



Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is de onderstaande indeling gehanteerd¹. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau de verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau kunnen vallen.

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
1. Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie 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.
2. Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier 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. <p>Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.</p>
3. Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of op te laden (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 up loaden door middel van een web formulier.
4. Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	<ul style="list-style-type: none"> Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of eHerkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord om digitaal de aanvraag in te dienen. De aanvraag kan worden ingediend middels een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product automatisch kan worden aangevraagd
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. Het product bestaat niet of er wordt vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

¹ Voor twee producten van de gemeente, drie producten van de provincie en twee producten van de waterschappen is een andere indeling gehanteerd, aangezien het vanuit bijvoorbeeld het oogpunt van dienstverlening meer dienstverlenend is om een product niet achter DigiD of eHerkenning te plaatsen. Hierbij kan worden gedacht aan 'eenvoudige' producten zoals een melding of een 'contactformulier'. In bijlage A is per product het gehanteerde volwassenheidsniveau en de bijbehorende score beschreven.