

# Toelichting Onderzoek Digitale Volwassenheid van Gemeenten 2018



**VNG Realisatie**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
Oktober 2018

# Inhoud

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Aanleiding.....	3
1.2.	Opzet .....	3
1.3.	Uitkomsten .....	3
2.	Aanpak onderzoek .....	4
2.1.	Opzet.....	4
2.2.	Uitgangspunten .....	4
2.3.	Definities digitale volwassenheidsniveaus .....	5
3.	Meer informatie .....	7
	Bijlage 1: overzicht onderzochte producten 2018 .....	8

# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

Burgers en ondernemers willen graag 7x24 uur producten en diensten van de gemeenten kunnen aanvragen. Daarom is het belangrijk dat gemeenten de mogelijkheid bieden om producten en diensten digitaal aan te vragen. Digitale dienstverlening kan ook bijdragen aan administratieve lastenverlichting voor burger, ondernemer en de gemeente zelf.

Op verzoek van gemeenten heeft VNG Realisatie een onderzoek laten uitvoeren naar de volwassenheid van de digitale dienstverlening van gemeenten. Daarbij is per gemeente en per product vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat het digitale volwassenheidsniveau hiervan is.

Het onderzoek is een vervolg van en sluit in aanpak en resultaten aan op, het onderzoek dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat in 2014, 2015, 2016 en 2017 hebben laten uitvoeren bij o.a. provincies en waterschappen. Anders dan vorige jaren is in dit onderzoek alleen de digitale volwassenheid van *gemeenten* onderzocht. Het onderzoek is net als eerdere jaren door Deloitte uitgevoerd.

## 1.2. Opzet

Het onderzoek heeft zich in 2018 toegespitst op de vraag of 56 veelvoorkomende producten voor inwoners en ondernemers bij gemeenten digitaal kunnen worden aangevraagd en welk volwassenheidsniveau deze producten hebben ([zie bijlage 1](#) waar per product de score en ontwikkeling ten opzichte van 2017 te vinden zijn). Deze producten variëren van het aanvragen van een afvalcontainer en een parkeervergunning tot het melden van ondertrouw en het inzien van bouwdoossiers.

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een digitaal aangeboden product, is de volgende indeling gehanteerd:

- 1 Niet digitaal, alleen informatie
- 2 Digitaal downloaden (pdf) en printen
- 3 Digitaal downloaden, invullen en verzenden (pdf-/ webformulieren)
- 4 Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/ uploaden.

Indien er geen informatie over het product beschikbaar is, dan wordt het gekwalificeerd als 'Product niet kunnen waarnemen'. De score voor de digitale volwassenheid is berekend over de waargenomen producten. Is een product niet aangeboden of waargenomen, dan telt het dus *niet* mee in de berekende score..

## 1.3. Uitkomsten

De resultaten zijn door VNG Realisatie gepubliceerd op de website [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). De resultaten zijn daar terug te vinden op het [Dashboard Dienstverlening en Digitalisering](#) en zijn ook opgenomen in de [Monitor Doelgerichte Digitalisering](#).

## 2. Aanpak onderzoek

### 2.1. Opzet

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van juli tot en met september 2018.

Gestart is met een voorbereiding waarin VNG Realisatie samen met gemeenten en met Deloitte de te onderzoeken producten heeft aangescherpt.

Hierna is Deloitte begonnen met dataverzameling. Deze fase liep in heel augustus tot met de eerste week van september. De data is conform de specificaties van de eerdere onderzoeken naar de digitale volwassenheid van gemeenten vastgelegd in het Excel datamodel en voor analysedoeleinden geoptimaliseerd.

De resultaten zijn begin september in het Excel datamodel opgeleverd aan VNG Realisatie.

### 2.2. Uitgangspunten

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

- De gemeenten 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 gemeenten.
- 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 meting al 100% scoorden, zijn 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 gemeenten 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 het aanbod met het hoogste volwassenheidsniveau.
- Het komt voor dat bepaalde producten door een gemeente 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 gemeente 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 augustus en begin september 2018.

### 2.3. 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, net als voorgaande jaren, de indeling gehanteerd zoals weergegeven in onderstaand tabel. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau vallen.

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
<b>Niveau 1 (0%)</b>	Aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie te worden aangevraagd.</li> <li>Er is alleen informatie over het product beschikbaar.</li> <li>Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag kan worden ingediend.</li> <li>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.</li> <li>Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden.</li> </ul>
<b>Niveau 2 (33%)</b>	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier dient te worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, per post of e-mail).</li> <li>Mogelijkheid om op de website een interactief pdf-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening.</li> <li>De aanvraag kan per e-mail met vrije tekst worden ingediend.</li> </ul> <p>Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd: een aanvraag kan per e-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>
<b>Niveau 3 (66%)</b>	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"> <li>Mogelijkheid 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.</li> <li>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.</li> </ul>

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
<b>Niveau 4 (100%)</b>	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een vooringevuld formulier en digitaal opsturen/ uploaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of eHerkenning om digitaal de aanvraag in te dienen.</li> <li>• Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord om digitaal de aanvraag in te dienen.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>“Product niet kunnen waarnemen”</b>	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines.</li> <li>• Het product bestaat niet of er wordt vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).</li> </ul>

Er zijn enkele uitzonderingen gemaakt wat betreft de beoordeling van het volwassenheidsniveau van een product. Wanneer de dienstverlening van de overheid mogelijk minder klantvriendelijk wordt wanneer het product achter DigiD/ eHerkenning geplaatst zou worden, dan heeft er een alternatieve beoordeling van het product plaatsgevonden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ‘eenvoudige’ producten als het ‘Afspraak maken’ of het doen van een melding. Hiervan zou de klantvriendelijkheid van de dienstverlening verminderen wanneer een burger/ondernemer eerst moet inloggen om contact te kunnen zoeken.

De waarneming ‘Product niet kunnen waarnemen’ wordt niet meegenomen in de berekening van de digitale volwassenheid. De reden hiervoor is dat er producten zijn die niet door alle gemeenten worden aangeboden en voor betreffende gemeenten dus niet van toepassing zijn. Bijvoorbeeld het aanvragen van een parkeervergunning en het aanmelden van een hond (i.v.m. de hondenbelasting). Deze producten krijgen het label ‘Product niet kunnen waarnemen’ en zullen daarom op deze manier van berekenen het niveau van digitale volwassenheid niet onterecht beïnvloeden. Is een product niet aangeboden of waargenomen, dan telt het dus niet mee in de berekende score.

Aangezien dit een jaarlijks onderzoek is, is het niet haalbaar om alle tussentijdse wijzigingen en verbeteringen van gemeenten te verwerken en scores bij te werken. Neem bij vragen of opmerkingen a.u.b. contact met ons op via [waarstaatjegemeente@vng.nl](mailto:waarstaatjegemeente@vng.nl).

Net als in eerdere metingen zien we bij sommige gemeenten in de data een daling van het digitale volwassenheidsniveau, terwijl er feitelijk sprake is van een *verbetering* van de digitale dienstverlening. Deze schijnbare daling wordt veroorzaakt doordat producten, die tijdens een eerdere meting niet werden aangeboden op de website, toen ook niet meewogen bij het bepalen van het volwassenheidsniveau. Bijvoorbeeld voor gemeente X zijn er ten opzichte van 2017 **vijf** nieuwe producten voor burgers op de site gevonden. Deze producten kennen in 2018 nog wel een laag volwassenheidsniveau. Hierdoor is er voor het totale digitale volwassenheidsniveau een daling te zien voor de gemeente terwijl ze meer producten digitaal zijn gaan aanbieden.

### 3. Meer informatie

Meer informatie over VNG Realisatie en producten om uw online dienstverlening te verbeteren vindt u terug op de website [vngrealisatie.nl](http://vngrealisatie.nl).

Voor vragen kunt u terecht bij [waarstaatjegemeente@vng.nl](mailto:waarstaatjegemeente@vng.nl) onder vermelding van “Onderzoek Digitale Volwassenheid 2018”.



## Bijlage 1: overzicht onderzochte producten 2018

Hieronder volgt een overzicht van de onderzochte producten ten behoeve van burgers in 2018 met scores digitalisering 2017, 2018 en het verschil (*Tabel 1*). In *Tabel 2* vindt u de onderzochte producten ten behoeve van ondernemers in 2018, alsook de ontwikkeling ten opzichte van 2017. *Tabel 3* geeft weer welke producten **niet** in het onderzoek van 2018 zijn meegenomen.

De lijst van onderzochte producten is tot stand gekomen in overleg met de werkgroep Stuurinformatie (Digitale) Dienstverlening (30 gemeenten). Leerervaringen van de eerdere onderzoeken naar de digitale volwassenheid zijn hierin meegenomen.

**Tabel 1 - Overzicht onderzochte producten Burgers**

Product Nr	Naam product Burgers	2017	2018	Vershil tov 2017
G01	Afspraak maken	67%	91%	24%
G02	Verhuizen binnen gemeente	98%	99%	1%
G05	Melding openbare Ruimte	96%	98%	2%
G06	Uittreksel BRP	99%	100%	1%
G07	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	96%	98%	2%
G10	Afvalcontainer aanvragen	40%	46%	6%
G11	Melding van voorgenomen huwelijk	41%	50%	9%
G13	Gevonden of verloren voorwerpen	90%	95%	5%
G14	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	60%	68%	8%
G15	Naamgebruik veranderen	85%	91%	6%
G16	Aanvraag bijstandsuitkering	93%	94%	1%
G17	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	91%	95%	4%
G18	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	75%	81%	6%
G19	Klacht indienen	64%	72%	8%
G21	Parkeervergunning aanvragen	73%	80%	7%
G25	Parkeerontheffing aanvragen	48%	55%	7%
G27	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	84%	84%	0%
G29	Gebruik openbare straat	55%	65%	10%
G31	Contactformulier	85%	88%	3%
G35	Evenement melden of aanvragen	61%	73%	12%
G37	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	99%	100%	1%
G39	Rioolheffing opvragen/inzien	58%	60%	2%
G41	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	65%	70%	5%
G43	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	80%	88%	8%
G56	Gehandicaptenparkeerplaats	45%	55%	10%
G57	Gehandicaptenparkeerkaart	36%	43%	7%
G58	Doorgeven vakantie bij bijstand	52%	63%	11%
G59	Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	55%	65%	10%
G64	Omgevingsvergunning	100%	100%	0%
G67	Schadeformulier gemeente en/of aansprakelijkheidstelling gemeente voor schade	nieuw	46%	-
G68	Parkeervergunning wijzigen en opzeggen	nieuw	71%	-
G69	Inzage bouwdoSSIERS / Bouwtekening opvragen	nieuw	36%	-

**Tabel 2 - Overzicht onderzochte producten Ondernemers 2018**

Product Nr	Naam product Ondernemers	2017	2018	Vershil tov 2017
G20	Klacht indienen	64%	74%	10%
G22	Parkeervergunning aanvragen	68%	74%	6%
G26	Parkeerontheffing aanvragen	45%	53%	8%
G28	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	99%	99%	0%
G30	Gebruik openbare straat	55%	65%	10%
G32	Contactformulier	85%	88%	3%
G36	Grote evenementenvergunning aanvragen	60%	70%	10%
G38	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	99%	100%	1%
G40	Rioolheffing opvragen/inzien	50%	53%	3%
G42	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	64%	70%	6%
G44	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	79%	88%	9%
G45	Kansspelvergunning aanvragen	49%	57%	8%
G46	Ambulante handel	49%	57%	8%
G47	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	37%	42%	5%
G48	Horecaexploitatievergunning aanvragen	33%	41%	8%
G49	Terrasvergunning aanvragen	36%	44%	8%
G50	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	31%	39%	8%
G52	Rioolaansluiting	54%	63%	9%
G53	Speelautomatenvergunning	39%	46%	7%
G61	Omgevingsvergunning	99%	100%	1%
G62	Toeristenbelasting aanmelding	23%	32%	9%
G63	Doorgeven overlijden	30%	40%	10%
G67	Schadeformulier gemeente en/of aansprakelijkheidstelling gemeente voor schade	nieuw	46%	-
G68	Parkeervergunning wijzigen en opzeggen	nieuw	71%	-
G69	Inzage bouwdoossiers / Bouwtekening opvragen	nieuw	36%	-

**Tabel 3 - Niet onderzochte producten Burgers en Ondernemers 2018**

Product Nr	Naam product <i>niet</i> onderzocht in 2018	Doelgroep
G03	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	Burgers
G04	Paspoort, toestemming voor minderjarige	Burgers
G08	Afspraak grof vuil	Burgers
G09	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	Burgers
G12	Voorrangsverklaring woningzoekende	Burgers
G23	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Burgers
G24	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Ondernemers
G33	Waarderingssubsidie aanvraag	Burgers
G34	Waarderingssubsidie aanvraag	Ondernemers
G51	Marktvergunning	Ondernemers
G54	Ventvergunning	Ondernemers
G55	Vergunning snuffelmarkt	Ondernemers
G60	Kansspelvergunning aanvragen voor burgers	Burgers
G65	Doorgeven overlijden	Burgers