

Meting Aanbod Digitale Dienstverlening 2017



In opdracht van
Digitaal 2017

Uitgebracht op
1 september 2017

Auteurs
Pouya Zarbanoui
Alice Gianolio
Martin Eikenboom

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1. Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Scope van het onderzoek	9
1.3 Definities beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus	11
1.3.1 Definitie digitale beschikbaarheidsniveaus	11
1.3.2 Definitie digitale volwassenheidsniveaus	11
1.4 Uitgangspunten	12
2. Onderzoeksaanpak	15
3. Resultaten Algemeen	17
3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid algemeen	17
3.1.1 Totale digitale beschikbaarheid en volwassenheid	17
3.1.2 Totale digitale beschikbaarheid	17
3.1.3 Totale digitale volwassenheid	18
4. Resultaten medeoverheden	19
4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid medeoverheden	19
4.2 Resultaten gemeenten	20
4.2.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid gemeenten	20
4.2.2 Top 10 digitale gemeenten en top 10 grootste stijgers	20
4.2.3 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per gemeentecategorie	22
4.2.4 Resultaten per product bij de gemeenten	23
4.2.5 Trend en conclusies gemeenten	26
4.3 Resultaten provincies	26
4.3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid provincies	26
4.3.2 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per provincie	26
4.3.3 Resultaten per product bij de provincies	29
4.3.4 Trend en conclusies provincies	31
4.4 Resultaten waterschappen	31
4.4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid waterschappen	31
4.4.2 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per waterschap	31
4.4.3 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per product bij de waterschappen	33
4.4.4 Trend en conclusies waterschappen	34

5. Resultaten Rijksorganisaties	35
5.1 Resultaten algemeen	35
5.1.1 Totale digitale beschikbaarheid en volwassenheid Rijksorganisaties	35
5.1.2 Verdeling van de deelnemende Rijksorganisaties (inclusief Manifestgroep en Klein Lef) per departement	36
5.2 Resultaten Departementen en uitvoeringsorganisaties	38
5.2.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Departementen en uitvoeringsorganisaties	39
5.2.2 Resultaten per Departement en uitvoeringsorganisatie	39
5.2.3 Trend en conclusies Departementen en uitvoeringsorganisaties	41
5.3 Resultaten Manifestgroep	41
5.3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Manifestgroep	41
5.3.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende bij Manifestgroep	41
5.3.3 Trend en conclusies Manifestgroep	42
5.4 Resultaten Klein Lef	43
5.4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Klein Lef	43
5.4.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende bij Klein Lef	43
5.4.3 Trend en conclusies Klein Lef	44
6. Verschillen ten aanzien van meting 2016	45
6.1 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor gemeenten	45
6.2 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor provincies	45
6.3 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor waterschappen	45
6.4 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Departementen en uitvoeringsorganisaties	45
6.5 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Manifestgroep	46
6.6 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Klein Lef	47

Managementsamenvatting

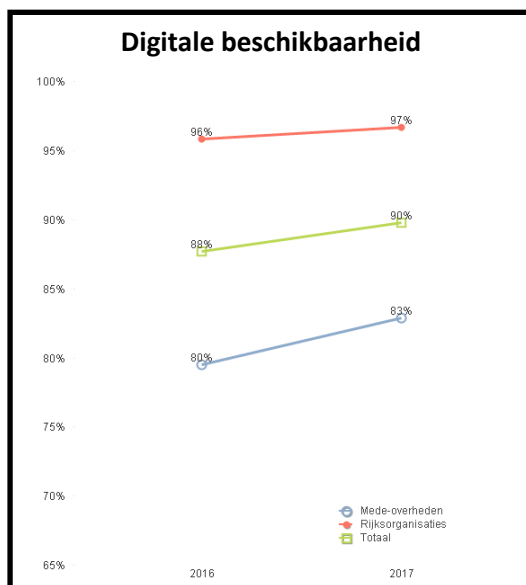
In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid dient te verbeteren en dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 digitaal zaken moeten kunnen doen met de overheid. In het overheidsbrede programma 'Digitaal 2017' werken de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken (EZ) nauw samen met de andere overheidsorganisaties om deze doelstelling van het kabinet te realiseren.

Om de staat van de digitale dienstverlening in beeld te brengen, is voor het vierde jaar op rij de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de medeoverheden onderzocht en dit betreft de laatste meting in het kader van het programma Digitaal 2017. Voor de rijksorganisaties is dit de derde meting van de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten. De digitale beschikbaarheid van de meest gebruikte producten is voor medeoverheden en rijksorganisaties voor de tweede maal onderzocht.

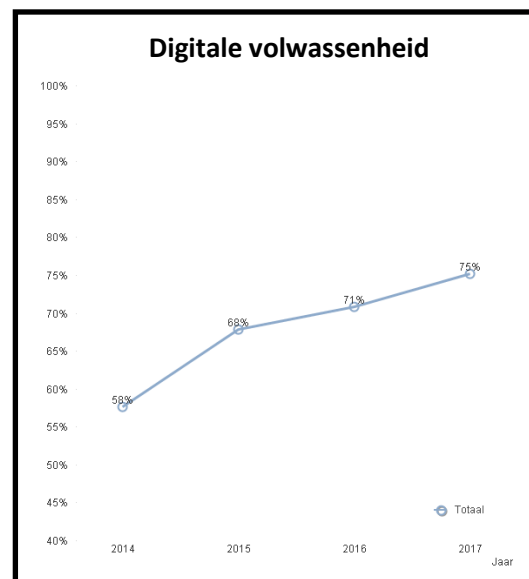
In deze laatste meting van het digitale aanbod - in het kader van het programma Digitaal 2017 - kijken we ook terug, de digitale beschikbaarheid wordt afgezet tegen de resultaten van vorig jaar. Voor de digitale volwassenheid worden de uitkomsten van dit jaar voor de medeoverheden vergeleken met de uitkomsten van de eerste meting in 2014 en voor de rijksorganisaties worden de uitkomsten afgezet tegen de bevindingen van de eerste meting in 2015.

Resultaten onderzoek

- De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de gehele overheid is 90% in 2017 tegenover 88% in 2016.
- De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is 83% in 2017 vergeleken met 80% in 2016.
- De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de Rijksorganisaties is 97% in 2017. Dit is één procentpunt hoger dan de gemiddelde score in 2016.
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de hele overheid is 75% in 2017. Dit is een stijging van 17%-punt ten opzichte van de eerste meting in 2014.



Figuur 1. Digitale beschikbaarheid



Figuur 2. Digitale volwassenheid

Gemeenten

- Voor alle 388 onderzochte gemeenten zijn 56 producten beschouwd, 33 voor burgers en 23 voor ondernemers.
- De ontwikkeling rondom digitale beschikbaarheid is positief. De score van de gemeenten is 81% in 2017 vergeleken met 78% in 2016.
- De algemene trend ten aanzien van digitale volwassenheid is positief. De gemeenten scoren 67% in 2017. Dit is 15%-punt hoger ten opzichte van de eerste meting in 2014.
- Gemeenten met meer inwoners scoren over het algemeen hoger op digitale beschikbaarheid en volwassenheid dan kleinere gemeenten.

Provincies

- Voor ieder van de 12 provincies zijn 29 producten onderzocht, 11 voor burgers en 18 voor ondernemers.
- De digitale beschikbaarheid bij de provincies laat een positieve trend zien. De provincies scoren 77% in 2017 vergeleken met 72% in 2016.
- De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is positief. De score van de provincies is 61% in 2017. Dit is een stijging van 13%-punt ten opzichte van 2014.
- De meeste provincies scoren tussen 50% en 80% op digitale volwassenheid.

Waterschappen

- Voor alle waterschappen (21) zijn 14 producten onderzocht, 7 voor burgers en 7 voor ondernemers.
- De ontwikkeling rondom digitale beschikbaarheid is positief. De score van de waterschappen is 91% in 2017 vergeleken met 89% in 2016.
- De algemene trend ten aanzien van digitale volwassenheid is positief. De waterschappen scoren 87% in 2017. Dit is 14%-punt hoger ten opzichte van de eerste meting in 2014.
- De meeste waterschappen scoren tussen 80% en 100% op digitale beschikbaarheid.

Departementen en uitvoeringsorganisaties

- Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 209 producten onderzocht. Deze zijn onderverdeeld in 40 organisaties behorende bij 7 ministeries. Hierbij waren 56 producten voor burgers, 137 voor ondernemers en 16 voor professionals.
- De ontwikkeling rondom digitale beschikbaarheid is positief. De score van de departementen en uitvoeringsorganisaties is 97% in 2017. Dit is een stijging van één procentpunt ten opzichte van 2016.
- Er is een positieve trend in de mate van digitale volwassenheid. De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren in 2017 met 76% hoger dan in 2015.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij Manifestgroep¹

- Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn 126 producten onderzocht die zijn onderverdeeld over 15 organisaties. Hierbij waren 71 producten voor burgers, 2 voor ketenpartners, 48 voor ondernemers en 5 voor professionals.
- De digitale beschikbaarheid is ten opzichte van 2016 gelijk gebleven. De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep scoren met 99% hetzelfde als in 2016.
- De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is positief. De score van de uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep is 91% in 2017. Dit is een stijging van één procentpunt ten opzichte van de eerste meting in 2015.

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

- De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn gemiddeld gezien de hoogst scorende organisaties op zowel digitale beschikbaarheid als digitale volwassenheid.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef²

- Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot Klein Lef zijn 107 producten onderzocht. Dezen zijn onderverdeeld over 19 organisaties. Hierbij waren 48 producten gericht op burgers, 43 op ondernemers en 16 op professionals.
- Er is een positieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid. De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren in 2017 één procentpunt hoger dan in 2016. De score in 2017 is 94%.
- De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is negatief. De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren met 70% één procentpunt lager dan tijdens de eerste meting in 2015.

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.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid dient te verbeteren. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen digitaal afhandelen.

Voor burgers en bedrijven staan nu nog 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 toenemende mate krijgen burgers en bedrijven de mogelijkheid om voor het digitale kanaal te kiezen.

Nu is nog in de Algemene wet bestuursrecht geregeld dat elektronisch berichtenverkeer met de overheid alleen mogelijk is indien de desbetreffende overheidsorganisatie zich daarvoor openstelt. Na de aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht, moet elk aanvraagformulier dat schriftelijk kan worden ingediend (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie - bijvoorbeeld in verband met identificatie - niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een webformulier, een applicatie, sociale media of met het berichtensysteem voor bedrijven. Een weinig geavanceerde digitale oplossing is het op de website aanbieden van een formulier in pdf-formaat, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een webformulier achter DigiD of eHerkenning waarbij de velden met persoonlijke informatie al zijn ingevuld.

Om in beeld te krijgen hoe digitaal geavanceerd de overheidsorganisaties de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven aanbieden is voor het vierde opeenvolgende jaar een onderzoek uitgevoerd onder de medeoverheden. Voor de rijksorganisaties wordt dit onderzoek voor de derde keer uitgevoerd. In 2016 is voor het eerst ook in kaart gebracht in welke mate de overheidsorganisaties (medeoverheden en rijksorganisaties) de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers digitaal aanbieden.

Per organisatie en per overheidsproduct is eerst vastgelegd of een product digitaal beschikbaar is en vervolgens wat de digitale volwassenheid van het product is. Het onderzoek is uitgevoerd door het bezoeken van de websites van de verschillende, individuele overheidsorganisaties.

In deze laatste meting van het digitale aanbod - in het kader van het programma Digitaal 2017 - kijken we ook terug, de digitale beschikbaarheid wordt afgezet tegen de resultaten van vorig jaar. Voor de digitale volwassenheid worden de uitkomsten van dit jaar voor de medeoverheden vergeleken met de uitkomsten van de eerste meting in 2014 en voor de rijksorganisaties worden de uitkomsten afgezet tegen de bevindingen van de eerste meting in 2015.

1.2 Scope van het onderzoek

De scope van het onderzoek betreft het aanbod van de digitale dienstverlening bij de overheid. De meest gebruikte producten zijn onderzocht. Er is in dit onderzoek een onderscheid gemaakt naar de dienstverlening van de medeoverheden, van de departementen en de uitvoeringsorganisaties, de dienstverlening van de Manifestgroep³ en de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties verenigd in samenwerkingsverband Klein Lef⁴.

³ De Manifestgroep is een netwerk van grote 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.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in overleg met de respectievelijke koepels en de aanbieders van producten en diensten een lijst opgesteld van de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers. Deze lijst is voor het onderzoek 2017 geactualiseerd en aangevuld.

- Voor de gemeenten zijn 56 producten onderzocht, waarvan 33 producten voor burgers en 23 voor ondernemers.
- Voor de provincies zijn 29 producten onderzocht waarvan 11 producten voor burgers en 18 voor ondernemers.
- Voor de waterschappen zijn 14 producten onderzocht, waarvan 7 voor burgers en 7 voor ondernemers.
- Voor de Departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep of Klein Lef) zijn 40 organisaties - verdeeld over 7 departementen - en 209 producten onderzocht. Hiervan zijn 56 producten voor burgers, 16 voor professionals en 137 voor ondernemers.
- Voor de Manifestgroep zijn 15 uitvoeringsorganisaties en 126 producten onderzocht. Hiervan zijn er 71 gericht op burgers, 2 op ketenpartners, 48 op ondernemers en 5 op professionals.
- Voor Klein Lef zijn 19 uitvoeringsorganisaties en 107 producten meegenomen in dit onderzoek. Hiervan zijn 48 producten gericht op burgers, 43 op ondernemers en 16 op professionals.

Een overzicht van de producten met betrekking tot de medeoverheden is terug te vinden in Bijlage A.
Een overzicht van de producten met betrekking tot de rijksorganisaties is terug te vinden in Bijlage B.

1.3 Definities beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus

Onderstaand is een beschrijving van de digitale beschikbaarheids- en volwassenheidsniveaus.

1.3.1 Definitie digitale beschikbaarheidsniveaus

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden door de betreffende overheidsorganisaties.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Beschikbaarheidsniveau
Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	Niet digitaal beschikbaar (0%)
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	Digitaal beschikbaar (100%)
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	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Digitaal beschikbaar (100%)
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	Deze waarnemingen zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de scores

Tabel 1. Van digitaal volwassenheidsniveau naar digitaal beschikbaarheidsniveau

1.3.2 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 tabel 2⁵. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau vallen.

Volwassenheidsniveau	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.

⁵ 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 'eenvoudige' producten als het 'Contactformulier' of het doen van een melding. 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 volwassenheidsniveau is gehanteerd.

		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 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).

Tabel 2. Definitie volwassenheidsniveaus

De waarneming ‘Product niet kunnen waarnemen’ wordt niet meegenomen in de berekening van digitale beschikbaarheid en volwassenheid. De reden hiervoor is dat er producten zijn die niet door alle medeoverheden worden aangeboden. Vooral bij de gemeenten zijn er producten die niet voor elke gemeente van toepassing zijn, zoals het aanvragen van een parkeervergunning en hondenbelasting. Deze producten krijgen de score ‘Product niet kunnen waarnemen’ en kunnen daarom op deze manier van berekenen de digitale beschikbaarheid en volwassenheid niet onterecht beïnvloeden.

In deze meting zien we bij sommige organisaties een afname van de digitale volwassenheid. Dit wordt veroorzaakt doordat producten, die eerder niet werden aangeboden op de website, niet mee werden gerekend bij het bepalen van de totaalscores. Feitelijk is er sprake van een verbetering van de dienstverlening, daar het product nu wel wordt aangeboden op de website en daarmee vindbaar is voor burgers en bedrijven. Wanneer een product op laag niveau wordt aangetroffen betekent dit dat de digitale beschikbaarheid toeneemt, maar de digitale volwassenheid over het geheel afneemt. In verband met de vergelijkbaarheid met de vorige metingen is er voor gekozen deze methodiek te handhaven. In deze laatste meting van het digitale aanbod - in het kader van het programma Digitaal 2017 - kijken we ook terug. De digitale beschikbaarheid wordt afgezet tegen de resultaten van vorig jaar. Voor de digitale volwassenheid worden de uitkomsten van dit jaar voor de medeoverheden vergeleken met de uitkomsten van de eerste meting in 2014 en voor de rijksorganisaties worden de uitkomsten van dit jaar afgezet tegen de bevindingen van de eerste meting in 2015.

1.4 Uitgangspunten

Tijdens het onderzoek zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd bij het waarnemen van de beschikbaarheids- en volwassenheidsniveaus van de overheidsproducten:

- De overheidsorganisaties zijn zo min mogelijk belast bij het verzamelen van de data ten aanzien van de volwassenheid van het digitale aanbod. De data zijn verzameld door middel van het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties.
- Een waarneming krijgt de hoogste score toegekend, wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD, eHerkenning of een eigen inlogsysteem in te loggen.

- Producten die in een eerdere metingen al 100% scoorden, worden niet opnieuw bekeken.
- Bij een aantal 'eenvoudige' producten, zoals het doen van een melding is in de meting een andere verdeling van de digitale volwassenheid toegepast, omdat het vanuit het oogpunt van dienstverlening, meer service-en klantgericht is om een product niet achter DigiD of eHerkenning te plaatsen.
- 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 met het hoogste volwassenheidsniveau.
- Het komt voor dat bepaalde producten door een overheidsorganisatie zijn uitbesteed aan een andere partij. In deze situatie is de website van de andere partij beoordeeld, mits er een duidelijke link naar de website van de uitvoerende partij is opgenomen.
- Het komt voor dat op de website van een overheidsorganisatie geen onderscheid wordt gemaakt tussen producten voor de burger en de ondernemer. In zo'n situatie is voor beide doelgroepen hetzelfde waarnemingsresultaat vastgelegd.
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreffen waarnemingen gedaan in de maand juli 2017.

2. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van mei tot en met augustus 2017. Het onderzoek is uitgevoerd in vier fases zoals weergegeven in figuur 3.



Figuur 3. De verschillende fases van het onderzoek

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

Fase twee (juli) stond in het teken van de dataverzameling. De data is conform de specificaties van BZK/ICTU vastgelegd in het Excel datamodel en voor analysedoeleinden geoptimaliseerd.

In de data analyse, fase drie, is invulling gegeven aan de doelstellingen van de opdracht. Daarbij is op basis van de verzamelde data per overheidsorganisatie de digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes gemaakt. Dezen worden nader toegelicht in hoofdstuk 4 en 5.

De resultaten zijn gebundeld in een rapportage en in fase 4 opgeleverd aan de opdrachtgever.

3. Resultaten Algemeen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. De behaalde beschikbaarheids- en volwassenheidsscores zijn voor alle organisaties genoteerd.

3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid algemeen

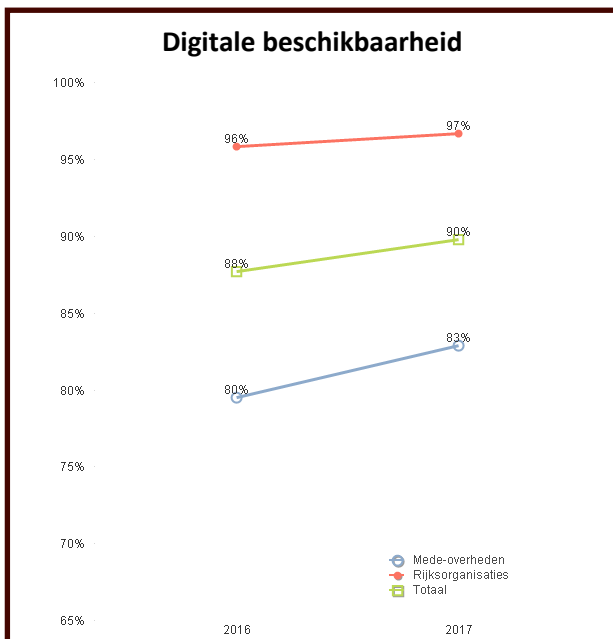
In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek in hoofdlijnen beschreven.

3.1.1 Totale digitale beschikbaarheid en volwassenheid

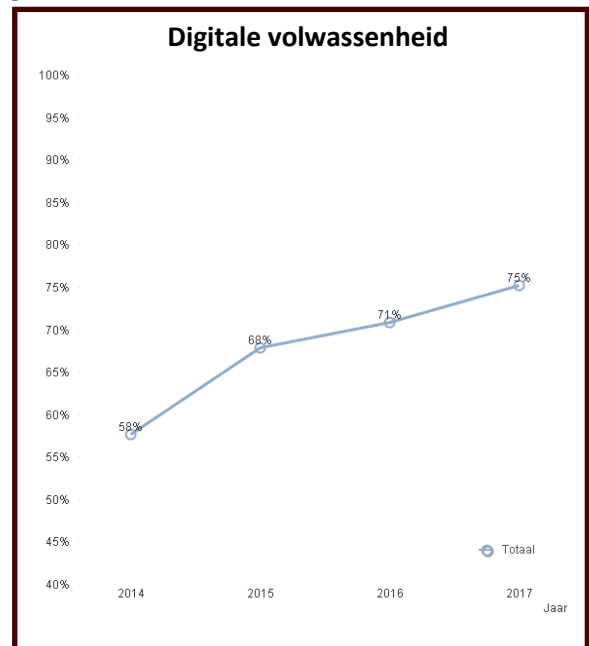
Digitale beschikbaarheid (zie figuur 4)

De totale overheidsbrede digitale beschikbaarheid is het gemiddelde van de digitale beschikbaarheid van de zes categorieën overheidsorganisaties.

- De totale digitale beschikbaarheid is in 2017 90%. Dit is een stijging van 2%-punt ten opzichte van 2016 (88%).
- Er is een positieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid van de medeoverheden. De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is met 83% hoger dan in 2016 (80%).
- De Rijksorganisaties scoren met 97% één procentpunt hoger dan in 2016.



Figuur 4. Digitale beschikbaarheid



Figuur 5. Digitale volwassenheid

Digitale volwassenheid (zie figuur 5)

- Het totale gemiddelde van de digitale volwassenheid van alle overheidsorganisaties is 75%. Dit is een stijging van 4%-punt ten opzichte van 2016 (71%).

3.1.2 Totale digitale beschikbaarheid

In tabel 3 zijn de scores van de digitale beschikbaarheid weergegeven. In deze tabel kan men zien dat de gemeenten, provincies, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties en Klein Lef een stijging tonen ten opzichte van 2016. De Manifestgroep is gelijk gebleven aan vorig jaar met een score van 99%.

Overheidsorganisaties	Digitale beschikbaarheid	Digitale beschikbaarheid
	2017	2016
Totaal	90%	88%
Gemeenten	81%	78%
Provincies	77%	72%
Waterschappen	91%	89%
Departementen en uitvoeringsorganisaties	97%	96%
Manifestgroep	99%	99%
Klein Lef	94%	93%

Tabel 3. Digitale beschikbaarheid totaal

3.1.3 Totale digitale volwassenheid

In tabel 4 zijn de scores van de digitale volwassenheid weergegeven. In 2014 zijn alleen de medeoverheden in beschouwing genomen. In deze tabel kan men zien dat alle categorieën een hogere gemiddelde score behalen ten opzichte van vorig jaar.

Overheidsorganisaties	Digitale volwassenheid	Digitale volwassenheid	Digitale volwassenheid	Digitale volwassenheid
	2017	2016	2015	2014
Totaal	75%	71%	68%	58%
Gemeenten	67%	63%	56%	52%
Provincies	61%	55%	54%	48%
Waterschappen	87%	83%	76%	73%
Departementen en uitvoeringsorganisaties	76%	70%	61%	-
Manifestgroep	91%	88%	90%	-
Klein Lef	70%	68%	71%	-

Tabel 4. Digitale volwassenheid totaal

4. Resultaten medeoverheden

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de medeoverheden. De medeoverheden worden gevormd door de gemeenten, provincies en waterschappen. Eerst worden de resultaten besproken van de medeoverheden in het geheel. Vervolgens worden de resultaten van de gemeenten, provincies en waterschappen apart behandeld.

4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid medeoverheden

Digitale beschikbaarheid

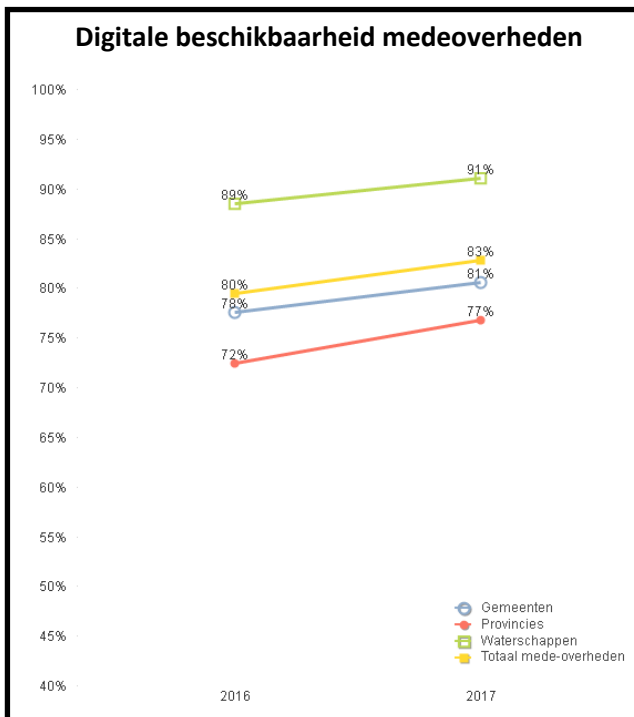
De digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is in 2017 83%. Deze score is berekend door het gemiddelde te nemen van de beschikbaarheidsscores van de gemeenten, provincies en waterschappen. In 2016 was deze score 80%.

Hieronder volgt een uitsplitsing voor de digitale beschikbaarheid per bestuurslaag.

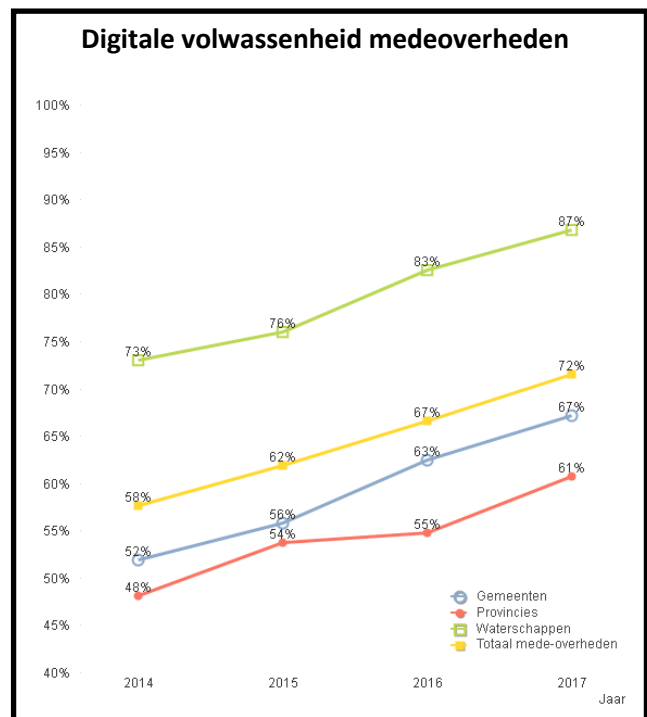
- De gemeenten scoren in 2017 gemiddeld 81%. Dit is 3%-punt hoger dan in 2016, toen de gemeenten een gemiddelde beschikbaarheidsscore hadden van 78%.
- De provincies scoren in 2017 gemiddeld 77%. Dit is een stijging van 5%-punt ten opzichte van het voorgaande jaar toen een score van 72% was behaald door de provincies.
- De waterschappen scoren met 91% in 2017 het hoogst van de medeoverheden. In 2016 werd er een score behaald van 89%.

Digitale volwassenheid

De gemiddelde digitale volwassenheid van de medeoverheden is 72%. Deze score is hoger dan in 2016, toen de gemiddelde digitale volwassenheid van de medeoverheden 67% bedroeg. Uitgesplitst naar de verschillende bestuurslagen ziet het er als volgt uit:



Figuur 6. Digitale beschikbaarheid medeoverheden



Figuur 7. Digitale volwassenheid medeoverheden

- De gemeenten scoren in 2017 gemiddeld 67%. Dit is een stijging ten opzichte van 2016 toen een gemiddelde van 63% werd gescoord.
- De provincies scoren in 2017 61%. Deze score is 6%-punt hoger vergeleken met de score van 2016 (55%).
- De waterschappen scoren in 2017 87% dat is 4%-punt hoger dan vorig jaar. In 2016 was de score 83%.

4.2 Resultaten gemeenten

Voor de 388 gemeenten zijn er 56 producten in kaart gebracht. Hiervan zijn 33 producten voor burgers en 23 voor ondernemers.

De digitale beschikbaarheid en volwassenheid worden in deze paragraaf uitgewerkt op het niveau van de top 10 gemeenten en de 10 gemeenten met de grootste stijging. Wanneer meerdere gemeenten dezelfde score behalen, is er sprake van een gedeelde plek. Vervolgens zijn de resultaten gegroepeerd per gemeente-categorie op basis van het aantal inwoners. Ten slotte worden de scores op productniveau weergegeven.

4.2.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid gemeenten

Digitale beschikbaarheid

In 2017 is de gemiddelde score van digitale beschikbaarheid van de gemeenten 81%. Dit is een stijging van 3%-punt ten opzichte van 2016.

Digitale volwassenheid

In 2017 is de gemiddelde score van digitale volwassenheid 67%. Dit is 4%-punt hoger dan 2016.

4.2.2 Top 10 digitale gemeenten en top 10 grootste stijgers

Digitale beschikbaarheid

Tabel 5 geeft de hoogst scorende gemeenten op digitale beschikbaarheid weer, vanwege gelijke scores komt het aantal gemeenten daarom uit op 13.

Ranking 2017	Gemeente	Inwoners Aantal	Score 2017	Ranking 2016
1-2	's-Gravenhage	524.882	100%	1
1-2	Nieuwkoop	27.914	100%	6
3	Haarlem	159.229	98%	9
4-6	Deurne	31.933	98%	124
4-6	Dordrecht	118.731	98%	8
4-6	Eindhoven	226.868	98%	38
7	Amsterdam	844.947	98%	133
8-9	Ede	113.421	96%	3
8-9	Rotterdam	634.660	96%	7
10-13	Almere	200.914	96%	24
10-13	Delft	101.381	96%	35
10-13	Hoorn	72.493	96%	27
10-13	Leiden	123.661	96%	104

Tabel 5. Top 13 digitale gemeenten op basis van beschikbaarheid
Bron voor inwoneraantallen: CBS

- Alle gemeenten in de top 13 behalen een gemiddelde beschikbaarheidsscore tussen de 96% en 100%.
- 's Gravenhage en Nieuwkoop delen de eerste plaats voor meest digitale gemeente met betrekking tot de beschikbaarheid. De twee gemeenten hebben beide een score van 100%. 's Gravenhage heeft de eerste plaats weten te behouden ten opzichte van 2016, terwijl Nieuwkoop in 2016 nog plek 6 had.
- Opvallend is dat Amsterdam, Leiden en Deurne een grote vooruitgang hebben gemaakt wanneer er wordt gekeken naar de ranking 2017 ten opzichte van de ranking 2016. Deze drie gemeenten stonden in 2016 niet in de top 100, terwijl ze in 2017 bij de hoogst scorende gemeenten staan.

Tabel 6 geeft een overzicht weer van de 10 gemeenten die in 2017 het meest zijn gestegen in digitale beschikbaarheid ten opzichte van 2016.

Gemeente	Inwoners Aantal	Ranking 2017	Score 2017	Ranking 2016	Vershil t.o.v. 2016
Kollumerland en Nieuwkruisland	12.872	213-217	81%	385	34%
Gooise Meren	56.935	170-172	84%	366	27%
Hollands Kroon	47.600	22	95%	278	23%
Krimpenerwaard	55.204	202-204	82%	354	22%
Grave	12.370	43-44	93%	279	20%
Lelystad	76.937	14	96%	197	17%
Schouwen-Duiveland	33.765	104-105	88%	296	17%
Hellevoetsluis	38.722	66	90%	270	17%
Lingewaard	46.182	128-131	86%	301	16%
Brummen	20.843	328	70%	374	16%

Tabel 6. Top 10 gemeenten die in 2017 het meest zijn gestegen in digitale beschikbaarheid

- De gemeente Kollumerland en Nieuwkruisland zijn m.b.t de beschikbaarheidsscores de grootste stijgers met 34%-punten ten opzichte van 2016.
- In de top 10 van grootste stijgers bevinden zich over het algemeen vooral gemeenten met inwoneraantallen onder de 50.000 (met uitzondering van Gooise Meren, Krimpenerwaard en Lelystad).
- De grotere gemeenten hebben allemaal al een relatief hoge score, waardoor zij ook minder hard kunnen stijgen.

Digitale volwassenheid

Ranking 2017	Gemeente	Inwoners Aantal	Score 2017	Ranking 2016	Score 2014
1	's-Gravenhage	524.882	93%	1	84%
2	Amsterdam	844.947	92%	215	51%
3	Nieuwkoop	27.914	92%	5	72%
4	Leiden	123.661	91%	4	78%
5	Bronckhorst	36.410	90%	20	49%
6	Rotterdam	634.660	89%	2	84%
7	Rhenen	19.597	88%	29	52%
8	Barendrecht	48.344	88%	21	67%
9	Hollands Kroon	47.600	88%	139	46%
10	Grave	12.370	87%	107	51%

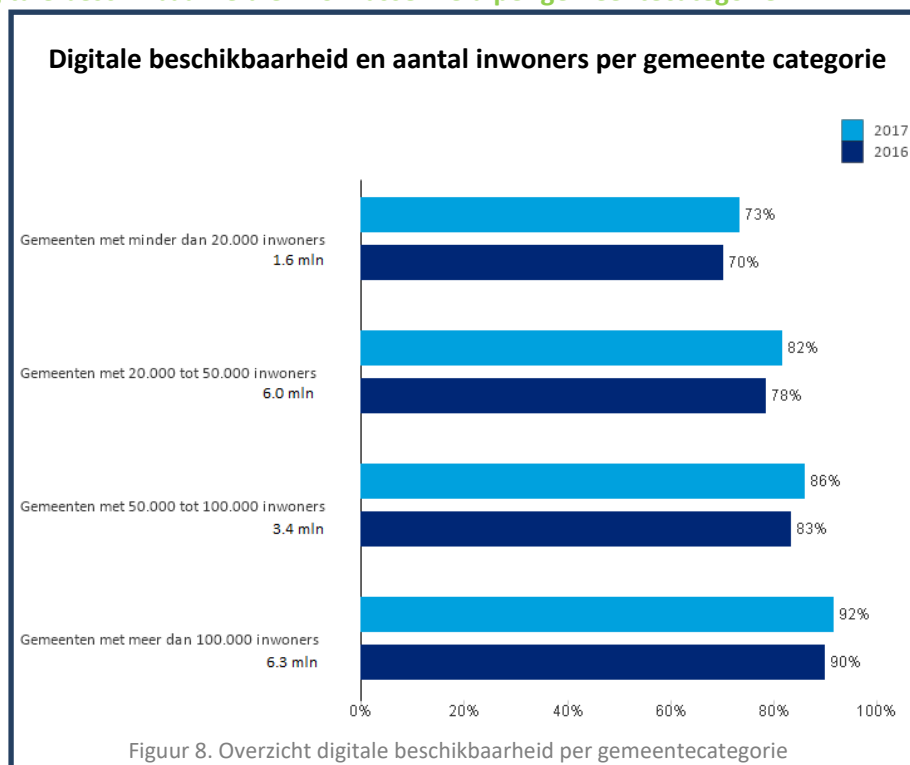
Tabel 7. Top 10 digitale gemeenten op basis van volwassenheid

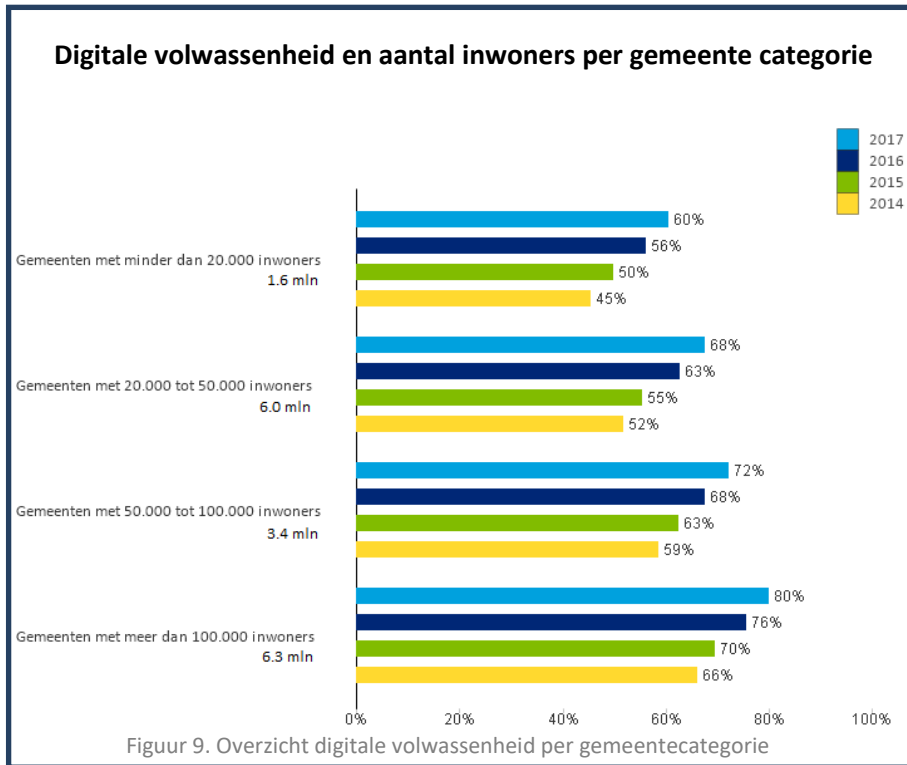
Gemeente	Inwoners Aantal	Ranking 2017	Score 2017	Ranking 2016	Vershil t.o.v. 2014
Schouwen-Duiveland	33.765	21	85%	320	40%
Amsterdam	844.947	2	92%	215	41%
Krimpenerwaard	55.204	132	73%	373	-
Gooise Meren	56.935	195	67%	384	-
Drimmelen	26.869	112	74%	347	37%
Kollumerland en Nieuwkruisland	12.872	239	63%	383	25%
Waalwijk	47.410	17	85%	200	27%
Hollands Kroon	47.600	9	88%	139	42%
Vught	26.183	190	67%	357	29%
Deurne	31.933	29	83%	205	22%

Tabel 8. Top 10 gemeenten die in 2017 het meest zijn gestegen in digitale volwassenheid

- De gemeenten in de top 10 van de digitale volwassenheid behalen in 2017 een gemiddelde volwassenheidsscore tussen de ongeveer 93% en 87%.
- 's Gravenhage behoudt de eerste plaats met een score van 93%. In 2014 was deze score nog 84%.
- Opvallend is dat Amsterdam van plek 215 in 2016 naar plek 2 in 2017 is gegaan. In 2017 behaalt deze gemeente een score van 92%. Deze score is 41%-punt hoger dan de score tijdens de eerste meting in 2014 (51%).
- De gemeenten Schouwen-Duiveland en Amsterdam zijn in 2017 het meest gestegen in volwassenheidsscores ten opzichte van 2016.

4.2.3 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per gemeentecategorie





De gemeentecategorieën zijn als volgt ingedeeld:

1. De eerste categorie bestaat uit de gemeenten met een inwoneraantal onder de 20.000;
2. Categorie twee bestaat uit de gemeenten met een inwoneraantal van 20.000 tot 50.000;
3. Categorie drie bevat gemeenten met een inwoneraantal tussen de 50.000 en 100.000;
4. De laatste categorie zijn de gemeenten met een inwoneraantal van boven de 100.000.

Alle gemeentecategorieën hebben zowel een hogere digitale beschikbaarheid als hogere digitale volwassenheid gescoord dan vorig jaar. Figuren 8 en 9 tonen dat gemeenten met een groter aantal inwoners, gemiddeld hoger scoren dan kleinere gemeenten.

4.2.4 Resultaten per product bij de gemeenten

In deze paragraaf worden de scores van de producten voor burgers en ondernemers weergegeven.

Producten voor burgers

Digitale beschikbaarheid

- De producten 'Omgevingsvergunning', 'Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)' en 'Contactformulier' scoren in 2017 een digitale beschikbaarheid van 100%. De drie producten zijn met deze score de meest digitaal beschikbare producten. In 2016 stonden deze zelfde producten in de top 3.
- Het product 'Gehandicaptenparkeerkaart' behaalt in 2017 de laagste digitale beschikbaarheidsscore met 58%. Dit is echter 5%-punt hoger dan de score van 2016 (53%).
- De score van het product 'Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer' in 2017 is gedaald met 1%-punt ten opzichte van de score van 2016. In 2017 scoort dit product 85%.
- Het product dat het meest gestegen is ten opzichte van 2016, is 'Doorgeven vakantie bij bijstand'. In 2017 scoort dit product 10%-punt hoger dan 2016 en behaalt een percentage van 68% in 2017.

Digitale volwassenheid

- De producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers zijn ‘Omgevingsvergunning’ en ‘Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen).
- De digitale volwassenheid van het burgerproduct ‘Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)’ is het meest gestegen ten opzichte van de score in 2014. Met een stijging van 53%-punt behaalt dit product in 2017 een score van 96%.

Tabel 9. Digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van producten voor burgers

Naam Overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Omgevingsvergunning	100%	100%	0%	-
Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	100%	100%	0%	16%
Contactformulier	100%	85%	0%	11%
Verhuizen binnen gemeente	99%	98%	0%	6%
Uittreksel BRP	99%	99%	1%	4%
Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	99%	99%	0%	4%
Melding openbare ruimte	98%	96%	0%	0%
Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	97%	96%	1%	7%
Hond, aanmelden (hondenbelasting)	97%	91%	0%	9%
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	96%	84%	1%	53%
Gevonden of verloren voorwerpen	95%	90%	2%	9%
Evenement melden of aanvragen	94%	61%	4%	10%
Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	94%	75%	2%	25%
Aanvraag bijstandsuitkering	94%	93%	3%	8%
Naamgebruik veranderen	92%	85%	5%	15%
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	89%	80%	4%	21%
Afspraak maken	88%	67%	9%	15%
Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	87%	70%	2%	23%
Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	85%	60%	-1%	17%
Parkeervergunning aanvragen	83%	73%	5%	20%
Klacht indienen	81%	64%	4%	14%
Parkeervergunning voor bezoekers regelen	76%	70%	7%	15%
Kansspelvergunning aanvragen voor burgers	74%	49%	9%	-
Gebruik openbare straat	72%	55%	0%	16%
Gehandicaptenparkeerplaats	71%	45%	2%	-
Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	68%	55%	9%	-
Doorgeven vakantie bij bijstand	68%	52%	10%	-
Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	67%	65%	7%	18%
Melding van voorgenomen huwelijk	65%	41%	7%	30%
Parkeeronthefing aanvragen	61%	48%	3%	9%
Afvalcontainer aanvragen	59%	40%	1%	13%
Rioolheffing opvragen/inzien	58%	58%	2%	36%
Gehandicaptenparkeerkaart	58%	36%	5%	-

Producten voor ondernemers

Digitale beschikbaarheid

- De producten 'Contactformulier' en 'Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' scoren beide 100% en behalen daarmee een gedeelde eerste plaats van de meest digitale beschikbare producten. In 2016 scoorde 'Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' eveneens 100%, in tegenstelling tot 'Contactformulier', wiens score 1%-punt is gestegen in 2017 ten opzichte van 2016.
- De producten 'Doorgeven overlijden' en 'Toeristenbelasting aanmelding' scoren respectievelijk 35% en 33% en zijn daarmee de laagst scorende producten. 'Doorgeven overlijden' is het meest gestegen ten opzichte van de score van 2016. De stijging bedraagt 13%-punt.
- Het product 'Horecaexploitatievergunning' behaalt in 2017 een lagere score dan in 2016. In 2017 is de score met 1%-punt gedaald naar 64%.

Digitale volwassenheid

- De ondernemersproducten 'Omgevingsvergunning', 'Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)' en 'Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien' behalen in 2017 de hoogste scores van 99%.
- Het product 'Rioolheffing opvragen/inzien' heeft in 2017 een score van 51% een stijging van 30%-punt en daarmee het product met de hoogste stijging t.o.v. de meting 2014.

Naam Overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Contactformulier	100%	85%	1%	11%
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	100%	99%	0%	2%
Omgevingsvergunning	99%	99%	0%	-
Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	99%	99%	1%	8%
Grote evenementenvergunning aanvragen	98%	60%	1%	14%
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	89%	79%	5%	21%
Parkeervergunning aanvragen	83%	68%	8%	22%
Rioolaansluiting	82%	54%	4%	11%
Klacht indienen	81%	64%	5%	14%
Kansspelvergunning aanvragen	78%	49%	3%	14%
Parkeervergunning voor bezoekers regelen	77%	70%	10%	17%
Ambulante handel	77%	49%	2%	-
Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	75%	37%	4%	9%
Gebruik openbare straat	72%	55%	0%	16%
Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	66%	64%	8%	19%
Speelautomatenvergunning	65%	39%	2%	11%
Horecaexploitatievergunning aanvragen	64%	33%	-1%	6%
Terrasvergunning aanvragen	63%	36%	1%	9%
Parkeeronthefing aanvragen	61%	45%	3%	7%
Onthefing sluitingstijden aanvragen	51%	31%	3%	10%
Rioolheffing opvragen/inzien	51%	50%	3%	30%
Doorgeven overlijden	35%	30%	13%	-
Toeristenbelasting aanmelding	33%	23%	6%	-

Tabel 10. Overzicht digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid per ondernemersproduct

4.2.5 Trend en conclusies gemeenten

- De gemiddelde digitale beschikbaarheid (81%) en digitale volwassenheid (67%) zijn respectievelijk met 3%-punt en 4%-punt toegenomen ten opzichte van vorig jaar.
- Van de 56 gemeentelijke producten scoren er 20 hoger dan 90% op digitale beschikbaarheid en 2 producten scoren onder de 40%.
- De gemeenten 's-Gravenhage en Nieuwkoop scoren het hoogst met 100% op digitale beschikbaarheid.
- De gemeente 's-Gravenhage scoort het hoogst met 93% op digitale volwassenheid.
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten.

4.3 Resultaten provincies

Bij de provincies zijn in totaal 29 producten onderzocht. Hiervan zijn 11 producten bestemd voor burgers en 18 voor ondernemers.

In deze paragraaf worden de resultaten van de digitale beschikbaarheid en volwassenheid weergegeven per provincie. Vervolgens zullen de scores op productniveau worden getoond.

4.3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid provincies

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid van de producten van de provincies bedraagt 77% in 2017. Dit is een stijging van 5%-punt ten opzichte van de score van 2016.

Digitale volwassenheid

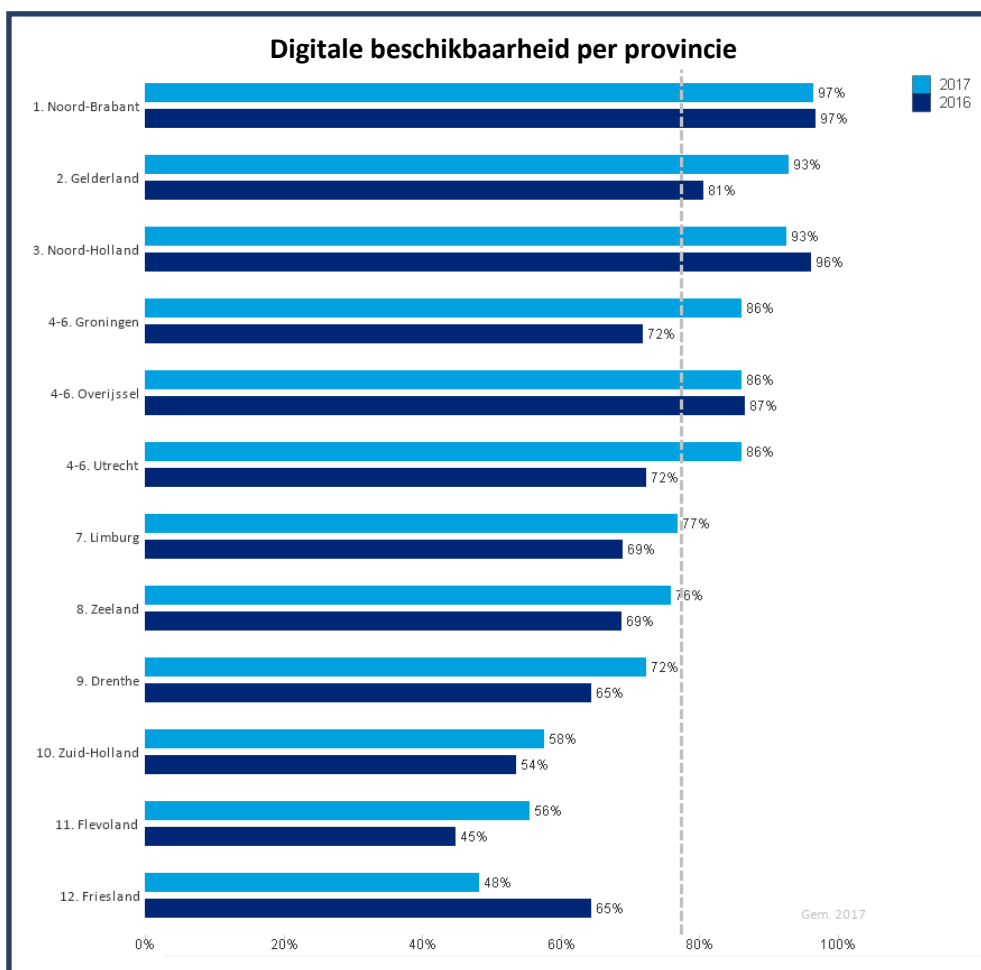
- De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is positief. De score van de provincies is 61% in 2017, dit is een stijging van 13%-punt ten opzichte van 2014 (48%).

4.3.2 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per provincie

Digitale beschikbaarheid

Ranking 2017	Provincie	Score 2017	Ranking 2016	Vershil t.o.v. 2016
1	Noord-Brabant	97%	1	0%
2	Gelderland	93%	4	12%
3	Noord-Holland	93%	2	-4%
4-6	Utrecht	86%	5	14%
4-6	Groningen	86%	6	14%
4-6	Overijssel	86%	3	0%
7	Limburg	77%	7	8%
8	Zeeland	76%	8	7%
9	Drenthe	72%	9	8%
10	Zuid-Holland	58%	11	4%
11	Flevoland	56%	12	11%
12	Friesland	48%	10	-16%

Tabel 11. Digitale beschikbaarheid per provincie



Figuur 10. Digitale beschikbaarheid per provincie

In tabel 11 is de groei van de digitale beschikbaarheid van alle provincies ten opzichte van 2016 weergegeven. In de kolom 'Verschil t.o.v. 2016' is te zien dat 8 provincies een hogere score in 2017 hebben behaald ten opzichte van de score van 2016.

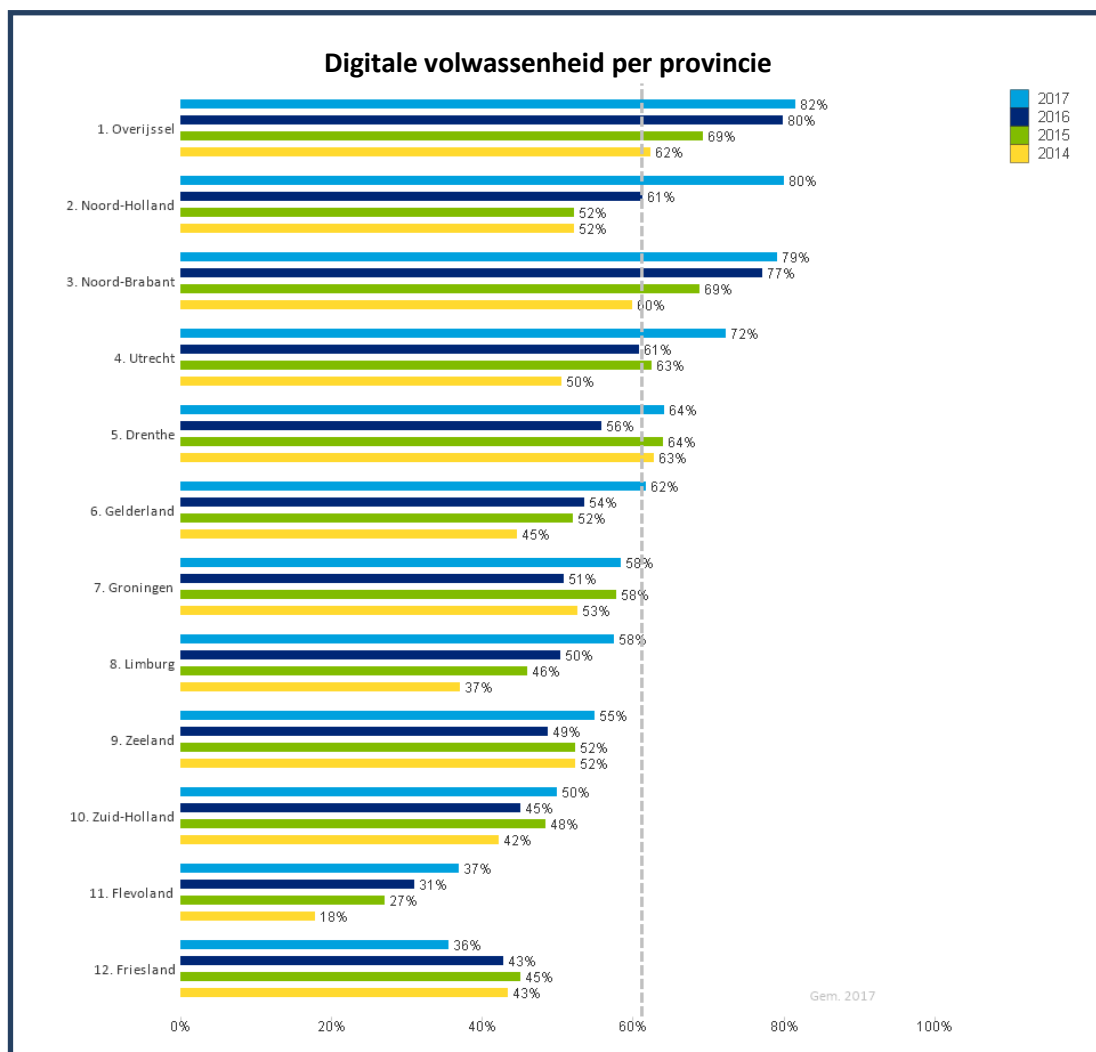
- De provincie Noord-Brabant heeft de hoogste digitale beschikbaarheid met een percentage van 97%. Deze score is hetzelfde gebleven ten opzichte van de score van 2016.
- Friesland is de laagst scorende provincie met 48%. Deze score is gedaald met 16%-punt vergeleken met 2016.
- De provincies Overijssel, Noord-Holland en Friesland scoren in 2017 lager dan in 2016.
- De scores van de provincies Utrecht en Groningen zijn met 14%-punt het meest gestegen ten opzichte van 2016.

Digitale volwassenheid

Ranking 2017	Provincie	Score 2017	Ranking 2016	Verschil t.o.v. 2014
1	Overijssel	82%	1	19%
2	Noord-Holland	80%	3	28%
3	Noord-Brabant	79%	2	19%
4	Utrecht	72%	4	22%
5	Drenthe	64%	5	1%
6	Gelderland	62%	6	17%

7	Groningen	58%	7	6%
8	Limburg	58%	8	20%
9	Zeeland	55%	9	3%
10	Zuid-Holland	50%	10	8%
11	Flevoland	37%	12	19%
12	Friesland	36%	11	-8%

Tabel 12. Digitale volwassenheid per provincie



Figuur 11. Digitale volwassenheid per provincie

- De provincie Overijssel scoort op digitale volwassenheid het hoogst met 82%. Hiermee behoudt deze provincie de eerste plek.
- Iedere provincie behoudt in 2017 dezelfde plaats als in 2016, met uitzondering op Flevoland, Friesland, Noord-Brabant en Noord-Holland.
- De score van provincie Noord-Holland is met 28%-punt het meest gestegen ten opzichte van 2014.

4.3.3 Resultaten per product bij de provincies

In deze paragraaf worden de scores van de producten weergegeven. Eerst worden de producten van burgers toegelicht en daarna de ondernemersproducten.

Producten voor burgers

Digitale beschikbaarheid

- De producten 'Watervergunning' en 'Milieuklachten, melding' scoren beide een digitale beschikbaarheid van 100% en staan daarmee op een gedeelde eerste plaats. 'Watervergunning' houdt de eerste plaats net als in 2016. 'Milieuklachten, melding' is in 2017 met 8%-punt gestegen.
- Het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' scoort met 36% het laagst op digitale beschikbaarheid. Deze score is 4%-punt gedaald ten opzichte van de score van 2016.
- De producten 'Melding doorgeven over natuur en landschap', 'Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie' en 'Milieubeheer, verzoek handhaving' hebben in 2017 een lagere score dan in 2016.
- Het product 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing' is met 25%-punt het meest gestegen ten opzichte van 2016.

Digitale volwassenheid

- Het product 'Watervergunning' scoort in 2017 het hoogst met 100%. Ten opzichte van de score van 2014 is dit product 20%-punt gestegen.
- Het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' scoort het laagst met 21%. Dit is 14%-punt hoger dan de eerste meting in 2014.
- Opvallend is dat het product 'Melding doorgeven over natuur en landschap' in 2017 met 20%-punt gedaald is tot 80% ten opzichte van 2014.

Producten voor ondernemers

Digitale beschikbaarheid

- Het product 'Watervergunning' scoort in 2017 het hoogst op digitale beschikbaarheid met 100%. In 2016 stond dit product eveneens op de eerste plaats.
- Het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' scoort het laagst met 36%.
- De producten 'TUG-ontheffing', 'Ontgrondingsvergunning' en 'Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie' hebben in 2017 een lagere score dan in 2016.
- Het product 'Beschermd inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing' is met 17%-punt het meest gestegen ten opzichte van 2016.

Digitale volwassenheid

- Het product 'Watervergunning' behaalt in 2017 de hoogste score van 100% op digitale volwassenheid.
- Het product 'Milieubeheer, verzoek handhaving' scoort in 2017 het laagst met 24%.
- Het product 'Bezwaar tegen beslissing provincie' is in 2017 met 39%-punt het meest gestegen vergeleken met de score in 2014.
- Alleen de producten 'Melding doorgeven over natuur en landschap' en 'Gedraging van provincie, klacht' hebben in 2017 een lagere score dan in 2014.

Doelgroep	Naam Overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Burgers	Watervergunning	100%	100%	0%	20%
Burgers	Milieuklachten, melding	100%	97%	8%	-
Burgers	Subsidie (generiek)	92%	61%	0%	17%
Burgers	Klacht of melding over een zwembad	83%	83%	0%	4%
Burgers	Gedraging van provincie, klacht	83%	55%	8%	-3%
Burgers	Melding doorgeven over natuur en landschap	80%	80%	-9%	-20%
Burgers	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	75%	75%	0%	-4%
Burgers	Bezwaar tegen beslissing provincie	75%	61%	0%	42%
Burgers	Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing	67%	41%	25%	-
Burgers	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	64%	36%	-3%	16%
Burgers	Milieubeheer, verzoek handhaving	36%	21%	-4%	14%

Doelgroep	Naam Overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Ondernemers	Watervergunning	100%	100%	0%	20%
Ondernemers	Subsidie (generiek)	92%	72%	0%	28%
Ondernemers	TUG-ontheffing	92%	64%	-8%	20%
Ondernemers	Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing	92%	61%	1%	-
Ondernemers	Ontgrondingsvergunning	92%	50%	-8%	0%
Ondernemers	Melding doorgeven over natuur en landschap	90%	90%	0%	-10%
Ondernemers	Melding ontbranding vuurwerk	83%	83%	0%	2%
Ondernemers	Vuurwerk, ontbrandingsmelding of ontbrandings toestemming	83%	83%	0%	2%
Ondernemers	Klacht of melding over een zwembad	83%	83%	0%	4%
Ondernemers	Gedraging van provincie, klacht	83%	55%	8%	-3%
Ondernemers	Bezwaar tegen beslissing provincie	75%	58%	0%	39%
Ondernemers	Bodem, melding verontreiniging of aantasting	75%	41%	0%	6%
Ondernemers	Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing	67%	41%	17%	-
Ondernemers	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	64%	36%	-3%	16%
Ondernemers	Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing	60%	43%	10%	-
Ondernemers	Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, verzoek	58%	33%	0%	6%
Ondernemers	Strokenbord, toestemming voor plaatsing	55%	36%	5%	7%
Ondernemers	Milieubeheer, verzoek handhaving	36%	24%	-4%	17%

Tabel 13. Overzicht digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid per burger- en ondernemersproduct

4.3.4 Trend en conclusies provincies

De digitale beschikbaarheid bij de provincies laat een positieve trend zien. De provincies scoren 77% in 2017 vergeleken met 72% in 2016. Eveneens is bij de digitale volwassenheid een positieve ontwikkeling aantoonbaar. De score van de provincies is 61% in 2017, dit is een stijging van 13%-punt ten opzichte van 2014.

- De meeste provincies hebben een score van digitale beschikbaarheid tussen de 70% en 100%.
- De variatie in de digitale beschikbaarheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincies met de hoogste digitale beschikbaarheid Noord-Brabant met 97% en de laagste (Friesland) bedraagt 49%-punt.
- De provincie Overijssel behaalt de eerste plaats met een score van 82% voor digitale volwassenheid.

4.4 Resultaten waterschappen

Voor ieder van de 21 waterschappen zijn zeven producten onderzocht. De producten hebben betrekking op de doelgroepen burgers en ondernemers. In totaal worden 14 producten beschouwd.

In dit hoofdstuk worden de digitale beschikbaarheid en volwassenheid besproken op het niveau van de individuele waterschappen en op productniveau.

4.4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid waterschappen

Digitale beschikbaarheid

In 2017 is de gemiddelde score van digitale beschikbaarheid van de waterschappen 91%. Deze score ligt 2%-punt hoger dan de score van 2016 (89%).

Digitale volwassenheid

De waterschappen scoren gemiddeld 87% op digitale volwassenheid in 2017. Dit is een stijging ten opzichte van 2016 toen de gemiddelde score 83% was.

4.4.2 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per waterschap

Digitale beschikbaarheid

In tabel 14 zijn de scores van de digitale beschikbaarheid van de waterschappen weergegeven.

Ranking 2017	Waterschap	Score 2017	Ranking 2016	Vershil t.o.v. 2016
1-10	Aa en Maas	100%	22	43%
1-10	Amstel, Gooi en Vecht	100%	1	0%
1-10	De Stichtse Rijnlanden	100%	2	0%
1-10	Fryslân	100%	3	0%
1-10	Hollands Noorderkwartier	100%	4	0%
1-10	Noorderzijvest	100%	14	14%
1-10	Rijnland	100%	5	0%
1-10	Rivierenland	100%	6	0%
1-10	Schieland & Krimpenerwaard	100%	18	14%
1-10	Vechtstromen	100%	8	0%
11-19	Brabantse Delta	86%	9	0%
11-19	De Dommel	86%	10	0%
11-19	Delfland	86%	11	0%

11-19	Drents Overijsselse Delta	86%	12	0%
11-19	Hunze en Aa's	86%	13	0%
11-19	Rijn en IJssel	86%	16	0%
11-19	Scheldestromen	86%	17	0%
11-19	Vallei en Veluwe	86%	21	14%
11-19	Zuiderzeeland	86%	19	0%
20	Hollandse Delta	85%	20	0%
21	Limburg	57%	-	-

Tabel 14. Digitale beschikbaarheid per waterschap

- De waterschappen Aa en Maas, Amstel, Gooi en Vecht, De Stichtse Rijnlanden, Fryslân, Hollands Noorderkwartier, Noorderzijlvest, Rijnland, Rivierenland, Schieland & Krimpenerwaard en Vechtstromen delen met een score van 100% de eerste plaats.
- Het nieuwe waterschap Limburg behaalt in 2017 met 57% de laatste plaats.
- Het waterschap Aa en Maas toont de grootste stijging (43%) ten opzichte van 2016.
- Elk van de 21 waterschappen scoort in 2017 hoger dan in 2016.
- Twintig van de 21 waterschappen scoren tussen 85% en 100% op de digitale beschikbaarheid.

Digitale volwassenheid

Ranking 2017	Waterschap	Score 2017	Ranking 2016	Vershil t.o.v. 2014
1-4	Fryslân	100%	6	10%
1-4	Hollands Noorderkwartier	100%	1	13%
1-4	Rijnland	100%	15	31%
1-4	Rivierenland	100%	7	17%
5	De Stichtse Rijnlanden	98%	3	19%
6-7	Schieland & Krimpenerwaard	95%	16	29%
6-7	Vechtstromen	95%	4	24%
8-10	Aa en Maas	90%	22	30%
8-10	Amstel, Gooi en Vecht	90%	5	52%
8-10	Noorderzijlvest	90%	18	14%
11-14	Drents Overijsselse Delta	86%	8	-
11-14	Hunze en Aa's	86%	17	17%
11-14	Rijn en IJssel	86%	10	0%
11-14	Zuiderzeeland	86%	11	7%
15	Hollandse Delta	85%	12	6%
16	Brabantse Delta	83%	13	-1%
17	De Dommel	81%	14	4%
18-19	Scheldestromen	76%	20	24%
18-19	Vallei en Veluwe	76%	19	5%
20	Delfland	76%	21	12%
21	Limburg	45%	-	-

Tabel 15. Digitale volwassenheid per waterschap

- De waterschappen Fryslân, Hollands Noorderkwartier, Rijnland en Rivierenland staan op een gedeelde eerste plaats met een score van 100% voor de digitale volwassenheid.
- Het nieuwe waterschap Limburg scoort in 2017 het laagst met 45%.

- Slechts het waterschap Brabantse Delta heeft in 2017 een lagere score vergeleken met 2014.
- Het waterschap Aa en Maas toont de hoogste stijging van 52% punten in digitale volwassenheid ten opzichte van 2014.
- Twintig van de 21 waterschappen scoren tussen 75% en 100% op de digitale volwassenheid.

4.4.3 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid per product bij de waterschappen

Producten voor burgers

Digitale beschikbaarheid

- De producten 'Watervergunning', 'Contactformulier', 'Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding' en 'Waterschapsbelasting kwijtschelding' delen de eerste plaats met een score van 100%.
- Het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' scoort in 2017 het laagst met 48%. Dit is evenwel 13%-punt hoger dan de score van 2016.
- De producten 'Melding werkzaamheden water of dijk' en 'Waterschapsbelasting bezwaar en beroep' hebben in 2017 een lagere score behaald vergeleken met 2016.
- Over het algemeen scoren de burgerproducten tussen 95% en 100% op digitale beschikbaarheid.

Digitale volwassenheid

- De producten 'Watervergunning' en 'Contactformulier' scoren in 2017 met 98% het hoogst en delen de eerste plaats.
- Het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' scoort met 38% het laagst in 2017. Dit is 14%-punt hoger dan de score van de eerste meting in 2014.
- Alle producten hebben een hogere digitale volwassenheid in 2017 ten opzichte van 2014.
- Het product 'Waterschapsbelasting kwijtschelding' stijgt in 2017 met 22%-punt het meest vergeleken 2014.

Producten voor ondernemers

Digitale beschikbaarheid

- Voor de ondernemersproducten gelden dezelfde bevindingen met betrekking tot de digitale beschikbaarheid als de hierboven beschreven burgerproducten.

Digitale volwassenheid

- De producten 'Watervergunning' en 'Contactformulier' scoren in 2017 met 98% het hoogst en delen de eerste plaats.
- Het product 'Bezwaar beslissing bestuursorgaan' scoort met 36% het laagst in 2017. Dit is 10%-punt hoger dan de score van de eerste meting in 2014.
- Het product 'Waterschapsbelasting kwijtschelding' toont in 2017 de grootste stijging (36%-punt) vergeleken met 2014.
- Alle producten scoren in 2017 hoger dan in 2014 op digitale volwassenheid.

Doelgroep	Naam overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Burgers	Watervergunning	100%	98%	0%	7%
Burgers	Contactformulier	100%	98%	5%	16%
Burgers	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	100%	95%	10%	12%
Burgers	Waterschapsbelasting kwijtschelding	100%	94%	0%	22%
Burgers	Melding werkzaamheden water of dijk	95%	94%	-5%	15%
Burgers	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	95%	94%	-5%	8%
Burgers	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	48%	38%	13%	14%

Doelgroep	Naam overheidsproduct	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2014 Digitale volwassenheid
Ondernemers	Watervergunning	100%	98%	0%	7%
Ondernemers	Contactformulier	100%	98%	5%	16%
Ondernemers	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	100%	95%	10%	12%
Ondernemers	Waterschapsbelasting kwijtschelding	100%	92%	0%	36%
Ondernemers	Melding werkzaamheden water of dijk	95%	94%	-5%	15%
Ondernemers	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	95%	94%	-5%	9%
Ondernemers	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	48%	36%	13%	10%

Tabel 16. Overzicht digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid per burger- en ondernemersproduct

4.4.4 Trend en conclusies waterschappen

Er is een positieve trend waar te nemen in de digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid bij de waterschappen. De digitale beschikbaarheid ten opzichte van 2016 is gestegen met 2%-punt naar 91%. De digitale volwassenheid is in 2017 87%. Hiermee scoren de waterschappen 14%-punt hoger in vergelijking met 2014.

- De waterschappen hebben de hoogste digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de medeoverheden.
- Bij de waterschappen worden zeven identieke producten voor burgers en bedrijven onderzocht.
- De variatie in de digitale beschikbaarheid tussen waterschappen is groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale beschikbaarheid (100%) en de laagste (57%) is 43%-punt.
- De variatie in digitale volwassenheid tussen waterschappen is eveneens groot. Het verschil tussen het hoogst scorende waterschap (100%) en het laagste (45%) is 55%-punt.
- 12 van de 14 producten scoren tussen de 95% en 100% op digitale beschikbaarheid.

5. Resultaten Rijksorganisaties

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de meting van de Rijksorganisaties weergegeven.

De Rijksorganisaties zijn verdeeld in departementen en uitvoeringsorganisaties, de Manifestgroep en organisaties verenigd in Klein Lef⁶. De producten die in dit onderzoek zijn meegenomen, zijn door de organisaties zelf opgegeven en zijn de meest gebruikte producten voor burgers, ondernemers, ketenpartners en professionals. Er zijn in totaal 442 producten onderzocht verdeeld over 74 organisaties.

De scores voor het beschikbaarheidsniveau en het volwassenheidsniveau zijn op identieke wijze berekend als bij de medeoverheden.

5.1 Resultaten algemeen

Eerst worden de resultaten van alle Rijksorganisaties tezamen besproken. Vervolgens zal er specifiek per groep worden ingegaan op de resultaten.

5.1.1 Totale digitale beschikbaarheid en volwassenheid Rijksorganisaties

Digitale beschikbaarheid

De totale digitale beschikbaarheid voor de Rijksorganisaties is in 2017 97%. In 2016 lag de score 1%-punt lager. De scores voor de verschillende groepen uitvoeringsorganisaties zijn als volgt:

- De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren in 2017 97% op digitale beschikbaarheid. In 2016 was dit 96%.
- De organisaties van de Manifestgroep scoren een digitale beschikbaarheid van 99% in 2017. Deze score is gelijk aan de score behaald in 2016.
- De organisaties van Klein Lef behalen in 2017 een score van 94% op digitale beschikbaarheid. Dit is 1%-punt hoger dan de score in 2016.

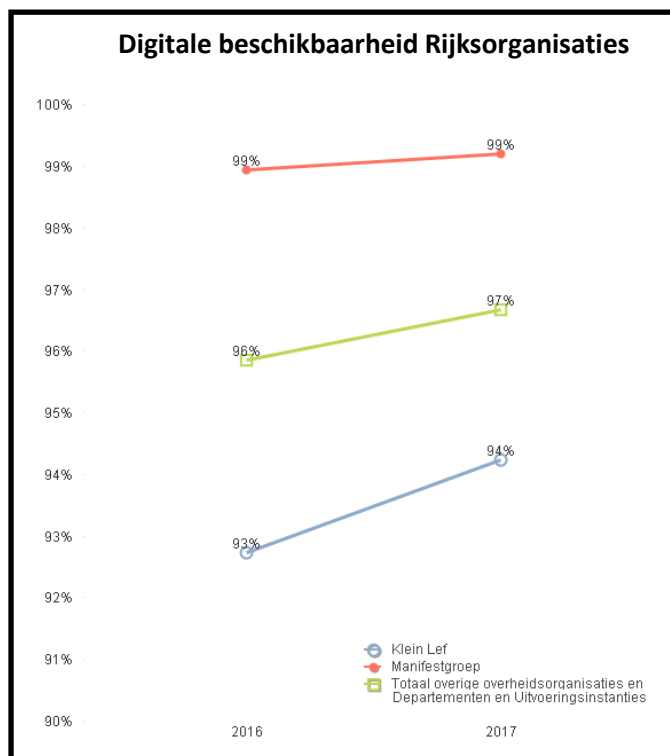
Digitale volwassenheid

De digitale volwassenheid van de Rijksorganisaties is 4%-punt gestegen ten opzicht van de meting van 2016. In 2017 behaalden de organisaties een gemiddelde score van 79%, vergeleken met 75% in 2016. Hieronder staat de uitsplitsing naar de verschillende categorieën binnen de Rijksorganisaties.

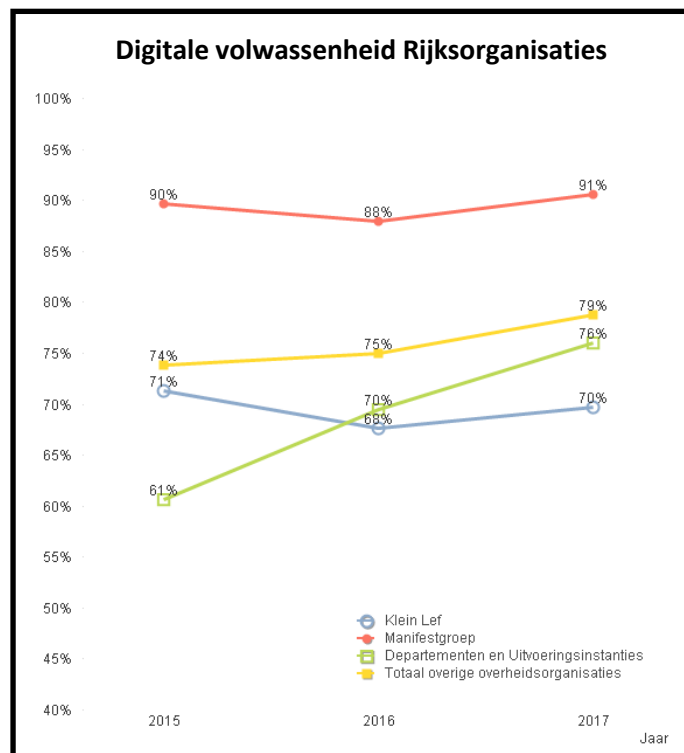
- De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren in 2017 een gemiddelde van 76%. Dit is een stijging van 6%-punt ten opzichte van 2016 toen een gemiddelde van 70% werd gehaald;
- De Manifestgroep scoort in 2017 een gemiddelde van 91%. Deze score is 3%-punt gestegen ten opzichte van de score van 2016 (88%).
- Klein Lef scoort in 2017 een gemiddelde van 70%. Dit is een stijging van 2%-punt ten opzichte van 2016.

De bovengenoemde scores zijn weergegeven in figuren 12 en 13.

⁶De Manifestgroep is een netwerk van grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. 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.



Figuur 12. Digitale beschikbaarheid Rijksorganisaties



Figuur 13. Digitale volwassenheid Rijksorganisaties

5.1.2 Verdeling van de deelnemende Rijksorganisaties (inclusief Manifestgroep en Klein Lef) per departement

Per departement is in onderstaande tabel in beeld gebracht welke rijksorganisaties - en met hoeveel producten - in deze meting zijn opgenomen.

Ministeries en departementen	Aantal producten 2017	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017
BZ			
Ministerie BZ	16	100%	77%
BZK			
Huurcommissie	14	100%	66%
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	3	100%	66%
EZ			
Agentschap Telecom	12	100%	100%
Autoriteit Consument en Markt	3	100%	78%
College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden	8	88%	43%
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	4	100%	100%
Kamer van Koophandel	10	100%	90%
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	10	100%	100%
Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van Landbouwgewassen (NAK)	5	80%	80%

Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	16	94%	79%
Raad voor Accreditatie	2	100%	33%
Raad voor Plantenrassen	11	100%	33%
Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD)	10	90%	90%
Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel	1	0%	0%
Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau	3	100%	78%
Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)	14	100%	47%
Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet).	1	100%	66%
FIN			
Belastingdienst	6	100%	100%
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	28	100%	90%
De Nederlandsche Bank (DNB)	7	100%	43%
I&M			
Nederlandse Emissieautoriteit	2	100%	66%
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	1	100%	100%
Kadaster	6	100%	83%
Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)	16	100%	100%
Inspectie Leefomgeving en Transport	1	100%	33%
Lucht verkeersleiding Nederland	4	100%	83%
Omgevingsloket online	1	100%	100%
Rijkswaterstaat	1	100%	100%
OCW			
Commissariaat voor de Media	3	100%	44%
Creative Industries Fund NL	1	100%	100%
Koninklijke Bibliotheek	1	100%	100%
Mediafonds	1	-	-
Ministerie van OCW	1	100%	100%
Nationaal Archief	8	88%	71%
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	4	100%	100%
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	1	100%	66%
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	4	100%	100%
SZW			
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	11	100%	94%
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	10	100%	97%
Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%
Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW)	3	100%	100%
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%
V&J			
College voor de rechten van de mens	3	100%	77%

Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen (NRGD)	1	100%	33%
Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)	8	88%	65%
Schadefonds geweldsmisdrijven	1	100%	33%
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	9	100%	89%
Dienst Justis	9	100%	55%
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	7	83%	83%
Bestuursdepartement	1	100%	100%
Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)	3	100%	100%
Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland	1	100%	100%
Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ)	1	100%	100%
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	2	100%	83%
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)	3	100%	100%
Nationale Politie	8	100%	96%
Nationale Politie, NCTV, Europol en bedrijfsleven	2	100%	100%
Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP)	2	100%	83%
Openbaar Ministerie (OM)	3	100%	100%
Raad voor de Rechtsbijstand	2	100%	100%
VWS			
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	32	90%	65%
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	20	100%	88%
Zorginstituut Nederland (ZIN)	3	100%	89%
Bijwerkingencentrum Lareb	2	100%	100%
Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	12	83%	53%
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	5	100%	83%
College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)	5	100%	73%
Inspectie Jeugdzorg (IJZ)	2	100%	100%
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	4	100%	79%
Ministerie VWS	6	83%	67%
Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)	4	100%	75%
Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)	3	100%	100%
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	8	100%	79%

Tabel 17. Digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de Rijksorganisaties, gegroepeerd per ministerie

5.2 Resultaten Departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 209 producten in beschouwing genomen, verdeeld over 40 organisaties. Voor burgers zijn 56 producten opgenomen, 16 voor professionals en 137 voor ondernemers. In 2016 waren in totaal 220 producten onderzocht over 40 organisaties.

5.2.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Departementen en uitvoeringsorganisaties

Digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid van de departementen en uitvoeringsorganisaties is 97% in 2017. Dit is een stijging van 61%-punt ten opzichte van 2016, toen er een score werd behaald van 96%.

Digitale volwassenheid

Er is een positieve ontwikkeling in de gemiddelde digitale volwassenheid van de departementen en uitvoeringsinstanties. In 2017 behaalden deze organisaties een gemiddelde score van 76% vergeleken met 61% in 2015.

5.2.2 Resultaten per Departement en uitvoeringsorganisatie

Ministeries en Overige uitvoeringsorganisaties	Aantal producten	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2015 Digitale volwassenheid
BZ					
Ministerie BUZA	16	100%	77%	11%	-
EZ					
Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van Landbouwgewassen (NAK)	5	80%	80%	0%	-20%
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	16	94%	79%	0%	0%
Raad voor Accreditatie	2	100%	33%	0%	0%
Raad voor Plantenrassen	11	100%	33%	0%	0%
Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD)	10	90%	90%	0%	0%
Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel	1	0%	0%	0%	-
Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau	3	100%	78%	0%	0%
Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)	14	100%	47%	0%	0%
Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet).	1	100%	66%	0%	0%
FIN					
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	28	100%	90%	0%	26%
De Nederlandsche Bank (DNB)	7	100%	43%	0%	10%
I&M					
Inspectie Leefomgeving en Transport	1	100%	33%	0%	0%
Lucht verkeersleiding Nederland	4	100%	83%	-	-
Omgevingsloket online	1	100%	100%	0%	0%
Rijkswaterstaat	1	100%	100%	0%	0%
SZW					
Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%	0%	0%

Directie Uitvoeringstaken					
Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW)	3	100%	100%	0%	0%
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100%	100%	0%	11%
V&J					
Bestuursdepartement	1	100%	100%	0%	-
Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)	3	100%	100%	0%	17%
Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland	1	100%	100%	0%	0%
Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ)	1	100%	100%	0%	0%
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	2	100%	83%	0%	0%
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)	3	100%	100%	0%	-
Nationale Politie	8	100%	96%	13%	9%
Nationale Politie, NCTV, Europol en bedrijfsleven	2	100%	100%	-	-
Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP)	2	100%	83%	0%	0%
Openbaar Ministerie (OM)	3	100%	100%	0%	11%
Raad voor de Rechtsbijstand	2	100%	100%	0%	0%
VWS					
Bijwerkingencentrum Lareb	2	100%	100%	0%	0%
Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	12	83%	53%	-12%	15%
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	5	100%	83%	0%	7%
College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)	5	100%	73%	0%	0%
Inspectie Jeugdzorg (IJZ)	2	100%	100%	0%	0%
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	4	100%	79%	0%	8%
Ministerie VWS	6	83%	67%	0%	6%
Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)	4	100%	75%	0%	17%
Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)	3	100%	100%	0%	0%
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	8	100%	79%	0%	0%

Tabel 18. Digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de uitvoeringsorganisaties, gegroepeerd per ministerie

Digitale beschikbaarheid

- Van de 40 organisaties zijn er 34 organisaties die 100% scoren op digitale beschikbaarheid. Dertig van deze organisaties behaalden in 2016 eveneens de score van 100%.
- De Nationale Politie is de organisatie die in 2017 met 13%-punt het meest gestegen is ten opzichte van 2016. In 2017 scoort deze organisatie 100%.
- De gemiddelde score van Ministerie BZ op de digitale beschikbaarheid is met 11%-punt gestegen ten opzichte van 2016 en haalt een score van 100%.

- De organisatie Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO) scoort in 2017 lager dan in 2016. De score in 2017 van 83% ligt 12%-punt lager dan in 2016.

Digitale volwassenheid

- Er zijn 16 organisaties die de maximale score van 100% op digitale volwassenheid behalen. Deze organisaties hebben een tot drie producten opgegeven voor dit onderzoek.
- De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is de organisatie met de grootste stijging ten opzichte van de eerste meting in 2015. In 2017 scoorde deze organisatie 90% op digitale volwassenheid, wat 26%-punt hoger ligt dan in 2015.

5.2.3 Trend en conclusies Departementen en uitvoeringsorganisaties

De departementen en uitvoeringsinstanties laten met 1%-punt een groei zien in de digitale beschikbaarheid (97% in 2017 ten opzichte van 96% in 2016). Ook de trend in digitale volwassenheid was positief. In 2017 behaalden de departementen en uitvoeringsorganisaties een gemiddelde score van 76%, wat 6%-punt hoger lag dan 2016.

5.3 Resultaten Manifestgroep

Bij de Manifestgroep zijn in 2017 totaal 126 producten onderzocht, verdeeld over 15 organisaties. Hierbij waren 71 producten voor burgers, 2 voor ketenpartners, 48 voor ondernemers en 5 voor professionals. In 2016 zijn in totaal 98 producten onderzocht, verdeeld over de 15 zelfde organisaties.

5.3.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Manifestgroep

Digitale beschikbaarheid

De gemiddelde score voor de digitale beschikbaarheid van de Manifestgroep blijft in 2017 hetzelfde als in 2016, namelijk 99%.

Digitale volwassenheid

De totale Manifestgroep scoort 91% in 2017 op digitale volwassenheid. Dit is 3%-punt hoger dan 2016, toen het een score van 88% behaalde.

5.3.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende bij Manifestgroep

Digitale beschikbaarheid

- Van de 15 organisaties scoren er 14 100% op digitale beschikbaarheid.
- Slechts de organisatie Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) scoort geen 100%. In 2017 behaalde deze organisatie een score van 83%. Dit is 17%-punt lager dan de score van 2016. Het is eveneens de enige organisatie wiens score in 2017 lager is ten opzichte van de score van 2016.
- De enige organisatie wiens score is gestegen in 2017 vergeleken met 2016 is Zorginstituut Nederland (ZIN). In 2017 behaalde deze organisatie een score van 100%, wat 17%-punt hoger was dan de score van 2016.
- De overige organisaties behouden in 2017 dezelfde score als in 2016.

Digitale volwassenheid

- Van de 15 organisaties behalen er 8 een score van 100% in 2017 op digitale volwassenheid.
- De score van de organisatie Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) stijgt het meest ten opzichte van de score van de eerste meting in 2015. In 2017 behaalt deze organisatie een score van 100%, wat 67%-punt hoger is dan 2015.

- De organisaties Sociale Verzekeringsbank (SVB), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Dienst Justis en Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) scoren in 2017 lager dan in 2015.

Ministeries en Manifestgroep	Aantal producten	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2015 Digitale volwassenheid
EZ					
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	4	100%	100%	0%	0%
Kamer van Koophandel	10	100%	90%	0%	0%
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	10	100%	100%	0%	0%
FIN					
Belastingdienst	6	100%	100%	0%	0%
I&M					
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	1	100%	100%	0%	67%
Kadaster	6	100%	83%	0%	0%
Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)	16	100%	100%	0%	0%
OCW					
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	4	100%	100%	0%	0%
SZW					
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	11	100%	94%	0%	-6%
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	10	100%	97%	0%	3%
V&J					
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	9	100%	89%	0%	-5%
Dienst Justis	9	100%	55%	0%	-11%
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	7	83%	83%	-17%	-5%
VWS					
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	20	100%	88%	0%	33%
Zorginstituut Nederland (ZIN)	3	100%	89%	17%	33%

Tabel 19. Digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de Manifestgroep, gegroepeerd per ministerie

5.3.3 Trend en conclusies Manifestgroep

De totale digitale beschikbaarheid van de Manifestgroep scoort met 99% in 2017 gelijk aan 2016. Er zijn in de meting van 2017 - op verzoek van verschillende Manifestpartijen - 26 extra producten meegenomen in de meting. De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is ook positief. De score van de uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep is 91% in 2017, dit is een stijging van 1%-punt ten opzichte van de eerste meting in 2015 (90%).

5.4 Resultaten Klein Lef

Bij Klein Lef zijn 107 producten onderzocht verdeeld over 19 organisaties. Hierbij waren 48 producten gericht op burgers, 43 op ondernemers en 16 op professionals.

5.4.1 Digitale beschikbaarheid en volwassenheid Klein Lef

Digitale beschikbaarheid

Er is een positieve trend in de mate van digitale beschikbaarheid. De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren in 2017 met 94% een procentpunt hoger dan in 2016 (93%).

Digitale volwassenheid

De ontwikkeling rondom digitale volwassenheid is negatief. De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren met 70% een procentpunt lager dan tijdens de eerste meting in 2015 (71%).

5.4.2 Resultaten per uitvoeringsorganisatie behorende bij Klein Lef

Digitale beschikbaarheid

- Op digitale beschikbaarheid behalen 14 van de 19 organisaties een score van 100% in 2017.
- Het opgegeven product voor het Mediafonds is niet waargenomen, met als gevolg dat het Mediafonds geen score heeft.
- De organisaties College voor toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden, Nationaal Archief en Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) behalen met 88% de laagste scores.
- Alle al in 2016 bestaande organisaties van Klein Lef behouden in 2017 dezelfde gemiddelde score als in 2016.
- Het Nationaal Archief en Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) zijn met respectievelijk 2%-punt en 7%-punt gestegen in het digitale aanbod.

Digitale volwassenheid

- Vijf van de organisaties van de 19 organisaties scoren 100% op digitale volwassenheid.
- De organisaties Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen (NRGD) en Schadefonds geweldsmisdrijven scoren in 2017 het laagst met 33%.
- De organisaties Nationaal Archief en Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) zijn de enige twee organisaties die in 2017 lager scoren dan de eerste meting in 2015. De scores in 2017 zijn respectievelijk 71% en 65%.

Ministeries en Klein Lef	Aantal producten	Digitale beschikbaarheid 2017	Digitale volwassenheid 2017	Vershil t.o.v. 2016 Digitale beschikbaarheid	Vershil t.o.v. 2015 Digitale volwassenheid
BZK					
Huurcommissie	14	100%	66%	0%	0%
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	3	100%	66%	0%	0%
EZ					
Agentschap Telecom	12	100%	100%	0%	0%
Autoriteit Consument en Markt	3	100%	78%	0%	0%
College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden	8	88%	43%	-	-

I&M					
Nederlandse Emissieautoriteit	2	100%	66%	0%	0%
OCW					
Commissariaat voor de Media	3	100%	44%	0%	0%
Creative Industries Fund NL	1	100%	100%	0%	0%
Koninklijke Bibliotheek	1	100%	100%	0%	0%
Mediafonds	1	-	-	-	-
Ministerie van OCW	1	100%	100%	0%	0%
Nationaal Archief	8	88%	71%	2%	-10%
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	4	100%	100%	0%	0%
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	1	100%	66%	0%	0%
V&J					
College voor de rechten van de mens	3	100%	77%	0%	0%
Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen (NRGD)	1	100%	33%	-	-
Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)	8	88%	65%	0%	-9%
Schadefonds geweldsmisdrijven	1	100%	33%	0%	0%
VWS					
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	32	90%	65%	7%	4%

Tabel 20. Digitale beschikbaarheid en volwassenheid van Klein Lef, gegroepeerd per ministerie

5.4.3 Trend en conclusies Klein Lef

De ontwikkeling rondom digitale beschikbaarheid is positief. De uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef scoren in 2017 met 94% een procentpunt hoger dan in 2016. Er is een licht negatieve trend aantoonbaar in digitale volwassenheid. In 2017 scoorde Klein Lef een gemiddelde score van 70%, één procentpunt lager dan in de eerste meting in 2015.

6. Verschillen ten aanzien van meting 2016

In dit hoofdstuk worden de verschillen genoemd in de onderzoeksopzet van 2017 ten opzichte van het onderzoek van 2016. Jaarlijks inventariseert BZK of de opgenomen producten in de meting nog actueel zijn.

6.1 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor gemeenten

- De gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel fuseren en vormen de nieuwe gemeente Meierijstad. Als gevolg hiervan worden 388 gemeenten onderzocht in de meting van 2017, vergeleken met de 390 gemeenten in 2016.
- De producten 'Afspraak maken grofvuil' en 'Afspraak maken paspoort' worden niet meegenomen in de meting van 2017. Hiervoor komt het meer generieke product 'Afspraak maken' in de plaats. Bij dit product wordt geïnventariseerd of een gemeente de mogelijkheid biedt om digitaal een afspraak te maken in een meer algemene zin.

6.2 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor provincies

- De producten 'Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing', 'Wedstrijden op de weg, ontheffing' en 'Sportmotoren, geluidsoverschrijding ontheffing' zijn niet meegenomen in meting 2017. Als gevolg hiervan daalt het totaal aantal producten van 32 in 2016 naar 29 in 2017.

6.3 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor waterschappen

- Het waterschap Roer en Overmaas en het waterschap Peel en Maasvallei fuseren en gaan op in het nieuwe waterschap Limburg. Hierdoor komt het totaal van gemeten waterschappen op 21.

6.4 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Departementen en uitvoeringsorganisaties

- Er zijn 209 producten in de meting van 2017 beschouwd. Deze zijn verdeeld over 40 organisaties. In 2016 zijn in totaal 220 producten onderzocht, verdeeld over 40 organisaties.
- Het product 'Aanvraag en afgifte van legalisaties' voor zowel burgers en ondernemers, behorend bij ministerie BZ, is niet meer meegenomen in meting 2017.
- De organisatie College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden, is lid geworden van Klein Lef. Als gevolg hiervan zijn de 7 producten eerder gemeten producten bij de Rijksorganisaties, in meting van 2017 toegevoegd aan de meting van Klein Lef.
- Het ondernemersproduct 'Isolaten voor resistentietoetsing bestellen' van de organisatie Raad voor Plantenrassen is buiten beschouwing gelaten in 2017. Bij deze organisatie zijn twee nieuwe ondernemersproducten toegevoegd, 'Invullen van technische beschrijvingsbladen voor de uitvoering van het CGO-onderzoek' en 'Betalingsformulier'.
- De naam van de organisatie Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van Landbouwgewassen is veranderd naar Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed van Landbouwgewassen (NAK).
- De organisatie Lucht verkeersleiding Nederland is er in de meting 2017 bijgekomen met de 4 producten 'Amsterdam Integrated Briefing' (voor ondernemers), 'Operationele Helpdesk' (voor ondernemers), 'Baangebruik Schiphol' (voor burgers) en 'Negometrix (inkoop)' (voor ondernemers).
- Het product 'Inzage dossier' voor professionals van de organisatie Nationale politie valt in meting 2017 weg. Bij deze zelfde organisatie komt het product 'Aangiftevolgsysteem' erbij in 2017.

- De organisatie Nationale Politie, NCTV, Europol en bedrijfsleven is voor het eerst meegenomen in de meting. Zij bieden een website aan waarop slachtoffers kunnen bekijken hoe hun computer gratis en eenvoudig kan worden ontgrendeld en is gericht op zowel burgers als ondernemers.
- De twee producten 'Specifieke deskundigeninformatie via MIJNNFI' en 'Raadplegen productinformatie' van de organisatie Nederlands Forensisch Instituut (NFI) worden niet meegenomen in meting 2017.
- De organisatie Raad voor Rechtsbijstand voert in 2017 het nieuwe product 'Aanvragen inkomensverklaring' voor burgers in. Verder verandert de naam van het product 'Aanvullen en muteren dossier' van dezelfde organisatie naar 'Indienen, aanvullen en muteren dossier Rechtsbijstand'.
- Het ondernemersproduct 'Toetsing van mensgebonden onderzoek' van de organisatie Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO) is veranderd naar 'Indienen aanvraag beoordeling onderzoeksdossier'. Er worden 17 producten van dezelfde organisatie niet meer aangeboden. De producten 'Indienen bezwaar' (voor professionals), 'Indienen administratief beroep' (voor professionals), 'Indienen aanvraag erkenning METC' (voor professionals), 'Indienen aanvraag (her)beoordeling deskundigheid leden erkende METC's' (voor professionals), 'Indienen overige door CCMO te beoordelen documenten van METC's' (voor professionals), 'Contact opnemen' (voor professionals en burgers) en 'CCMO-jaarverslag' (voor professionals en burgers) zijn nieuw ingevoerd in 2017. Deze producten zijn aangeleverd door het CCMO.
- Het product 'Raadplegen zorgdossier' van de organisatie Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) is in 2017 veranderd naar 'Raadplegen indicatiedossier'. Het product 'Aanvragen indicaties' is aangepast aan 'Aanvragen zorg vanuit WLZ'.

6.5 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Manifestgroep

- Er zijn 126 producten in de meting van 2017 beschouwd, verdeeld over 15 organisaties. In 2016 waren dat in totaal 98 producten verdeeld over dezelfde 15 organisaties.
- Voor de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) zijn de producten 'Aanvragen schorsen voertuig (eHerkenning)' voor ondernemers, 'Opheffen schorsen voertuig (eHerkenning)' (voor ondernemers), 'Voertuig overschrijven (digitaal tenaamstellen)' (voor burgers) en 'Tellerrapport aanvragen' (voor burgers en ondernemers) nieuw toegevoegd aan de meting 2017.
- Voor de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) is het product 'Raadplegen diploma register' voor het eerst meegenomen in de meting 2017. De naam van het product 'Raadplegen transacties studiefinanciering' is veranderd naar 'Raadplegen/muteren studiefinanciering'.
- De organisatie Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft dit jaar 6 nieuwe burgerproducten toegevoegd aan de meting, 'Raadplegen digitaal ontvangen correspondentie (via MO/Berichtenbox)', 'Bezwaarschrift digitaal indienen', 'Doorgeven aanpassing loonheffingskorting', 'Aanvraag verklaring toepasselijke wetgeving', 'Betaaloverzicht uitgebreid tot 2 jaar betaalhistorie' en via 'MijnSVB beveiligd informatie opvragen en documenten uploaden'.
- De producten 'Aanvragen betalingsregeling' (voor burgers), 'Verstrekken overzicht openstaande zaken' (voor ketenpartners) en 'Indienen van klachten' (voor burgers) van de organisatie Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) zijn nieuw in de meting 2017. Verder is het product 'Aanvragen digitaal ontvangen en verwerken boetes', dat in 2016 slechts voor ondernemers werd aangeboden, dit jaar ook voor ketenpartners meegenomen in de meting.
- Het product 'Aanvragen naamswijziging' van Dienst Justis is niet meegenomen in meting 2017.
- De producten 'Informatie opvragen klantendossier Wtcbg' en 'Wijzigen gegevens in klantendossier Wtcbg' van de organisatie Centraal Administratie Kantoor (CAK) zijn niet meegenomen in meting 2017. Verder is het product 'Proefberekening eigen bijdrage maken' voor professionals ingevoerd. In 2016 werd dit product

slechts voor burgers beschouwd.

Er zijn in 2017 14 nieuwe producten opgegeven voor de meting door CAK.

- Contactformulier (vraag, klacht, correctie) (voor burgers en professionals)
- Informatie vinden o.b.v. toptaken en persona's (voor burgers en professionals)
- Aanvragen Folders (CAK zakelijk) (voor burgers en professionals)
- Inzien klant dossier (o.a. beschikkingen, facturen, betaalstatus) (voor burgers)
- Wijzigen persoonlijke gegevens (o.a. postadres, incassowijze) (voor burgers)
- Vraag stellen over factuur met vooringevulde gegevens (voor burgers)
- Correctie doorgeven, met vooringevulde gegevens (voor burgers)
- Aanvragen peiljaarverlegging (aanpassen eigen bijdrage) (voor burgers)
- Automatische incasso aan-/uitzetten (voor burgers)
- Verzoek betalingsregeling indienen (voor burgers)
- Kopie of specificatie factuur opvragen (voor burgers)
- Bezwaar indienen (voor burgers)
- Aanmelden vertegenwoordiger (CAK zakelijk) (voor professionals)
- Aanvragen EHIC (voor burgers) (overgenomen van Zorginstituut Nederland (ZIN))

De producten 'Aanvraag verdragsformulier 121' en 'Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde' van Zorginstituut Nederland (ZIN) zijn niet meer meegenomen in meting 2017. Het product 'Aanvragen EHIC' was in 2016 nog een taak van ZIN. In 2017 wordt deze taak uitgevoerd door het CAK.

6.6 Verschillen ten aanzien van meting 2016 voor Klein Lef

- Er zijn 107 producten in de meting van 2017 meegenomen. Deze zijn verdeeld over 19 organisaties. In 2016 zijn in totaal 129 producten gemeten, verdeeld over 17 organisaties.
- De organisatie College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden is lid geworden van Klein Lef. Als gevolg hiervan vallen in 2017 de 7 onderstaande producten en eerder gemeten producten bij de Rijksorganisaties nu onder Klein Lef:
 - Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor gewassenbescherming (voor ondernemers)
 - Aanvraag voor een toelating van een gewasbeschermingsmiddel (voor ondernemers)
 - Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor biociden (goedkeuring in de EU) (voor ondernemers)
 - Aanvraag voor een toelating van een biocide (voor ondernemers)
 - Aanmelden voor een bijeenkomst (voor ondernemers)
 - Servicedesk verzoeken (voor ondernemers)
 - Zonale aanvraag Nederland (voor ondernemers)

Het ondernemersproduct 'Inzien register van toegelaten middelen' van dezelfde organisatie is in 2017 nieuw toegevoegd.

- Op verzoek van de organisatie Nederlandse Emissieautoriteit worden 23 producten in meting 2017 niet meer meegenomen.
- Het product 'Zakelijke dienstverlening: Klacht indienen t.a.v. zakelijke dienstverlening' voor professionals is nieuw toegevoegd aan meting 2017 door de organisatie Nationaal Archief.
- Het product 'Aanvragen tot registratie in openbaar register' van de organisatie Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen is nieuw toegevoegd aan meting 2017. Deze organisatie is in 2017 voor het eerst in de meting meegenomen.
- In meting 2017 zijn 8 producten van de organisatie CIBG op verzoek buiten beschouwing gelaten.