



Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017

Bijlagedocument meting aanbod medeoverheden 2015



*In opdracht van
ICT Uitvoeringsorganisatie*

*Uitgebracht op
December 2015*

Auteurs

*Pouya Zarbanoui
Sunaina Braam
Martin Eikenboom*



Inhoudsopgave

1. Overzicht digitale volwassenheid Gemeenten	3
2. Beschrijving Producten	18
2.1 Producten Gemeenten.....	18
2.1 Producten Provincies	39
2.1 Producten Waterschappen	45



1. Overzicht digitale volwassenheid Gemeenten

	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
1	's-Gravenhage	514.861	87,00%	82,30%	95,00%	1	83,90%	79,90%	90,00%
2	Molenwaard	28.993	86,00%	85,50%	87,00%	3	83,20%	81,30%	87,00%
3	Leiden	121.562	83,00%	81,40%	85,70%	8	77,90%	76,40%	79,70%
4	Venlo	100.536	82,90%	78,50%	90,70%	5	78,80%	77,30%	80,80%
5	Rotterdam	623.652	80,60%	72,10%	95,20%	2	83,90%	77,60%	92,40%
6	Heerlen	87.500	79,90%	75,40%	87,20%	10	76,80%	76,60%	77,20%
7	Dordrecht	118.899	79,60%	77,90%	82,40%	53	64,00%	64,30%	63,60%
8	Zoetermeer	124.025	78,70%	77,10%	81,70%	7	78,10%	82,10%	72,70%
9	Deventer	98.540	78,50%	74,60%	84,90%	9	77,40%	76,90%	78,10%
10	Nieuwkoop	27.114	77,10%	83,20%	65,40%	16	71,60%	75,60%	65,40%
11	Montferland	35.150	76,60%	71,70%	86,20%	17	71,40%	67,30%	77,40%
12	Edam-Volendam	29.087	76,30%	73,20%	81,60%	14	72,10%	68,50%	77,10%
13	Bronckhorst	36.726	76,10%	73,40%	81,40%	238	49,10%	54,40%	41,50%
14	Zaanstad	151.418	75,50%	77,80%	71,40%	70	61,60%	67,60%	53,60%
15	Leidschendam-Voorburg	73.979	75,50%	75,70%	75,10%	13	72,90%	74,60%	70,50%
16	Pijnacker-Nootdorp	51.203	75,40%	77,90%	71,20%	27	67,50%	71,70%	62,00%
17	Utrecht	334.176	75,10%	79,90%	66,40%	6	78,50%	83,80%	71,10%
18	Etten-Leur	42.503	75,10%	80,60%	66,60%	18	70,90%	79,10%	60,50%
19	Ede	111.575	74,40%	76,30%	71,30%	22	69,10%	75,70%	60,00%
20	Aa en Hunze	25.203	73,90%	75,40%	71,30%	19	70,70%	67,90%	74,50%
21	Alphen-Chaam	9.753	73,70%	68,50%	82,30%	4	79,30%	68,10%	93,10%
22	Delft	101.030	73,10%	82,80%	57,00%	30	67,20%	76,40%	55,30%
23	Nieuwegein	61.264	73,10%	76,30%	66,50%	88	60,10%	65,30%	52,50%
24	Súdwest-Fryslân	84.164	73,10%	72,80%	73,50%	167	53,70%	65,20%	39,50%
25	De Wolden	23.661	72,60%	63,80%	88,50%	12	74,20%	66,60%	85,30%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
26	Hof van Twente	34.917	72,40%	73,00%	71,40%	15	71,60%	73,00%	69,60%
27	Bunschoten	20.647	72,40%	71,20%	74,40%	128	56,50%	60,30%	51,50%
28	Lansingerland	58.133	72,30%	77,60%	62,90%	21	70,00%	77,30%	59,90%
29	Alkmaar	107.106	72,10%	78,40%	61,60%	38	65,90%	72,10%	57,50%
30	Achtkarspelen	27.983	72,10%	68,60%	78,20%	230	49,80%	59,10%	37,10%
31	Tilburg	211.648	70,80%	75,20%	63,30%	20	70,40%	80,60%	56,00%
32	Nijkerk	40.870	70,70%	77,80%	57,00%	91	60,00%	73,40%	41,10%
33	Capelle aan den IJssel	66.478	70,50%	72,60%	66,50%	52	64,00%	66,00%	61,00%
34	Westland	104.302	70,50%	63,40%	82,40%	55	63,50%	62,40%	64,90%
35	Oldambt	38.420	70,00%	73,20%	64,50%	98	59,50%	62,50%	55,30%
36	Hoogeveen	54.860	69,90%	74,30%	62,90%	64	62,40%	66,60%	57,00%
37	Zeewolde	21.894	69,80%	76,20%	59,40%	94	59,90%	70,60%	46,50%
38	Peel en Maas	43.448	69,80%	73,10%	63,60%	56	63,40%	65,80%	60,20%
39	Leeuwarden	107.691	69,70%	69,70%	69,80%	23	68,60%	72,50%	63,30%
40	Oegstgeest	22.997	69,50%	69,90%	68,70%	138	55,70%	57,90%	52,60%
41	Heerenveen	50.141	69,50%	69,80%	68,70%	57	63,40%	65,90%	59,40%
42	De Bilt	42.169	69,30%	66,50%	74,40%	24	68,10%	67,90%	68,40%
43	Veenendaal	63.440	69,20%	70,60%	66,50%	106	58,50%	64,00%	48,70%
44	Menterwolde	12.197	69,10%	67,10%	73,40%	75	61,30%	59,20%	65,20%
45	Maassluis	32.201	68,50%	67,60%	70,00%	26	67,60%	71,20%	63,20%
46	Apeldoorn	158.099	68,40%	62,60%	78,30%	74	61,30%	63,20%	58,50%
47	Rijswijk	48.216	68,40%	70,30%	64,80%	33	66,60%	71,30%	59,50%
48	Schiedam	76.869	68,40%	69,50%	66,50%	189	52,40%	55,40%	47,90%
49	Lochem	33.244	68,10%	70,40%	64,10%	117	57,60%	66,50%	44,90%
50	Sint-Michielsgestel	28.395	68,00%	66,50%	71,00%	87	60,20%	66,50%	51,70%
51	Hattem	11.821	68,00%	64,30%	74,50%	51	64,30%	59,60%	70,00%
52	Tytsjerksteradiel	31.957	68,00%	72,50%	60,50%	153	54,60%	62,60%	42,90%
53	Schagen	46.137	67,80%	64,10%	74,10%	65	62,30%	59,70%	65,70%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014				
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	
54	Oss	89.799	67,80%	66,60%	69,70%	49	64,40%	61,50%	68,30%
55	Groningen	200.336	67,80%	75,10%	54,40%	141	55,60%	64,60%	42,70%
56	Breda	180.937	67,70%	71,30%	61,50%	25	67,80%	73,20%	60,40%
57	Zeist	61.641	67,70%	65,50%	71,80%	135	56,10%	55,80%	56,50%
58	Enschede	158.553	67,70%	69,50%	64,80%	34	66,50%	75,20%	55,90%
59	Nuth	15.495	67,40%	71,70%	56,40%	43	65,60%	76,70%	42,30%
60	Huizen	41.315	67,40%	66,60%	69,00%	84	60,50%	63,40%	55,50%
61	Coevorden	35.535	67,40%	71,60%	60,80%	28	67,40%	71,70%	61,10%
62	Pekela	12.678	67,30%	67,70%	66,50%	42	65,60%	69,40%	58,80%
63	Groesbeek	34.258	67,30%	64,00%	72,80%	296	45,10%	51,20%	37,40%
64	Uithoorn	28.731	67,20%	69,60%	62,40%	63	62,90%	68,40%	54,60%
65	Nissewaard	85.121	67,20%	74,10%	53,00%	-	-	-	-
66	Terneuzen	54.577	67,20%	63,70%	73,60%	62	62,90%	61,60%	64,90%
67	Horst aan de Maas	41.661	66,60%	72,70%	56,30%	162	53,90%	58,20%	48,10%
68	Haarlemmermeer	144.152	66,50%	65,50%	68,40%	86	60,30%	63,00%	56,60%
69	Moerdijk	36.816	66,50%	66,00%	67,50%	45	65,10%	62,40%	69,20%
70	's-Hertogenbosch	150.889	66,50%	65,50%	68,10%	31	67,20%	68,80%	65,10%
71	Alblasserdam	19.845	66,50%	72,00%	57,20%	46	65,00%	70,30%	57,60%
72	Amstelveen	87.162	65,90%	69,50%	59,80%	295	45,10%	44,30%	46,10%
73	Zwolle	123.861	65,90%	75,20%	49,80%	73	61,30%	71,50%	46,10%
74	Binnenmaas	28.656	65,90%	67,10%	63,60%	257	47,90%	55,40%	37,80%
75	Amersfoort	152.481	65,80%	66,40%	64,80%	50	64,30%	68,80%	58,40%
76	Voorschoten	25.150	65,40%	69,50%	57,90%	262	47,40%	51,70%	41,90%
77	Arnhem	152.293	65,30%	70,00%	57,40%	39	65,90%	70,60%	59,10%
78	Uden	41.089	65,20%	67,50%	61,20%	103	58,80%	58,10%	59,70%
79	Sittard-Geleen	93.724	65,20%	68,50%	59,50%	29	67,20%	74,90%	56,00%
80	Vlaardingen	71.645	65,20%	67,50%	61,50%	59	63,30%	69,80%	54,30%
81	Veere	21.926	65,20%	65,50%	64,80%	107	58,50%	62,00%	53,60%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
82	Berkelland	44.364	65,10%	72,60%	51,90%	156	54,40%	64,40%	41,50%
83	Rheden	43.625	65,00%	71,20%	53,20%	69	61,90%	72,70%	43,60%
84	Waddinxveen	25.657	64,70%	66,10%	62,20%	113	57,80%	62,00%	52,40%
85	Cuijk	24.649	64,60%	59,80%	72,70%	387	31,80%	42,80%	17,50%
86	Beverwijk	40.182	64,50%	63,70%	66,40%	105	58,70%	61,60%	53,60%
87	Leusden	29.062	64,40%	65,00%	63,30%	166	53,70%	62,60%	41,50%
88	Stadskanaal	32.610	64,30%	73,60%	49,80%	125	56,70%	66,50%	41,40%
89	Vlagtwedde	16.212	64,30%	60,80%	70,90%	124	56,80%	57,90%	55,40%
90	Baarn	24.406	64,20%	65,60%	61,70%	164	53,80%	60,30%	45,00%
91	Leeuwarderadeel	10.221	64,10%	62,60%	67,80%	137	55,70%	63,20%	45,20%
92	Nijmegen	170.681	64,00%	62,10%	67,30%	60	63,20%	63,70%	62,60%
93	Elburg	22.843	64,00%	64,00%	64,00%	44	65,50%	63,00%	69,00%
94	Twenterand	33.874	63,90%	62,90%	65,60%	11	76,30%	80,50%	69,60%
95	Vianen	19.632	63,90%	65,10%	61,10%	96	59,70%	65,90%	48,70%
96	Teylingen	35.646	63,80%	63,40%	64,60%	67	62,10%	58,30%	68,80%
97	Dalfsen	27.677	63,70%	67,60%	57,20%	133	56,20%	65,10%	44,20%
98	Borger-Odoorn	25.502	63,60%	62,00%	66,40%	35	66,50%	69,40%	62,70%
99	Almere	196.932	63,50%	66,50%	58,20%	66	62,30%	66,50%	55,90%
100	Oud-Beijerland	23.702	63,40%	72,60%	48,20%	130	56,30%	64,70%	46,00%
101	Wassenaar	25.731	63,40%	63,60%	62,90%	321	42,70%	54,40%	27,40%
102	Raalte	36.603	63,40%	67,10%	55,00%	101	59,30%	69,80%	45,70%
103	Goeree-Overflakkee	48.206	63,40%	68,40%	54,80%	85	60,30%	70,80%	45,40%
104	Rhemen	19.308	63,20%	71,40%	47,50%	193	52,10%	57,90%	43,00%
105	Strijen	8.716	63,20%	62,50%	64,60%	109	58,40%	62,30%	53,30%
106	Hollands Kroon	47.546	63,10%	68,70%	53,40%	276	46,20%	57,50%	31,50%
107	Zuidhorn	18.733	62,70%	60,60%	68,40%	143	55,50%	55,80%	54,90%
108	Papendrecht	32.188	62,60%	65,40%	58,40%	54	63,70%	65,30%	61,70%
109	Stichtse Vecht	63.943	62,60%	62,00%	63,70%	72	61,50%	61,00%	62,30%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
110	Winterswijk	28.977	62,40%	67,10%	53,80%	71	61,60%	65,90%	55,00%
111	Grave	12.840	62,40%	60,40%	65,80%	201	51,40%	56,20%	45,80%
112	Alphen aan den Rijn	107.396	62,30%	69,00%	51,40%	48	64,50%	70,70%	56,50%
113	Hengelo	81.059	62,20%	61,80%	63,10%	41	65,80%	67,70%	62,40%
114	Gilze en Rijen	26.065	62,20%	65,40%	56,10%	92	60,00%	65,20%	53,20%
115	Amsterdam	821.752	62,20%	66,50%	54,70%	204	51,40%	55,10%	46,60%
116	Barendrecht	47.521	62,10%	64,50%	58,50%	32	66,80%	72,30%	60,10%
117	Haaren	13.523	61,90%	66,50%	54,30%	89	60,00%	65,20%	53,90%
118	Gouda	71.105	61,90%	69,00%	48,70%	82	60,90%	67,90%	48,70%
119	Maasdriel	24.185	61,80%	64,90%	56,80%	93	60,00%	64,70%	53,30%
120	Haarlem	156.645	61,60%	63,60%	58,10%	112	58,10%	65,30%	48,10%
121	Heusden	43.132	61,60%	60,10%	64,00%	100	59,30%	59,10%	59,70%
122	Oude IJsselstreek	39.558	61,60%	64,60%	55,90%	235	49,30%	52,00%	42,40%
123	Doetinchem	56.484	61,50%	65,00%	55,70%	83	60,70%	68,40%	50,70%
124	Kampen	51.432	61,50%	61,00%	62,40%	173	53,40%	57,90%	45,70%
125	Almelo	72.291	61,40%	68,10%	49,90%	36	66,50%	77,00%	52,40%
126	Eijsden-Margraten	24.967	61,30%	64,50%	55,90%	129	56,40%	61,60%	48,90%
127	Hardenberg	59.577	61,20%	64,70%	55,50%	126	56,50%	64,30%	46,30%
128	Maastricht	122.397	61,10%	63,30%	57,40%	237	49,20%	55,30%	40,70%
129	Werkendam	26.452	61,00%	63,50%	56,00%	145	55,40%	55,80%	54,60%
130	Hilvarenbeek	15.042	61,00%	64,90%	54,40%	197	51,90%	57,50%	43,90%
131	Tiel	41.590	60,90%	67,50%	50,70%	139	55,70%	62,00%	47,70%
132	Rijssen-Holtén	37.830	60,90%	57,10%	67,50%	149	54,90%	55,20%	54,30%
133	Roosendaal	76.874	60,90%	62,50%	58,20%	61	63,10%	64,30%	61,50%
134	Drunten	18.294	60,80%	59,70%	62,90%	80	60,90%	60,40%	61,60%
135	Hoorn	71.880	60,30%	63,60%	54,80%	181	52,90%	63,40%	40,00%
136	Cromstrijen	12.784	60,30%	67,70%	48,10%	260	47,50%	52,40%	41,20%
137	Echt-Susteren	31.947	60,30%	64,50%	53,30%	120	57,40%	65,30%	46,60%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
138	Katwijk	63.633	60,20%	63,50%	54,80%	68	62,10%	66,00%	56,50%
139	Veghel	37.754	60,20%	63,60%	54,20%	40	65,80%	72,70%	55,90%
140	Helmond	89.718	60,20%	63,50%	54,80%	47	64,70%	67,10%	61,60%
141	Noordwijkerhout	16.063	60,00%	65,10%	50,70%	185	52,60%	60,60%	41,50%
142	Eindhoven	223.209	59,80%	62,60%	55,30%	102	58,80%	62,10%	54,30%
143	Culemborg	27.560	59,70%	63,90%	51,80%	140	55,70%	67,20%	38,10%
144	Barneveld	54.703	59,50%	59,30%	59,90%	136	55,70%	61,50%	48,20%
145	Noordoostpolder	46.479	59,40%	66,60%	47,90%	116	57,60%	70,90%	40,60%
146	Bunnik	14.662	59,40%	58,70%	60,80%	208	51,20%	55,20%	45,30%
147	Midden-Drenthe	33.284	59,20%	62,10%	53,90%	144	55,50%	64,40%	41,60%
148	Mill en Sint Hubert	10.831	59,20%	56,30%	64,20%	380	34,70%	41,50%	25,80%
149	Midden-Delfland	18.709	59,20%	62,80%	53,40%	132	56,20%	64,50%	45,20%
150	Oostzaan	9.187	59,20%	61,50%	52,80%	330	42,00%	51,30%	28,00%
151	Losser	22.467	59,10%	65,40%	48,90%	114	57,80%	66,60%	45,00%
152	Oldenzaal	32.120	59,00%	56,10%	63,40%	97	59,60%	59,30%	59,90%
153	Waalwijk	46.713	59,00%	65,60%	47,50%	104	58,70%	71,20%	42,30%
154	Ermelo	26.190	59,00%	57,90%	61,10%	37	66,40%	68,50%	63,20%
155	Lelystad	76.418	58,90%	61,90%	54,00%	236	49,20%	55,60%	40,30%
156	Velsen	67.166	58,80%	63,50%	50,70%	186	52,50%	63,40%	37,60%
157	Heumen	16.383	58,70%	62,10%	52,80%	216	50,60%	53,70%	46,20%
158	Wormerland	15.740	58,70%	61,60%	51,20%	283	45,60%	57,80%	28,60%
159	Middelburg	47.613	58,70%	56,60%	62,40%	122	57,20%	56,20%	58,70%
160	Bussum	32.870	58,60%	62,60%	51,70%	119	57,50%	62,00%	51,50%
161	Castricum	34.361	58,40%	68,80%	40,70%	192	52,20%	62,80%	37,60%
162	Texel	13.581	58,30%	61,40%	53,30%	212	50,90%	53,70%	47,30%
163	Houten	48.637	58,20%	61,60%	51,70%	183	52,80%	57,90%	45,50%
164	Cranendonck	20.542	58,20%	62,10%	51,70%	78	61,10%	70,70%	48,90%
165	Winsum	13.774	58,00%	60,40%	53,80%	233	49,50%	57,90%	36,40%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014				
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	
166	Westervoort	14.992	57,90%	62,20%	50,60%	306	44,60%	55,70%	29,30%
167	Deurne	31.765	57,90%	58,90%	56,00%	76	61,10%	67,70%	52,20%
168	Korendijk	10.778	57,90%	63,70%	47,90%	251	48,10%	55,00%	39,10%
169	Leudal	36.244	57,80%	63,40%	47,90%	273	46,50%	59,90%	29,90%
170	Medemblik	43.604	57,80%	63,90%	47,10%	110	58,40%	63,20%	50,80%
171	Zaltbommel	27.358	57,80%	64,30%	47,30%	90	60,00%	66,50%	49,90%
172	Schijndel	23.543	57,80%	60,10%	53,70%	118	57,50%	62,90%	48,60%
173	Geldermalsen	26.323	57,80%	60,70%	52,50%	127	56,50%	59,90%	51,40%
174	Woerden	50.631	57,70%	60,10%	53,50%	79	60,90%	67,20%	52,40%
175	Diemen	26.666	57,60%	56,00%	60,10%	158	54,30%	59,60%	47,70%
176	Beemster	8.903	57,40%	54,20%	63,90%	294	45,10%	43,70%	48,30%
177	Geertruidenberg	21.574	57,30%	60,20%	52,70%	188	52,50%	53,00%	51,70%
178	Wageningen	37.786	57,30%	60,20%	52,40%	165	53,80%	55,70%	51,30%
179	Son en Breugel	16.344	57,30%	58,20%	55,40%	174	53,30%	59,10%	43,60%
180	Appingedam	12.011	57,20%	61,80%	49,00%	249	48,30%	59,00%	34,20%
181	Reimerswaal	22.058	57,20%	62,20%	49,00%	170	53,60%	60,80%	43,70%
182	Heemskerk	39.138	57,00%	64,00%	44,50%	219	50,60%	52,30%	47,80%
183	Woudrichem	14.388	57,00%	67,10%	39,40%	184	52,70%	65,40%	35,70%
184	Noordenveld	31.137	57,00%	59,40%	52,10%	111	58,40%	63,00%	50,90%
185	Delfzijl	25.409	56,90%	57,70%	55,40%	215	50,60%	57,30%	41,60%
186	Waalre	16.874	56,90%	63,20%	44,30%	329	42,00%	49,90%	31,40%
187	Roerdalen	20.699	56,90%	59,40%	52,40%	159	54,20%	60,40%	45,50%
188	Dinkelland	25.928	56,90%	58,20%	54,40%	163	53,80%	56,60%	49,80%
189	Purmerend	79.611	56,80%	58,20%	54,80%	108	58,50%	60,80%	55,30%
190	Bernheze	29.729	56,80%	63,70%	45,20%	157	54,30%	65,80%	39,70%
191	Bergen (NH.)	30.005	56,70%	61,10%	49,10%	95	59,80%	62,60%	55,70%
192	Oosterhout	53.793	56,60%	61,90%	47,60%	123	57,00%	64,80%	44,40%
193	Zutphen	46.849	56,50%	56,90%	55,90%	245	48,80%	52,50%	43,70%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
194	Olst-Wijhe	17.839	56,30%	61,80%	42,40%	363	38,00%	48,60%	22,50%
195	Oirschot	18.079	56,30%	65,90%	39,90%	168	53,70%	67,30%	36,10%
196	Loon op Zand	22.960	56,20%	55,30%	58,20%	99	59,40%	63,10%	52,50%
197	Steenwijkerland	43.219	56,20%	60,50%	46,60%	131	56,30%	64,00%	43,70%
198	Oudewater	9.924	56,00%	61,30%	47,20%	269	47,10%	57,00%	34,80%
199	Neerijnen	12.038	56,00%	52,10%	68,40%	226	49,90%	51,30%	46,90%
200	Koggenland	22.426	56,00%	56,30%	55,30%	207	51,30%	59,10%	41,20%
201	Utrechtse Heuvelrug	48.183	55,80%	59,00%	50,70%	241	49,00%	55,20%	41,00%
202	Someren	18.695	55,70%	60,40%	46,80%	210	51,10%	55,80%	43,20%
203	Roermond	57.005	55,60%	60,50%	47,20%	176	53,10%	61,20%	41,10%
204	Gemert-Bakel	29.513	55,50%	62,30%	43,10%	58	63,40%	71,70%	48,90%
205	Dronten	40.363	55,50%	60,00%	45,50%	81	60,90%	68,50%	47,70%
206	Oldebroek	23.001	55,40%	60,40%	45,40%	177	53,00%	63,20%	38,10%
207	Opmeer	11.301	55,40%	59,70%	48,10%	161	54,00%	64,60%	40,70%
208	Hilversum	87.161	55,40%	55,40%	55,30%	279	45,90%	46,70%	44,80%
209	Eersel	18.347	55,30%	57,00%	52,50%	203	51,40%	57,40%	43,30%
210	Brunssum	28.656	55,20%	57,10%	51,10%	148	54,90%	58,80%	47,60%
211	Ferwerderadiel	8.738	55,20%	55,30%	55,00%	227	49,90%	55,20%	43,30%
212	Bloemendaal	22.256	55,10%	57,40%	50,70%	304	44,70%	49,20%	37,30%
213	Bedum	10.441	55,10%	58,50%	46,80%	222	50,30%	53,90%	42,80%
214	Kaag en Braassem	25.844	55,00%	58,50%	47,70%	151	54,80%	57,60%	49,90%
215	Heerde	18.512	54,90%	58,80%	48,80%	239	49,10%	49,90%	48,00%
216	Wijdmeren	23.176	54,80%	60,90%	43,50%	155	54,40%	59,50%	46,30%
217	IJsselstein	34.061	54,80%	60,00%	44,30%	194	52,10%	61,30%	40,00%
218	Oisterwijk	25.732	54,60%	55,60%	52,50%	160	54,10%	60,30%	40,70%
219	Wierden	23.874	54,60%	52,10%	59,70%	234	49,40%	54,00%	43,60%
220	Waterland	17.143	54,40%	58,00%	48,20%	169	53,60%	58,30%	47,50%
221	Nederweert	16.776	54,40%	61,00%	42,90%	256	47,90%	53,70%	38,40%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
222	Best	28.737	54,30%	58,50%	47,10%	229	49,90%	60,30%	35,90%
223	Aalten	26.904	54,30%	58,80%	46,40%	142	55,50%	57,30%	53,00%
224	Schinnen	12.992	54,20%	57,00%	49,80%	331	41,80%	42,00%	41,40%
225	Hellevoetsluis	38.882	54,20%	62,20%	40,70%	179	52,90%	63,60%	38,80%
226	Montfoort	13.672	54,20%	56,30%	50,60%	231	49,50%	58,50%	38,00%
227	Gorinchem	35.338	54,10%	54,20%	53,80%	266	47,30%	51,60%	41,10%
228	De Friese Meren	51.213	53,80%	59,90%	42,40%	223	50,30%	61,20%	34,10%
229	Landgraaf	37.456	53,80%	61,70%	41,00%	172	53,50%	63,30%	40,60%
230	Zevenaar	32.265	53,80%	56,50%	49,00%	121	57,30%	58,20%	56,10%
231	Albrandswaard	25.148	53,80%	60,50%	42,00%	147	55,10%	64,70%	42,00%
232	Borne	21.992	53,70%	57,20%	47,00%	217	50,60%	57,20%	42,30%
233	Meppel	32.799	53,30%	56,00%	48,90%	171	53,50%	60,80%	44,00%
234	Den Helder	56.483	53,20%	59,10%	44,30%	202	51,40%	60,90%	38,70%
235	Beek	16.214	53,00%	58,30%	43,00%	150	54,80%	63,30%	41,60%
236	Aalburg	12.922	53,00%	53,80%	51,50%	178	53,00%	56,90%	48,10%
237	Tubbergen	21.142	52,80%	53,30%	51,90%	255	48,00%	50,60%	44,60%
238	Bodegraven-Reeuwijk	33.208	52,80%	55,90%	47,00%	268	47,20%	57,60%	34,00%
239	Beuningen	25.282	52,80%	59,70%	40,30%	264	47,30%	58,80%	31,70%
240	Zuidplas	40.771	52,60%	54,90%	47,60%	187	52,50%	56,50%	44,70%
241	Brielle	16.467	52,60%	53,30%	51,40%	220	50,50%	57,90%	41,40%
242	Hardinxveld-Giessendam	17.802	52,60%	59,80%	39,70%	190	52,40%	62,40%	37,60%
243	Hulst	27.360	52,30%	52,10%	52,80%	146	55,20%	52,70%	59,40%
244	Steenbergen	23.638	52,30%	54,90%	48,20%	198	51,70%	49,30%	55,20%
245	Valkenswaard	30.234	52,30%	52,30%	52,30%	211	51,10%	52,10%	49,60%
246	Lopik	14.099	52,20%	56,50%	44,30%	325	42,30%	51,20%	30,60%
247	Epe	32.214	52,10%	57,20%	43,60%	289	45,40%	50,60%	39,20%
248	Opsterland	29.859	52,10%	62,90%	34,40%	354	39,10%	51,60%	23,30%
249	Baarle-Nassau	6.599	52,00%	54,30%	47,80%	371	36,00%	41,60%	28,60%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
250	Zwijndrecht	44.501	52,00%	58,40%	41,50%	224	50,20%	55,80%	41,90%
251	Weststellingwerf	25.525	52,00%	51,00%	53,80%	191	52,40%	54,80%	48,90%
252	Hellendoorn	35.622	51,60%	54,30%	46,90%	196	52,10%	58,20%	43,70%
253	Rucphen	22.233	51,60%	59,70%	31,70%	324	42,50%	47,80%	31,80%
254	Dongeradeel	23.983	51,50%	54,50%	44,70%	302	44,80%	46,60%	40,70%
255	Valkenburg aan de Geul	16.618	51,30%	60,00%	37,80%	298	45,00%	52,70%	34,20%
256	Oost Gelre	29.533	51,20%	53,10%	48,10%	285	45,60%	49,90%	39,60%
257	Maasgouw	23.766	50,80%	55,60%	42,80%	206	51,30%	55,60%	43,90%
258	Drechterland	19.294	50,70%	55,80%	40,40%	258	47,70%	57,90%	33,20%
259	Stede Broec	21.498	50,60%	52,10%	47,40%	282	45,70%	50,50%	35,80%
260	Bladel	19.869	50,60%	55,20%	42,50%	374	35,60%	44,50%	22,50%
261	Enkhuizen	18.345	50,60%	49,90%	51,70%	247	48,50%	49,90%	46,50%
262	De Ronde Venen	42.588	50,50%	52,90%	46,40%	115	57,70%	63,30%	49,90%
263	Gulpen-Wittem	14.497	50,50%	53,50%	45,70%	277	46,20%	53,20%	37,40%
264	Haaksbergen	24.307	50,30%	54,20%	42,70%	335	41,60%	48,70%	31,50%
265	Overbetuwe	46.833	50,20%	53,50%	44,60%	250	48,20%	56,20%	37,20%
266	Voerendaal	12.397	50,20%	50,90%	48,90%	232	49,50%	52,40%	45,60%
267	Zwartewaterland	22.166	50,10%	55,50%	40,90%	303	44,70%	48,60%	39,20%
268	Westvoorne	14.083	50,10%	52,90%	45,30%	307	44,50%	48,50%	39,50%
269	Soest	45.454	49,90%	56,60%	37,80%	199	51,60%	61,20%	37,60%
270	Westerveld	19.085	49,90%	53,30%	42,20%	267	47,30%	50,60%	41,50%
271	Veldhoven	44.166	49,90%	58,00%	37,10%	248	48,30%	54,80%	39,20%
272	Naarden	17.209	49,80%	55,40%	40,20%	213	50,80%	61,50%	37,70%
273	Gennep	17.280	49,50%	51,90%	45,20%	344	40,10%	46,90%	30,50%
274	Scherpenzeel	9.522	49,50%	56,40%	34,30%	243	49,00%	55,90%	36,60%
275	Harderwijk	45.776	49,50%	54,00%	41,00%	315	43,30%	49,80%	33,20%
276	West Maas en Waal	18.570	49,40%	49,20%	49,80%	349	39,60%	46,40%	30,50%
277	Ommen	17.341	49,20%	48,90%	49,90%	225	50,20%	53,80%	45,40%



	Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
			Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
278	Smallingerland	55.635	49,20%	52,40%	43,70%	205	51,30%	54,60%	46,20%
279	Noordwijk	25.604	48,90%	51,30%	45,10%	280	45,80%	49,90%	41,10%
280	Terschelling	4.827	48,90%	54,60%	39,70%	209	51,20%	59,40%	40,10%
281	Venray	43.202	48,80%	55,70%	38,20%	218	50,60%	58,50%	40,20%
282	Eemmond	15.770	48,80%	53,70%	38,80%	134	56,10%	56,60%	54,90%
283	het Bildt	10.592	48,80%	54,50%	38,40%	281	45,70%	57,10%	30,20%
284	Wijk bij Duurstede	23.222	48,70%	52,90%	41,60%	343	40,20%	44,50%	34,70%
285	Sint-Oedenrode	17.937	48,60%	52,40%	42,70%	271	46,70%	53,70%	38,50%
286	Renswoude	4.976	48,60%	52,90%	41,00%	316	43,20%	51,70%	30,40%
287	Haren	18.924	48,40%	55,30%	37,30%	293	45,20%	51,10%	37,30%
288	Woudenberg	12.487	48,40%	51,90%	40,40%	375	35,60%	44,50%	24,20%
289	Staphorst	16.421	48,30%	54,30%	37,60%	252	48,10%	58,50%	34,10%
290	Lingewaard	45.788	48,30%	55,10%	33,20%	310	44,20%	51,70%	29,60%
291	Landerd	15.290	48,20%	48,30%	48,10%	263	47,30%	53,20%	40,40%
292	Kapelle	12.545	48,00%	47,00%	49,80%	288	45,50%	53,50%	35,50%
293	Dongen	25.395	48,00%	54,60%	37,50%	265	47,30%	51,70%	40,20%
294	Giessenlanden	14.464	47,90%	47,20%	49,80%	275	46,20%	50,50%	39,50%
295	Ameland	3.590	47,80%	54,70%	35,10%	254	48,00%	62,40%	31,60%
296	Krimpen aan den IJssel	28.970	47,80%	50,40%	42,90%	317	43,20%	45,00%	40,60%
297	Zandvoort	16.692	47,70%	49,80%	44,00%	308	44,40%	49,80%	37,00%
298	Buren	26.117	47,50%	55,10%	33,20%	175	53,20%	62,30%	39,40%
299	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	22.620	47,30%	52,80%	37,40%	278	45,90%	61,00%	25,90%
300	Heemstede	26.480	47,30%	48,80%	44,50%	287	45,50%	52,60%	35,50%
301	Blaricum	9.312	47,20%	55,70%	34,20%	396	28,10%	42,30%	11,90%
302	Eemnes	8.807	47,20%	61,40%	25,40%	352	39,20%	52,40%	22,90%
303	Wijchen	40.886	47,20%	51,50%	37,10%	221	50,40%	54,80%	40,80%
304	Beesel	13.511	46,90%	54,60%	34,00%	342	40,20%	48,60%	28,70%
305	Leerdam	20.568	46,80%	50,80%	39,30%	322	42,50%	52,20%	29,20%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
306 Duiven	25.548	46,60%	52,10%	37,60%	253	48,10%	54,20%	39,40%
307 Langedijk	27.287	46,60%	49,40%	41,90%	290	45,40%	49,30%	39,90%
308 Vaals	9.694	46,50%	48,40%	43,20%	356	38,70%	46,80%	28,70%
309 Emmen	107.775	46,50%	49,30%	41,90%	214	50,60%	59,60%	38,70%
310 Noord-Beveland	7.433	46,40%	48,80%	41,60%	246	48,70%	49,30%	47,50%
311 Putten	24.377	46,30%	47,00%	45,30%	270	47,00%	45,50%	48,80%
312 Heerhugowaard	53.554	46,10%	49,40%	41,00%	341	40,30%	45,10%	34,50%
313 Reusel-De Mierden	12.774	46,10%	45,40%	47,10%	301	44,80%	42,20%	48,80%
314 Menameradiel	13.612	46,00%	48,70%	40,90%	195	52,10%	57,10%	43,90%
315 Weert	48.914	45,90%	54,20%	31,60%	333	41,70%	51,70%	28,20%
316 Assen	67.165	45,70%	47,90%	41,00%	345	39,90%	46,50%	30,90%
317 Vught	25.853	45,50%	51,00%	36,10%	359	38,40%	46,70%	27,10%
318 Goirle	23.014	45,40%	50,90%	36,00%	286	45,60%	46,70%	43,90%
319 Leek	19.478	45,30%	51,00%	35,20%	353	39,20%	46,30%	29,00%
320 Zederik	13.717	45,20%	55,60%	26,80%	274	46,20%	63,70%	24,00%
321 Heeze-Leende	15.477	45,20%	54,70%	29,70%	348	39,70%	53,20%	23,70%
322 Heiloo	22.553	45,10%	49,80%	36,70%	259	47,50%	55,60%	36,40%
323 Borsele	22.568	45,00%	51,00%	34,90%	323	42,50%	48,70%	33,20%
324 Sluis	23.747	45,00%	44,40%	46,10%	244	48,80%	51,10%	45,40%
325 Kerkrade	46.524	45,00%	49,40%	37,40%	228	49,90%	62,30%	34,00%
326 Bergen (L.)	13.152	44,90%	45,30%	44,10%	314	43,80%	47,30%	39,10%
327 Goes	37.153	44,80%	47,80%	38,00%	200	51,60%	60,30%	39,80%
328 Haarlemmerliede en Spaarnwoude	5.574	44,80%	46,40%	42,00%	242	49,00%	49,20%	48,70%
329 Hendrik-Ido-Ambacht	29.156	44,70%	54,20%	30,20%	383	33,10%	39,10%	24,90%
330 Vlissingen	44.485	44,70%	49,40%	37,10%	313	44,00%	51,00%	34,00%
331 Ooststellingwerf	25.617	44,60%	43,10%	47,70%	284	45,60%	47,00%	42,90%
332 Tynaarlo	32.570	44,50%	50,90%	32,10%	318	42,90%	51,90%	30,20%
333 Asten	16.559	44,30%	49,20%	36,10%	299	44,90%	49,70%	37,70%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
334 Schouwen-Duiveland	33.821	44,30%	47,30%	39,50%	300	44,80%	48,10%	40,70%
335 Weesp	18.348	44,00%	49,30%	34,90%	338	41,10%	53,10%	26,90%
336 Aalsmeer	31.077	43,90%	47,40%	37,60%	400	24,40%	25,50%	22,90%
337 Uitgeest	13.291	43,70%	47,80%	36,00%	351	39,60%	46,60%	29,10%
338 Veendam	27.695	43,60%	54,20%	27,70%	305	44,60%	58,60%	27,40%
339 Sliedrecht	24.758	43,60%	47,00%	37,30%	311	44,20%	50,60%	33,10%
340 Urk	19.705	43,50%	45,90%	39,40%	365	37,30%	45,80%	26,50%
341 Ouder-Amstel	13.289	43,50%	46,30%	39,10%	312	44,10%	50,00%	37,20%
342 Bergen op Zoom	66.320	43,30%	49,40%	32,30%	346	39,90%	49,90%	26,10%
343 Vlieland	1.103	43,20%	50,00%	31,60%	154	54,60%	68,60%	35,10%
344 Drimmelen	26.703	43,10%	45,20%	39,70%	367	37,00%	33,80%	42,00%
345 Zundert	21.363	42,80%	47,30%	34,80%	334	41,70%	49,30%	31,50%
346 De Marne	10.157	42,70%	49,30%	31,40%	327	42,10%	46,50%	35,30%
347 Halderberge	29.484	42,40%	45,80%	36,80%	326	42,30%	44,70%	38,70%
348 Loppersum	10.140	42,00%	48,10%	31,70%	362	38,10%	47,50%	24,10%
349 Bergeijk	18.209	41,80%	47,80%	31,50%	368	36,70%	46,80%	23,80%
350 Laren	10.857	41,70%	53,70%	23,50%	369	36,40%	51,30%	18,40%
351 Onderbanken	7.866	41,50%	47,10%	31,30%	319	42,90%	50,00%	31,30%
352 Laarbeek	21.913	41,40%	47,10%	32,30%	320	42,70%	49,80%	32,30%
353 Lingewaal	11.079	41,20%	44,50%	35,80%	377	35,40%	44,10%	24,50%
354 Grootegast	12.123	40,70%	43,80%	34,40%	339	41,00%	46,70%	32,30%
355 Boxmeer	28.342	40,70%	45,50%	32,20%	340	40,80%	52,00%	27,40%
356 Lisse	22.539	40,50%	45,00%	33,20%	337	41,10%	47,90%	31,20%
357 Nunspeet	26.744	40,30%	41,90%	37,80%	292	45,30%	49,90%	39,70%
358 Marum	10.311	39,80%	44,90%	30,20%	355	38,70%	45,50%	28,40%
359 Woensdrecht	21.644	39,80%	47,30%	27,20%	309	44,40%	57,00%	27,20%
360 Brummen	20.983	39,50%	49,40%	23,30%	361	38,10%	44,30%	29,90%
361 Kollumerland en Nieuwkruisland	12.835	39,40%	46,50%	27,80%	358	38,60%	49,30%	24,20%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
362 Voorst	23.913	39,10%	43,70%	31,50%	360	38,20%	46,90%	26,60%
363 Hillegom	21.101	39,10%	43,40%	29,10%	370	36,00%	43,70%	20,80%
364 Mook en Middelaar	7.762	38,90%	41,70%	34,10%	373	35,70%	40,90%	29,10%
365 Renkum	31.408	38,80%	40,00%	36,30%	398	25,70%	25,50%	25,90%
366 Hoogezand-Sappemeer	34.334	38,60%	42,80%	30,40%	385	32,60%	36,30%	27,90%
367 Zoeterwoude	8.114	38,30%	47,80%	21,80%	384	32,60%	46,70%	15,00%
368 Geldrop-Mierlo	38.879	38,10%	41,30%	32,40%	347	39,70%	48,10%	29,60%
369 Dantumadiel	19.059	37,90%	36,90%	39,60%	364	37,50%	39,40%	34,90%
370 Bellingwedde	9.154	37,90%	44,50%	25,50%	395	28,40%	37,40%	13,00%
371 Zeevang	6.306	37,80%	39,50%	34,40%	291	45,30%	49,90%	38,70%
372 Ten Boer	7.452	37,60%	42,20%	29,10%	350	39,60%	49,20%	27,90%
373 Slochteren	15.583	37,60%	40,30%	32,10%	357	38,60%	45,60%	27,30%
374 Sint Anthonis	11.612	37,20%	40,80%	30,50%	332	41,80%	52,60%	26,80%
375 Stein	25.134	36,80%	38,10%	34,30%	382	34,10%	40,80%	22,50%
376 Doesburg	11.355	36,40%	42,60%	26,60%	366	37,20%	43,90%	27,40%
377 Ridderkerk	45.149	36,40%	37,20%	34,90%	386	32,50%	34,50%	29,90%
378 Boxtel	30.337	36,40%	44,60%	20,30%	328	42,10%	54,20%	23,90%
379 Boekel	10.119	36,30%	37,60%	34,00%	391	31,00%	35,20%	26,00%
380 Harlingen	15.779	35,80%	37,80%	32,30%	393	30,30%	37,50%	20,10%
381 Meerssen	19.063	35,30%	34,80%	36,10%	401	23,70%	17,20%	34,20%
382 Tholen	25.440	35,10%	45,00%	18,30%	376	35,60%	41,20%	28,60%
383 Krimpenerwaard	54.208	34,80%	44,20%	19,70%	-	-	-	-
384 Leiderdorp	26.853	34,60%	38,00%	28,90%	379	34,70%	43,30%	24,60%
385 Neder-Betuwe	22.728	34,50%	36,70%	30,40%	381	34,30%	40,60%	25,70%
386 Schiermonnikoog	926	33,90%	40,60%	23,80%	372	36,00%	47,40%	23,10%
387 Muiden	6.249	30,20%	36,70%	19,10%	390	31,00%	38,70%	20,10%
388 Rijnwaarden	10.912	29,40%	35,20%	18,40%	389	31,40%	42,90%	15,70%
389 Landsmeer	10.823	29,30%	29,60%	28,80%	392	30,70%	30,80%	30,60%



Gemeente	Aantal inwoners	2015			2014			
		Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
390 Littenseradiel	10.879	28,60%	32,20%	22,70%	394	28,70%	37,20%	17,50%
391 Simpelveld	10.844	25,90%	30,80%	17,50%	399	25,50%	35,10%	12,50%
392 Franekeradeel	20.328	24,10%	24,90%	22,90%	402	18,60%	20,80%	15,80%
393 Rozendaal	1.509	23,40%	28,40%	14,10%	403	18,50%	23,30%	12,20%



2. Beschrijving Producten

2.1 Producten Gemeenten

Product nr.	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen cq Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G01	Afspraak maken voor aanvragen paspoort		Overheidsorganisaties bieden de mogelijkheid om een afspraak in te plannen voor het aanvragen van een paspoort. Voor een paspoort is face-to-face verificatie noodzakelijk dus een burger moet altijd fysiek langs een balie gaan, maar het maken van een afspraak zou wel digitaal plaats kunnen vinden.	Burgers	Voor het aanvragen van een paspoort zal de persoon fysiek moeten langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar het maken van een afspraak om het paspoort aan te vragen.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G02	Verhuizen binnen gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> Adreswijziging Binnengemeentelijke verhuizing Verhuizing 	Wanneer een persoon gaat verhuizen binnen zijn/haar gemeente moet dit worden doorgegeven.	Burger		Ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G03	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	<ul style="list-style-type: none"> Inwonen Verklaring van inwonen Toestemmingsverklaring (hoofdbewoner) 	Als een persoon gaat inwonen bij iemand anders, dan moet een meerderjarig persoon van dat adres, of de eigenaar een verklaring geven dat de persoon op het adres woonachtig is	Burgers	Product staat vaak weergegeven onder verhuizen.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



			en daar mag worden ingeschreven.				
G04	Paspoort, toestemming voor minderjarige	<ul style="list-style-type: none">• Paspoort voor minderjarige• Toestemmingsverklaring	Voor het aanvragen van een paspoort van een minderjarige moet er toestemming worden verleend door alle ouder(s) of de voogd(en).		Product staat vaak weergegeven onder paspoort. Het toestemmingsformulier moet vaak persoonlijk bij de gemeente worden ingeleverd.	Ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G05	Melding openbare ruimte	<ul style="list-style-type: none">• Melding woon- en leefomgeving• Melding doen	De openbare ruimte is een verzamelnaam voor de plekken die burgers gebruiken. Zoals pleinen, wegen, sportvelden en parken. Is er iets in de openbare ruimte niet in orde? Dan kan er een melding openbare ruimte bij de gemeente worden gedaan.	Burgers	Het kan voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G06	Uittreksel BRP	<ul style="list-style-type: none">• Uittreksel Basisregistratie Personen• Uittreksel persoonsgegevens• Opvragen persoonsgegevens	Het BRP-uittreksel is een overzicht van persoonsgegevens die bij de gemeente bekend is, bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum en eventueel ook gegevens van de partner en kinderen en laat zien dat een persoon staat ingeschreven bij de gemeente. Men kan een BRP-uittreksel alleen verkrijgen bij	Burgers	Voorheen uittreksel GBA	Ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



			de gemeente waar men op dat moment staat ingeschreven.			
G07	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)		De gemeente bewaart aktes van levensgebeurtenissen. Bijvoorbeeld van een geboorte, huwelijk, geregistreerd partnerschap, echtscheiding of overlijden. Een burger kan een afschrift of uittreksel van deze aktes aanvragen bij de gemeente. Een uittreksel burgerlijke stand is een verzamelnaam voor deze aktes. Hier gaat het specifiek om een geboorteakte.	Burgers	Ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G08	Afspraak grof vuil	• Afvalinzameling, grof huisvuil	Grofvuil is afval dat te groot en te zwaar is om in een huisvuilzak of container aan te bieden.	Burgers	Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Indien de externe partij een eigen inlogvoorziening hanteert dan ook 100% toekennen. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren. Daarnaast kan het voorkomen dat de gemeente een inzamelpunt heeft en dat de persoon het hier naartoe moet brengen. Er wordt dan geen gebruik	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



							gemaakt van een ophaalservice, in dit geval kan het product niet waargenomen worden voor deze gemeente.
G09	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	<ul style="list-style-type: none"> Afvalwijzer op de Kaart 	De afvalwijzer geeft meer informatie over de vaste ophaaldagen van het afval.	Burgers	Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een applicatie, bijvoorbeeld de AfvalWijzer.		Niveau 1 (0%) Niveau 4 (100%) Niveau 1 : De informatie over de ophaaldagen is niet digitaal te vinden of te downloaden. Niveau 4 : De informatie is te vinden op de website (interactief of PDF).
G10	(extra) Afvalcontainer aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> Kliko Groene / Grijs container 	Dit betreft het aanvragen van een afvalcontainer of een extra container voor het verzamelen en ophalen van regulier huisafval van burgers (meestal gekoppeld aan een woonadres).	Burgers	Komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G11	Melding voorgenomen huwelijk	<ul style="list-style-type: none"> Melding van voorgenomen geregistreerd partnerschap Ondertrouw Huwelijksaangifte Verklaring huwelijk afleggen 	Als een koppel wil trouwen dienen ze eerst verplicht een melding te maken waarin ze het voornemen om te trouwen kenbaar maken. Voorheen werd dit 'ondertrouw' genoemd	Burgers	Er dienen altijd kopieën van de legitimatiebewijzen van de koppels en getuigen ingeleverd te worden bij het maken van deze melding.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G12	Voorrangsverklaring woningzoekende	<ul style="list-style-type: none"> Voorrangsverklaring Urgentie Voorrang woningtoewijzing 	Als er sprake is van een medisch of sociaal probleem waardoor een levensgevaarlijke of	Burgers	Indien de persoon moet verhuizen door een sloop of renovatie regelt de woningcorporatie de voorrangsverklaring. Het	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen



levens ontwrichte situatie ontstaat. De voorrangsverklaring wordt alleen gegeven als er een noodsituatie is die zo snel mogelijk opgelost moet worden.

komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij.

Voor het regelen van een voorrangsverklaring moet de persoon vaak fysiek langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar de documenten voor het regelen van de voorrangsverklaring.

waarnemen

Niveau 1 (0%)

Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op de website, maar er kan niet digitaal een afspraak gemaakt worden en er zijn geen documenten beschikbaar die alvast ingevuld kunnen worden. Of het is mogelijk om digitaal een afspraak te maken, maar er zijn geen documenten beschikbaar die alvast ingevuld kunnen worden.

Niveau 2 (33%)

Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op de website en je kunt digitaal een afspraak maken. Tevens zijn er documenten beschikbaar die je alvast kunt downloaden en mee kan nemen naar de afspraak.

Niveau 3 (66%)

Er staat informatie over de voorrangsverklaring op de website en je kunt digitaal een afspraak maken. Je kunt tevens van tevoren digitaal al een formulier invullen en digitaal opsturen naar de gemeente

Niveau 4 (100%)

Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op de



website en je kunt digitaal een afspraak maken.
Je kunt tevens van tevoren inloggen met DigiD en digitaal al een formulier invullen en digitaal opsturen naar de gemeente

Niet kunnen waarnemen
Als het product is uitbesteed, maar niet duidelijk is aan welke partij, Dan product beoordelen als niet waarneembaar

Niveau 1 (0%)
Niveau 2 (33%)
Niveau 3 (66%)
Niveau 4 (100%)
Product niet kunnen waarnemen

De gemeente is aangesloten bij de website verlorenofgevonden.nl en hier wordt duidelijke naar verwezen. 100%

Als de gemeente een eigen of andere uitbestede website heeft waarop de burger (i) verloren voorwerpen kan zoeken
(ii) kan melden dat hij/zij een voorwerp heeft verloren
(iii) kan melden dat hij een voorwerp gevonden heeft dan wordt het volwassenheidsniveau 100% toegekend.

G13	Gevonden of verloren voorwerpen	De gemeente heeft de afhandeling van gevonden en verloren voorwerpen overgenomen van de politie.	Burgers	Vaak maakt de gemeente gebruik van de site www.verlorenofgevonden.nl	ja
-----	---------------------------------	--	---------	---	----



Als de burger alleen voorwerpen kan zoeken of alleen een voorwerp kan melden dat hij heeft gevonden of alleen een voorwerp kan melden dat hij heeft verloren dan wordt het volwassenheidsniveau 66% toegekend.

G14	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	<ul style="list-style-type: none">• Leerlingenvervoer	Leerlingenvervoer is een gehele of gedeeltelijke vergoeding van de vervoerskosten van en naar school. Of een burger hiervoor in aanmerking komt, is afhankelijk van een aantal zaken.	Burgers	Het betreft niet het regelen van het vervoer (bijvoorbeeld met een bus o.i.d.). Het kan voorkomen dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen gezonde en zieke kinderen.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G15	Naamgebruik veranderen	<ul style="list-style-type: none">• Naamgebruik• Verzoek aanduiding	Een persoon kan de achternaam van zijn partner gebruiken. Dit kan als de persoon getrouwd is of als de persoon een geregistreerde partner is. De eigen geslachtsnaam van de persoon verandert niet, alleen de naam waarmee de persoon wordt aangeschreven.	Burgers		ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G16	Aanvraag bijstandsuitkering	<ul style="list-style-type: none">• WWB• IOAW	Wanneer een persoon te weinig geld heeft om in zijn/haar levensonderhoud te voorzien, komt hij/zij in aanmerking voor een	Burgers	Vaak geregeld door een andere partij	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



		bijstandsuitkering.				
G17	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	<ul style="list-style-type: none">HondenbelastingHondenpenning	Voor elke hond die een persoon bezit, betaalt de persoon jaarlijks hondenbelasting aan de gemeente.	Burgers	Komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G18	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)		Wanneer een persoon de gemeentelijke belasting niet kan betalen, kan de persoon de gemeente vragen om kwijtschelding.	Burgers	Bij veel gemeenten kan de kwijtschelding OZB worden aangevraagd via een (web)formulier kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de kwijtschelding van afvalstoffenheffing, rioolheffing en hondenbelasting.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Via DigiD, eHerkenning of wanneer de gemeente vaste prijzen hanteert voor alle gebouwen en deze prijzen staan vermeld. Product niet kunnen waarnemen
G19 /G2 0	Klacht indienen		Wanneer een burger of ondernemer niet tevreden is over de dienstverlening van de gemeente. Dan kan hij/zij een klacht indienen. Bijvoorbeeld, een persoon kan een klacht hebben over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert. Ook kan het	Burgers/ Onderne mers	Dit product is niet hetzelfde als het doen van een melding (openbare ruimte) of het indienen van een bezwaar.	Ja Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Niveau 1 (0%): Klacht kan uitsluitend per post worden ingediend of er moet



indienen van een klant
gaan over hoe hij/zij is
behandeld door een
medewerker van de
gemeente.

gebeld worden

Niveau 2 (33%):

Klacht kan per mail, post of
persoonlijk worden ingediend
door middel van een
gedownload formulier of
webformulier. De handeling
printen is hierbij nodig

Niveau 3 (66%):

Klacht kan digitaal worden
ingediend door middel van
een webformulier die meteen
digitaal verzonden kan worden

Niveau 4 (100%):

Het formulier voor het
indienen van een klacht is
beschikbaar achter DigiD OF

De gemeente beschikt over
een template/format die een
burger kan invullen, welk
vervolgens digitaal kan
worden ingediend.

G21 /G2 2	Parkeervergunning aanvragen	Een parkeervergunning is een vergunning die u toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare	Burgers/ Onderne mers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
-----------------	--------------------------------	--	-----------------------------	---	--



omstandigheden dat
niet mogen.

G23 /G2 4	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	• Bezoekersvergunning	Met een bezoekersvergunning kan de persoon zijn bezoeker gratis of met korting laten parkeren.	Burgers/ Onderne mers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G25 /G2 6	Parkeerontheffing aanvragen	• Parkeren van voertuig, ontheffing, RVV- ontheffing	Op grond van de parkeerontheffing heeft een ondernemer voor een bepaalde periode het recht om ergens in strijd met een parkeerverbod te parkeren.	Burgers / Onderne mers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is of alleen voor blauwe zones. Indien bij een gemeente dit product alleen betrekking heeft op de blauwe zone, dan wordt dat beoordeelt. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G27	Aanvragen VOG	• Verklaring omtrent het gedrag, natuurlijke personen	De verklaring omtrent het gedrag (VOG) heet in de volksmond ook wel 'bewijs van goed gedrag'. Het is een verklaring waaruit blijkt dat iemands gedrag geen bezwaar oplevert voor een nieuwe baan. Een VOG is verplicht voor bijvoorbeeld	Burgers	Het komt vaak voor dat de gemeentesite verwijst naar justis.nl, dan is het volwassenheidsniveau 33%.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Via de website van Justis kunnen bedrijven voor hun werknemers een VOG aanvragen. Dit proces kunnen



onderwijzers en
taxichauffeurs. Ook
werkgevers waarvoor
men gaat werken met
vertrouwelijke
gegevens of geld,
kunnen om een VOG
vragen.

ze starten middels
eHerkenning (100%). Daarom
wordt de score van 100%
toegekend. Daarbij is het wel
belangrijk dat de website van
de gemeente een duidelijke
verwijzing (link) heeft naar de
website van Justis. Voor
burgers ligt dit verhaal iets
anders. Burgers kunnen een
VOG ook direct aanvragen bij
hun gemeente. Bepaalde
gemeenten ondersteunen dat
middels DigiD. Gemeente
Utrecht is hier een voorbeeld
van.

<https://pki.utrecht.nl/Loket/prodcat/products/getProductDetailsAction.do?name=Verklaring+omtrent+het+gedrag#> Daarnaast hebben
burgers ook de optie om via
Justis een VOG aan te vragen,
echter op de website van
Justis wordt dan alleen een
PDF formulier (33%)
aangeboden.

G28	Aanvragen VOG	<ul style="list-style-type: none"> Verklaring omtrent het gedrag 	Een bedrijf kan een VOG aanvragen voor haar medewerkers. Vaak kan dit	Onderne- mers	Het komt vaak voor dat de gemeente site verwijst naar justis.nl, dan is het volwassenheidsniveau 100%.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen
-----	---------------	---	---	------------------	--	----	---



rechtstreeks bij het
Centraal Orgaan
Verklaring Omtrent het
Gedrag (COVOG). Hier
wordt beoordeeld of de
ondernemer de
aanvraag van de VOG
kan starten voor zijn
werknemer.

waarnemen

G29 /G3 0	Gebruik openbare straat	<ul style="list-style-type: none">Inname openbare straat/grondGebruik maken van de openbare wegGebruik openbare grondGebruik gemeentelijke grondGebruik grondVerzoek om grond te gebruiken	Wanneer een burger of ondernemer tijdelijk een container, steiger of ander object op de openbare weg wilt plaatsen of feestverlichting wilt ophangen dient hij/zij een vergunning aan te vragen.	Burgers/ Onderne mers	Specifieke producten worden hier niet beoordeeld. Het gaat om het algemene gebruik van de openbare straat. Dit product komt ook voor als een <u>melding</u> . Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G31 /G3 2	Contactformulier		Het gaat hier om een contactformulier voor algemene vragen of opmerkingen richting de gemeente.	Burgers/ Onderne mers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Niveau 1 (0%): Er wordt alleen een telefoonnummer of een bezoek/contactadres vermeld Niveau 2 (50%) Hieronder valt: - Er een algemeen formulier



beschikbaar is om contact met de gemeente op te nemen. Dit formulier dient uitgeprint te worden.
- Er wordt vermeld dat je een platte mail kan sturen

Niveau 4 (100%):
Online contactformulier of live chat.

G33 /G3 4	(Waarderings)subsidie aanvraag	<ul style="list-style-type: none"> • Prestatiesubsidie • Incidentele subsidie 	<p>Een Waarderingsubsidie is een subsidie voor een activiteit die bijdraagt aan de realisatie van gemeentelijke beleidsdoelen. met behulp van deze subsidie worden bepaalde activiteiten aangemoedigd en ondersteund. Meestal is een Waarderingsubsidie gekoppeld aan professionele organisaties waar beroepskrachten worden ingezet. De gemeente maakt met deze organisaties afspraken over de te leveren producten, prestaties en kwaliteit.</p>	Burgers / Onderne mers	<p>Niet elke gemeente heeft de waarderingssubsidie aanvraag als product op de website vermeld. In dit geval wordt een andere subsidie beoordeeld.</p>	<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
-----------------	-----------------------------------	---	--	------------------------------	---	--



G35	(Kleine) evenementenvergunning melden of aanvragen (of een Snuffelmarktvergunning)	<ul style="list-style-type: none">• Evenement, klein• Evenement organiseren• Snuffelmarktvergunning	Een vergunning is nodig voor het organiseren van een klein evenement.	Burgers	Het kan voorkomen dat een melding volstaat. Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G36	Grote evenementenvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Evenement, groot voor bedrijven• Vergunning aanvragen als organisatie• Evenement organiseren, vergunning.	Als een onderneming een groot evenement wil organiseren is een vergunning nodig.	Onderne- mers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G37 /G3 8	Taxatieverslag opvragen/inzien	<ul style="list-style-type: none">• WOZ-beschikking opvragen/inzien	In het taxatieverslag staat een nadere onderbouwing van de WOZ-waarde van een huis of pand.	Burgers/ Onderne- mers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G39 /G4 0	Rioolheffing opvragen/inzien	<ul style="list-style-type: none">• Rioolbeschikking opvragen/inzien	Rioolheffing is een belasting die betaald wordt door ieder huishouden en ieder bedrijf met een rioolaansluiting. De opbrengst van deze belasting wordt gebruikt voor het onderhoud van het gemeentelijk rioolstelsel. Bovendien	Burgers/ Onderne- mers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Als er wel informatie staat over hoeveel de rioolheffing kost maar er wordt geen informatie gegeven hoe je de persoonlijke rioolheffing kunt



gebruikt de gemeente de opbrengst voor de opvang van regenwater en de aanpak van stedelijke grondwaterproblemen. Ieder jaar ontvangen huishoudens en bedrijven een aanslagbiljet gemeentelijke belastingen waarin de rioolheffing is opgenomen.

aanvragen, wordt het volwassenheidsniveau 0% toegekend. Als er alleen informatie wordt gegeven over wat een rioolbeschikking is, maar geen informatie over hoe in te zien dan is ook het volwassenheidsniveau 0%.

G41 /G4 2	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. algemene wet bestuursrecht (AWB)	<ul style="list-style-type: none">• Bezwaren tegen een besluit• Bezwaar maken tegen de gemeente	Indien men het niet eens is met een besluit van een gemeentelijke bestuursorgaan (het college van burgemeesters en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen een aantal weken na bekendmaking/verzen- ding van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.	Burgers/ Onderne mers	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Niveau 1 (0%): Er is geen formulier voor het bezwaarschrift aanwezig, alleen contactinformatie staat op de website vermeld. Niveau 2 (33%): Er is een formulier voor het bezwaarschrift te downloaden die weer per mail of post kan worden verstuurd
-----------------	---	--	---	-----------------------------	----	--



Niveau 3 (66%):
Het formulier voor het
bezwaarschrift kan digitaal
worden ingevuld en verstuurd
worden

Niveau 4 (100%):
Het formulier voor het
bezwaarschrift is beschikbaar
achter DigiD OF
De gemeente beschikt over
een template/format die een
burger kan invullen, welk
vervolgens digitaal kan
worden ingediend.

G43 /G4 4	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	<ul style="list-style-type: none">• Gemeenten machtigen• Incasso, machtiging	Door de gemeente te machtigen kunnen gemeentelijke belastingaanslag(en) worden betaald via automatische afschrijving.	Burgers/ Onderne mers	Dit product hangt soms samen met de gemeentelijke belastingen.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G45	Kansspelvergunning aanvragen voor ondernemers	<ul style="list-style-type: none">• Loterij organiseren• Loterij• Prijsvraag• Bingo organiseren	Voor een kansspel heeft een ondernemer soms een vergunning nodig.	Onderne mers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in een grote en een kleine kansspelvergunning. Het scoren van één van de producten is voldoende.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



G46	Ambulante handel (of een Standplaatsvergunning/marktplaatsvergunning/ Ventvergunning)	<ul style="list-style-type: none">• (Vaste of tijdelijke/los) Standplaatsvergunning• Ventvergunning• Marktplaatsvergunning	Ambulante handel staat voor huis-aan-huisverkoop, verkoop op de openbare weg, op openbare markten of op andere plaatsen.	Onderne- mers	In sommige gevallen wordt er onderscheid gemaakt tussen een marktplaatsvergunning, standplaatsvergunning en ventvergunning. Het scoren van één van de producten is voldoende		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G47	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Horecavergunning• Drank- en horecavergunning	Een onderneming heeft een drank- en horecawetvergunning nodig als de ondernemer in een horecagelegenheid alcohol schenkt aan zijn klanten.	Onderne- mers	Soms valt dit product samen met Horecaexploitatievergunning	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G48	Horecaexploitatievergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Horeca, exploitatievergunning	Wilt een onderneming een horecabedrijf exploiteren, dan heeft de onderneming een exploitatievergunning nodig van de gemeente. Deze vergunningsplicht geldt voor elk horecabedrijf. Ook als de onderneming geen alcoholhoudende drank	Onderne- mers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in met alcoholische drank en zonder alcoholische drank.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



serveert, moet een
exploitatievergunning
worden aangevraagd.

G49	Terrasvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Terras plaatsen, vergunning	Als de onderneming een terras wilt plaatsen bij het horecabedrijf is er een terrasvergunning nodig.	Onderne mers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning. Daarnaast kan het voorkomen dat een melding volstaat. Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G50	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Openingstijden winkel, ontheffing• Openings- en sluitingstijden horeca, ontheffing• Verlaatje	De winkeltijdenwet bepaalt op welke tijden winkels open mogen zijn. Wil de onderneming buiten de normale openingstijden geopend zijn, dan moet er een ontheffing aangevraagd worden.	Onderne mers	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G51	Dit product is gebundeld met G46	-	-	-	-	-



G52	Rioolaansluiting	<ul style="list-style-type: none">• Riolvergunning	Aanvraag in verband met nieuwbouw of renovatie ten behoeve aan een aansluiting op het rioolstelsel (laten leggen of vervangen).	Onderne mers		ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G53	Speelautomatenvergunning	<ul style="list-style-type: none">• Gokkastenvergunning• Aanwezigheidsvergunning	Als er speelautomaten (gokkasten) geplaatst wens te worden in een horecabedrijf.	Onderne mers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning.	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G54	Dit product is gebundeld met G46	-	-	-	-	-	-
G55	Dit product is gebundeld met G35	-	-	-	-	-	-
G56	Gehandicaptenparkeerplaats		Als u gehandicapt bent, kunt u een gehandicaptenparkeerplaats aanvragen vlakbij uw huis. De gehandicaptenparkeerplaats is alleen voor uw eigen auto. Een gehandicaptenparkeerplaats kunt u krijgen	Burgers		ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



binnen of buiten een
betaald parkeerzone.

G57	Gehandicaptenparkeerkaart	<ul style="list-style-type: none">• Europese gehandicaptenparkeerkaarten• Gehandicaptenparkeerplaatsen kaart• Parkeervergunning voor gehandicapten	Als u gehandicapt bent, kunt in aanmerking komen voor een Europese gehandicaptenparkeerkaart. Deze kaart kan in heel Nederland en alle lidstaten van de Europese Unie worden gebruikt.	Burgers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in gehandicaptenbestuurdersparkeerkaarten en gehandicaptenpassagiersparkeerkaarten	ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G58	Doorgeven vakantie bij bijstand	<ul style="list-style-type: none">• Bijstand, vakantie melden• Bijstandsuitkering, verblijf buitenland	Indien u een bijstandsuitkering ontvangt en op vakantie gaat in Nederland of het buitenland dient u dit te melden. Wijzigingen in een vakantieperiode die u eerder hebt gemeld, geeft u ook door.	Burgers		ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G59	Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	<ul style="list-style-type: none">• Bijstand, wijzigingen doorgeven• Bijstandsuitkering, inkomsten doorgeven• Bijstandsuitkering, wijzigingen financiële situatie doorgeven	Indien u een bestandsuitkering ontvangt dienen wijzigingen in de financiële situatie van u of uw partner doorgegeven te worden (bijvoorbeeld wijzigingen omtrent	Burgers		ja	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



deeltijdwerk,
vrijwilligerswerk,
klusjes, alimentatie,
erfenis,
studiefinanciering,
bankrekeningnummer,
aanschaf van een auto
en het stopzetten van
een studie van de
kinderen).

G60	Kansspelvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Loterij organiseren• Loterij• PrijsvraagBingo organiseren	Voor een kansspel heeft een burger soms een vergunning nodig.	Burgers	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
-----	---------------------------------	--	---	---------	--



2.1 Producten Provincies

Product nr.	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen cq Bijzonderheden	Volwassenheidsniveaus
P01	Verzoek aanleggen kabels en leidingen in provinciale (vaar)wegen	<ul style="list-style-type: none">Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, vergunning	Overheden en bedrijven die leidingen of kabels willen aanleggen in, onder of langs door de provincie beheerde (vaar)wegen, moeten daarvoor bij de provincie per legging een verzoek indienen.	Ondernemers	Kan onderscheid gemaakt worden in kabels en leidingen die niet of wel onder de Telecommunicatie wet (Tw) vallen.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P02/P03	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	<ul style="list-style-type: none">Wanneer wij niet tijdig beslissenWet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen	Iedereen die een aanvraag indient bij de overheid, wil zo snel mogelijk weten waar hij/zij aan toe is. Wanneer het Rijk, een provincie of een gemeente niet tijdig een beslissing neemt kan een persoon of bedrijf van de overheid een dwangsom eisen en/of rechtstreeks beroep instellen.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P04/P05	Milieubeheer verzoek handhaving	<ul style="list-style-type: none">Handhavingsverzoek, milieuklacht	Bedrijven moeten zich houden aan de regels die voortvloeien uit de Wet milieubeheer. Deze wet ziet niet alleen toe op het voorkomen van vervuiling, maar moet ervoor zorgen dat de omgeving zoveel mogelijk gevrijwaard is van overlast (bijvoorbeeld door	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



geluid of stank). Het gaat hierbij over milieu in de betekenis van 'omgeving'. Wanneer iemand zich niet aan de milieuregels houdt, kan een persoon of bedrijf vragen of de regels worden gehandhaafd. Hij/zij dient dan een handhavingverzoek in.

P06/P07	Ontheffing Verordening ruimte	<ul style="list-style-type: none"> • Verordening ruimte <provincie> • Ontheffing omgevingsverordening 	In bepaalde gevallen kunnen gemeenten of ondernemers ontheffing aanvragen om een ruimtelijke ontwikkeling die strijdig is met de Verordening ruimte toch mogelijk te maken	Ondernemers/ Gemeenten	Dit product dient ook beoordeeld te worden voor gemeenten.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P08/P09	Subsidie (generiek)		Een subsidie is een verzamelnaam voor het instrumentarium dat de overheid heeft om beleidspunten te stimuleren.	Burgers/ Ondernemers	In eerste instantie wordt hier de algemene aanvraag van een subsidie beoordeeld.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P10	Toestemming plaatsing verwijzing- of aanduiding borden	<ul style="list-style-type: none"> • Aanduidings- / verwijsborden • Strokenbord toestemming voor plaatsing • Strokenbord plaatsen • Ontheffing • Formulier: Standaard aanvraagformulier Wegenreglement artikel 11, lid 1, sub l 	Het bord kan verwijzen naar recreatieve bestemming, bedrijf, etc. Wanneer een ondernemer een verwijzing wilt naar zijn/haar bedrijf of kantoor langs de weg, dan heeft hij/zij daar toestemming voor nodig.	Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P11	Vergunning ontgronding	<ul style="list-style-type: none"> • Ontgrondingen, aanvraag vergunning 	Ontgronding is het winnen van delfstoffen in zee of op	Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%)



		<ul style="list-style-type: none"> • Ontgrondingenwet 	<p>het land. Voor ontgroning, zoals bijvoorbeeld zandwinning, is een vergunning vereist.</p>		<p>Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>	
P12/P13	Watervergunning		<p>Als een persoon of bedrijf activiteiten verricht in oppervlaktewater of met grondwater is in sommige gevallen een watervergunning nodig. Het gaat hierbij om het onttrekken van water aan de grond of het lozen van grondwater, oppervlaktewater of regenwater.</p>	Burgers/ Ondernemers	<p>In sommige gevallen is een melding voldoende. Dit wordt hier niet beoordeeld. Vanaf 1 april 2012 vaak via het omgevingsloket Online (OLO).</p>	<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
P14	Ontheffing voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens	<ul style="list-style-type: none"> • Ontheffing Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 	<p>In de wegenverkeerswet 1994 staan regels en verkeerstekens die gelden op de openbare wegen. Als een persoon of bedrijf ontheffing wil van één van deze regels, dan kan hij/zij dit aanvragen bij de beheerder van de weg. In sommige gevallen is dit de provincie.</p>	Ondernemers		<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
P15	Tijdelijk en uitzonderlijk gebruik (TUG) luchtvaartuigen ontheffing	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvragen ontheffing Wet luchtvaart • TUG-ontheffing 	<p>Het opstijgen en landen van bijvoorbeeld helikopters, snorvliegers, etc. mag in principe alleen maar op de daarvoor aangewezen luchthavens. Om - tijdelijk - op te stijgen of te landen buiten een luchthaven, moet een ontheffing aangevraagd worden.</p>	Ondernemers		<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>



P16/P17	Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan	<ul style="list-style-type: none">• Bezwaar maken tegen een besluit	Als een persoon of bedrijf het niet eens is met een besluit van de provincie. Er kan bezwaar gemaakt worden over een schriftelijke beslissing van het bestuursorgaan. Dit kan alleen als de melder een betrokkene is.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P18/P19	Klacht gedragingen provincie	<ul style="list-style-type: none">• Klacht over de provincie	Gedragingen zijn de manier waarop burgers worden behandeld door ambtenaren of bestuurders van de provincie. Bijvoorbeeld op de manier waarop een bestuursorgaan van de provincie zich in een bepaalde situatie naar een persoon of bedrijf heeft gedragen. Ook een klacht over het gedrag van een persoon, die werkt voor de provincie. De klacht moet wel gaan over gedrag.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P20/P21	Klacht of melding over een zwembad	<ul style="list-style-type: none">• Hygiëne en veiligheid van zwembaden• Kwaliteit van zwemwater	Klachten over de hygiëne, veiligheid of waterkwaliteit van een zwembad.	Burgers/ Ondernemers	Dit gaat niet over het oprichtingen van een badinrichting. Dit product kan worden vermeld onder melden van een milieuklacht.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P22	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	<ul style="list-style-type: none">• Hygiëne en veiligheid van zwemlocaties• Kwaliteit van zwemwater	Klachten over de hygiëne, veiligheid of waterkwaliteit van een zwembad.	Burgers	Dit gaat niet over het oprichtingen van een badinrichting. Dit product kan worden vermeld	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



onder melden van
een milieuklacht.

P23/P24	Melding doorgeven over natuur en landschap		Bij de bescherming van natuur en landschap wordt door de provincie ook gebruik gemaakt van de 'oor-en-oog' functie van burgers of ondernemers. Zij kunnen hun meldingen van aantasting van natuur en landschap doorgeven.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Product niet kunnen waarnemen
P25	Vuurwerk, ontbrandingstoestemming	• Ontbrandingstoestemming	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken, dan moet het bedrijf toestemming vragen aan de provincie. Dit heet een ontbrandingstoestemming.	Ondernemers	Hier gaat het om een aanvraag, de meldingen worden bij P26 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P26	Melding ontbranding vuurwerk	• Vuurwerk ontbranden	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken moet dit vooraf gemeld worden bij de provincie. Dit heet een ontbrandingsmelding.	Ondernemers	Hier gaat het om een melding, de aanvragen worden bij P25 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P27	Melding bodemverontreiniging of aantasting	• Bodemverontreiniging (melding)	Dit is een melding over verontreiniging of aantasting van de bodem. Dit moet zo snel mogelijk ingediend worden nadat het opgemerkt is, of als de melder zelf zulke activiteiten gaat (laten) doen.	Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P28	Machtigingsformulier		Machtigingsformulier voor	Ondernemers	Het kan	Niveau 1 (0%)



	bodemsanering	het aanvragen van een besluit over bodemsanering. Bij sanering moet de provincie instemmen met het saneringsplan.		voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).	Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P29	Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering	Na de uitvoering van de sanering of een fase hierin, dient een bedrijf binnen een bepaalde tijd een evaluatieverslag van de sanering in bij de provincie.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen



2.1 Producten Waterschappen

Product nr.	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen cq Bijzonderheden	Volwassenheidsniveaus
W01/W02	Watervergunning		Wanneer een persoon of bedrijf activiteiten verricht in oppervlaktewater of grondwater, zoals afvalwater lozen op oppervlaktewateren, grondwater onttrekken, een waterberging aanleggen, water dempen of bouwen bij een waterstaatswerk, dan is een watervergunning nodig.	Burgers/ Ondernemers	Sinds 22 december 2009 is de Waterwet in werking getreden. Deze wet heeft acht oude waterwetten samengevoegd. Vanaf 1 april 2012 vaak via het omgevingsloket Online (OLO).	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W03/W04	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaar indienen • Bezwaar tegen aanslag 	Indien een persoon of bedrijf het niet eens is met een aanslag van de Waterschap, kan hij/zij binnen een aantal weken na de aanslag een bezwaarschrift indienen.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W05/W06	Waterschapsbelasting kwijtschelding	<ul style="list-style-type: none"> • Kwijtschelding van waterschapsbelasting 	Wanneer een persoon of bedrijf niet in staat is om een belastingaanslag te betalen, kan deze onder bepaalde voorwaarden geheel of gedeeltelijk kwijtgescholden worden.	Burgers/ Ondernemers		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W07/W08	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	<ul style="list-style-type: none"> • Melding incident of klacht watersysteem 	Een waterschap voorkomt overstroming,	Burgers/ Ondernemers	Het kan voorkomen dat er onderscheid	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%)



		<ul style="list-style-type: none"> Een melding doen 	<p>vervuiling, verdroging en uitsterven. Door middel van een melding wordt de waterschap op de hoogte gehouden van iets ongewoons. Dit kan gaan over: vervuild water, blauwalg, wateroverlast, etc.</p>		<p>wordt gemaakt in spoed of geen spoed. Daarnaast valt dit product soms onder contact.</p>	<p>Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
W09/W10	Melding werkzaamheden water of dijk	<ul style="list-style-type: none"> Melding van werkzaamheden rondom het water Melding activiteit Bouwen in de buurt van water of dijk 	<p>Wanneer een persoon of bedrijf wil bouwen vlakbij dijken of sloten, dan zal er een melding ingediend moeten worden.</p>	Burgers/ Ondernemers	<p>In dit geval wordt er gekeken naar meldingen en niet vergunningen. Sinds 22 december 2009 is de Waterwet in werking getreden. Deze wet heeft acht oude waterwetten samengevoegd, waaronder bouwen in de buurt van water of dijk. Sindsdien komt het ook voor dat de vergunning via het omgevingsloket online worden aangevraagd.</p>	<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
W11/W12	Contactformulier		<p>Het gaat hier om een contactformulier voor algemene vragen of opmerkingen richting de Waterschappen.</p>	Burgers/ Ondernemers		<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
W13/W14	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	<ul style="list-style-type: none"> Bezwaar tegen beslissing bestuursorgaan Bezwaar maken 	<p>Wanneer een persoon of bedrijf het niet eens is met een beslissing van het Waterschap, kan er een bezwaarschrift tegen ingediend worden.</p>	Burgers/ Ondernemers		<p>Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Deloitte.