

*Bijlage bij Elektronische Overheid: eind- en
voortgangsrapportage 2002*

Publieke dienstverlening 55% elektronisch

Tweemeting van de elektronische dienstverlening
van de overheid in 2002

Advies Overheid.nl
&
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Den Haag, februari 2003

Inhoudsopgave rapport meting elektronische dienstverlening overheid 2002

<u>i. Samenvatting en conclusies</u>	3
<u>1. Achtergrond en doelstelling</u>	4
<u>1.1 Doelstelling</u>	4
<u>2. Onderzoeksopzet</u>	4
<u>2.1 Gegevensverzameling op Internet</u>	5
<u>2.2 Aggregatie van de uitkomsten</u>	5
<u>2.2.1 Aggregatie binnen overheidsorganisatie</u>	5
<u>2.2.2 Aggregatie van resultaten binnen overheidssector</u>	6
<u>2.2.3 Aggregatie van de sectorale gemiddelden</u>	7
<u>3. Resultaten</u>	8
<u>3.1 Lokaal: gemeenten</u>	8
<u>3.2 Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen</u>	10
<u>3.2.1 Politiekorpsen</u>	10
<u>3.2.2 Provincies</u>	10
<u>3.2.3 Waterschappen</u>	10
<u>3.3 Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen</u>	12
<u>3.4 Alle overheden</u>	12
<u>3.5 Elektronische dienstverlening per niveau</u>	14
<u>Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst</u>	17
<u>Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)</u>	22
<u>Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven)</u>	24
<u>Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)</u>	26
<u>Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven)</u>	27

i. Samenvatting en conclusies

Zoals aangekondigd in het actieprogramma Elektronische Overheid streeft het kabinet er naar om via Internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Het streven om eind 2002 een kwart van de overheidsdienstverlening elektronisch te kunnen afhandelen werd reeds eind 2001 gehaald zoals aangegeven in de voortgangrapportage Elektronische Overheid 2001 (TK, 2001-2002, 26387, nr.13). De nieuwe doelstelling is dat in 2005 55% van de totale publieke dienstverlening via het internet moet kunnen worden afgehandeld. Voor 2003 is op basis hiervan de doelstelling gesteld op minimaal 35% van de totale publieke dienstverlening via het Internet. Eind 2000 is een nulmeting uitgevoerd naar het niveau van de elektronische dienstverlening binnen de publieke sector. Dit onderzoek is eind 2001 en 2002 herhaald. De resultaten van de metingen laten een gestage groei van de beschikbare dienstverlening via het Internet zien. Tabel i.1 en i.2 geven een overzicht van de resultaten uit beide metingen voor respectievelijk dienstverlening aan burgers en aan bedrijven.

Tabel i.1. Percentage elektronische dienstverlening aan burgers in de publieke sector (2000 - 2002)

	Resultaten 2000	Resultaten 2001	Resultaten 2002
Gemeenten	13	17	25
Provincies	0	0	20
Waterschappen	13	28	38
Politie	5	8	31
Rijk	32	48	53
Totaal:	18%	26%	34%

Tabel i.2. Percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven in de publieke sector (2000 - 2002)

	Resultaten 2000	Resultaten 2001	Resultaten 2002
Gemeenten	11	12	17
Provincies	0	4	21
Waterschappen	13	27	38
Politie	6	10	36
Rijk	45	55	55
Totaal:	19%	24%	30%

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat de groei van de totaal percentages over 2002 gelijk zijn aan die van 2001. Deze groei werd in 2001 vooral gerealiseerd door het rijk, terwijl in 2002 juist de gemeenten, provincies en politie sterk stijgen.

Opvallend is de sterke groei bij de provincies en de politie. Hiervoor is te zeggen dat de provincies met het beschikbaar maken van meer informatie voor burgers en bedrijven de achterstand flink hebben ingelopen. Voor de politie geldt dat vooral de mogelijkheid tot het doen van online aangifte de sterke groei verklaard.

Ook bij gemeenten en waterschappen is sprake van een behoorlijke groei. Eind 2002 waren er nog slechts 6 gemeenten niet online en veel gemeenten hebben een productencatalogus, met informatie over alle ruim 300 standaard producten van gemeenten, op hun website geplaatst. Hierdoor is veel extra overheidsinformatie beschikbaar gekomen. Uit de laatste meting blijkt dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk stagneert. Hier lijkt de grens bereikt van relatief eenvoudige frontoffice activiteiten zoals het online verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan afdrukken en per post kan versturen.

1. Achtergrond en doelstelling

Zoals aangekondigd in het actieprogramma Elektronische Overheid streeft het kabinet er naar om via Internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. Het nieuwe streven van het kabinet is dat eind 2005 minimaal 55% van de totale publieke dienstverlening via het Internet moet kunnen worden afgehandeld¹. Eind 2000 heeft het Nederlands Economisch Instituut (NEI) in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken een nulmeting uitgevoerd om vast te stellen hoe ver het kabinet is gevorderd met deze doelstelling. Als vervolg hierop zijn inmiddels de éénmeting (2001) en nu de tweemeting uitgevoerd. Deze metingen worden uitgevoerd door het programmabureau Advies Overheid.nl. Voor het daadwerkelijke websiteonderzoek heeft Advies Overheid.nl gebruik gemaakt van de diensten van Pink Roccade.

1.1 Doelstelling

BZK heeft de doelstelling als volgt geformuleerd:

Het onderzoek moet antwoord geven op de vraag wat de huidige stand van zaken is omtrent de beschikbaarheid van publieke diensten op Internet. De stand van zaken moet zeer concreet in een percentage van de totale publieke dienstverlening worden weergegeven.

Concreet betekent dit het volgende:

- ❖ Per overheidsdienst moet een percentage bepaald worden van de mate waarin deze dienst op Internet beschikbaar is.
- ❖ Voor alle overheidsdiensten samen moet een percentage bepaald worden aangaande de mate waarin deze diensten op Internet beschikbaar zijn.

2. Onderzoeksopzet

De opzet van de tweemeting is op dezelfde wijze uitgevoerd als de éénmeting. Voor de ca. 100 meest gevraagde overheidsdiensten (verdeeld over rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en politie) door burgers en bedrijven², is op de websites van de aanbiedende overheidsinstanties nagegaan in welke fase de online dienstverlening zich bevindt. Per organisatie met een website

- is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten worden aangeboden op Internet;
- zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten;
- het bereik (aantal burgers/bedrijven) per organisatie³ bepaald.

Tot slot zijn geaggregeerde scores berekend voor de elektronische beschikbaarheid.

- Aggregatie over soortgelijke organisaties heeft landelijke scores voor de elektronische bereikbaarheid van de verschillende diensten opgeleverd.
- Aggregatie over alle organisaties heeft een landelijke score voor de elektronische bereikbaarheid van alle diensten samen opgeleverd.

¹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, "Actieprogramma Elektronische Overheid", *Tweede Kamer der Staten-Generaal* vergaderjaar 1998-1999 nr 26387 nr. 1.

² Een inventarisatie van de (belangrijkste) te onderzoeken diensten is al gemaakt in het onderzoek: *Publieke dienstverlening 25% elektronisch. Inventarisatie van contacten van burgers en bedrijven met de overheid*, NEI B.V. (Rotterdam, september 2000). Deze diensten dienen als uitgangspunt voor het onderzoek.

³ Omdat het onderzoek vraaggericht van opzet is (tot welke online diensten hebben burgers en bedrijven toegang), zijn de percentages elektronisch beschikbare dienstverlening van iedere gemeente gewogen naar inwonersaantallen voor burgerdiensten (bron: BZK) en werkgelegenheidscijfers voor diensten aan bedrijven (bron: CBS).

2.1 Gegevensverzameling op Internet

Per organisatie met een website is uitgezocht, welke van de te onderzoeken diensten op enigerlei wijze worden aangeboden op Internet en zijn scores toegekend aan de mate van elektronische beschikbaarheid van de betreffende diensten door het behaalde niveau af te zetten tegen het potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid van de dienst. Het potentiële niveau per dienst is opgenomen in bijlage 1. Voor de mate van elektronische beschikbaarheid is de volgende fasering gehanteerd:

Fase 0: Geen informatie

De overheidsinstantie heeft geen website of biedt op de website geen of onvoldoende informatie over de betreffende dienst;

Fase 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Fase 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Fase 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

Fase 4: Elektronische transactie

Na verwerking van de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen. Voor de aanvrager betekent dit dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst elektronisch kan worden afgehandeld.

Ten behoeve van de uitvoerbaarheid is er bij het website onderzoek vanuit gegaan dat bovenstaande fasering chronologisch is. Indien een gemeente het mogelijk maakt voor een bepaalde dienst een aanvraagformulier elektronisch in te dienen, wordt verondersteld dat de daaraan voorafgaande fasen ook elektronisch beschikbaar zijn⁴. Bovenstaande fasering geldt echter niet voor alle 100 onderzochte diensten. Omdat grof vuil bijvoorbeeld niet elektronisch kan worden ingezameld, is een gemeente beperkt tot het elektronisch aanbieden van een te uploaden aanvraagformulier (potentieel niveau is fase 3). Deze gemeentelijke dienst is dus 100% elektronisch uitvoerbaar als een gemeente op de website een elektronisch in te dienen aanvraagformulier aanbiedt.

2.2 Aggregatie van de uitkomsten

2.2.1 Aggregatie binnen overheidsorganisatie

Het website onderzoek conform de methode zoals beschreven in de vorige paragraaf leidt tot uitkomsten van elektronische dienstverlening per dienst per overheidsorganisatie. Tabel 1 geeft de

⁴ Voor de fasen geldt dat mag worden verondersteld dat indien voor een dienst op een bepaalde website fase 4 wordt gescoord de voorafgaande fasen ook elektronisch uitvoerbaar zijn.

uitkomsten van een fictieve gemeente. De witte vlakken per dienst geven aan tot welk potentieel niveau de elektronische dienstverlening kan reiken. Voor de dienst 'huisvuil' geldt bijvoorbeeld dat gemeenten hierover alleen elektronisch informatie kunnen aanbieden. Ophalen van huisvuil hoeft niet elektronisch aangevraagd te worden en de transactie kan ook niet elektronisch geregeld worden. Dit in tegenstelling tot de verstrekking van een bouwvergunning. De volledige cyclus kan in potentie elektronisch worden afgehandeld. De sterretjes in de witte vlakken geven de score van deze fictieve gemeente per dienst. Bij deze gemeente is de aanvraag en verstrekking van een bouwvergunning dus volledig elektronisch te regelen.

De totaalscore van deze gemeente wordt verkregen door het totaal aantal sterretjes te delen door het totaal aan witte vlakken. In dit geval dus 19 sterren gedeeld door 43 witte vlakken. De fictieve gemeente is dus voor 19/43 is 44,2% elektronisch.

Tabel 1. Voorbeeldberekening percentage elektronische dienstverlening bij fictieve gemeente

Diensten	1	2	3	4	Aantal niveaus gehaald
1. Huisvuil	*				1
2. Glas, textiel, of chemisch afval inzamelen	*	*	*		3
3. Wegenonderhoud	*				1
4. Straatmeubilair					
5. Openbaar groen					
6. Grof vuil	*				1
7. Afvalstoffenheffing					
8. Paspoort	*				1
9. 65+ pas en rijbewijs	*	*			2
10. Bezwaar bestemmingsplannen					
11. Adreswijziging	*	*	*		3
12. Indienen verzoek verkeersmaatregel					
13. Bezwaar heffing rioolrecht					
14. OZB	*				1
15. Uittreksel bevolkingsregister	*	*			2
16. Bouwvergunning	*	*	*	*	4
Totaal	8	3	1	1	19
(maximaal)	(16)	(11)	(11)	(5)	(43)
Percentage					44,2 %

2.2.2 Aggregatie van resultaten binnen overheidssector

Om tot totaalpercentages elektronische dienstverlening per overheidssector te komen, zijn de uitkomsten voor het rijk, politie en waterschappen opgeteld en gedeeld door het totaal aantal organisaties. Voor gemeenten en provincies is hierop een uitzondering gemaakt. De scores van iedere gemeente en iedere provincie is namelijk gewogen naar inwonersaantallen⁵ (voor dienstverlening aan burgers) en werkgelegenheidscijfers⁶ (voor dienstverlening aan bedrijven).

⁵ Bron: BZK

⁶ Bron: CBS

In beide gevallen (gewogen of ongewogen) leidt de aggregatie van de uitkomsten tot landelijke gemiddelden per sector.

2.2.3 Aggregatie van de sectorale gemiddelden

Om uiteindelijk tot een totaal percentage te komen van elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven, zijn de gemiddelde sectorale totaal percentages gewogen naar het aandeel van iedere sector in het totaal aantal contacten van de overheid met burgers en met bedrijven. Tabel 2 geeft de aandelen contacten van iedere sector. Het gemiddelde percentage elektronische dienstverlening van gemeenten aan burgers telt dus voor 55,5% mee in de totaal score elektronische dienstverlening van de overheid aan burgers. Voor de politie is dit 5,8%, etc.

Tabel 2: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven

	Burgers	Bedrijven
Gemeenten	55,5%	56,4%
Politie	5,8%	6,6%
Provincies	1,5%	1,3%
Waterschappen	10,0%	11,0%
Rijk en ZBO's	27,2%	24,7%
Totaal inclusief	100,0%	100,0%

Bron: NEI

3. Resultaten

3.1 Lokaal: gemeenten

Van de 495 gemeenten, die Nederland in 2002 telde, bleken er in oktober 2002 470 een bereikbare website te hebben (95%). In oktober 2001 had nog maar 323 van het toenmalige aantal van 504 Nederlandse gemeenten een website (64%). In 2002 zijn met name veel kleine gemeenten op het internet verschenen met een eigen website.

Van de 25 gemeenten, die in oktober 2002 nog niet online waren, tellen de meeste (23) minder dan 25.000 inwoners. De overige twee gemeenten hebben 25.000 tot 50.000 inwoners.

Het onderzoek bevat 25 gemeentelijke diensten voor burgers en 17 voor bedrijven. De geselecteerde diensten zijn in bijlage 1 opgenomen.

Ten tijde van de 0-meting in oktober 2000 werden 192 gemeentelijke websites op het internet aangetroffen. Ten tijde van de 2-meting hebben zo goed als alle 495 gemeenten een website. De stijging heeft dus ook na de 1-meting doorgezet en het verwachte resultaat is behaald.

De resultaten van de meting laten zien dat de verschillen tussen grote en kleine gemeenten sterk zijn verkleind: de groep gemeenten met minder dan 25000 inwoners komt inmiddels tot 22,1% elektronische dienstverlening en de groep gemeenten met meer dan 100000 inwoners tot 25,7%. Wanneer het percentage ook naar inwoneraantal gewogen wordt, dan wordt het zelfs respectievelijk 23% en 26,3%.

De dienstverlening van gemeenten aan bedrijven toont ook groei. Met name wanneer de resultaten niet gewogen worden met werkgelegenheidscijfers is de groei relatief het grootst. Het zijn dus vooral de kleinere gemeenten, die hier het afgelopen jaar de grootste groei hebben doorgemaakt, terwijl bij de grote gemeenten de groei is gestagneerd.

Tabel 3: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan burgers

VOOR BURGERS:	0-meting	1-meting	2-meting
<i>Niet gewogen naar inwoneraantal:</i>			
Gemeenten <25000	3,1	7,9	22,1
Gemeenten 25000-49999	8,4	13,2	22,3
Gemeenten 50000-99999	13,2	15,1	19,8
Gemeenten 100000>	24,1	27,2	25,7
Totaal gemeenten	5,8	10,1	22,2
<i>Gewogen naar inwoneraantal:</i>			
Gemeenten <25000	3,9	8,7	23,0
Gemeenten 25000-49999	8,6	12,6	24,1
Gemeenten 50000-99999	13,1	11,6	26,4
Gemeenten 100000>	26,5	29,6	26,3
Totaal gemeenten	13,4	17,6	24,9

Tabel 4: Resultaten elektronische dienstverlening gemeenten aan bedrijven.

VOOR BEDRIJVEN:	0-meting	1-meting	2-meting
<i>Niet gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i>			
Alle gemeenten excl. 100.000> inwoners	3	6,0	15,6
Gemeenten met > 100.000 inw.	18	19,8	20,5
Totaal	4	10,3	17,1
<i>Gewogen met werkgelegenheidscijfers:</i>			
Alle gemeenten excl. 100.000> inwoners	6	6,3	16,2
Gemeenten met > 100.000 inw.	19	20,6	20,6
Totaal	11	12,2	18,0

3.2 Regionaal: politiekorpsen, provincies en waterschappen

3.2.1 Politiekorpsen

De huidige bereikbaarheid van de politiekorpsen op het web is 100%. Alle 25 politiekorpsen hebben een website.

Bij het percentage elektronische dienstverlening aan burgers (4 diensten; zie bijlage 1) is een grote stijging te zien van 8,8% tot 31,3%. Dit is met name het resultaat van het online kunnen doen van aangifte bij een behoorlijk aantal korpsen.

Het percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven (4 diensten; zie bijlage 1) is zelfs nog iets meer gestegen: van 10% naar 36%.

Tabel 5: Politiekorpsen

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)
Voor burgers	5	8,8	31,3
Voor bedrijven	6	10,0	36,0

3.2.2 Provincies

De huidige bereikbaarheid van de provincies op het web is maximaal. Alle provincies hebben ook een website. De provincies zijn beoordeeld op 9 producten of diensten, 5 producten of diensten voor de burger, 4 voor bedrijven. In tegenstelling tot de vorige meting wordt inmiddels voor burgers ook door de provincies voor een behoorlijk aantal producten het informatieniveau gehaald. Ook voor de bedrijven is er een flinke verbetering te zien. Omdat provincies inmiddels voor meerdere diensten het informatieniveau en in een aantal gevallen zelfs meer halen, komt het uiteindelijke percentage elektronische dienstverlening daar ongewogen uit op 21,4%. Gewogen met inwonersaantallen voor dienstverlening aan burgers en werkgelegenheidscijfers voor dienstverlening aan bedrijven komt het percentage elektronische dienstverlening uit op respectievelijk 22,8 en 21,6%.

Tabel 6: Provincies

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)
<i>Niet gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i>			
Voor burgers	0	0	20,0
Voor bedrijven	2	3,2	21,4
<i>Gewogen naar inwoneraantal (burgers) / werkgelegenheid (bedrijven):</i>			
Voor burgers	0	0	22,8
Voor bedrijven	0	4,0	21,6

3.2.3 Waterschappen

Ook alle 53 waterschappen hebben een bereikbare website. De waterschappen zijn beoordeeld op 1 dienst, namelijk waterschapsbelasting. Deze dienst geldt voor zowel burgers als bedrijven en heeft als maximale score het informatieniveau.

Bovendien is bekeken, of bezwaar of ontheffing van de waterschapsbelasting via de website kan geschieden. In een behoorlijk aantal gevallen is daarvan al deels sprake. Het gevolg is dat het

percentage elektronische dienstverlening uitkomt om 38,7 procent, waar het tijdens de 0-meting nog slechts 13 procent betrof. Er heeft geen weging naar inwonersaantallen c.q. werkgelegenheid plaatsgevonden aangezien gegevens hierover ten tijde van het onderzoek niet beschikbaar waren.

Tabel 7: Waterschappen

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)
Voor burgers	13	27,6	38,7
Voor bedrijven	13	27,6	38,7

3.3 Landelijk: ministeries en zelfstandige bestuursorganen

Hier vatten wij diverse min of meer centraal geregelde instellingen samen: diverse diensten of afdelingen van ministeries, zelfstandige bestuursorganen, maar ook uitvoeringsinstellingen. Voor de burgers betreft het 11 instanties; van deze 11 instanties zijn tezamen 19 producten onderzocht. Een van de instanties betreft de uvi's; daarvan zijn er 5. Hierdoor zijn er uiteindelijk 27 onderzoekseenheden. Voor de bedrijven gaat het om 10 instanties met samen 21 producten; omdat de 5 uvi's en de 22 kamers van koophandel niet geheel centraal geregeld zijn, komt het aantal onderzoekseenheden op 100 uit.

Uit de laatste meting blijkt dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk stagneert. Hier lijkt de grens bereikt van relatief eenvoudige frontoffice activiteiten zoals het online verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan afdrukken en per post kan versturen. De meer ingrijpende activiteiten (herstructurering van backoffice en realisatie van een elektronische koppeling tussen front- en backoffice) waarmee aanvraagformulieren elektronisch kunnen worden ingediend en de transactie van de dienst zelfs digitaal verloopt, zijn in aantal gevallen wel van start gegaan maar vergen een langdurige en kostbare inspanning.

Tabel 8: Ministeries en ZBO's

	0-meting (2000)	1-meting (2002)	2-meting (2002)
Voor burgers	32	47,5	53,6
Voor bedrijven	45	55,5	55,5

3.4 Alle overheden

Tenslotte worden ook percentages elektronische dienstverlening voor alle overheden gezamenlijk berekend. In de twee slottabellen worden de resultaten voor respectievelijk diensten / producten voor burgers en diensten / producten voor bedrijven samengevat. Om tot totaalpercentages te komen is gewogen naar het relatieve aandeel van contacten die elke overheidssector heeft met burgers of bedrijven (zie paragraaf 2.3.4 voor nadere uitleg)

Tabel 9: Percentage dienstverleningscontacten per overheidssector met burgers en bedrijven

	Burgers	Bedrijven
Gemeenten	55,5%	56,4%
Politie	5,8%	6,6%
Provincies	1,5%	1,3%
Waterschappen	10,0%	11,0%
Rijk en ZBO's	27,2%	24,7%
Totaal inclusief	100,0%	100,0%

In tabel 10 en 11 zijn de uitkomsten van de meting weergegeven per overheidssector en totaal voor zowel burgers als bedrijven. Hieruit blijkt dat de doelstelling dat eind 2003 minimaal 35% van de totale publieke dienstverlening via het Internet afgehandeld moet kunnen worden, al in 2002 praktisch is gehaald. Opvallend is de sterke groei bij de provincies en de politie. De provincies hebben sinds de 1-meting de inhoud van hun websites flink verbeterd. De politie scoort met name goed om het inmiddels bij een behoorlijk aantal politiekorpsen mogelijk is online aangifte te doen. Ook bij waterschappen en gemeenten is sprake van groei. Op een zestal gemeenten na waren alle gemeenten eind 2002 online, veel gemeenten hebben een productencatalogus, op hun website geplaatst, waarmee veel extra

informatie beschikbaar is gekomen. In bijlage 1 zijn de 50 best scorende gemeenten opgenomen. De provincies hebben ten opzichte van de 1-meting een flinke vooruitgang geboekt. De dienstverlening aan burgers is opmerkelijk verbeterd van 0% naar 22,8 % en ook de dienstverlening aan bedrijven is aanmerkelijk verbeterd met een resultaat van 21,6% in de 2-meting.

Tabel 10: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – burgers

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)
Niet gewogen naar inwoneraantal			
Gemeenten	5,8	10,1	22,2
Politie	5	8,8	31,3
Provincies	0	0	20,0
Waterschappen	13	27,6	38,7
Rijk en ZBO's	32	47,5	53,6
Totaal:	13	21,8	32,9
Gewogen naar inwoneraantal			
Gemeenten	13,4	17,6	24,9
Politie	5	8,8	31,3
Provincies	0	0	22,8
Waterschappen	13	27,6	38,7
Rijk en ZBO's	32	47,5	54,9
Totaal:	18	26,0	34,8

Tabel 11: Percentages elektronische dienstverlening alle overheden – bedrijven

	0-meting (2000)	1-meting (2001)	2-meting (2002)
Niet gewogen naar werkgelegenheid			
Gemeenten	4	10,3	17,1
Politie	6	10,0	36,0
Provincies	2	3,2	21,4
Waterschappen	13	27,6	38,7
Rijk en ZBO's	45	53,6	55,5
Totaal:	15	23,3	29,8
Gewogen naar werkgelegenheid			
Gemeenten	11	12,2	18,0
Politie	6	10,0	36,0
Provincies	0	4,0	21,6
Waterschappen	13	27,6	38,7
Rijk en ZBO's	45	54,9	55,5
Totaal:	19	24,3	30,6

3.5 Elektronische dienstverlening per niveau

Om een beter zicht te krijgen op de ontwikkeling en het aanbod van elektronische dienstverlening is in deze meting het behaalde percentage per dienstverleningsniveau bekeken. Elektronische dienstverlening kent een viertal niveaus.

Niveau 1: Informatie; op de website is noodzakelijk informatie, over procedures of het aanvragen van diensten, beschikbaar. Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Niveau 2: Formulier Downloaden; via de website zijn formulieren te downloaden of uit te printen die nodig zijn om een procedure te starten of diensten aan te vragen.

Niveau 3: Formulier Uploaden; de website biedt elektronische formulieren om procedures te starten of diensten aan te vragen.

Niveau 4: Transactie; volledige elektronische afhandeling van de procedure of aanvraag door de aanbieder (inclusief besluitvorming, informeren, levering en betaling als nodig),

Wanneer het minimum van informatie niet wordt gehaald wordt het niveau op nul gezet. Hier geldt dat er geen publiekelijk toegankelijke website is of deze aan geen enkele van de criteria voor de vier niveaus voldoet.

In de onderstaande tabellen is geteld, in relatieve scores, op welke niveaus de verschillende diensten/producten worden aangeboden

Tabel 12: Elektronische dienstverlening per niveau in procenten

Gemeenten	0	1	2	3	4
Burgers 2001	54,72	42,89	1,31	0,68	0,00
Burgers 2002	38,53	55,64	3,33	2,28	0,02
Bedrijven 2001	78,76	20,46	0,56	0,19	0,00
Bedrijven 2002	58,57	37,62	2,28	1,41	0,00

Diensten & Ministeries	0	1	2	3	4
Burgers 2001	14,29	57,14	10,71	7,14	0,00
Burgers 2002	10,71	57,14	14,29	14,29	0,00
Bedrijven 2001	34,21	26,32	10,53	7,89	0,00

Bedrijven 2002	18,42	55,26	21,05	13,16	0,00
----------------	-------	-------	-------	-------	------

Provincies	0	1	2	3	4
Burgers 2001	100	0,00	0,00	0,00	0,00
Burgers 2002	96,92	1,54	0,00	0,00	0,00
Bedrijven 2001	89,58	5,00	0,00	0,00	0,00
Bedrijven 2002	82,69	8,65	0,00	0,00	0,00

Waterschappen	0	1	2	3	4
Burgers en Bedrijven 2001	35,00	59,00	6,00	0,00	0,00
Burgers en Bedrijven 2002	21,28	63,83	12,77	1,06	0,00

Regiokorpsen van Politie	0	1	2	3	4
Burgers 2001	82,40	14,40	0,80	0,80	0,00
Burgers 2002	33,08	55,38	1,54	4,62	0,00
Bedrijven 2001	81,00	15,00	1,00	1,00	0,00
Bedrijven 2002	33,65	51,92	1,92	5,77	0,00

Totaal % elektronische dienstverlening per niveau

	0	1	2	3	4
Burgers 2001	45	47	5	3	0
Burgers 2002	30	57	7,5	5,5	0

Bedrijven 2001	64	26	6,5	2,5	0
Bedrijven 2002	44	46	5,5	4,5	0

Met betrekking tot elektronische formulieren is de doelstelling geformuleerd dat in 2006 100% van de formulieren elektronisch moet worden aangeboden. In de volgende tabel staan de totaalpercentages van elektronische dienstverlening per niveau. Wanneer niveau 2, 3 of 4 gehaald wordt zijn er tevens elektronische formulieren beschikbaar. Als de percentages van de desbetreffende niveaus bij elkaar worden opgeteld is het totaalpercentage elektronische formulieren ook zichtbaar. Voor elektronische dienstverlening aan burgers in 2001 is dat percentage 8% (5% + 3% + 0%). In 2002 is dit gestegen naar 13% (7,5% + 5,5% + 0%) beschikbare elektronische formulieren. Voor bedrijven is de stijging beduidend kleiner (van 9% in 2001 naar 10% in 2002).

Totaal % elektronische formulieren

Burgers 2001	8
Burgers 2002	13
Bedrijven 2002	9
Bedrijven 2003	10

Bijlage 1: Potentieel niveau elektronische dienstverlening per dienst

Onderzoek t.b.v. onderzoek 25% elektronische dienstverlening

Gemeenten

voor burgers

1. Inzameling huisvuil
2. Inzameling grof vuil
3. Heffing rioolrecht
- 3a Bezwaar en ontheffing heffing rioolrecht
4. OZB
5. Afvalstoffenheffing
6. Bouwvergunning
- 6a Bezwaar bouwvergunning
7. Wegenonderhoud
8. Afgifte paspoort en identiteitskaart
9. Uitgifte bouwgrond
10. Afgifte pas 65, rijbewijs
11. Bezwaar bestemmingsplannen
- 11a. Bestemmingsplannen
12. Uittreksel bevolkingsregister of burgerlijke stand
13. Verklaring omtrent inkomen en vermogen
14. Straatmeubilair
15. Aanvraag WVG
16. Individuele huursubsidie
17. Kwijtschelding gemeentelijke belasting
18. Inzameling glas, textiel of chemisch afval
19. Algemene bijstand
20. Adreswijziging
21. Openbaar groen
22. Verzoek om verkeersmaatregel, verkeersontheffing

Informatie Download Upload Transactie

X			
		X	
	NVT		
			X
	NVT		
	NVT		
			X
			X
X			
		X	
		X	
		X	
			X
	NVT		
			X
		X	
X			
			X
			X
			X
X			
			X
		X	
X			
		X	

voor bedrijven

- 23. Aanvraag van een vergunning
- 24. Inzameling van bedrijfsafval
- 25. Milieuvoorlichting en - informatie
- 26. Aanvraag van een ontheffing
- 28. Aankoop grond / opstallen
- 29. Informatie omtrent bouw
- 30. Vergunning voor het maken en veranderen van een uitweg
- 34. Heffing rioolrecht
- 34a Bezwaar en ontheffing heffing rioolrecht
- 35. Onroerende Zaak Belasting
- 36. Afvalstoffenheffing / reinigingsrecht
- 37. Verzoek om verkeersmaatregel, verkeersontheffing
- 39. Werk geleverd / werkt samen met de gemeente (aanbestedingen)
- 44. Bouwvergunning
- 44a Bezwaar bouwvergunning
- 45. Bestemmingsplannen
- 45a Bezwaar bestemmingsplan

			X
X			
X			
			X
		X	
X			
			X
	NVT		
			X
	NVT		
	NVT		
			X
		X	
			X
			X
	NVT		
			X

Politie

voor burgers

- 1. Boete, transactie / schikking / bekeuring
- 2. Klachten
- 3. Aangiften (inbraak / diefstal etc.)
- 4. Proces-verbaal
- 5. Verblijfsvergunning (vreemdelingendienst, politie)

voor bedrijven

- 1. Boete, transactie / schikking / bekeuring
- 2. Alarm- en beveiligingssystemen
- 3. Klachten

X			
		X	
		X	
	NVT		
			X
X			
		X	
		X	

4. Aangiften (inbraak / diefstal etc.)

		X	
--	--	---	--

Provincies

voor burgers

1. Huisvestingsverordening (regionale / economische binding)
2. Opcentenheffing motorrijtuigenbelasting en bezwaar
3. Vaststellen landschapsverordeningen
4. Bezwaar onroerende zaak belasting
5. Bezwaar verkeersmaatregelen

X			
		X	
	NVT		
			X
			X

voor bedrijven

1. Vaststellen landschapsverordeningen
2. Subsidie wet milieubeheer
3. Integrale milieuvergunning en ontheffing
4. Vergunning wet op de waterhuishouding en grondwater

	NVT		
			X
			X
			X

Waterschappen

1. Waterschapsbelasting
- 1a. Bezwaar of ontheffing waterschapsbelasting

	NVT		
			X

Diensten ministeries en ZBO's

Arbeidsinspectie

voor burgers

1. Klacht over arbeidsomstandigheden
2. Klacht over arbeidsvoorwaarden

		X	
		X	

voor bedrijven

1. Boetes
- 1a Bezwaar boetes
2. Vergunningen, ontheffingen en farbaregeling

X			
			X
			X

Douane*voor bedrijven*

1. Aangiften

		X	
--	--	---	--

Belastingdienst*voor burgers*

1. Aangifte inkomstenbelasting
2. Voorlopige teruggave inkomstenbelasting

		X	
			X

voor ondernemers

1. Opgave startende ondernemers
2. Aangifte omzetbelasting
3. Afdracht loonbelasting, werknemerspremies volksverzek. loonheffing

		X	
			X
			X

UVI's*voor burgers*

1. WAO-uitkering aanvraag
2. WW-uitkering aanvraag

			X
			X

voor bedrijven

1. Heffing WW-premie
2. Heffing WAO-premie
3. Jaarloonopgave
4. Aanmelden sociale verzekering

		X	
		X	
		X	
		X	

SVB*voor burgers*

1. AOW aanvraag indienen
2. Kinderbijslag
3. Nabestaandenwet

			X
X			
			X

IBG

voor burgers

1. Studiefinanciering
2. Terugbetalen lening studiefinanciering

			X
		X	

Arbeidsbureau

voor burgers

1. Bemiddeling
2. Kansverbetering op de arbeidsmarkt

		X	
		X	

voor bedrijven

1. Bemiddeling
2. Ontslagaanvraag
3. Jaarverslag Wet Samen

		X	
			X
		X	

Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting

voor burgers

1. Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting (motorrijtuigenbelasting)

		X	
--	--	---	--

VROM

voor burgers

1. Individuele huursubsidie

			X
--	--	--	---

IND

voor burgers

1. Aanvraag om toelating voor langdurig verblijf in Nederland

		X	
--	--	---	--

Centraal Justitieel Incassobureau

voor burgers

1. Innen van boetes
2. Bezwaar tegen boetes

	NVT		
			X

Kadaster

voor burgers

1. Transacties inschrijven en opvragen
2. Kadastraal uittreksel, kadastrale kaart

			X
			X

voor bedrijven

1. Transacties inschrijven en opvragen
2. Kadastraal uittreksel, kadastrale kaart

			X
			X

Senter

voor bedrijven

1. Aanvraag subsidies en kredieten
2. Internationale programma's en regelingen

			X
			X

Kamer van Koophandel

voor bedrijven

1. Inschrijven in handelsregister
2. Wijziging bedrijfsgegevens
3. Uittreksel uit handelsregister

		X	
		X	
			X

CBS

voor bedrijven

1. Invullen enquêtes door bedrijven

		X	
--	--	---	--

Bijlage 2: Top 50 gemeenten (burgers)

Plaats	Organisatie	URL	Burgers
1	Tytsjerksteradiel	www.t-diel.nl/	79,45

2	Reimerswaal	www.reimerswaal.nl/	78,08
3	Mill en Sint Hubert	www.millensinthumbert.nl/	76,71
4	Mierlo	www.mierlo.nl/	75,34
5	Gemert-Bakel	www.gemert-bakel.nl/	73,97
6	Aalburg	www.aalburg.nl/	72,60
7	Moerdijk	www.moerdijk.nl/	58,90
8	Heerenveen	www.heerenveen.nl/	53,42
9	Boxtel	www.boxtel.nl/	52,05
10	`s-Hertogenbosch	www.s-hertogenbosch.nl/	50,68
11	Bergeijk	www.bergeijk.nl/	49,32
11	Dordrecht	www.dordrecht.nl/	49,32
11	Wierden	www.wierden.nl/	49,32
14	Nieuwegein	www.nieuwegein.nl/	47,95
15	Asten	www.asten.nl/	46,58
15	Eemmond	www.eemmond.nl/	46,58
17	Oostflakkee	www.oostflakkee.nl/	45,21
17	Opmeer	www.opmeer.nl/	45,21
17	Schinnen	www.schinnen.nl/	45,21
20	Albrandswaard	www.albrandswaard.nl/	43,84
20	Etten-Leur	www.etten-leur.nl/	43,84
20	Renswoude	www.rensbouwde.nl/	43,84
23	Dongeradeel	www.dongeradeel.nl/	42,47
23	Lopik	www.lopi.k.nl/	42,47
23	Maasbree	www.maasbree.nl	42,47
23	Wassenaar	www.wassenaar.nl/	42,47
27	Amstelveen	www.amstelveen.nl/	41,10
27	Haarlemmerliede c.a.	www.haarlemmerliede.nl/	41,10
27	Hof van Twente	www.hof-van-twente.nl/	41,10
27	Hoorn	www.hoorn.nl/	41,10
27	Leiderdorp	www.leiderdorp.nl	41,10
27	Schiermonnikoog	www.schiermonnikoog.nl/	41,10
27	Soest	www.soest.nl/	41,10

34	Maasdriel	www.maasdriel.nl/	39,73
34	Noordwijkerhout	www.noordwijkerhout.nl/	39,73
34	Utrecht	www.utrecht.nl/	39,73
37	Bergh	www.bergh.nl/	38,36
37	Beuningen	www.beuningen.nl/	38,36
37	Diemen	www.diemen.nl/	38,36
37	Gennep	www.gennep.nl/	38,36
37	Huizen	www.huizen.nl/	38,36
37	Sevenum	www.sevenum.nl/	38,36
37	Voorhout	www.voorhout.nl/	38,36
37	Wijk bij Duurstede	www.wijkbijduurstede.nl/	38,36
37	Zoeterwoude	www.zoeterwoude.nl/	38,36
46	Bergen op Zoom	www.bergenopzoom.nl/	36,99
46	Dalfsen	www.dalfsen.nl/	36,99
46	Hilversum	www.hilversum.nl/	36,99
46	Maarssen	www.maarssen.nl/	36,99
46	Nuenen c.a.	www.nuenen.nl/	36,99
46	Rucphen	www.rucphen.nl/	36,99
46	Smallingerland	www.smallingerland.nl/	36,99

Bijlage 3: Top 50 gemeenten (bedrijven)

Plaats	Gemeente	URL	Bedrijven
1	Gemert-Bakel	www.gemert-bakel.nl/	72,55
1	Reimerswaal	www.reimerswaal.nl/	72,55
3	Mierlo	www.mierlo.nl/	66,67
4	Moerdijk	www.moerdijk.nl/	64,71

5	Tytsjerksteradiel	www.t-diel.nl/	54,90
5	Aalburg	www.aalburg.nl/	54,90
7	Leiderdorp	www.leiderdorp.nl	45,10
8	Hof van Twente	www.hof-van-twente.nl/	43,14
8	Boxtel	www.boxtel.nl/	43,14
8	Eemsmond	www.eemsmond.nl/	43,14
11	`s-Hertogenbosch	www.s-hertogenbosch.nl/	41,18
11	Nieuwegein	www.nieuwegein.nl/	41,18
13	Bloemendaal	www.bloemendaal.nl/	39,22
13	Asten	www.asten.nl/	39,22
13	Sassenheim	www.sassenheim.nl/	39,22
13	Mill en Sint Hubert	www.millensinthebert.nl/	39,22
13	Oostflakkee	www.oostflakkee.nl/	39,22
18	Brielle	www.brielle.nl/	37,25
19	Rucphen	www.rucphen.nl/	35,29
19	Voorhout	www.voorhout.nl/	35,29
19	Sevenum	www.sevenum.nl	35,29
22	Hoorn	www.hoorn.nl/	33,33
22	Etten-Leur	www.etten-leur.nl/	33,33
22	Langedijk	www.gemeentelangedijk.nl	33,33
22	Voorst	www.voorst.nl/	33,33
22	Wijk bij Duurstede	www.wijkbijduurstede.nl/	33,33
22	Oegstgeest	www.oegstgeest.nl/	33,33
22	Bladel	www.bladel.nl/	33,33
22	Harenkarspel	www.harenkarspel.nl/	33,33
22	Laren	www.laren.nl/	33,33
22	Haarlemmerliede c.a.	www.haarlemmerliede.nl/	33,33
22	Rozendaal	www.rozendaal.nl/	33,33
33	Utrecht	www.utrecht.nl/	31,37
33	Dordrecht	www.dordrecht.nl/	31,37
33	Delft	www.delft.nl/stadhuis/	31,37
33	Alkmaar	www.alkmaar.nl/	31,37

33	Spijkenisse	www.spijkenisse.nl/	31,37
33	Geldrop	www.geldrop.nl/	31,37
33	Gilze en Rijen	www.gilzerijen.nl/	31,37
33	Diemen	www.diemen.nl/	31,37
33	Urk	www.urk.nl	31,37
33	Maasbree	www.maasbree.nl	31,37
33	Roerdalen	www.roerdalen.nl/	31,37
33	Bennebroek	www.bennebroek.nl/	31,37
45	Rotterdam	www.rotterdam.nl/	29,41
45	Apeldoorn	www.apeldoorn.nl/	29,41
45	Hilversum	www.hilversum.nl/	29,41
45	Amstelveen	www.amstelveen.nl/	29,41
45	Huizen	www.huizen.nl/	29,41
45	Wijchen	www.wijchen.nl/	29,41
45	Krimpen aan den IJssel	www.krimpenaandenijssel.nl/	29,41
45	Naaldwijk	www.naaldwijk.nl/	29,41
45	Heemstede	www.heemstede.nl/	29,41
45	Cuijk	www.cuijk.nl/	29,41
45	Maasdriel	www.maasdriel.nl/	29,41
45	Albrandswaard	www.albrandswaard.nl/	29,41
45	Bergeijk	www.bergeijk.nl/	29,41
45	Zandvoort	www.zandvoort.nl/	29,41
45	Millingen aan de Rijn	www.millingen.nl/	29,41
45	Schiermonnikoog	www.schiermonnikoog.nl/	29,41

Bijlage 3: Scorekaart rijksdiensten (burgers)

Organisatie	Type	URL	M1BU
Belastingdienst	Dienst van ministerie	http://www.belastingdienst.nl/	85,71
Informatie Beheer groep (IBG)	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.ib-groep.nl/	85,71
Het Kadaster	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.kadaster.nl	83,33
Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer	Ministerie	http://www.minvrom.nl/	75,00

Sociale Verzekeringsbank	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.svb.org/	66,67
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	Dienst van ministerie	http://www.immigratiedienst.nl/	50,00
Arbeidsinspectie	Ministerie	http://www.minszw.nl	50,00
Centraal Justitieel Incasso Bureau	Dienst van ministerie	http://www.minjust.nl/b_organ/cjib/	40,00
Arbeidsvoorzieningsorganisatie; voor werkzoekenden	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.werk.net	33,33
GAK	UVI	http://www.gak.nl	25,00
Cadans	UVI	http://www.cadans.nl	25,00
GUO	UVI	http://www.guo.nl	25,00
SFB	UVI	http://www.sfb.nl	0,00
Centraal Bureau Motorrijtuigbelasting	ZBO		0,00

Bijlage 4: Scorekaart rijksdiensten (bedrijven)

Organisatie	Type	URL	M1BE
Centraal Bureau voor de Statistiek	Dienst van ministerie	http://www.cbs.nl/	100,00
Kamers van Koophandel	Kamer van Koophandel	http://www.kvk.nl/	100,00
Kadaster	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.kadaster.nl	83,33
Cadans	UVI	http://www.cadans.nl	58,33
Belastingdienst	Dienst van ministerie	http://www.belastingdienst.nl	42,86
GAK	UVI	http://www.gak.nl	41,67

Senter	Dienst van ministerie	http://www.senter.nl/	37,50
USZO	UVI	http://www.uszo.nl	33,33
GUO	UVI	http://www.guo.nl	33,33
Arbeidsinspectie	Ministerie	http://www.minszw.nl	25,00
Arbeidsvoorzieningsorganisatie (voor werkgevers)	Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO)	http://www.werkzaken.nl	10,00
SFB	UVI	http://www.sfb.nl	0,00