



## Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017

*Eindrapport*



***In opdracht van***

*Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en  
het ministerie van Economische Zaken*

***April 2015***

***Auteurs***

*Martin Eikenboom  
Pouya Zarbanoui  
Laurien Overakker*



# Inhoudsopgave

<b>MANAGEMENTSAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>6</b>
1.1 AANLEIDING	6
1.2 SCOPE ONDERZOEK	6
1.3 DEFINITIE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS	7
1.4 UITGANGSPUNTEN	8
<b>2. ONDERZOEKSAANPAK</b>	<b>9</b>
<b>3. RESULTATEN</b>	<b>10</b>
3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID ALGEMEEN	11
3.1.1 GEMIDDELDE VOLWASSENHEIDSCORE ALGEMEEN	11
3.1.2 GEMIDDELDE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP	12
3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID GEMEENTEN	13
3.2.1 TOP 10 DIGITAAL VOLWASSEN GEMEENTEN	13
3.2.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER GEMEENTE CATEGORIE EN SPREIDING	14
3.2.3 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	16
3.2.4 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	16
3.2.5 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN PROVINCIE WAARBINNEN EEN GEMEENTE VALT	17
3.2.6 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	17
3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	20
3.3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID PROVINCIES	20
3.3.2 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	21
3.3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	21
3.3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	22
3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	24
3.4.1 DIGITALE VOLWASSENHEID WATERSCHAPPEN	24
3.4.2 VERDELING DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN GEOGRAFIE	25
3.4.3 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	25
3.4.4 DIGITALE VOLWASSENHEID PER PRODUCT	26



## Managementsamenvatting

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Burgers en bedrijven kunnen uiterlijk in 2017 digitaal zaken met de overheid. In het overheidsbrede Programma Digitaal 2017, werken het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken nauw samen met de andere overheidsorganisaties, om deze doelstelling van het Kabinet te realiseren.

Om een beeld te krijgen hoe het staat met de digitale dienstverlening, is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven bij de medeoverheden. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid is van het(digitale) product.

### Definitie volwassenheidsniveaus

Bij het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is onderstaande indeling gehanteerd. In het rapport is per volwassenheidsniveau een verdere uitwerking te vinden van de verschillende situaties die bij elke niveau kunnen voorkomen.

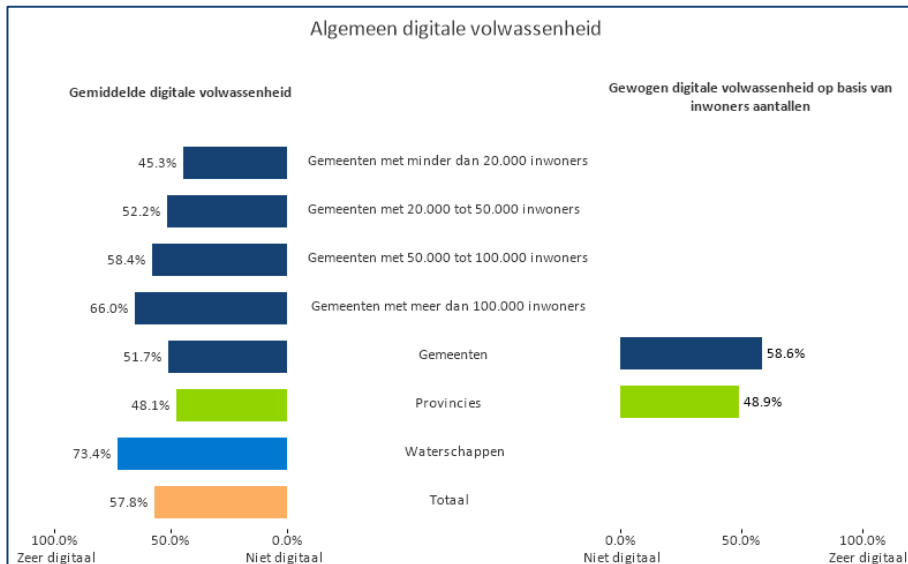
Volwassenheidsniveau	Omschrijving
1. Niet digitaal alleen informatie 0%	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product.
2. Digitaal downloaden (pdf) en printen 33%	Digitaal downloaden van het aanvraagformulier waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken (bijvoorbeeld voor het ondertekenen van de aanvraag).
3. Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden 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.
4. Achter DigiD of eHerkenning 100%	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden.
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat bijvoorbeeld het product niet bestaat of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).  De waarnemingen die in deze volwassenheidscategorie vallen geclassificeerd en tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.



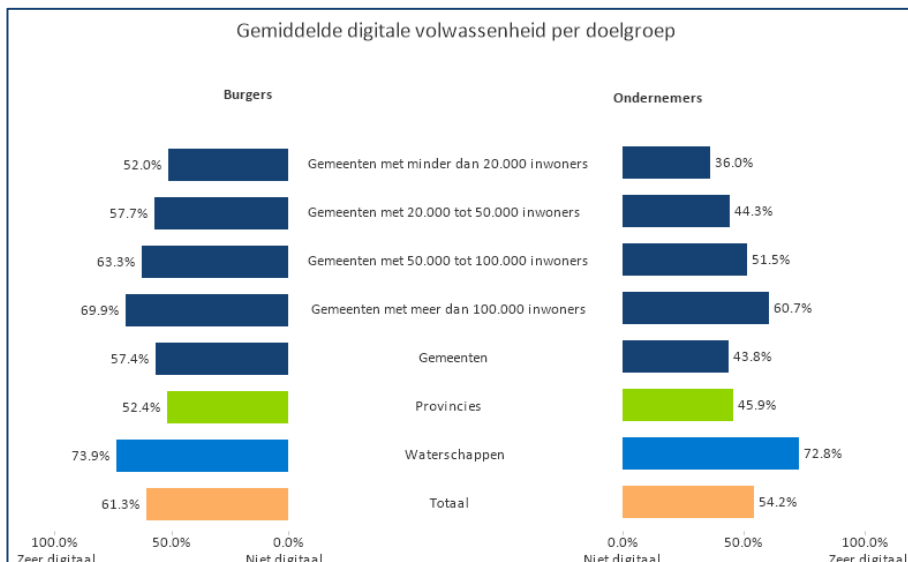
## Resultaten onderzoek

De gemiddelde volwassenheid van de medeoverheden is 57,8%.

De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten. De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten. De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten<sup>1</sup>. Onderstaand figuur beschrijft de totaalscore voor alle medeoverheden.



Bij alle medeoverheden scoren burgerproducten hoger dan producten voor ondernemers. Het verschil met 13,6% is bij de gemeenten het grootst. Bij de provincies is het verschil 6,5% en bij de waterschappen 1,1%. Onderstaand figuur geeft de digitale volwassenheid voor de verschillende type overheidsorganisatie per doelgroep weer.



<sup>1</sup> Voor de waterschappen zijn zeven producten onderzocht. Alle producten hebben betrekking op zowel burgers als ondernemers. In totaal zijn dus 14 producten onderzocht. De overige producten van de waterschappen zijn niet meegenomen binnen dit onderzoek, aangezien relatief veel producten waterschap specifiek c.q. niet uniform zijn.



## Conclusies

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende conclusies getrokken ten aanzien van de medeoverheden.

### Gemeenten

In alle gemeenten zijn 55 producten onderzocht, (31 voor burgers en 24 voor ondernemers).

De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van analyse op deze producten:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is groot. Er zijn gemeenten die hoger dan 80% scoren terwijl er ook gemeenten zijn die lager dan 20% scoren.
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten.
- Binnen de gemeenten scoren burgerproducten met 57,4% hoger dan producten voor ondernemers met 43,8%.
- Elf van de 55 producten hebben een score hoger dan 80%. Zeven producten scoren 25% of lager.

### Provincies

In alle provincies zijn 29 producten onderzocht (10 voor burgers en 19 voor ondernemers).

De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van analyse op deze producten:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincie met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste is 44,9%.
- Binnen de provincies zijn burgerproducten met 52,4% meer digitaal dan producten voor ondernemers met 45,9%. Het verschil bij de provincies is wel kleiner dan bij de gemeenten.
- Twee producten kennen een score van 100% en zes producten kennen een score hoger dan 80%. Acht producten scoren 25% of lager.
- De provincies in Noordoost Nederland kennen met een score van 60% - 80% een hogere digitale volwassenheid. De overige provincies zijn met scores van 40%-60% of lager minder digitaal volwassen.

### Waterschappen

In alle waterschappen zijn 14 producten onderzocht (7 voor burgers en 7 voor ondernemers).

De overige producten van de waterschappen zijn in dit onderzoek niet meegenomen, daar veel waterschap producten specifiek c.q. niet uniform in aanbod zijn. De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van analyse op deze producten:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste is 51,6%.
- Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1,1% licht in het voordeel van de burgerproducten.
- Acht producten kennen een score hoger dan 80%. Twee producten scoren 25% of lager.
- De waterschappen in het Oosten van Nederland kennen met een score van 60% - 80% of meer een hogere digitale volwassenheid. Vier waterschappen scoren 40%-60% of lager.



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen.

Voor burgers en bedrijven staan nu 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 de toekomst krijgen burgers meer mogelijkheden om voor het digitale kanaal te kiezen. Daartoe krijgen zij het recht op elektronisch zaken doen. 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.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een web formulier, een applicatie of met het berichtensysteem voor bedrijven. De eenvoudigste manier is het op de website aanbieden van een formulier in PDF, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een web-formulier achter DigiD of eHerkenning.

In 2017 moet elk formulier dat per post kan worden ingestuurd (waarvoor fysieke aanwezigheid aan de balie, bijvoorbeeld i.v.m. identificatie niet nodig is) ook digitaal beschikbaar zijn, waarbij bij voorkeur een digitaal formulier wordt aangeboden met een hoog volwassenheidsniveau.

Om een beeld te krijgen in hoeverre de overheidsorganisaties de meest gebruikte producten reeds digitaal aanbieden is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid is van het product. Het onderzoek is uitgevoerd via het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties.

## 1.2 Scope onderzoek

De scope van dit onderzoek betreft medeoverheden, te weten alle gemeenten, provincies en waterschappen.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in overleg met de koepels en de aanbieders van producten en diensten een lijst opgesteld van de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers.

- Voor de gemeenten zijn 43 unieke producten onderzocht. Hiervan zijn negentien specifiek voor burgers en twaalf specifiek voor ondernemers. Twaalf producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 55 producten onderzocht<sup>2</sup>.
- Voor de provincies zijn 20 unieke producten onderzocht. Hiervan is één product specifiek voor de burger en tien producten voor ondernemers. Negen producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 29 producten onderzocht.

---

<sup>2</sup> Deze meting is eind 2014 uitgevoerd. In verband met de decentralisaties van de Zorgetaken naar gemeenten, zijn de producten die daaraan zijn gerelateerd buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek.



- Voor de waterschappen zijn zeven unieke producten onderzocht. Alle producten hebben betrekking op beide doelgroepen. De overige producten van de waterschappen zijn niet meegenomen binnen dit onderzoek, aangezien relatief veel producten waterschap specifiek c.q. niet uniform zijn. In totaal zijn 14 producten onderzocht.

Een overzicht met de producten is terug te vinden in bijlage A van dit rapport.

### 1.3 Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product is onderstaande indeling gehanteerd<sup>3</sup>. Daarbij zijn per volwassenheidsniveau de verschillende situaties beschreven die onder het betreffende niveau kunnen vallen.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
1. Niet digitaal alleen informatie 0%	Het 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 aangevraagd te worden.</li> <li>• Er is alleen informatie over het product beschikbaar.</li> <li>• Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag ingediend kan worden.</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>
2. Digitaal downloaden (PDF) en printen 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"> <li>• Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier moet worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, post of 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 mail met vrije tekst ingediend worden.</li> </ul> <p>Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.</p>

<sup>3</sup>Voor vier producten van de gemeente, vijf producten van de provincie en zes producten van de waterschappen is een andere indeling gehanteerd, aangezien het vanuit bijvoorbeeld het oogpunt van dienstverlening meer dienstverlenend is om een product niet achter DigiD of eHerkenning te plaatsen. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere het product 'contactformulier'. In bijlage A is per product het gehanteerde volwassenheidsniveau en de bijbehorende score beschreven.



<p><b>3. Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden 66%</b></p>	<p>Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of up te loaden (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 up loaden door middel van een web formulier.</li> </ul>
<p><b>4. Achter DigiD of eHerkenning 100%</b></p>	<p>De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden</p>	<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.</li> </ul>
<p><b>Product niet kunnen waarnemen</b></p>	<p>Indien er geen informatie over het product beschikbaar is</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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>

Tabel 1: Definitie volwassenheidsniveaus

## 1.4 Uitgangspunten

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

- 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 middels het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties.
- Een waarneming krijgt alleen de hoogste score toegekend wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD of eHerkenning in te loggen om een bepaald product aan te vragen. Bij sommige websites is het mogelijk om in te loggen bij bijvoorbeeld 'Mijn loket' met DigiD of eHerkenning, echter dat is geen garantie dat alle producten dan ook met deze authenticatie middelen aan te vragen zijn.
- 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 voor 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.
- Het komt voor dat op de website van een overheidsorganisatie geen onderscheid wordt gemaakt tussen burger en ondernemer producten, in deze situatie is voor beide doelgroepen hetzelfde waarnemingsresultaat vastgelegd.
- De waarnemingen die in de volwassenheidscategorie "Product niet kunnen waarnemen" zijn geclassificeerd tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.





- De gemeente Amsterdam bestaat uit meerdere autonome stadsdelen met elk een eigen website. In Amsterdam is alleen de website van het centrale stadsdeel beoordeeld.
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreft de waarnemingen in de periode november/ december 2014.

## 2. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van november tot en met december 2014. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van vier fases.



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

Fase twee stond in het teken van de dataverzameling. De data is conform de specificaties van BZK vastgelegd in het Excel datamodel en geoptimaliseerd voor analysedoeleinden. De tweede fase is afgesloten met het uitvoeren van de second opinion.

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 volwassenheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes inzichtelijk gemaakt. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 3. Het gemiddelde van gemeenten en provincies is tevens berekend aan de hand van een weefactor op basis van het aantal inwoners. Dat houdt in dat gemeenten en provincies met veel inwoners zwaarder wegen in deze berekening.



## 3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Daarbij is de volgende indeling gehanteerd:

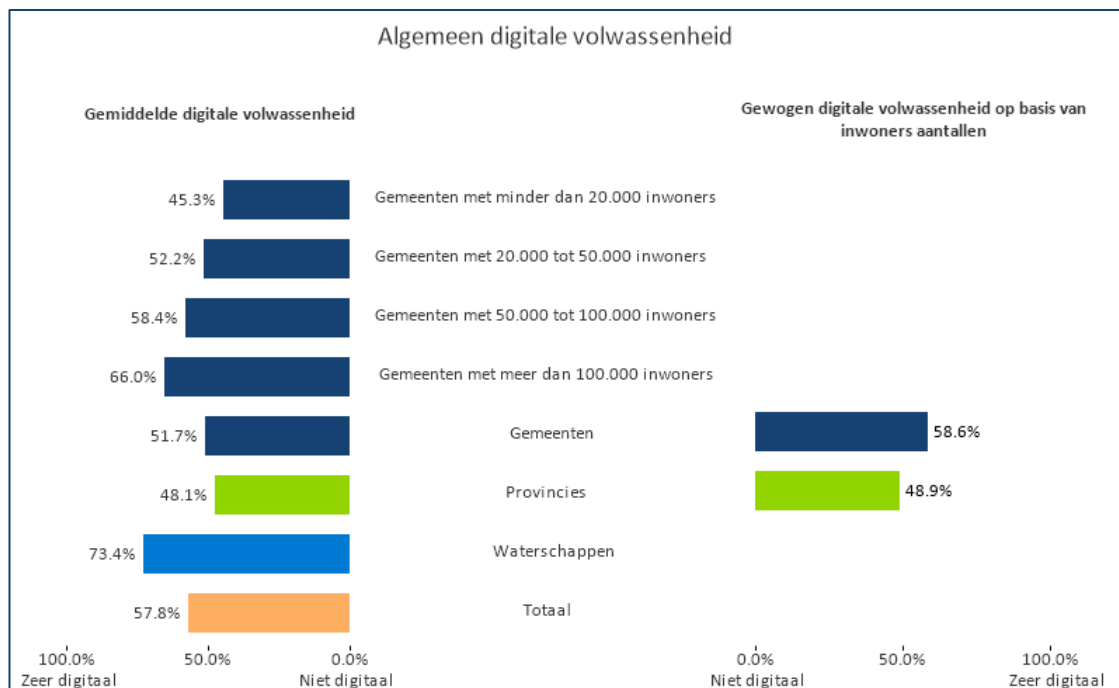
- Digitale volwassenheid Algemeen
  - ✓ Gemiddelde volwassenheid score algemeen
  - ✓ Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep
- Digitale volwassenheid Gemeenten
  - ✓ Top 10 digitaal volwassen gemeenten
  - ✓ Digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding
  - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
  - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
  - ✓ Digitale volwassenheid op basis van provincie waarbinnen een gemeente valt
  - ✓ Digitale volwassenheid per product
- Digitale volwassenheid Provincies
  - ✓ Digitale volwassenheidsprovincies
  - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
  - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
  - ✓ Digitale volwassenheid per product
- Digitale volwassenheid Waterschappen
  - ✓ Digitale volwassenheid waterschappen
  - ✓ Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie
  - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
  - ✓ Digitale volwassenheid per product

### 3.1 Digitale volwassenheid algemeen

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

#### 3.1.1 Gemiddelde volwassenheidsscore algemeen

De gemiddelde volwassenheid van de medeoverheden is 57,8%. De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten. De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten. De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten<sup>4</sup>. Figuur 1 beschrijft de totaalscore van de verschillende type overheidsorganisaties.

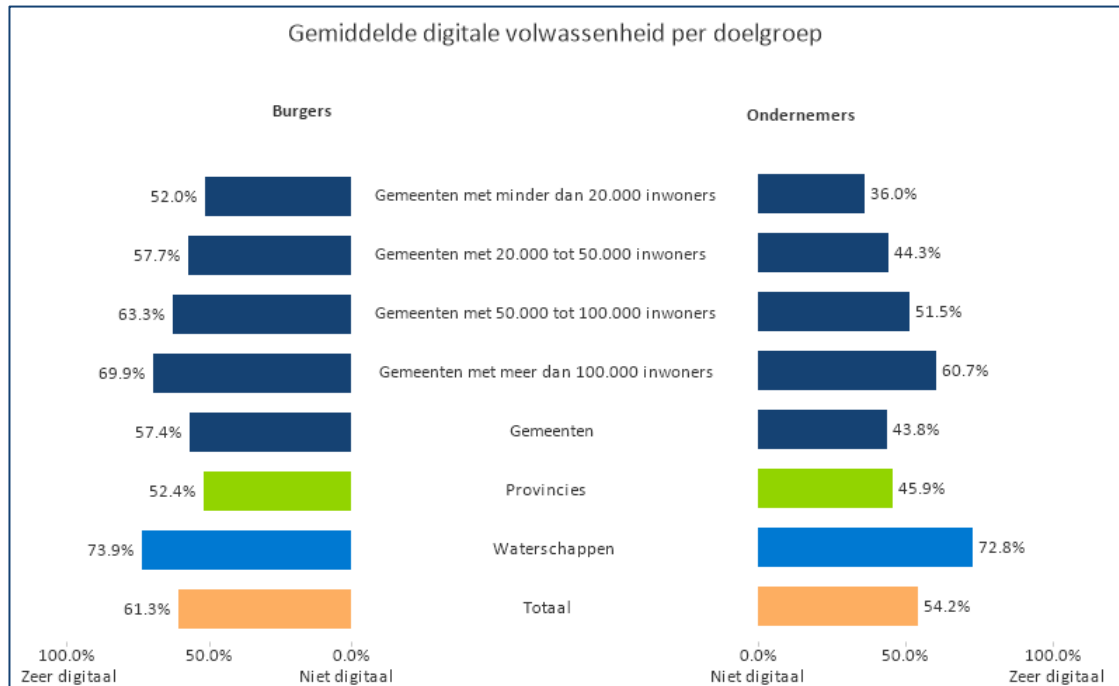


Figuur 1: Overzicht gemiddelde score overheidsorganisaties

<sup>4</sup> Voor de waterschappen zijn zeven uniforme producten onderzocht. Een aantal daarvan wordt aangeboden via het Omgevingsloket Online (OLO). Daarnaast is een aantal producten meegenomen die betrekking hebben op de waterschapsbelasting. Deze producten zijn grotendeels uitbesteed. Al deze producten kennen een hoge score, mits de website van waterschappen een duidelijke verwijzing bevat naar OLO of een andere uitvoerende organisatie en deze organisaties gebruik maken van DigiD of eHerkenning.

### 3.1.2 Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

Bij alle medeoverheden scoren burgerproducten hoger dan producten voor ondernemers. Het verschil met 13,6% is bij de gemeenten het grootst. Bij de provincies is het verschil 6,5%. Bij de waterschappen is het verschil 1,1%. Figuur 2 geeft de digitale volwassenheid voor de verschillende type overheidsorganisatie per doelgroep weer.



Figuur 2: Overzicht gemiddelde score per doelgroep

#### Conclusies:

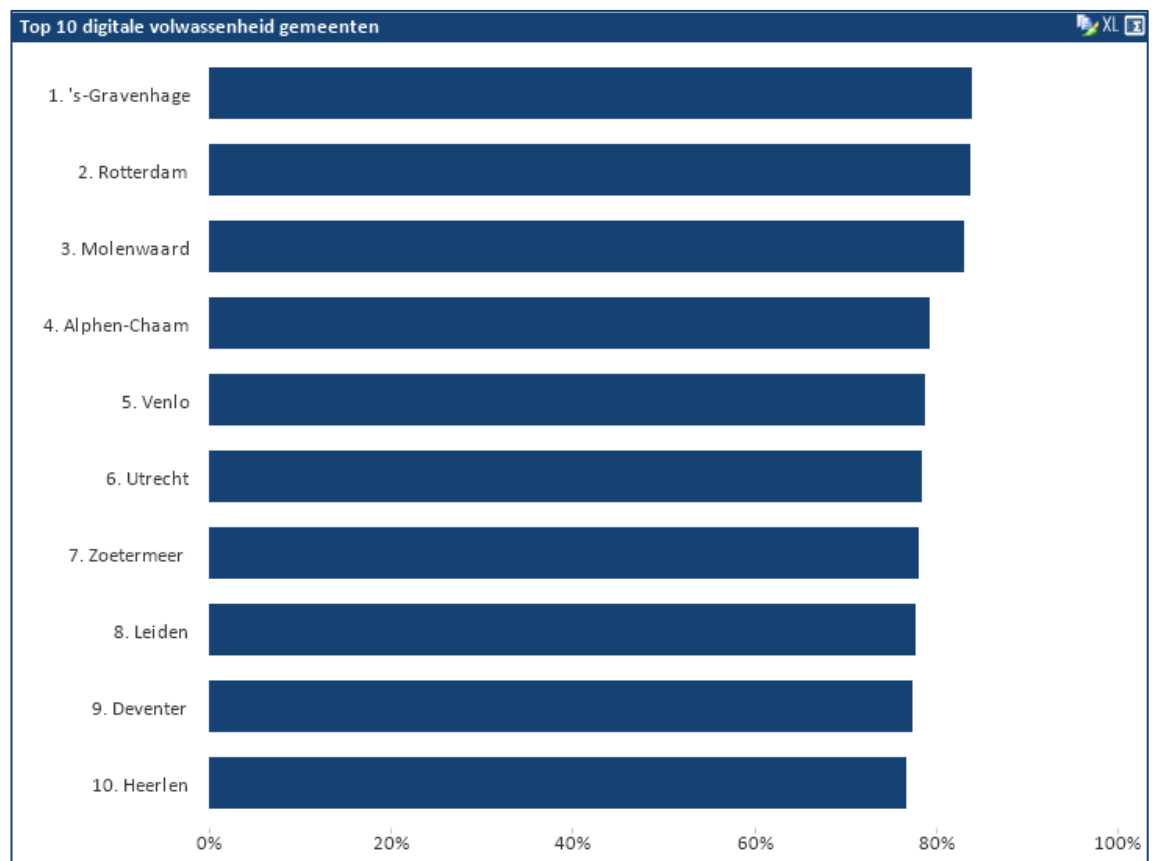
- Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de medeoverheden is 57,8%.
- De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten.
- De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten.
- De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten.
- Het aanbod van de producten voor burgers is met een gemiddelde score van 61,3% over het algemeen hoger dan producten voor ondernemers met een gemiddelde score van 54,2%.

## 3.2 Digitale volwassenheid gemeenten

In alle gemeenten zijn 43 unieke producten onderzocht. Hiervan zijn negentien specifiek voor burgers en twaalf specifiek voor ondernemers. Twaalf producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 55 producten onderzocht. In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van gemeenten weergegeven.

### 3.2.1 Top 10 digitaal volwassen gemeenten

De gemeenten 's-Gravenhage en Rotterdam hebben met een score van 83,9% de hoogste score. Het verschil is met minder dan een tiende procent in het voordeel van de gemeente 's-Gravenhage. Heerlen sluit de top 10 af met een digitale volwassenheid van 76,8%. Onderstaande figuur laat de top 10 van de gemeenten met de hoogste digitale volwassenheid zien.



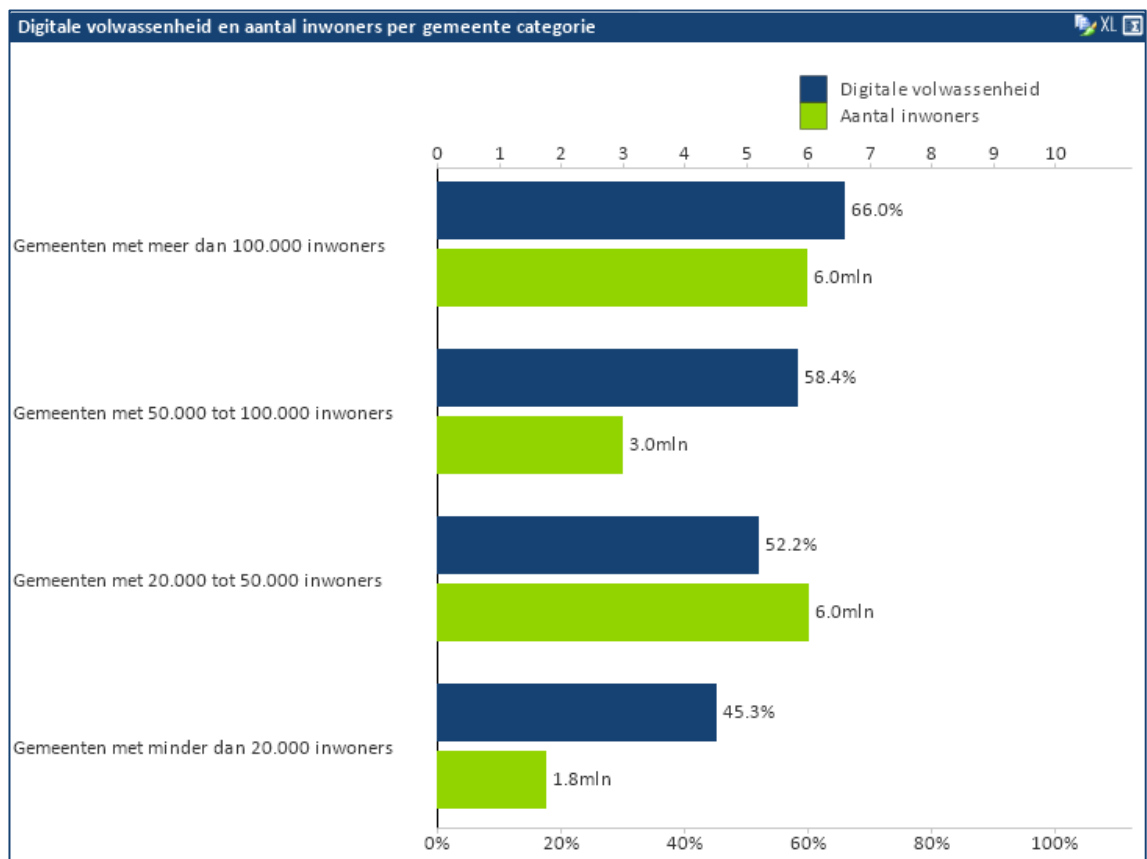
Figuur 3: overzicht top tien gemeenten met de hoogste volwassenheid score

Het verschil in de digitale volwassenheid tussen de eerste gemeente en de tiende gemeente is 7,1%. Daarnaast valt het op dat in deze top 10, zes gemeenten staan uit de categorie met meer dan 100.000 inwoners.



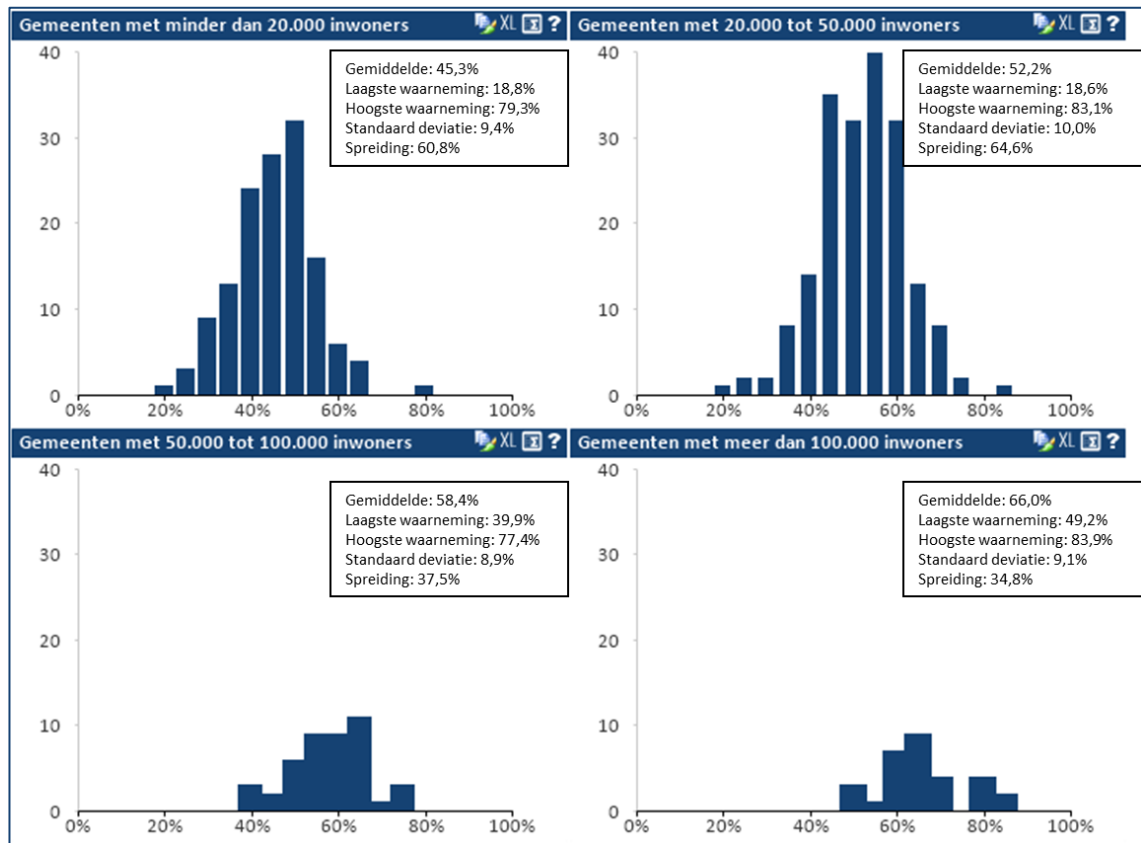
### 3.2.2 Digitale volwassenheid per gemeente categorie en spreiding

Grote gemeenten hebben een hoger digitale volwassenheidsniveau dan kleinere gemeenten. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners hebben een digitale volwassenheids-percentage van 66,0%. Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners hebben een score van 45,3%. In figuur 4 staan de gemeenten gecategoriseerd op het aantal inwoners.



Figuur 4: overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie

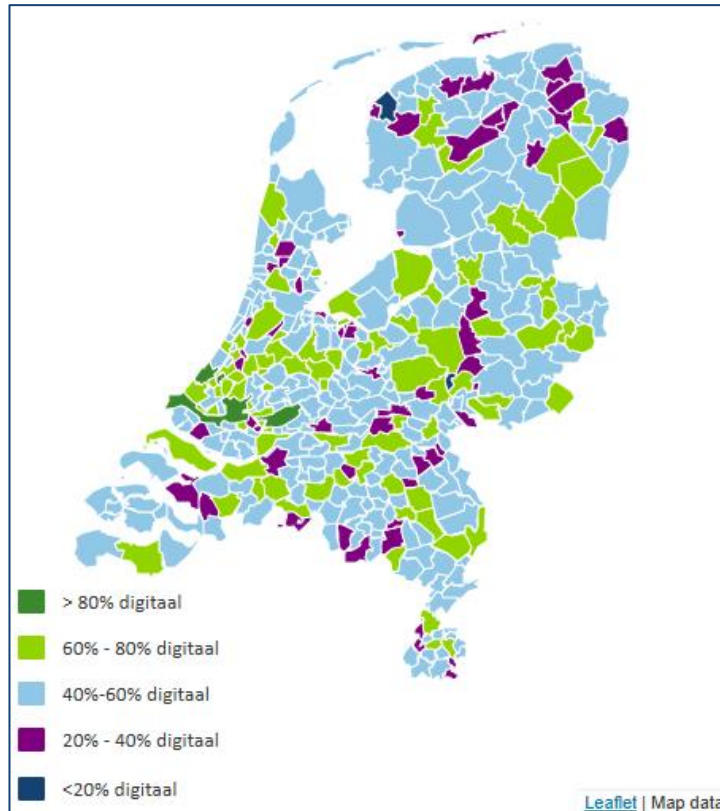
De spreiding tussen de gemeenten is groot (zie figuur 5). De laagste score is 18,6%, terwijl de hoogste score 83,9% bedraagt. Ook binnen de verschillende gemeentecategorieën is de spreiding relatief groot. Het grootste verschil is waarneembaar bij gemeenten met 20.000 tot 50.000 inwoners, daar betreft de spreiding 64,6%. De spreiding is met 34,8% het kleinst, bij gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.



Figuur 5: overzicht digitale volwassenheid per gemeentecategorie en spreiding

### 3.2.3 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

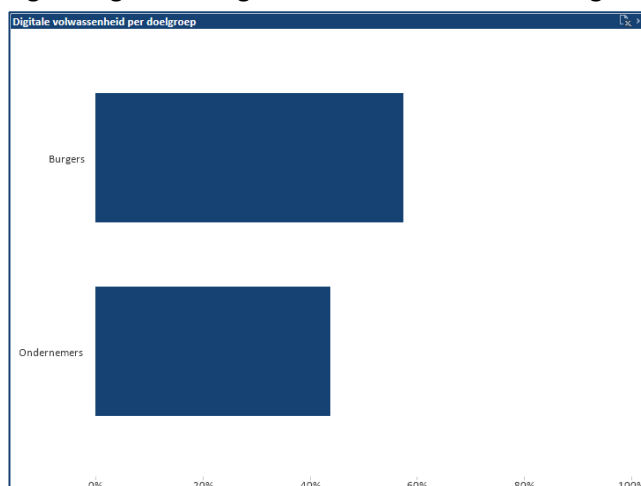
Uit het onderzoek komt naar voren dat er niet één regio is binnen Nederland waar gemeenten over het algemeen heel goed of slecht scoren. De scores zijn gelijkmatig verdeeld over het land.



Figuur 6: geografische weergave van de scores van de gemeenten

### 3.2.4 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

Over het algemeen zijn burgerproducten meer digitaal beschikbaar dan producten voor ondernemers, het verschil is 13,6 %. De doelgroep “Burgers”, waarvoor 31 producten zijn onderzocht scoort een digitale volwassenheid van 57,4%. De doelgroep “Ondernemers” waarvoor 24 producten in kaart zijn gebracht heeft een digitale volwassenheid van 43,8%. Figuur 7 geeft de digitale volwassenheid voor de gemeenten per doelgroep weer.

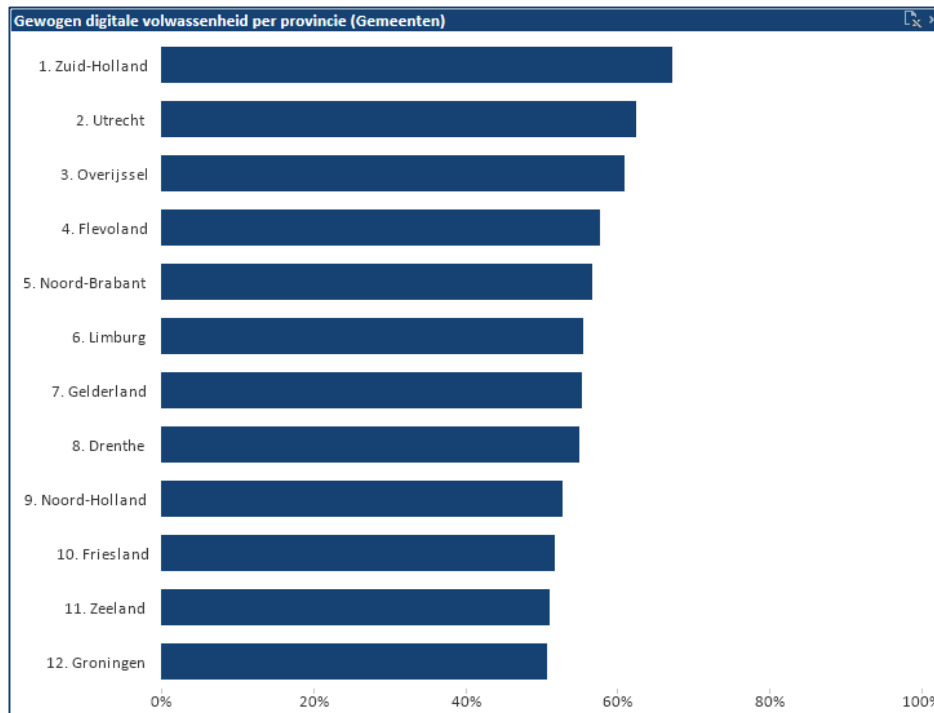


Figuur 7: Digitale volwassenheid per doelgroep



### 3.2.5 Digitale volwassenheid op basis van provincie waarbinnen een gemeente valt

De gemeenten binnen de provincie Zuid-Holland hebben een gemiddelde digitale volwassenheid van 67,3%. De gemeenten binnen provincie Groningen zijn met een score van 50,7% minder digitaal. Deze berekening is uitgevoerd aan de hand van het gewogen gemiddelde op basis van het aantal inwoners. In figuur 8 staan de gemeenten gecategoriseerd op provincie.



Figuur 8: Digitale volwassenheid op basis van provincie waarbinnen een gemeente valt

### 3.2.6 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort het product “Melding openbare ruimte” het hoogst met een percentage van 95,8%. Daarna volgen de producten “Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien”, “Uittreksel BRP” en “Verhuizen binnen gemeente” met digitale volwassenheidsniveaus van boven de 90%. Het laagste scoort het product “Voorrangsverklaring woningzoekende” met een percentage van 6,4%, dit is gebaseerd op 293 waarnemingen. Dit product is dus bij 110 gemeenten niet waargenomen. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

	Burger producten	Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Melding openbare ruimte	95,8%	396
2	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	94,6%	401
3	Uittreksel BRP	93,8%	399
4	Verhuizen binnen gemeente	92,0%	403
5	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	89,0%	402
6	Aanvraag bijstandsuitkering	85,3%	389
7	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	84,2%	398
8	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	82,9%	278



9	Gevonden of verloren voorwerpen	80,6%	395
10	Contactformulier	73,7%	403
11	Naamgebruik veranderen	69,6%	388
12	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	59,5%	383
13	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	55,1%	87
14	Parkeervergunning aanvragen	52,7%	200
15	Kleine evenementenvergunning aanvragen	51,2%	90
16	Afspraak maken aanvragen paspoort	50,2%	402
17	Klacht indienen	50,1%	401
18	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	49,7%	391
19	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	46,0%	387
20	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	45,6%	308
21	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	43,0%	394
22	Gebruik openbare straat	39,8%	222
23	Parkeerontheffing aanvragen	39,0%	97
24	Afspraak grof vuil	37,5%	353
25	Waarderingssubsidie aanvraag	37,5%	332
26	Paspoort, toestemming voor minderjarige	32,9%	402
27	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	31,0%	401
28	Afvalcontainer aanvragen	27,1%	318
29	Rioolbeschikking opvragen/inzien	22,8%	377
30	Regelen ondertrouw	11,7%	402
31	Voorrangsverklaring woningzoekende	6,4%	293

Tabel 2: Overzicht digitale volwassenheid per burger product

Bij ondernemers scoort het product “Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)” het hoogst. Dit product is door veel gemeenten uitbesteed aan Justis. Deze dienst werkt met eHerkenning waardoor dit product een hoge score heeft, mits de website van de gemeenten een duidelijke verwijzing bevat naar de website van Justis. Daarna komt het product “Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien” met een digitale volwassenheid van boven de 90,6%, (dit is 4% minder dan bij burgers). De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord door het product “Ventvergunning” met een percentage van 19,5%, dit is gebaseerd op 136 waarnemingen. Dit product is dus bij 267 gemeenten niet waargenomen. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

	Ondernemer Producten	Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	97,3%	401
2	Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien	90,6%	399
3	Contactformulier	73,4%	403
4	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	59,2%	382
5	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	52,8%	85
6	Klacht indienen	49,7%	401
7	Parkeervergunning aanvragen	45,5%	197
8	Grote evenementenvergunning aanvragen	45,4%	401
9	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)	43,9%	387
10	Rioolaansluiting	41,7%	367



11	Gebruik openbare straat	39,1%	225
12	Parkeeronthefing aanvragen	37,6%	98
13	Waarderingssubsidie aanvraag	36,4%	366
14	Standplaatsvergunning aanvragen	36,0%	368
15	Kansspelvergunning aanvragen	34,9%	359
16	Marktvergunning	27,7%	306
17	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	27,3%	388
18	Speelautomatenvergunning	26,8%	349
19	Horecaexploitatievergunning aanvragen	26,2%	287
20	Terrasvergunning aanvragen	26,0%	299
21	Vergunning snuffelmarkt	23,5%	209
22	Rioolbeschikking opvragen/inzien	21,9%	377
23	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	20,7%	331
24	Ventvergunning	19,5%	136

Tabel 3: Overzicht digitale volwassenheid per ondernemer product

#### Conclusies:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is groot. Er zijn gemeenten die hoger dan 80% scoren terwijl er ook gemeenten zijn die lager dan 20% scoren.
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten.
- Binnen de gemeenten scoren burgerproducten met 57,4% hoger dan producten voor ondernemers met 43,8%.
- Elf van de 55 producten hebben een score hoger dan 80%. Zeven producten scoren 25% of lager.

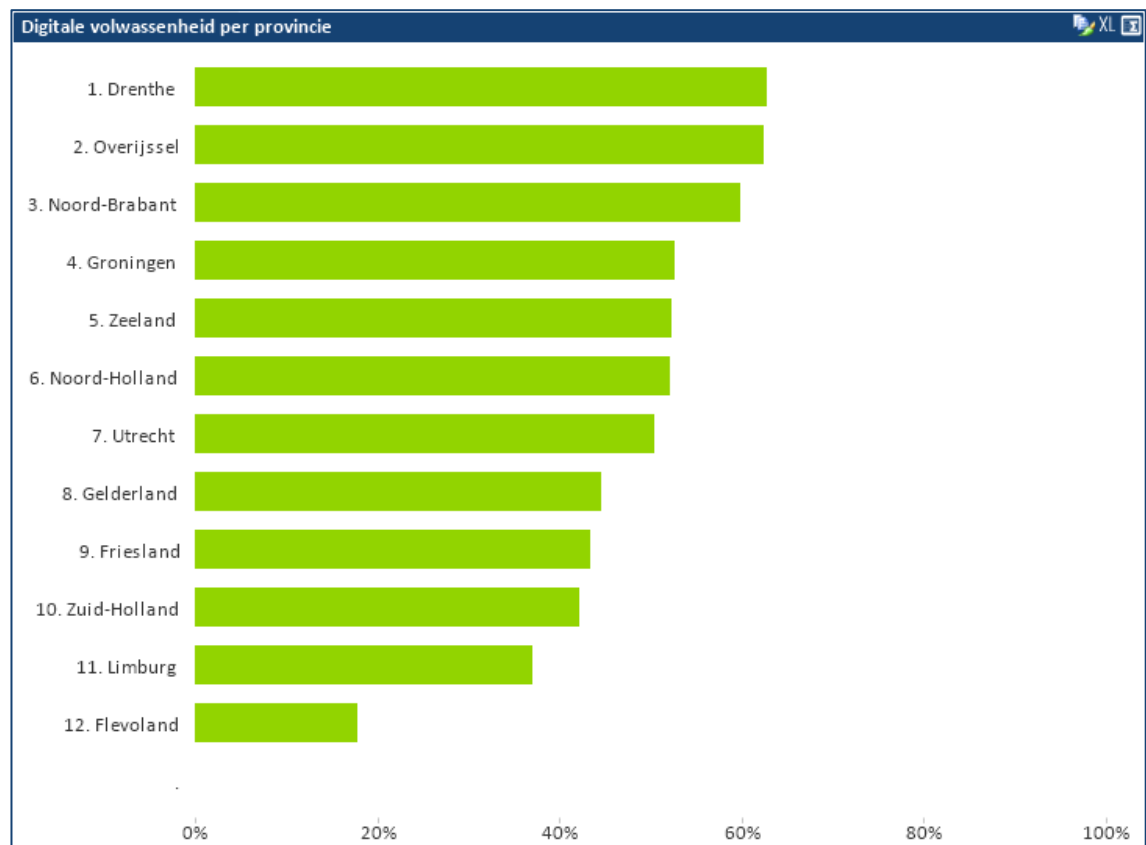
### 3.3 Digitale volwassenheid provincies

In alle provincies zijn 20 unieke producten onderzocht. Hiervan is één product specifiek voor de burgers en tien producten voor ondernemers. Negen producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 29 producten onderzocht.

In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van provincies weergegeven.

#### 3.3.1 Digitale volwassenheid provincies

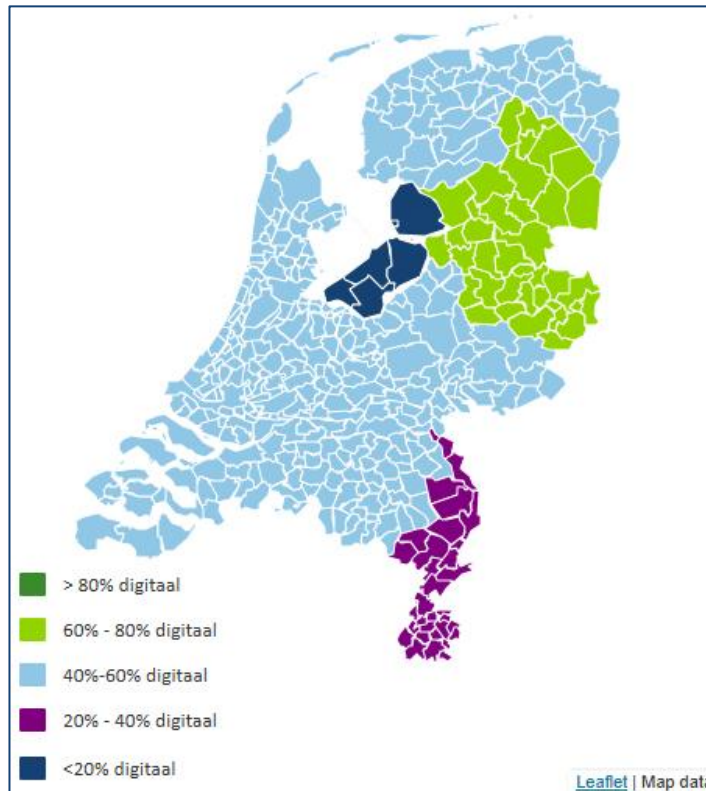
De provincie Drenthe heeft de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 62,8%. Provincie Flevoland kent met een score van 17,9% de laagste digitale volwassenheid. Het verschil in de digitale volwassenheid tussen de eerste provincie en de laatste provincie is 44,9%. Figuur 9 toont de digitale volwassenheid per provincie op basis van 29 onderzochte producten.



Figuur 9: Overzicht digitale volwassenheid per provincie

### 3.3.2 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

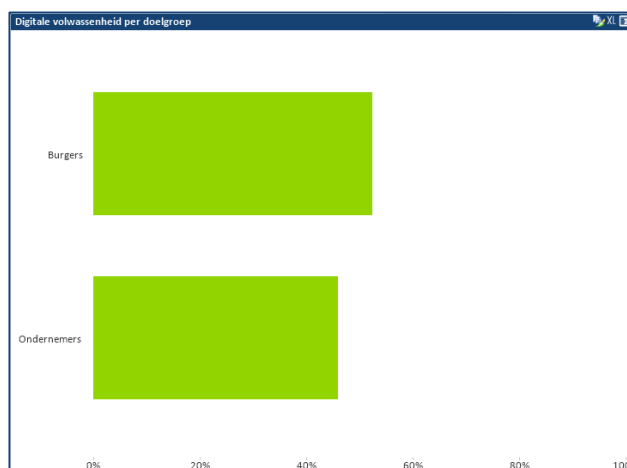
Uit het onderzoek komt naar voren dat de provincies in Noordoost-Nederland met scores van 60% tot 80%, een hogere digitale volwassenheid kennen. De overige provincies zijn met scores van 40%-60% of lager, minder digitaal volwassen.



Figuur 10: geografische weergave van de scores van de provincies

### 3.3.3 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

Ook bij de provincies zijn de 10 burgerproducten meer digitaal beschikbaar dan 19 producten voor de ondernemers. De doelgroep “Burgers” scoort met een digitale volwassenheid van 52,4% hoger dan de doelgroep “Ondernemers”. Deze doelgroep heeft een digitale volwassenheid van 45,9%. Figuur 11 geeft de digitale volwassenheid voor de provincies per doelgroep weer.



Figuur 11: Digitale volwassenheid per doelgroep



### 3.3.4 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort het product “Melding doorgeven over natuur en landschap” het hoogst met een digitale volwassenheid van 100%. Deze melding wordt bij zeven provincies digitaal aangeboden middels een web formulier. Bij vijf provincies is het product niet waargenomen. Bij dit product wordt het web formulier geclassificeerd als 100% score, omdat voor het doen van een melding DigiD of eHerkenning juist belemmerend zou werken<sup>5</sup>.

De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord op het product “Milieubeheer verzoek handhaving” met een score van 7,3%. Dit is gebaseerd op 9 waarnemingen. Dit product is dus bij 3 provincies niet waargenomen. In de onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

Burger producten		Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Melding doorgeven over natuur en landschap	100,0%	7
2	Watervergunning	80,5%	12
3	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	79,2%	12
4	Klacht of melding over een zwembad	79,2%	12
5	Klacht gedragingen provincie	57,8%	12
6	Subsidie (generiek)	44,3%	12
7	Ontheffing Verordening ruimte	27,5%	6
8	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	19,8%	10
9	Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan	19,3%	12
10	Milieubeheer verzoek handhaving	7,3%	9

Tabel 4: Overzicht digitale volwassenheid per burger product

Bij ondernemers scoort ook het product “Melding doorgeven over natuur en landschap” het hoogst met een digitale volwassenheid van 100%. De laagste digitale volwassenheid wordt ook hier gescoord door het product “Milieubeheer verzoek handhaving” met een score van 7,3% en is dus gelijk aan de score voor de burgers. Ook dit is gebaseerd op 9 waarnemingen. In de onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

Ondernemer producten		Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Melding doorgeven over natuur en landschap	100,0%	7
2	Melding ontbranding vuurwerk	81,8%	11
3	Vuurwerk, ontbrandingstoestemming	81,8%	11
4	Watervergunning	80,5%	12
5	Klacht of melding over een zwembad	79,2%	12
6	Klacht gedragingen provincie	57,8%	12
7	Vergunning ontgronding	49,7%	12
8	Subsidie (generiek)	44,3%	12
9	Tijdelijk en uitzonderlijk gebruik (TUG) luchtvaartuigen ontheffing	44,2%	12
10	Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering	36,0%	11

<sup>5</sup> Zie bijlage A bij dit rapport.



11	Melding bodemverontreiniging of aantasting	35,8%	12
12	Toestemming plaatsing verwijzing- of aanduidingsborden	29,0%	8
13	Verzoek aanleggen kabels en leidingen in provinciale (vaar) wegen	27,1%	11
14	Machtigingsformulier bodemsanering	27,0%	11
15	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	19,8%	10
16	Ontheffing Verordening ruimte	19,8%	5
17	Bezwaar maken tegen een beslissing van een bestuursorgaan	19,3%	12
18	Ontheffing voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens	16,6%	10
19	Milieubeheer verzoek handhaving	7,3%	9

Tabel 5: Overzicht digitale volwassenheid per ondernemer product

#### Conclusies:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies is groot. Het verschil tussen de provincie met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste is 44,9%.
- Binnen de provincies zijn burgerproducten met 52,4% meer digitaal dan producten voor ondernemers met 45,9%. Het verschil bij de provincies is wel kleiner dan bij de gemeenten.
- Twee producten kennen een score van 100% en zes producten kennen een score hoger dan 80%. Acht producten scoren 25% of lager.
- De provincies in Noordoost Nederland kennen met een score van 60% - 80% een hogere digitale volwassenheid. De overige provincies zijn met een score van 40%-60% of lager minder digitaal.



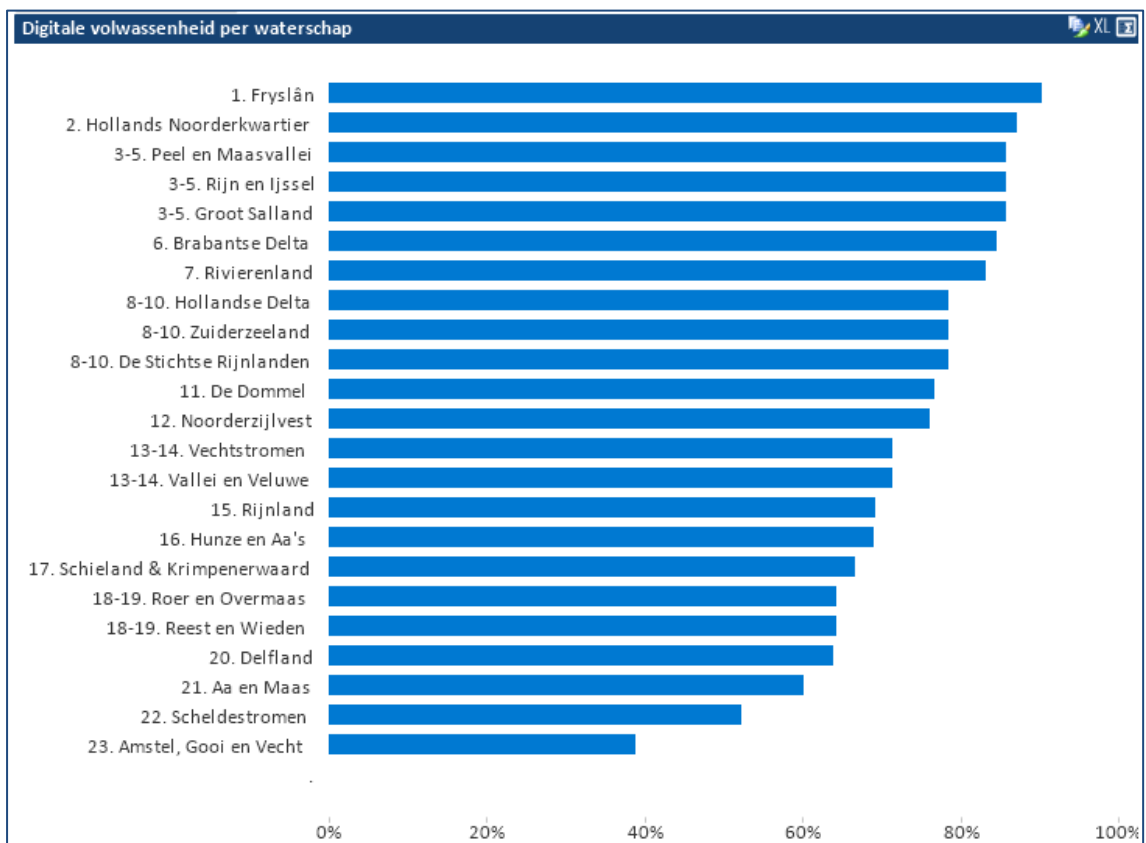
### 3.4 Digitale volwassenheid waterschappen

In de waterschappen zijn zeven producten onderzocht. De producten hebben betrekking op beide doelgroepen burgers en ondernemers. De overige producten van de waterschappen zijn in dit onderzoek niet meegenomen, daar veel waterschap producten specifiek c.q. niet uniform in aanbod zijn. In totaal zijn 14 producten onderzocht.

In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van waterschappen weergegeven.

#### 3.4.1 Digitale volwassenheid waterschappen

Het waterschap Fryslân heeft de hoogste digitale volwassenheid met een percentage van 90,4%. Waterschap Amstel, Gooi en Vecht scoort het laagst met een digitale volwassenheid van 38,8%. Het verschil van de digitale volwassenheid tussen het eerste waterschap en het laatste waterschap is 51,6%. Onderstaande figuur beschrijft de digitale volwassenheid per waterschap.

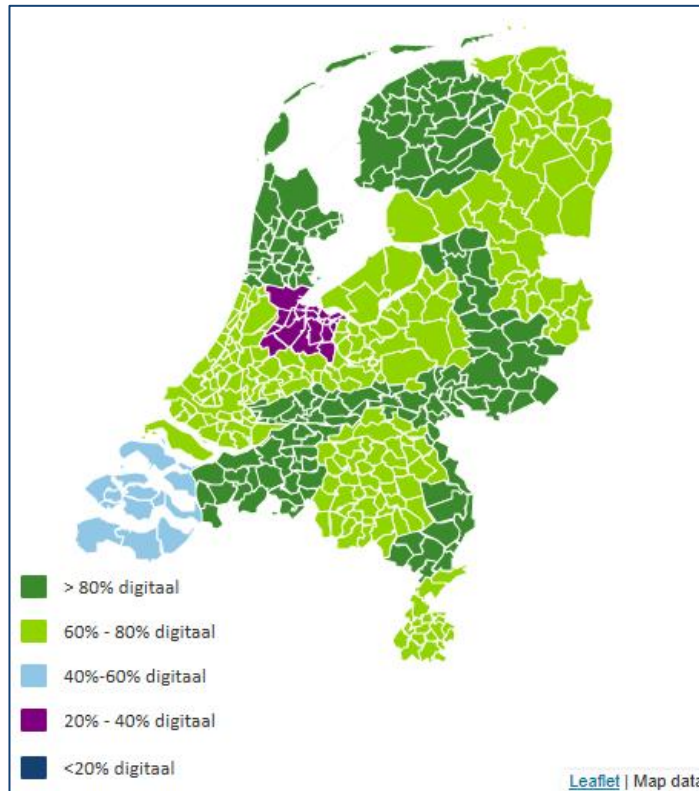


Figuur 12: Overzicht digitale volwassenheid per waterschap



### 3.4.2 Verdeling digitale volwassenheid op basis van geografie

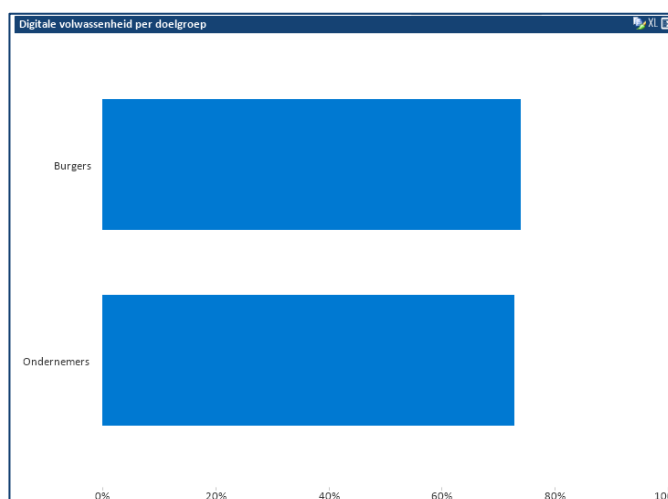
Uit het onderzoek komt naar voren dat de waterschappen in het oosten van Nederland met een score van 60% - 80% of meer een hoger digitale volwassenheid kennen. Twee waterschappen scoren 40% - 60% of lager.



Figuur 13: geografische weergave van de score van de waterschappen

### 3.4.3 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

Binnen de waterschappen scoren ook de zeven burgerproducten hoger dan de zeven producten voor ondernemers. De doelgroep “Burgers” scoort met een digitale volwassenheid van 73,9% hoger dan de doelgroep “Ondernemers”. Deze doelgroep heeft een digitale volwassenheid van 72,8%. Figuur 14 geeft de digitale volwassenheid voor de waterschappen per doelgroep weer.



Figuur 14: Digitale volwassenheid per doelgroep

### 3.4.4 Digitale volwassenheid per product

Wanneer er wordt gekeken naar de producten met de hoogste digitale volwassenheid voor burgers dan scoort het product “Watervergunning” het hoogst met een digitale volwassenheid van 92,7%. Dit product wordt ontsloten door het Omgevingsloket Online. Dit loket werkt met DigiD en eHerkenning waardoor dit product een hoge score heeft, mits de website van het waterschap een duidelijke verwijzing bevat naar het OLO. De laagste digitale volwassenheid wordt gescoord door het product “Klacht tegen beslissing bestuursorgaan” met een score van 19,6%. Dit is gebaseerd op 23 waarnemingen. Dit product is dus bij alle waterschappen waargenomen. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor burgers.

	Burger producten	Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Watervergunning	92,7%	23
2	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	88,3%	23
3	Melding werkzaamheden water of dijk	82,6%	23
4	Contactformulier	80,4%	23
5	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	77,3%	22
6	Waterschapsbelasting kwijtschelding	76,7%	23
7	Klacht tegen beslissing bestuursorgaan	19,6%	23

Tabel 6: Overzicht digitale volwassenheid per burger product

Bij ondernemers scoort ook het product “Watervergunning” het hoogst met een digitale volwassenheid van 92,7%. Zoals reeds hierboven aangegeven wordt dit product aangeboden via OLO, waardoor dit product een hoge score heeft. De laagste digitale volwassenheid wordt hier ook gescoord door het product “Klacht tegen beslissing bestuursorgaan” met een score van 21,7%. Dit is gebaseerd op 23 waarnemingen. In onderstaande tabel is de digitale volwassenheid per product weergegeven voor ondernemers.

	Ondernemer producten	Digitale volwassenheid	Aantal keer waargenomen
1	Watervergunning	92,7%	23
2	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	86,9%	23
3	Melding werkzaamheden water of dijk	82,6%	23
4	Contactformulier	80,4%	23
5	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	77,3%	22
6	Waterschapsbelasting kwijtschelding	66,6%	16
7	Klacht tegen beslissing bestuursorgaan	21,7%	23

Tabel 7: Overzicht digitale volwassenheid per ondernemer product

#### Conclusies:

- De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is groot. Het verschil tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid en de laagste is 51,6%.
- Het verschil in de digitale volwassenheid tussen burger- en ondernemersproducten is met 1,1% licht in het voordeel van de burgerproducten.
- Acht producten kennen een score hoger dan 80%. Twee producten scoren 25% of lager.
- De waterschappen in het Oosten van Nederland kennen met een score van 60% - 80% of meer een hogere digitale volwassenheid. Twee waterschappen scoren 40%-60% of lager.



## 1. Bijlage A – Overzicht producten

### Producten Gemeenten

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

			het adres woonachtig is en daar mag worden ingeschreven.			
G04	Paspoort, toestemming voor minderjarige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspoort voor minderjarige</li> <li>• Toestemmingsverklaring</li> </ul>	Voor het aanvragen van een paspoort van een minderjarige moet er toestemming worden verleend door alle ouder(s) of de voogd(en).		Product staat vaak weergegeven onder paspoort. Het toestemmingsformulier moet vaak persoonlijk bij de gemeente worden ingeleverd.	<p>Niet digitaal (0%)</p> <p>Digitaal downloaden en printen (33%)</p> <p>Digitaal downloaden zonder printen (66%)</p> <p>Achter DigiD (100%)</p> <p>Product niet kunnen waarnemen</p>
G05	Melding openbare ruimte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding woon- en leefomgeving</li> <li>• Melding doen</li> </ul>	De openbare ruimte is een verzamelaar van de plekken die burgers gebruiken. Zoals pleinen, wegen, sportvelden en parken. Is er iets in de openbare ruimte niet in orde? Dan kan er een melding openbare ruimte bij de gemeente worden gedaan.	Burgers	Het kan voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren.	<p>Niet digitaal (0%)</p> <p>Digitaal downloaden en printen (50%)</p> <p>Digitaal downloaden zonder printen (100%)</p> <p>Achter DigiD (100%)</p> <p>Product niet kunnen waarnemen</p>
G06	Uittreksel BRP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uittreksel Basisregistratie Personen</li> <li>• Uittreksel persoonsgegevens</li> <li>• Opvragen persoonsgegevens</li> </ul>	Het BRP-uittreksel is een overzicht van persoonsgegevens die bij de gemeente bekend is, bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum en eventueel ook gegevens van de partner en kinderen en laat zien dat een persoon staat ingeschreven bij de gemeente. Men kan een BRP-uittreksel alleen verkrijgen bij de gemeente waar men op dat moment staat ingeschreven.	Burgers	Voorheen uittreksel GBA	<p>Niet digitaal (0%)</p> <p>Digitaal downloaden en printen (33%)</p> <p>Digitaal downloaden zonder printen (66%)</p> <p>Achter DigiD (100%)</p> <p>Product niet kunnen waarnemen</p>



G07	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)		De gemeente bewaart aktes van levensgebeurtenissen. Bijvoorbeeld van een geboorte, huwelijk, geregistreerd partnerschap, echtscheiding of overlijden. Een burger kan een afschrift of uittreksel van deze aktes aanvragen bij de gemeente. Een uittreksel burgerlijke stand is een verzamelnaam voor deze aktes. Hier gaat het specifiek om een geboorteakte.	Burgers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G08	Afspraak grof vuil	<ul style="list-style-type: none"><li>Afvalinzameling, grof huisvuil</li></ul>	Grofvuil is afval dat te groot en te zwaar is om in een huisvuilzak of container aan te bieden.	Burgers	Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren. Daarnaast kan het voorkomen dat de gemeente een inzamelpunt heeft en dat de persoon het hier naartoe moet brengen. Er wordt dan geen gebruik gemaakt van een ophaalservice, in dit geval kan het product niet waargenomen worden	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen

G09	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afvalwijzer op de Kaart</li> </ul>	De afvalwijzer geeft meer informatie over de vaste ophaaldagen van het afval.	Burgers	<p>voor deze gemeente.</p> <p>Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een applicatie, bijvoorbeeld de AfvalWijzer.</p>	<p>Niet digitaal (0%)            Digitaal downloaden zonder printen (50%)            Achter DigiD (100%)            Product niet kunnen waarnemen</p>
G10	Afvalcontainer aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kliko</li> <li>Groene / Grijs container</li> </ul>	<p>Dit betreft het aanvragen van een afvalcontainer voor het verzamelen en ophalen van regulier huisafval van burgers (meestal gekoppeld aan een woonadres).</p> <p>Het aanvragen van een extra container wordt in dit onderzoek niet beoordeeld.</p>	Burgers	<p>Komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij.</p>	<p>Niet digitaal (0%)            Digitaal downloaden en printen (33%)            Digitaal downloaden zonder printen (66%)            Achter DigiD (100%)            Product niet kunnen waarnemen</p>
G11	Regelen ondertrouw	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelen aangifte van trouwen</li> </ul>	Als een koppel wil trouwen of een geregistreerd partnerschap wil aangaan, moet dat vooraf bij de gemeente worden gemeld. Dit wordt ondertrouw genoemd.	Burgers	<p>Voor het regelen van ondertrouw moeten beiden personen fysiek langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar de documenten voor het regelen van ondertrouw. Op welke manier er een afspraak gemaakt kan worden wordt in dit onderzoek niet beoordeeld.</p>	<p>Niet digitaal (0%)            Digitaal downloaden en printen (33%)            Digitaal downloaden zonder printen (66%)            Achter DigiD (100%)            Product niet kunnen waarnemen</p>
G12	Voorrangsverklaring	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorrangsverklaring</li> </ul>	Als er sprake is van een	Burgers	Indien de persoon	Niet digitaal (0%)



woningzoekende

- Urgentie
- Voorrang woningtoewijzing

medisch of sociaal probleem waardoor een levensgevaarlijke of levens ontwrichte situatie ontstaat. De voorrangsverklaring wordt alleen gegeven als er een noodsituatie is die zo snel mogelijk opgelost moet worden.

moet verhuizen door een sloop of renovatie regelt de woningcorporatie de voorrangsverklaring. Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Voor het regelen van een voorrangsverklaring moet de persoon vaak fysiek langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar de documenten voor het regelen van de voorrangsverklaring.

Digitaal downloaden en printen (33%)  
Digitaal downloaden zonder printen (66%)  
Achter DigiD (100%)  
Product niet kunnen waarnemen

G13	Gevonden of verloren voorwerpen	De gemeente heeft de afhandeling van gevonden en verloren voorwerpen overgenomen van de politie.	Burgers	Vaak maakt de gemeente gebruik van de site <a href="http://www.verlorenofgevonden.nl">www.verlorenofgevonden.nl</a>	<p>Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen</p> <p>Als de gemeente een eigen of andere uitbestede website heeft waarop de burger (i) verloren voorwerpen kan zoeken (ii) kan melden dat hij/zij een voorwerp heeft verloren (iii) kan melden dat hij een voorwerp gevonden heeft dan wordt het volwassenheidsniveau 100% toegekend.</p> <p>Als de burger alleen voorwerpen kan zoeken of alleen een voorwerp kan melden dat hij heeft gevonden of alleen een</p>
-----	---------------------------------	--	---------	---	--

						voorwerp kan melden dat hij heeft verloren dan wordt het volwassenheidsniveau 66% toegekend.
G14	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leerlingenvervoer</li> </ul>	Leerlingenvervoer is een gehele of gedeeltelijke vergoeding van de vervoerskosten van en naar school. Of een burger hiervoor in aanmerking komt, is afhankelijk van een aantal zaken.	Burgers	Het betreft niet het regelen van het vervoer (bijvoorbeeld met een bus o.i.d.). Het kan voorkomen dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen gezonde en zieke kinderen.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G15	Naamgebruik veranderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naamgebruik</li> <li>• Verzoek aanduiding</li> </ul>	Een persoon kan de achternaam van zijn partner gebruiken. Dit kan als de persoon getrouwd is of als de persoon een geregistreerde partner is. De eigen geslachtsnaam van de persoon verandert niet, alleen de naam waarmee de persoon wordt aangeschreven.	Burgers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G16	Aanvraag bijstandsuitkering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WWB</li> <li>• IOAW</li> </ul>	Wanneer een persoon te weinig geld heeft om in zijn/haar levensonderhoud te voorzien, komt hij/zij in aanmerking voor een bijstandsuitkering.	Burgers	Vaak geregeld door een andere partij	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G17	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hondenbelasting</li> <li>• Hondenpenning</li> </ul>	Voor elke hond die een persoon bezit, betaalt de persoon jaarlijks hondenbelasting aan de gemeente.	Burgers	Komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen



G18	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)		Wanneer een persoon de gemeentelijke belasting niet kan betalen, kan de persoon de gemeente vragen om kwijtschelding.	Burgers	Bij veel gemeenten kan de kwijtschelding OZB worden aangevraagd via een (web)formulier kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de kwijtschelding van afvalstoffenheffing, rioolheffing en hondenbelasting.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G19/G20	Klacht indienen		Wanneer een burger of ondernemer niet tevreden is over de dienstverlening van de gemeente. Dan kan hij/zij een klacht indienen. Bijvoorbeeld, een persoon kan een klacht hebben over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert. Ook kan het indienen van een klant gaan over hoe hij/zij is behandeld door een medewerker van de gemeente.	Burgers/ Ondernemers	Dit product is niet hetzelfde als het doen van een melding (openbare ruimte) of het indienen van een bezwaar.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G21/G22	Parkeervergunning aanvragen		Een parkeervergunning is een vergunning die u toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare omstandigheden dat niet mogen.	Burgers/ Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G23/G24	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	• Bezoekersvergunning	Met een bezoekersvergunning kan de persoon zijn bezoeker	Burgers/ Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%)

			gratis of met korting laten parkeren.		van toepassing is. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.	Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G25/G26	Parkeeronthefing aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parkeren van voertuig, ontheffing</li> </ul>	Op grond van de parkeeronthefing heeft een ondernemer voor een bepaalde periode het recht om ergens in strijd met een parkeerverbod te parkeren.	Burgers / Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is of alleen voor blauwe zones. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G27	Aanvragen VOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verklaring omtrent het gedrag, natuurlijke personen</li> </ul>	De verklaring omtrent het gedrag (VOG) heet in de volksmond ook wel 'bewijs van goed gedrag'. Het is een verklaring waaruit blijkt dat iemands gedrag geen bezwaar oplevert voor een nieuwe baan. Een VOG is verplicht voor bijvoorbeeld onderwijzers en taxichauffeurs. Ook werkgevers waarvoor men gaat werken met vertrouwelijke gegevens of geld, kunnen om een VOG vragen.	Burgers	Het komt vaak voor dat de gemeentesite verwijst naar justis.nl, dan is het volwassenheidsniveau 33%.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G28	Aanvragen VOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verklaring omtrent het gedrag</li> </ul>	Een bedrijf kan een VOG aanvragen voor haar medewerkers. Vaak kan dit rechtstreeks bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Hier wordt beoordeeld of de	Ondernemers	Het komt vaak voor dat de gemeente site verwijst naar justis.nl, dan is het volwassenheidsniveau 100%.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen

			ondernemer de aanvraag van de VOG kan starten voor zijn werknemer.			
G29/G30	Gebruik openbare straat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inname openbare straat/grond</li> <li>Gebruik maken van de openbare weg</li> <li>Gebruik openbare grond</li> <li>Gebruik gemeentelijke grond</li> <li>Gebruik grond</li> <li>Verzoek om grond te gebruiken</li> </ul>	Wanneer een burger of ondernemer tijdelijk een container, steiger of ander object op de openbare weg wilt plaatsen of een spandoek of feestverlichting wilt ophangen dient hij/zij een vergunning aan te vragen.	Burgers/ Ondernemers	Specifieke producten worden hier niet beoordeeld. Het gaat om het algemene gebruik van de openbare straat.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G31/G32	Contactformulier		Het gaat hier om een contactformulier voor algemene vragen of opmerkingen richting de gemeente.	Burgers/ Ondernemers	Het kan voorkomen dat de gemeente gebruik maakt van een gemeente chat.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (50%) Digitaal downloaden zonder printen (100%) Achter DigiD of eHerkenning (100%)
G33/G34	(Waarderings)subsidie aanvraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestatiesubsidie</li> <li>Incidentele subsidie</li> </ul>	Een Waarderingsubsidie is een subsidie voor een activiteit die bijdraagt aan de realisatie van gemeentelijke beleidsdoelen. met behulp van deze subsidie worden bepaalde activiteiten aangemoedigd en ondersteund. Meestal is een Waarderingsubsidie gekoppeld aan professionele organisaties waar beroepskrachten worden ingezet. De gemeente maakt met deze organisaties afspraken	Burgers / Ondernemers	Niet elke gemeente heeft de waarderingssubsidie aanvraag als product op de website vermeld. In dit geval wordt een andere subsidie beoordeeld.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen

			over de te leveren producten, prestaties en kwaliteit.			
G35	(Kleine) evenementenvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evenement, klein</li> <li>• Evenement organiseren</li> </ul>	Een vergunning is nodig voor het organiseren van een klein evenement.	Burgers	Het kan voorkomen dat een melding volstaat. Dit komt niet overeen met een vergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD (100%) Product niet kunnen waarnemen
G36	Grote evenementenvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evenement, groot voor bedrijven</li> <li>• Vergunning aanvragen als organisatie</li> <li>• Evenement organiseren, vergunning.</li> </ul>	Als een onderneming een groot evenement wil organiseren is een vergunning nodig.	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G37/G38	Taxatieverslag opvragen/inzien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WOZ-beschikking opvragen/inzien</li> </ul>	In het taxatieverslag staat een nadere onderbouwing van de WOZ-waarde van een huis of pand.	Burgers/ Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G39/G40	Rioolbeschikking opvragen/inzien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rioolheffing opvragen/inzien</li> </ul>	Rioolheffing is een belasting die betaald wordt door ieder huishouden en ieder bedrijf met een rioolaansluiting. De opbrengst van deze belasting wordt gebruikt voor het onderhoud van het gemeentelijk rioolstelsel. Bovendien gebruikt de gemeente de opbrengst voor de opvang van regenwater en de aanpak van stedelijke grondwaterproblemen.	Burgers/ Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen  Als er wel informatie staat over hoeveel de rioolheffing kost maar er wordt geen informatie gegeven hoe je de persoonlijke rioolheffing kunt aanvragen, wordt het volwassenheidsniveau 0% toegekend. Als er alleen informatie wordt gegeven over wat een rioolbeschikking is, maar geen informatie over hoe in te zien dan is ook het volwassenheidsniveau 0%.

			<p>leder jaar ontvangen huishoudens en bedrijven een aanslagbiljet gemeentelijke belastingen waarin de rioolheffing is opgenomen.</p>			
G41/G42	<p>Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. algemene wet bestuursrecht (AWB)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezwaren tegen een besluit</li> <li>• Bezwaar maken tegen de gemeente</li> </ul>	<p>Indien men het niet eens is met een besluit van een gemeentelijke bestuursorgaan (het college van burgemeesters en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen een aantal weken na bekendmaking/verzending van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.</p>	Burgers/ Ondernemers		<p>Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
G43/G44	<p>Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenten machtigen</li> <li>• Incasso, machtiging</li> </ul>	<p>Door de gemeente te machtigen kunnen gemeentelijke belastingaanslag(en) worden betaald via automatische afschrijving.</p>	Burgers/ Ondernemers	<p>Dit product hangt soms samen met de gemeentelijke belastingen.</p>	<p>Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
G45	<p>Kansspelvergunning aanvragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loterij organiseren</li> <li>• Loterij</li> <li>• Prijsvraag</li> <li>• Bingo organiseren</li> </ul>	<p>Voor een kansspel heeft een ondernemer soms een vergunning nodig.</p>	Ondernemers	<p>Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in een grote en een kleine kansspelvergunning.</p>	<p>Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen</p>
G46	<p>Standplaatsvergunning aanvragen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Vaste of tijdelijke/los)</li> </ul>	<p>Een onderneming heeft een</p>	Ondernemers	<p>Dit product is niet hetzelfde als een</p>	<p>Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%)</p>

		Staanplaatsvergunning	standplaatsvergunning nodig als de onderneming een kraam op straat wilt zetten, dus niet op een markt.		marktplaatsvergunning of ventvergunning.	Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G47	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horecaverunning</li> <li>Drank- en horecaverunning</li> </ul>	Een onderneming heeft een drank- en horecawetvergunning nodig als de ondernemer in een horecagelegenheid alcohol schenkt aan zijn klanten.	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G48	Horecaexploitatievergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horeca, exploitatievergunning</li> </ul>	Wilt een onderneming een horecabedrijf exploiteren, dan heeft de onderneming een exploitatievergunning nodig van de gemeente. Deze vergunningsplicht geldt voor elk horecabedrijf. Ook als de onderneming geen alcoholhoudende drank serveert, moet een exploitatievergunning worden aangevraagd.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in met alcoholische drank en zonder alcoholische drank.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G49	Terrasvergunning aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terras plaatsen, vergunning</li> </ul>	Als de onderneming een terras wilt plaatsen bij het horecabedrijf is er een terrasvergunning nodig.	Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G50	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Openingstijden winkel, ontheffing</li> <li>Openings- en sluitingstijden horeca, ontheffing</li> <li>Verlaatje</li> </ul>	De winkeltijdenwet bepaalt op welke tijden winkels open mogen zijn. Wil de onderneming buiten de normale openingstijden geopend	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen

zijn, dan moet er een  
ontheffing aangevraagd  
worden.

G51	Marktvergunning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktplaatsvergunning</li> <li>• Marktstandplaatsvergunning, los of vast</li> </ul>	Een marktplaatsvergunning is nodig als de onderneming met een kraam op de markt wilt staan.	Ondernemers	Dit product is niet hetzelfde als ventvergunning of standplaatsvergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G52	Rioolaansluiting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riolvergunning</li> </ul>	Aanvraag in verband met nieuwbouw of renovatie ten behoeve aan een aansluiting op het rioolstelsel (laten leggen of vervangen).	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G53	Speelautomatenvergunning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gokkastenvergunning</li> <li>• Aanwezigheidsvergunning</li> </ul>	Als er speelautomaten (gokkasten) geplaatst wenssen te worden in een horecabedrijf.	Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G54	Ventvergunning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handel aanbieden</li> <li>• Huis-aan-huis</li> <li>• Straatverkoop</li> </ul>	Bij de verkoop van artikelen of diensten op straat of huis-aan-huis is er een ventvergunning nodig.	Ondernemers	Dit product is niet hetzelfde als marktplaatsvergunning of standplaatsvergunning. Komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
G55	Vergunning snuffelmarkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rommelmarkt, vergunning</li> </ul>	Wil een onderneming een snuffelmarkt organiseren die voor publiek toegankelijk is, dan heeft de onderneming een vergunning nodig van de gemeente. Onder een	Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de evenementenvergunning.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen



snuffelmarkt wordt  
feitelijk verstaan een  
markt die niet valt onder  
de gemeentelijke markt  
verordening.

---



## Producten Provincies

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

			betekenis van 'omgeving'. Wanneer iemand zich niet aan de milieuregels houdt, kan een persoon of bedrijf vragen of de regels worden gehandhaafd. Hij/zij dient dan een handhavingsverzoek in.			
P06/P07	Ontheffing Verordening ruimte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verordening ruimte &lt;provincie&gt;</li> <li>• Ontheffing omgevingsverordening</li> </ul>	In bepaalde gevallen kunnen gemeenten of ondernemers ontheffing aanvragen om een ruimtelijke ontwikkeling die strijdig is met de Verordening ruimte toch mogelijk te maken	Ondernemers/ Gemeenten	Dit product dient ook beoordeeld te worden voor gemeenten.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P08/P09	Subsidie (generiek)		Een subsidie is een verzamelaar voor het instrumentarium dat de overheid heeft om beleidspunten te stimuleren.	Burgers/ Ondernemers	In eerste instantie wordt hier de algemene aanvraag van een subsidie beoordeeld.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P10	Toestemming plaatsing verwijzing- of aanduiding borden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanduidings- / verwijsborden</li> <li>• Strokenbord toestemming voor plaatsing</li> <li>• Strokenbord plaatsen</li> <li>• Ontheffing</li> <li>• Formulier: Standaard aanvraagformulier Wegenreglement artikel 11, lid 1, sub I</li> </ul>	Het bord kan verwijzen naar recreatieve bestemming, bedrijf, etc. Wanneer een ondernemer een verwijzing wilt naar zijn/haar bedrijf of kantoor langs de weg, dan heeft hij/zij daar toestemming voor nodig.	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P11	Vergunning ontgronding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontgrondingen, aanvraag vergunning</li> <li>• Ontgrondingenwet</li> </ul>	Ontgronding is het winnen van delfstoffen in zee of op het land. Voor ontgronding, zoals	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%)

			bijvoorbeeld zandwinning, is een vergunning vereist.		Product niet kunnen waarnemen
P12/P13	Watervergunning		Als een persoon of bedrijf activiteiten verricht in oppervlaktewater of met grondwater is in sommige gevallen een watervergunning nodig. Het gaat hierbij om het onttrekken van water aan de grond of het lozen van grondwater, oppervlaktewater of regenwater.	Burgers/ Ondernemers	In sommige gevallen is een melding voldoende. Dit wordt hier niet beoordeeld. Vanaf 1 april 2012 vaak via het omgevingsloket Online (OLO).
P14	Ontheffing voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontheffing Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens</li> </ul>	In de wegenverkeerswet 1994 staan regels en verkeerstekens die gelden op de openbare wegen. Als een persoon of bedrijf ontheffing wil van één van deze regels, dan kan hij/zij dit aanvragen bij de beheerder van de weg. In sommige gevallen is dit de provincie.	Ondernemers	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P15	Tijdelijk en uitzonderlijk gebruik (TUG) luchtvaartuigen ontheffing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen ontheffing Wet luchtvaart</li> <li>• TUG-ontheffing</li> </ul>	Het opstijgen en landen van bijvoorbeeld helikopters, snorvliegers, etc. mag in principe alleen maar op de daarvoor aangewezen luchthavens. Om - tijdelijk - op te stijgen of te landen buiten een luchthaven, moet een ontheffing aangevraagd worden.	Ondernemers	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P16/P17	Bezwaar maken tegen een	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezwaar maken tegen een</li> </ul>	Als een persoon of bedrijf	Burgers/	Niet digitaal (0%)

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

					onder melden van een milieuklacht.	
P23/P24	Melding doorgeven over natuur en landschap		Bij de bescherming van natuur en landschap wordt door de provincie ook gebruik gemaakt van de 'oor-en-oog' functie van burgers of ondernemers. Zij kunnen hun meldingen van aantasting van natuur en landschap doorgeven.	Burgers/ Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (50%) Digitaal downloaden zonder printen (100%) Achter DigiD of eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P25	Vuurwerk, ontbrandingstoestemming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontbrandingstoestemming</li> </ul>	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken, dan moet het bedrijf toestemming vragen aan de provincie. Dit heet een ontbrandingstoestemming.	Ondernemers	Hier gaat het om een aanvraag, de meldingen worden bij P26 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P26	Melding ontbranding vuurwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuurwerk ontbranden</li> </ul>	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken moet dit vooraf gemeld worden bij de provincie. Dit heet een ontbrandingsmelding.	Ondernemers	Hier gaat het om een melding, de aanvragen worden bij P25 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P27	Melding bodemverontreiniging of aantasting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bodemverontreiniging (melding)</li> </ul>	Dit is een melding over verontreiniging of aantasting van de bodem. Dit moet zo snel mogelijk ingediend worden nadat het opgemerkt is, of als de melder zelf zulke activiteiten gaat (laten) doen.	Ondernemers		Niet digitaal (0%) Digitaal downloaden en printen (33%) Digitaal downloaden zonder printen (66%) Achter eHerkenning (100%) Product niet kunnen waarnemen
P28	Machtigingsformulier		Machtigingsformulier voor	Ondernemers	Het kan	Niet digitaal (0%)



	bodemsanering	het aanvragen van een besluit over bodemsanering. Bij sanering moet de provincie instemmen met het saneringsplan.		voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal downloaden en printen (33%)</li> <li>Digitaal downloaden zonder printen (66%)</li> <li>Achter eHerkenning (100%)</li> <li>Product niet kunnen waarnemen</li> </ul>
P29	Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering	Na de uitvoering van de sanering of een fase hierin, dient een bedrijf binnen een bepaalde tijd een evaluatieverslag van de sanering in bij de provincie.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet digitaal (0%)</li> <li>Digitaal downloaden en printen (33%)</li> <li>Digitaal downloaden zonder printen (66%)</li> <li>Achter eHerkenning (100%)</li> <li>Product niet kunnen waarnemen</li> </ul>

## Producten Waterschappen

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

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