17 | Vergunning schadeverzekeraar met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 18 | Vergunning natura-uitvaartverzekeraar met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 19 | Vergunning herverzekeraar met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 20 | Vergunning bijkantoor van schadeverzekeraars binnen de EER zonder vergunning in land van zetel | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 21 | Vergunning bijkantoor voor levensverzekeraar met binnen de EER zonder vergunning in het land van zetel | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 22 | Vergunning bijkantoor van een levensverzekeraar met zetel buiten EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 23 | Vergunning bijkantoor van een natura-uitvaartverzekeraar met zetel buiten EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 24 | Vergunning bijkantoor van een schadeverzekeraar met zetel buiten de EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 25 | Vergunning herverzekeraar met zetel in een niet aangewezen staat voor het openen van een bijkantoor in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 26 | Vergunning schadeverzekeraar met zetel in Nederland voor branche 10A Aansprakelijkheid motorrijtuigen | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 27 | Verklaring ingevolge het Besluit Reikwijdtebepalingen Wft – onderlinge waarborgmaatschappijen van beperkte omvang die het bedrijf van schadeverzekeraar uitoefenen | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 28 | Vergunningaanvraag betaalinstantie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 29 | Vergunningaanvraag trustkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 30 | Vergunningaanvraag (bijkantoor) clearinginstelling | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 31 | Vergunningaanvraag premie pensioeninstelling | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 32 | Vergunningaanvraag entiteit voor risicoacceptatie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 33 | Vergunningaanvraag elektronisch geldinstelling met zetel in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 34 | Kennisgeving afwikkelondernemingen | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 35 | Kennisgevingherverzekeraar binnen de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |



| | | | |
|----|---|-------------|-----------------|
| 36 | Kennisgevinglevensverzekeraar binnen de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 37 | Kennisgevinglevensverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een vestiging buiten de EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 38 | Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een in de EER gelegen bijkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 39 | Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een vestiging buiten de EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 40 | Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel in de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 41 | Kennisgevinglevensverzekeraars met zetel in de EER voor het verrichten van diensten vanuit een EER gelegen bijkantoor | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 42 | Kennisgeving voor het verrichten van diensten door levensverzekeraars met zetel in de EER zonder vergunning | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 43 | Kennisgeving voor het verrichten van diensten door schadeverzekeraars met zetel in de EER zonder vergunning | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 44 | Kennisgevingsformulierherverzekeraars buiten de EER | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 45 | Klacht | Ondernemers | Niveau I - 0% |

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dienst Justitiële inrichtingen (DJI) | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 83,0 |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Opvragen zaak van (ex)gedetineerde | Professionals | Niveau III - 66% |
| 2 | Registreren Login Detentie | Professionals | Niveau IV - 100% |

| | | | |
|---|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaarden-wetgeving (UAW) | | Departement: SZW | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | AVV-verzoeken indienen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |



| | | | |
|----------|--|-------------|------------------|
| 2 | CAO's aanmelden | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Verzoeken tot verplichtstelling van de deelneming in Bedrijfstakpensioenfondsen en beroepspensioenregelingen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| | | | | |
|--|------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Melden ongebruikelijke transacties | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|---|---|-------------|-------------------------|-------------------------------|
| Inspectie Jeugdzorg (IJZ) | | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Meldingen | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Melden van calamiteiten en geweld volgens de Jeugdwet | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|---|--|---------|--------------------------|------------------------------|
| Inspectie Leefomgeving en Transport | | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 33% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Diverse aanvragen voor formulieren en vergunningen | Burgers | Niveau II - 33% | |

| | | | | |
|---|----------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------|
| Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) | | | Departement: SZW | Gemiddelde score: 88,7% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Meldingen | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Meldingen | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Ontheffingsaanvragen | Ondernemers | Niveau III - 66% | |

| | | | | |
|---|-------------------------------|-------------|--|--------------------------------|
| Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) | | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 70,8% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Meldingen | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Advies over indienen klachten | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Raadplegen Apothekersregister | Burgers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) | |
| 4 | BOPZ meldingen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |



| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ) | | |
| Departement: V&J | | |
| Gemiddelde score: 100% | | |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Raadplegen kennis over wetgeving, wetgevingsproces en juridische zaken | Professionals Niveau IV - 100% |

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) | | |
| Departement: V&J | | |
| Gemiddelde score: 83% | | |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Raadplegen saldo-overzicht LBIO zaak | Burgers Niveau IV - 100% |
| 2 | Aanvragen inning alimentatie | Burgers Niveau III - 66% |

| | | |
|--|---|---|
| Ministerie VWS | | |
| Departement: VWS | | |
| Gemiddelde score: 61,0% | | |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Contact zoeken | Burgers Niveau IV - 100% |
| 2 | Raadplegen wetgevingskalender | Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 3 | Aanvragen Subsidies | Burgers Niveau IV - 100% |
| 4 | Afhandeling klachten van de Nationale ombudsman | Burgers Niveau II - 33% |
| 5 | Indienen Bezwaarschriften | Burgers Niveau II - 33% |
| 6 | Afhandeling WOB verzoek | Burgers Niveau I - 0% |

| | | |
|--|--|---|
| Nederlands Forensisch Instituut (NFI) | | |
| Departement: V&J | | |
| Gemiddelde score: 100% | | |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Raadplegen productinformatie | Professionals Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Specifieke deskundigeninformatie via MIJNNFI | Professionals Niveau IV - 100% |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP) | | |
| Departement: V&J | | |
| Gemiddelde score: 83,0% | | |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Aanvragen data bij NIFP | Professionals Niveau III - 66% |
| 2 | Beoordelen, behandelen en indiceren Psychische zorg | Professionals Niveau IV - 100% |



| Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW) | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 58,3% |
|--|------------------------|------------------|---|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvraag subsidie | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Gehonoreerde projecten | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) |
| 3 | Subsidie rondten | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) |
| 4 | Vooraanmeldingen | Ondernemers | Niveau II - 33% |

| Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 79,1% |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvraag CLIENT Export | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Aanvraag keuring varkens vanaf de boerderij | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanvraag keuring slachthuis met permanent toezicht | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvraag keuring t.b.v. van een geleidebiljet | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Aanvraag keuring slaggers en kleine slachterijen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Aanvraag keuring pluimvee | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 7 | Aanvraag keuring paarden | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Aanvraag keuring varkens verzamelcentrum | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 9 | Inschrijven in register handelaar in levende dieren en levende producten | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Onveilig consumentenproduct melden | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 11 | Onveilige levensmiddelen en diervoeders melden | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 12 | Aanvraag CLIENT Import | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 13 | Erkenning en melding rituele slacht | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 14 | Attractietoestel melden | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 15 | Besmettelijke dierziekten melden en onderzoeken | Ondernemers | Niveau I - 0% |
| 16 | Warenklachtenformulier | Burgers | Niveau III - 66% |

| Nederlandse Zorgautoriteit (Nza) | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 100% |
|--|---|------------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | informatietabellen opvragen/aanschaffen | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Raadplegen informatie over DBC-proces | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |



| | | | |
|----------|------------------|---------|------------------|
| 3 | Vragen en melden | Burgers | Niveau IV - 100% |
|----------|------------------|---------|------------------|

| | | | | |
|--|--------------------------------|---------|--------------------------|-------------------------------|
| Omgevingsloket online | | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Diverse aanvragen vergunningen | Burgers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|--|---|-------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Openbaar Ministerie (OM) | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 88,7% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Inzage status strafzaak in hoger beroep | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | In beroep gaan tegen verkeersboete | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Downloaden digitale strafdossiers | Ondernemers | Niveau III - 66% | |

| | | | | |
|--|-------------------------------|-------------|--|--------------------------------|
| Politie | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 86,4% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Inzage dossier | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Controleren product op heling | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Aangifte doen | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Indienen vragen en meldingen | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 5 | Aangifte doen | Ondernemers | Niveau III - 66% | |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------|------------------------|------------------------------|
| Raad voor Accreditatie | | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 33% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Nieuwe accreditatie | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 2 | Uitbreiding van de accreditatie-scope | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| | | | | |
|--|------------------------------|---------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Raad voor de Rechtsbijstand | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvullen en muteren dossier | Professionals | Niveau IV - 100% | |



| Raad voor Plantenrassen | | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 33% |
|---|--|-------------|-----------------|-----------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvraag tot opname in de aanbevelende rassenlijst | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 2 | Aanvraag toelating van een ras in het kader van het veilig stellen van de genetische variatie in Nederland | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 3 | Akte van overdracht | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 4 | Invullen van technische beschrijvingsbladen voor groente | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 5 | Invullen van technische beschrijvingsbladen voor landbouwgewassen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 6 | Invullen van technische beschrijvingsbladen voor sier- en boomkwekerijgewassen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 7 | Isolaten voor resistentietoetsingen bestellen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 8 | Volmacht aanvragen | Ondernemers | Niveau II - 33% | |
| 9 | Voorstel voor een rasbenaming (raadpleeg ook de aanwijzingen) | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) | | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 79% |
|---|--|-------------|--|-----------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Zoeken en raadplegen publicaties RIVM | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 2 | Raadplegen vaccinatieschema | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Klachten | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 4 | Raadplegen Elektronisch Milieujaarverslag | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 5 | Rapporten opvragen | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 6 | Indienen C&L notificatie | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 7 | Aanmaken nieuw registratiedossier | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 8 | Vergunningaanvragen genetisch gemodificeerde organismen (GGO) voor bedrijven | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| Rijkswaterstaat | | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 100% |
|---|--|--|-------------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |



| | | | |
|---|-----------------------------------|---------|------------------|
| 1 | Diverse aanvragen en vergunningen | Burgers | Niveau IV - 100% |
|---|-----------------------------------|---------|------------------|

| Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD) | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 90,0% |
|--|---|-----------------|--|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvragen importinspecties | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Verstrekken diverse statistieken van gewassen aan telers | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 3 | Aanvragen exportinspecties | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvragen verschillende bemonsteringen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Registratie bloembolgewassen / partijen door teler | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Verstrekken monsterruitslagen na afronding monsterkeuring | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 7 | Versturen werkbonnen (inzicht in uitgevoerde werkzaamheden) | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Versturen facturen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 9 | Versturen inspectierapport | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Verstrekken certificaten na afronding keuring | Ondernemers | Niveau I - 0% |

| Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel | | Departement: EZ | Gemiddelde score: niet kunnen waarnemen |
|---|-------------------------------------|-----------------|---|
| 1 | Aanvragen Exportcertificaten Zuivel | Ondernemers | Product niet kunnen waarnemen |

| Stichting Kwaliteits - Controle – Bureau | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 77,7% |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvragen Importinspectie sierteelt, groenten en fruit | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Export sierteelt, groenten en fruit | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanmelden Reglement Interne Kwaliteitscontrole | Ondernemers | Niveau II - 33% |

| Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 100% |
|--|-----------------------------------|-----------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvraag keuring poot aardappelen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |



| | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|
| 2 | Aanvraag AM-grondonderzoek | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanvraag certificaten | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanmelden Hygiëneprotocol ringrot | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Aanvraag CLIENT Export | Ondernemers | Product niet kunnen waarnemen |

| | | | |
|--|---|------------------------|--|
| Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL) | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 47,4% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Overzicht aan- en afvoer dierlijke meststoffen | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Aanvragen Productspecificatie | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanvragen Productspecificatie diervoeders | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aan- en afmelden van percelen | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 5 | Eigen verklaring: Document voor biologische en in-omschakelingsproducten | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 6 | Klachtenregistratie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 7 | Ontheffing aanvragen voor het aanvoeren van gangbare jonge hennen, indien er geen biologische hennen beschikbaar zijn | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 8 | Ontheffing voor de huisvesting van vleeskuikens | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 9 | Melding niet frequente bereiding | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 10 | Registratie ingangscntrole | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 11 | Verklaring herkomst dierlijke mest | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 12 | Verklaring ten behoeve van overdracht van dossier | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 13 | Verklaring voor aanvraag verkorting omschakelingsperiode | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 14 | Melden overtredingen | Burgers | Niveau II - 33% |

| | | | |
|---|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet) | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 66% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel) | | | |
| 1 | Klachtenformulier | Ondernemers | Niveau III - 66% |



Conclusies:

- De variatie tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties in de categorie 'Departementen en Uitvoeringsorganisaties is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 75,2%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (78,9%) en producten gericht op ondernemers (57,5%) is 21,4 %. Dit verschil is hoger dan de uitvoeringsorganisaties bij Klein Lef en de Manifestgroep;
- 22 van de 35 burgerproducten hadden een score van 100% digitale volwassenheid.;
- 66 van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de totaal 243 producten worden 123 producten aangeboden op niveau 2 (33%) en 12 producten op niveau 3(66%);
- 18 uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

3.3 Digitale volwassenheid Manifestgroep

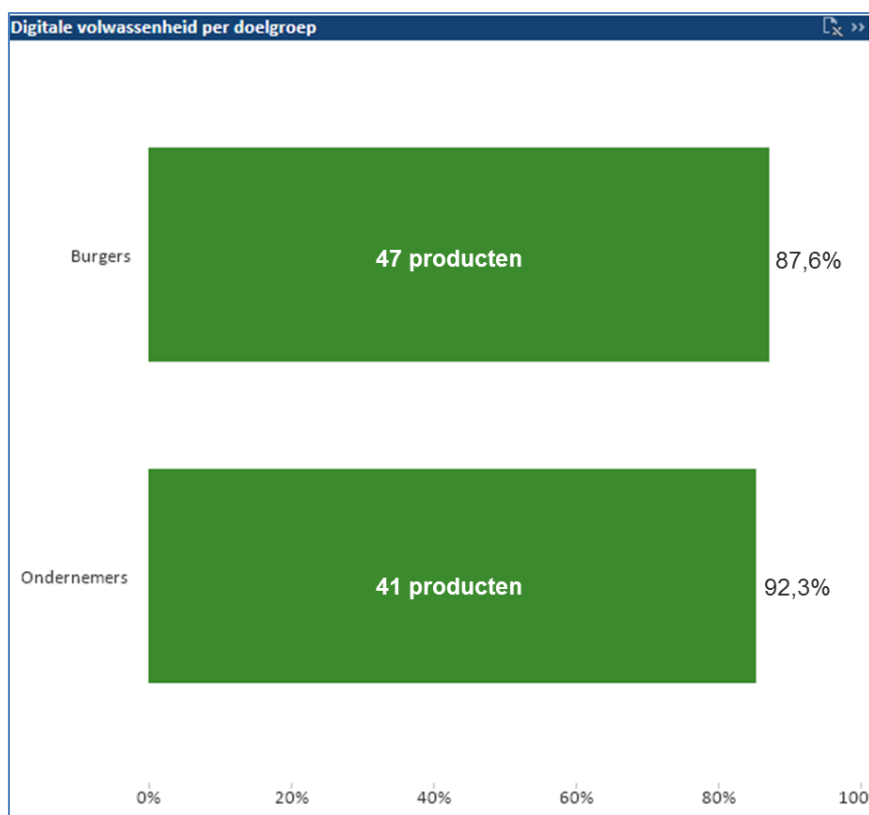
De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7%. Daarbij zijn in totaal 88 verschillende producten bij 15 uitvoeringsorganisaties onderzocht. Hiervan waren er 47 producten specifiek voor burgers en 41 gericht op ondernemers/professionals.

Ook binnen deze groep is een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie: De Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) heeft 11 producten opgegeven en de Kamer van Koophandel en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) 10 producten, sommige andere organisaties in deze groep hebben één product opgegeven voor deze meting.

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

3.3.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De producten van de Manifestgroep gericht op burgers scoren net iets lager dan de producten gericht op ondernemers. De 47 onderzochte burgerproducten scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 87,6% en de 41 producten met als doelgroep ondernemers scoren gemiddeld 92,3%. Dit is een verschil van 4,7% in digitale volwassenheid. Figuur 7 geeft de gemiddelde percentages voor de twee doelgroepen visueel weer.



Figuur 7: Digitale volwassenheid per doelgroep



3.3.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers en professionals

Van de 47 burgerproducten scoren 37 een digitale volwassenheid van 100%. Twee producten scoorden 66% en zes producten scoorden 33% op de digitale volwassenheid. Het product 'Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde' (Zorginstituut Nederland) is als enige product niet digitaal (0%) waargenomen. Het product 'Informatie opvragen klantdossier Wtcg' (Centraal Administratie Kantoor) is als enige product niet waargenomen in dit onderzoek.

Bij producten voor ondernemers/professionals scoren in totaal 34 producten een digitale volwassenheid van 100%. De producten 'Inwinning/inschrijving Basisregistratie Kadaster (overdracht- en hypotheekakten)' en 'Kennisgevingen inschrijvingen (besluiten met betrekking tot bijhouden Basisregistratie Kadaster)' zijn niet waargenomen.

In de onderstaande tabel zijn de producten van de Manifestgroep weergegeven met de bijbehorende volwassenheidsscores.

| Belastingdienst | | Departement: Financiën | Gemiddelde score: 100,0% |
|--|-------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Inzage Toeslagen | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Aangifte Inkomensheffing niet-winst | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aangifte Inkomensheffing winst | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aangifte Omzetbelasting | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Aangifte Loonheffing | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Aangifte Vennootschapsbelasting | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| Centraal Administratie Kantoor (CAK) | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 55.3% |
|--|--|------------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Informatie opvragen klantdossier Wtcg | Burgers | Product niet kunnen waarnemen |
| 2 | Berekenen eigen bijdrage | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 3 | Aanvragen Schengenverklaring | Burgers | Niveau II - 33% |
| 4 | Wijzigen gegevens in klantdossier Wtcg | Burgers | Niveau II - 33% |



| Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) | | |
|--|---|----------------------------|
| Departement: IenM | | Gemiddelde score: 33% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Diverse aanvragen, planningen, verklaringen | Burgers Niveau II - 33% |

| Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Departement: EZ | | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Verstrekken statistische informatie | Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Aanleveren informatie Enquêtering | Burgers Niveau IV - 100% |
| 3 | Verstrekken statistische informatie | Ondernemers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 4 | Aanleveren informatie Enquêtering | Ondernemers Niveau IV - 100% |

| Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) | | |
|--|---|---------------------------------|
| Departement: V&J | | Gemiddelde score: 93,2% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Betalen boete | Burgers Niveau IV - 100% |
| 2 | Opvragen foto | Burgers Niveau IV - 100% |
| 3 | Raadplegen overzicht openstaande zaken | Burgers Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvragen overzicht openstaande zaken niet-saneerbare vorderingen | Burgers Niveau III - 66% |
| 5 | Aanvragen digitaal ontvangen en verwerken boetes | Ondernemers Niveau IV - 100% |

| Dienst Justis | | |
|--|---|---------------------------------|
| Departement: V&J | | Gemiddelde score: 66,5% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Aanvragen Verklaring Omtrent het Gedrag | Burgers Niveau II - 33% |
| 2 | Aanvragen Verklaring Omtrent het Gedrag | Ondernemers Niveau IV - 100% |



| Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 100% |
|---|---|------------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvragen studiefinanciering | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Raadplegen transacties studiefinanciering | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Raadplegen digitaal ontvangen correspondentie | Burgers | Niveau IV - 100% |

| Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 88,8% |
|---|---|------------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvragen gezinsvorming/ gezinshereniging, arbeidsmigranten, kennismigranten en studenten (inclusief de overige verblijfsdoelen) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Opstellen takenlijst voor immigratie naar Nederland via newtoholland.nl | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 3 | Aanvragen asiel | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 4 | Aanvragen nareizende gezinsleden | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 5 | Aanvragen verlenging van de verblijfsvergunning | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 6 | Indienen bezwaarschriften | Burgers | Niveau II - 33% |

| Kadaster | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 83,8% |
|---|--|-------------------|--|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Inzien van Wro bestemmingsplannen, visies, besluiten en verordeningen | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 2 | Afschriften uit het Openbaar Register en de Kadastrale kaart | Ondernemers | Niveau IV – 100% |
| 3 | Terugmelden afwijkende situatie KLIC | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 4 | Inwinning/inschrijving Basisregistratie Kadaster (overdracht-/hypotheekakten) | Ondernemers | Product niet kunnen waarnemen |



| | | | |
|---|---|-------------|--|
| 5 | Kennisgevingen inschrijvingen (besluiten met betrekking tot bijhouding Basisregistratie Kadaster) | Ondernemers | Product niet kunnen waarnemen |
| 6 | Inzien van Wro bestemmingsplannen, visies, besluiten en verordeningen | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |

| Kamer van Koophandel | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 89,9% |
|--|--|-----------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Deponeren jaarrekeningen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Uittreksels handelsregister verstrekt | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Bedrijfsprofielen verstrekt | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Jaarrekeningen verstrekt | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Deponeringen verstrekt | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Digitale jaarrekeningen SBR via Digipoort | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 7 | HR Dataservice | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Raadplegen stappen voor registreren nieuwe ondernemingen | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 9 | Aanvragen Exportdocumenten | Ondernemers | Niveau III - 66% |
| 10 | Online registreren nieuwe rechtspersonen en wijzigingen | Ondernemers | Niveau II - 33% |

| Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 100% |
|--|---|-------------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Aanvragen schorsen voertuig | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Opheffen schorsen voertuig | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanmelden coach(es) voor begeleid rijden 2todrive | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvragen begeleiderspas 2todrive | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Open data | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 6 | APK herinneringsbrieven in Berichtenbox | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 7 | Rijbewijs brieven in Berichtenbox | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Voertuiggegevens raadplegen (anoniem) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |



| | | | |
|----|------------------------------------|-------------|--|
| 9 | Aanvragen vervangend kenteken | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Open data | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 11 | Voertuiggegevens raadplegen (zak.) | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| | | | | |
|--|--|-------------|------------------------|-------------------------------|
| Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) | | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Praktijkleren - Aanvraag fase 1 + 2 | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Aanvraag (incl. voorlopige aanvragen) WBSO/RDA | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Mededeling WBSO/RDA | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Melden BSN Medewerkers | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 5 | Aanvragen Boordcomputer Taxi | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 6 | Aanvraag MIA/VAMIL | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 7 | Aanvraag EIA | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 8 | Aanvraag financiële regeling - I&R rund | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 9 | Indienen Gecombineerde Opgave | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|--|----------------------------------|---------|-------------------------|-------------------------------|
| Sociale Verzekeringsbank (SVB) | | | Departement: SZW | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvraag AOW | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Aanvraag Kinderbijslag | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Wijzigen rekeningnummer | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Inzage gegevens en berichten | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 5 | Raadplegen MijnPensioenoverzicht | Burgers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|--|----------------------------|---------|-------------------------|--------------------------------|
| Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) | | | Departement: SZW | Gemiddelde score: 93,3% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Inzien verzekeringsbericht | Burgers | Niveau IV - 100% | |



| | | | |
|----|---|-------------|------------------|
| 2 | Aanvragen WW-uitkering | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Aanvragen WIA/WAO-uitkering | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 4 | Aanvragen Wajong-uitkering | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 5 | Zoeken werk | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 6 | Aanvragen Ziektewet-uitkering | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 7 | Aanvragen WAZO-Uitkering | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 8 | Melden Ziek, zwanger- en herstelmeldingen | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 9 | Vacature vervulling | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Re-integratieverslagen | Ondernemers | Niveau II - 33% |

| Zorginstituut Nederland (ZIN) | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 55,3% |
|--|--|------------------|--|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Contactformulier | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Aanvragen EHIC | Burgers | Niveau III - 66% |
| 3 | Aanvraag verdragsformulier 121 | Burgers | Niveau II - 33% |
| 4 | Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde | Burgers | Niveau I - 0% |
| 5 | Opvragen kwaliteitsgegevens - Kwaliteitsmonitoring en –bevordering | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 6 | Aanleveren Kwartaalstaat ZVW - Risicoverevening | Ondernemers | Niveau II - 33% |

Conclusies:

- De variatie tussen de organisaties van de Manifestgroep is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- 71 van de 88 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties van de van Manifestgroep scoort de maximale digitale volwassenheid van 100%;
- Burgerproducten (87,6%) scoren lager op de gemiddelde digitale volwassenheid dan de producten voor ondernemers/professionals (92,3%);
- Van de 47 burgerproducten, scoorden 37 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 41 producten gericht op ondernemers, scoren 34 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Vier uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

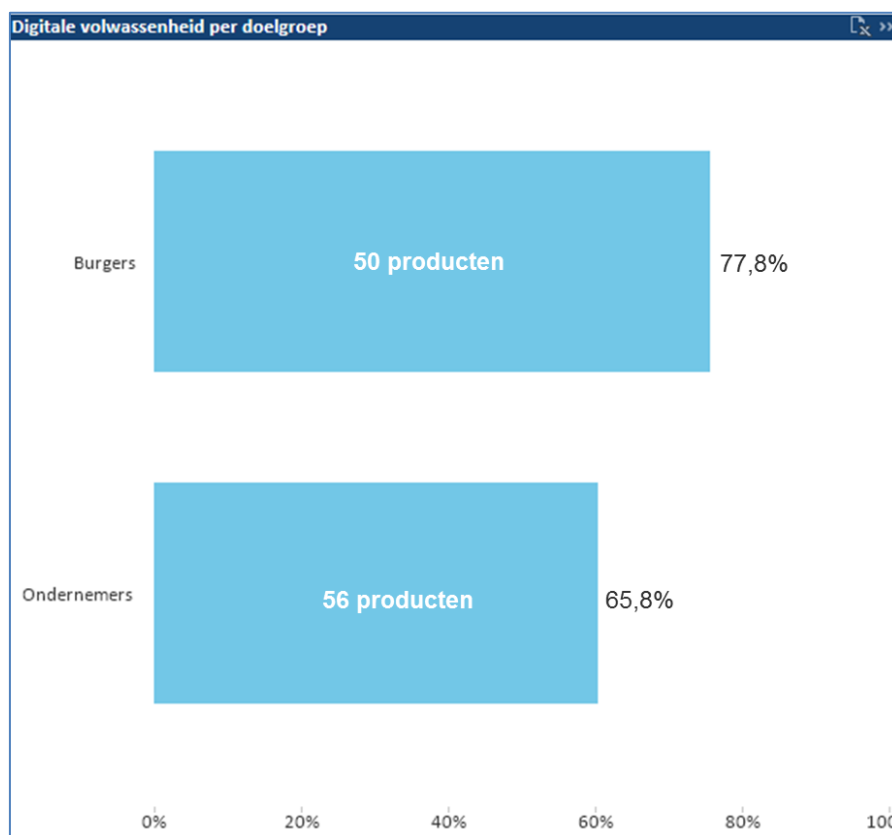
3.4 Digitale volwassenheid van de uitvoeringsorganisaties Klein Lef

In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van de uitvoeringsorganisaties die aangesloten zijn bij het samenwerkingsverband Klein Lef weergegeven. Het samenwerkingsverband Klein Lef scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 71,3%. Daarbij zijn in totaal 17 uitvoeringsorganisaties Klein Lef onderzocht. In totaal zijn 106 producten onderzocht. Hierbij waren 50 producten gericht op burgers en 56 producten gericht op ondernemers/professionals.

Binnen deze groep is ook een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie: De Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) heeft 41 producten opgegeven, de Huurcommissie 14 producten en Agentschap Telecom 11 producten, sommige andere organisaties in deze groep hebben één product opgegeven voor deze meting.

3.4.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef scoren gemiddeld een hogere digitale volwassenheid bij producten gericht op burgers dan de producten voor ondernemers/professionals. De gemiddelde digitale volwassenheid voor burgerproducten is 77,8% tegenover de digitale volwassenheid van 65,8 % voor producten gericht op ondernemers/professionals. Figuur 9 geeft de digitale volwassenheid voor de organisaties Klein Lef weer.



Figuur 9: Digitale volwassenheid voor organisaties Klein Lef per doelgroep



3.4.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers

Er zijn 25 burgerproducten van de uitvoeringsorganisaties Klein Lef die een score van 100% hebben. Het inzien van een digitaal dossier jeugdgezondheidszorg (bij uitvoeringsorganisaties Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg: het CIBG) is als enige product niet digitaal waargenomen (0%). Voor dit product moeten ouders naar een arts of dokter, en kunnen via deze alleen het dossier inzien. Drie burgerproducten zijn niet waargenomen in dit onderzoek.

Bij de producten voor ondernemers scoren er 21 producten van de 56 producten een digitale volwassenheid van 100%. Het product 'Aanvragen Ontheffing taaleis hulpmiddelen' (Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidssector: het CIBG) voor ondernemers was niet waargenomen, omdat dit product is afgeschaft.

Onderstaande tabellen laten alle producten voor burgers en ondernemers/professionals zien en hun waargenomen digitale volwassenheid per uitvoeringsorganisatie aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef, alfabetisch weergegeven.

| Agentschap Telecom | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 100% |
|--|---|-----------------|--|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | |
| 1 | Melding Registratiesysteem Maritiem: pleziervaart, Beroepsvaart | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Melding Registratiesysteem Radiozendamateurs | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Raadplegen Nationaal Frequentie Register | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 4 | Opzoeken Maritieme Roepletters | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 5 | Opzoeken Roepletter Radiozendamateurs | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 6 | Raadplegen Antenneregister | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 7 | Overzicht Digitale Omroepzenders | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) |
| 8 | Aanvragen ethergebruik | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 9 | Melden van storingen in het radiospectrum | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 10 | Melden van continuïteitsverstoringen in draadloze netwerken | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 11 | Aanvragen Site Clearance | Ondernemers | Niveau IV - 100% |

| Autoriteit Consument en Markt | | Departement: EZ | Gemiddelde score: 100% |
|--|--|-----------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | |



| | | | |
|---|---|-------------|------------------|
| 1 | Doorgeven tip of melding | Burgers | Niveau IV - 100% |
| 2 | Aanvragen telefoonnummers voor telecomaanhouders en bedrijven | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 3 | Melden kartel | Ondernemers | Niveau II – 33% |

| Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) | | | Departement: VWS | Gemiddelde score: 60,8% |
|--|--|---------------|--|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Raadplegen Diergeneeskunderegister | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Opvragen Donorgegevens Kunstmatige Bevruchting | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Opvragen Donorgegevens Kunstmatige Bevruchting | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Aanmelden Donorregister / Wijzigen eigen gegevens | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 5 | Indienen verzoek inzage BSN (inzage in raadplegers) | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 6 | Inzien Digitaal dossier jeugdgezondheidszorg | Burgers | Niveau I - 0% | |
| 7 | BV RIN - Aantal transacties | Burgers | Product niet kunnen waarnemen | |
| 8 | BV RIN - Inzageverzoeken PDF formulieren, brief | Burgers | Product niet kunnen waarnemen | |
| 9 | Inschrijven in Zorgregister | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 10 | Inzien DIGI MV | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 11 | Deponeren Digi MV | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 12 | Zoeken Digi MV | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 13 | Aanmelden als schoolleider in het schoolleiders register | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 14 | Aanvragen ZOVAR | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 15 | Inschrijven UZI-register | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 16 | Intrekken UZI-register | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 17 | Notificeren hulpmiddelen Klasse I | Professionals | Niveau IV - 100% | |
| 18 | Notificeren hulpmiddelen Klasse Iia, Iib en III | Professionals | Niveau IV - 100% | |



| | | | |
|----|---|---------------|--|
| 19 | Raadplegen Donorregister | Professionals | Niveau IV - 100% |
| 20 | Registreren in Lerarenregister | Ondernemers | Niveau III - 66% |
| 21 | Verifiëren BSN SBV-Z | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 22 | Verwijsindex Risicjongeren | Ondernemers | Niveau IV - 100% |
| 23 | Raadplegen Verslag Jeugdzorg | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) |
| 24 | Aanvragen erkenning Lichaamsmateriaal | Professionals | Niveau II - 33% |
| 25 | Aanvragen Exportverklaringen Medische hulpmiddelen | Professionals | Niveau II - 33% |
| 26 | Aanvragen Farmaceutische vergunning | Professionals | Niveau II - 33% |
| 27 | Aanvragen Geneesmiddelenvergoedingssysteem | Professionals | Niveau II - 33% |
| 28 | Aanvragen nieuwe Toelating Zorginstellingen | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 29 | Aanvragen Opiumonthefing | Professionals | Niveau II - 33% |
| 30 | Aanvragen Vergunning apotheekhoudende huisartsen | Professionals | Niveau II - 33% |
| 31 | Aanvragen vergunning Bloedproducten | Professionals | Niveau II - 33% |
| 32 | Fonds PGO | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 33 | Melden behandeld arts aan lijkschouwer | Professionals | Niveau II - 33% |
| 34 | Melden euthanasie bij Regionale toetsingscommissies euthanasie | Ondernemers | Niveau II - 33% |
| 35 | Melden Late zwangerschapsafbreking | Professionals | Niveau II - 33% |
| 36 | Melden lijkschouwer aan toetsingscommissie Euthanasie | Professionals | Niveau II - 33% |
| 37 | Registreren API bedrijven/bemiddelaar humaan | Professionals | Niveau II - 33% |
| 38 | Verslag melding behandeld arts | Professionals | Niveau II - 33% |
| 39 | Aanvragen In- en exportvergunning opiaten | Professionals | Niveau I - 0% |
| 40 | Contacteren Digi MV | Ondernemers | Niveau 2 - 33% |
| 41 | Aanvragen Ontheffing taaleis hulpmiddelen | Professionals | Product niet kunnen waarnemen |



| College voor de rechten van de mens | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 77,3% |
|---|--------------------------------------|-------------|--|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Indienen verzoek om oordeel | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 2 | Opzoeken publicaties van het College | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Indienen Oordeel Eigen Handelen | Ondernemers | Niveau III - 66% | |

| Commissariaat voor de Media | | | Gemiddelde score: 44% | Gemiddelde score: 44% |
|---|--|-------------|-----------------------|-----------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvragen toestemming evenementenzender | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 2 | Indienen Rapportage vragenlijst ten behoeve van rapportage Europese quota cmoa | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 3 | Melden Commerciële Mediadienst op aanvraag | Ondernemers | Niveau III - 66% | |

| Creative Industries Fund NL | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 100% |
|--|--------------------|---------|------------------|------------------------|
| Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvragen subsidie | Burgers | Niveau IV - 100% | |

| Huurcommissie | | | Departement: BZK | Gemiddelde score: 66% |
|---|---|---------|------------------|-----------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurprijs bij een nieuw contract | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 2 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverhoging na woningverbetering | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 3 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van inkomensdaling | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 4 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 5 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van puntentelling | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 6 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - jaarafrekening servicekosten | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 7 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - jaarlijkse huurverhoging | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 8 | Aanvragen Verzoekschrift huurders- splitsen all-in prijs | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 9 | Aanvragen Verzoekschrift huurders - voorschot servicekosten | Burgers | Niveau III - 66% | |



| | | | |
|----|---|-------------|------------------|
| 10 | Indienen Verzoek om vrijstelling leges | Burgers | Niveau III - 66% |
| 11 | Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - herstel onderhoudsgebreken | Ondernemers | Niveau III - 66% |
| 12 | Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - huurverhoging na woningverbetering | Ondernemers | Niveau III - 66% |
| 13 | Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - jaarafrekening servicekosten | Ondernemers | Niveau III - 66% |
| 14 | Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - jaarlijkse huurverhoging | Ondernemers | Niveau III - 66% |

| | | | | |
|---|--|---------|-------------------------|-------------------------------|
| Koninklijke Bibliotheek | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Levering digitale publicaties via Nationale Digitale Bibliotheek | Burgers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|---|--------------------|---------|-------------------------|------------------------------|
| Mediafonds | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 66% |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvragen subsidie | Burgers | Niveau III - 66% | |

| | | | | |
|--|--------------------|---------|-------------------------|-------------------------------|
| Ministerie van OCW | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 100% |
| Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvragen subsidie | Burgers | Niveau IV - 100% | |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------------|--------------------------------|
| Nationaal Archief | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 80,7% |
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Reserveren archiefstuk voor raadpleging in studiezaal | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Bestellen reproductie van archiefstuk | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 3 | Informatieverzoek | Burgers | Niveau III - 66% | |
| 4 | Aanvraag toestemming raadplegen beperkt openbaar archief | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 5 | Reserveren archiefstuk voor raadpleging in studiezaal | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 6 | Bestellen reproductie van archiefstuk | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 7 | Reserveren rondleidingen voor scholen en particulieren | Ondernemers | Niveau III - 66% | |



| Nederlandse Emissieautoriteit | | | Departement: IenM | Gemiddelde score: 66,3% |
|--|--|-------------|-------------------|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Rekeningaanvraag/wijziging BIO register | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Rekeningaanvraag/wijziging Emissiehandel | Ondernemers | Niveau III - 66% | |
| 3 | Meldingen ETS | Ondernemers | Niveau II - 33% | |

| Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) | | | Departement: V&J | Gemiddelde score: 73,7% |
|---|---|-------------|--|-------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Informatievoorziening: Databank Jurisprudentie (RSJ-Rechtspraak) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 2 | Informatievoorziening: Jurisprudentiebulletin (op jaarbasis) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Informatievoorziening: Overzicht van RSJ-adviezen en reacties (op jaarbasis) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 4 | Informatievoorziening: Databank Adviezen (zonder reacties) | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 5 | Uitspraak n.a.v. Instellen Beroep (inclusief 'niet ontvankelijk' verklaring) | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 6 | Uitspraak n.a.v. schorsingsverzoek (inclusief 'niet ontvankelijk' verklaring) | Burgers | Niveau II - 33% | |
| 7 | Adoptie advies (i.z. wet opnemng buitenlandse kinderen ter adoptie) | Burgers | Product niet kunnen waarnemen | |
| 8 | Opzoeken informatie RSJ-Congres | Ondernemers | Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%) | |

| Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed | | | Departement: OCW | Gemiddelde score: 100% |
|--|-------------------------------------|-------------|--|------------------------|
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | | | |
| 1 | Aanvraag subsidie herbestemming | Burgers | Niveau IV - 100% | |
| 2 | Inzage Monumentenregistratiesysteem | Burgers | Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%) | |
| 3 | Aanvraag subsidie herbestemming | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |
| 4 | Registreren archeologische vondsten | Ondernemers | Niveau IV - 100% | |



| Rijksdienst voor Identiteitsgegevens | | |
|--|---|----------------------------------|
| Departement: BZK | | |
| Gemiddelde score: 66,3% | | |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Inzage vastgelegde gegevens | Burgers Niveau IV - 100% |
| 2 | Melden Identiteitsfraude | Burgers Niveau III - 66% |
| 3 | Aanmelden aansluiting beheervoorziening Burgerservicenummer | Professionals Niveau II - 33% |

| Schadefonds geweldsmisdrijven | | |
|--|--|----------------------------|
| Departement: V&J | | |
| Gemiddelde score: 33% | | |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Aanvragen erkenning en uitkering voor slachtoffers van geweldsmisdrijven | Burgers Niveau II - 33% |

| Stimuleringsfonds voor de Journalistiek | | |
|--|--------------------|--------------------------------|
| Departement: OCW | | |
| Gemiddelde score: 66% | | |
| Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel | | |
| 1 | Aanvragen subsidie | Ondernemers Niveau IV - 66% |

Conclusies:

- De variatie tussen de uitvoeringsorganisaties Klein Lef is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (77,8%) en producten gericht op ondernemers/professionals (65,8%) is 12%.
- 46 van de 106 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef scoorden een digitale volwassenheid van 100%.
- Van de 50 burgerproducten waren er 25 burgerproducten met een digitale volwassenheid van 100%.
- Van de 56 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 21 producten met een score van 100%.
- Zes uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening