

Definitie digitale volwassenheidsniveaus

Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing. Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is de indeling gehanteerd zoals weergegeven in onderstaande tabel.¹ Daarbij zijn per volwassenheidsniveau verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau vallen.

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
Niveau 1 (0%)	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 te worden aangevraagd. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag kan worden ingediend. 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 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 dient 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 e-mail met vrije tekst worden ingediend. <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>
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 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.
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 Er zijn enkele uitzonderingen gemaakt betreft de beoordeling van het volwassenheidsniveau van een product. Wanneer de dienstverlening van de overheid minder klantvriendelijk wordt wanneer het product achter DigiD/eHerkenning geplaatst zou worden, dan heeft er een alternatieve beoordeling van het product plaats gevonden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het product 'Contactformulier'. Hiervan zou de klantvriendelijkheid van de dienstverlening verminderen wanneer een burger/bedrijf eerst moet inloggen om contact te kunnen zoeken. In de bijlage is per product vastgelegd welk volwassenheidsniveaus is gehanteerd.