



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Deloitte.

Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017

Rapportage
Uitvoeringsorganisaties van het Rijk



In opdracht van

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

Uitgebracht op

12 oktober 2015

Auteurs

Martin Eikenboom
Pouya Zarbanoui
Laurien Overakker & Jason Jie



Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1. INLEIDING	7
1.1 AANLEIDING	7
1.2 SCOPE ONDERZOEK	7
1.3 DEFINITIE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS	8
1.4 UITGANGSPUNTEN	10
2. ONDERZOEKSAANPAK	11
3. RESULTATEN	12
3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID ALGEMEEN	13
3.1.1 GEMIDDELDE VOLWASSENHEIDSCORE ALGEMEEN	13
3.1.2 GEMIDDELDE DIGITALE VOLWASSENHEID PER DOELGROEP	13
3.1.3 VERDELING VAN DE DEELNEMENDE ORGANISATIES PER DEPARTEMENT	15
3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID DEPARTEMENTEN EN UITVOERINGSORGANISATIES	18
3.2.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	18
3.2.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT	18
3.3 DIGITALE VOLWASSENHEID MANIFESTGROEP	34
3.3.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	34
3.3.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT	35
3.4 DIGITALE VOLWASSENHEID VAN DE UITVOERINGSORGANISATIES KLEIN LEF	41
3.4.1 DIGITALE VOLWASSENHEID OP BASIS VAN DOELGROEP	41
3.4.2 DIGITALE VOLWASSENHEID PER ORGANISATIE EN PRODUCT	42

Managementsamenvatting

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

Om een beeld te krijgen hoe het staat met het aanbod van de digitale dienstverlening, is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de digitale volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de verschillende uitvoeringsorganisaties van de departementen. 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.

Dit voorliggend document geeft een beeld van de digitale volwassenheid van de meest gevraagde producten van de uitvoeringsorganisaties van de departementen en de producten die departementen zelf aanbieden aan burgers en producten. De lijst met te onderzoeken producten is door de verschillende organisaties zelf aangeleverd. In totaal zijn 437 producten onderzocht bij 71 overheidsorganisaties.

Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product zijn in het eerdere onderzoek naar de producten van de mede-overheden in 2014 vier standaard volwassenheidsniveaus gedefinieerd. Tijdens dit deel van onderzoek bleek dat de uitwerking van deze niveaus niet altijd van toepassing zijn op alle opgegeven producten voor deze meting. In dat kader is voor bepaalde producten een eigen specifieke indeling gehanteerd.

In de onderstaande tabel zijn de vier niveaus nader toegelicht. In het rapport is per volwassenheidsniveau een verdere uitwerking te vinden van de verschillende situaties die bij elke niveau kunnen voorkomen.

Volwassenheidsniveau	Omschrijving
Niveau I = 0%	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar en op de website is alleen informatie over het product.
Niveau II = 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).
Niveau III = 66%	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een webformulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig.
Niveau IV = 100%	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden.
Product niet kunnen waarnemen	Informatievoorziening op maat Indien er geen informatie over het product beschikbaar is doordat het product niet wordt aangeboden of er wordt vermeld dat het product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

De waarnemingen die in deze categorie vallen tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.

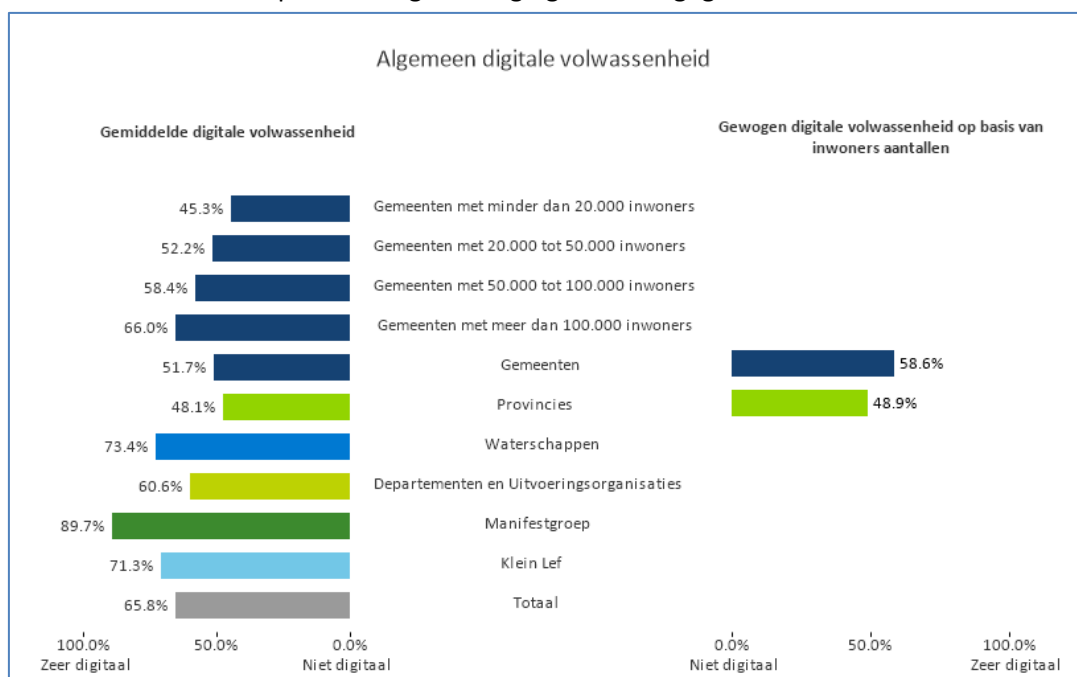
Resultaten onderzoek voor de hele overheid 2014/2015

De gemiddelde volwassenheid van de overheid is 65,8%.

In de eerdere meting van eind 2014 scoren de gemeenten 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.

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep¹ of KleinLef²) is de gemiddelde digitale volwassenheid 60,6% op basis van 243 producten bij 39 organisaties. De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7% op basis van 88 producten bij 15 organisaties en de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef hebben een gemiddelde score van 71,3% op basis van 106 producten bij 17 organisaties.

Onderstaand figuur geeft gemiddelde scores voor het digitale aanbod van de overheid weer, waarbij aan het aantal onderzochte producten geen wegingsfactor is gegeven.



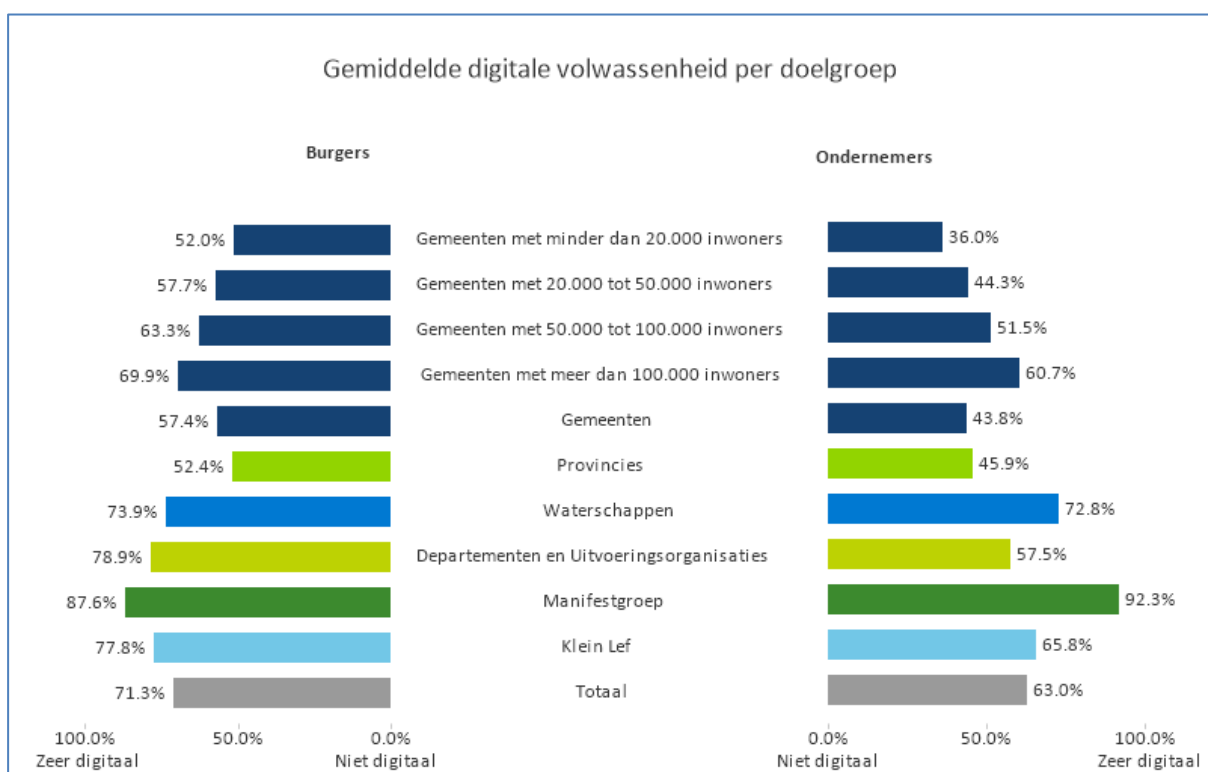
Bij alle medeoverheden, samenwerkingsverband Klein Lef en departementen en uitvoeringsorganisaties scoren burgerproducten gemiddeld een hogere digitale volwassenheid dan producten gericht op ondernemers/professionals. Alleen bij de Manifestgroep scoren de producten voor ondernemers/professionals hoger dan de burgerproducten.

¹ De Manifestgroep is een netwerk van 16 grote uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

² Klein Lef is een vrijwillig samenwerkingsverband, voor en door kleine uitvoeringsorganisaties, dat zich inzet om de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medeoverheden te verbeteren door kennisdeling, samenwerking, vraagbundeling en belangenbehartiging. Klein Lef staat voor hergebruik van wat elders al is ontwikkeld, kennisdeling en ontwikkeling van oplossingen die passen bij de behoefte van kleine uitvoeringsorganisaties

Bij de uitvoeringsorganisaties is het verschil bij departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorend bij Manifestgroep of Klein Lef) 21,4%. Bij de Manifestgroep is dit verschil 4,7% en bij Klein Lef 12%. Geconstateerd is dat in deze meting de verhouding burgers en ondernemersproducten in de groep departementen en uitvoeringsorganisaties afwijkend is van de andere groepen. In deze groep is de verhouding 208 ondernemersproducten en 35 voor burgers, terwijl in de andere groepen de burger- en ondernemersproducten min of meer gelijk verdeeld zijn.

De volgende figuur geeft de gemiddelde digitale volwassenheid voor de per doelgroep van producten weer.



Conclusies

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

Departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 243 producten onderzocht (35 voor burgers en 208 voor ondernemers/professionals) bij 39 organisaties.

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

- De variatie tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties in de categorie 'Departementen en Uitvoeringsorganisaties' is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 75,2%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (78,9%) en producten gericht op ondernemers (57,5%) is 21,4%. Dit verschil is hoger dan de

uitvoeringsorganisaties bij Klein Lef en de Manifestgroep en is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep.

- 22 van de 35 burgerproducten hadden een score van 100% digitale volwassenheid;
- 73 van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- 18 uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

Uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep

Bij de Manifestgroep zijn in totaal 88 producten onderzocht bij 15 organisaties. Hiervan waren 47 gericht op burgers en 41 gericht op ondernemers/professionals. De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van de analyse op deze producten:

- De variatie tussen de organisaties van de Manifestgroep is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- 71 van de 88 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties behorend tot netwerk van Manifestgroep scoort de maximale digitale volwassenheid van 100%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (87,6%) en producten gericht op ondernemers (92,3%) is 4,7%.
- Van de 47 burgerproducten, scoorden 37 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 41 producten gericht op ondernemers, scoren 34 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Vier uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

Uitvoeringsorganisaties behorende tot Klein Lef

Bij de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef, zijn 106 producten onderzocht bij 17 uitvoeringsorganisaties. Hiervan waren 50 producten gericht op burgers en 56 voor ondernemers/professionals). De volgende conclusies zijn getrokken naar aanleiding van de analyse op deze producten:

- De variatie tussen de uitvoeringsorganisaties van Klein Lef is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (77,8%) en producten gericht op ondernemers/professionals (65,8%) is 12,0%;
- 46 van de 106 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties van Klein Lef scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 50 burgerproducten waren er 25 burgerproducten met een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 56 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 21 producten met een score van 100%;
- Zes uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In het regeerakkoord is de doelstelling opgenomen dat de dienstverlening van 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.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een webformulier, 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 e-Herkenning, met de aanname dat er sprake is van voorinvulling van de relevante gegevens. 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 overheidsorganisaties de meest gebruikte producten en diensten reeds digitaal aanbieden is Deloitte gevraagd een onderzoek uit te voeren onder medeoverheden in 2014. Daarbij is per organisatie en per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de digitale volwassenheid is van het product. Het onderzoek is uitgevoerd via het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties. Naar aanleiding van dit onderzoek is Deloitte gevraagd om op een zelfde manier onderzoek te doen naar de digitale volwassenheid van de opgegeven producten voor burgers en bedrijven van de departementen en uitvoeringsorganisaties.

1.2 Scope onderzoek

De scope van dit onderzoek betreft de producten voor burgers en bedrijven van de departementen en de uitvoeringsorganisaties. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar de inbreng van het netwerk Manifestgroep³ en de uitvoeringsorganisaties verenigd in samenwerkingsverband Klein Lef⁴.

³ De Manifestgroep is een netwerk van 16 uitvoeringsorganisaties, dat gezamenlijk optrekt om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

⁴ Klein Lef is een vrijwillig samenwerkingsverband, voor en door kleine uitvoeringsorganisaties, dat zich inzet om de dienstverlening naar burgers, bedrijven en medeoverheden te verbeteren door kennisdeling, samenwerking, vraagbundeling en belangenbehartiging. Klein Lef staat voor hergebruik van wat elders al is ontwikkeld, kennisdeling en ontwikkeling van oplossingen die passen bij de behoefte van kleine uitvoeringsorganisaties.



Het ministerie van BZK/Digitaal 2017 heeft de departementen en uitvoeringsorganisaties⁵, het netwerk Manifestgroep⁶ en het samenwerkingsverband Klein Lef⁷ aangeschreven om de 10 meest gevraagde producten per organisatie op te geven voor dit onderzoek. In twee gevallen waren geen producten gedefinieerd maar was alleen de website van de organisatie doorgegeven. In dit geval hebben onderzoekers, in samenspraak met BZK, zelf de 14 producten geïdentificeerd op basis van de aangeleverde websites. In bijlage A zijn deze producten expliciet benoemd.

In totaal zijn 437 producten onderzocht bij in totaal 71 overheidsorganisaties:

- Voor de Departementen en Uitvoeringsorganisaties (niet behorende tot Manifestgroep of Klein Lef) zijn in totaal 38 organisaties onderzocht en 243 producten. Hiervan waren er 35 producten gericht op burgers en 208 gericht op ondernemers.
- Voor de Manifestgroep zijn 15 uitvoeringsorganisaties en 88 producten onderzocht. Hierbij waren 47 producten gericht op burgers en 41 producten gericht op ondernemers.
- Voor Klein Lef zijn 17 uitvoeringsorganisaties en 106 producten meegenomen in dit onderzoek. Hiervan waren 50 producten voor burgers en 56 producten gericht op ondernemers.

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

1.3 Definitie volwassenheidsniveaus

Voor het bepalen van het volwassenheidsniveau van een product zijn in het eerdere onderzoek naar de producten van de mede-overheden in 2014 vier standaard volwassenheidsniveaus gedefinieerd. Het volwassenheidsniveau van producten waar aan een transactie ten grondslag ligt, zoals het aanvragen van een vergunning/product, kan worden geduïd aan de hand van deze niveaus. Bij de meting in 2014 is ook een afwijkend niveau gebruikt voor relatief gemakkelijke producten, zoals meldingen, het leggen van contact en het indienen van een klacht, waarbij DigiD of eHerkenning juist kan werken als een drempel voor het gebruik van het digitale kanaal.

Ook tijdens dit onderzoek bleek dat deze standaard niveaus niet altijd van toepassing zijn op alle opgegeven producten in deze meting⁸. Voor het aangeven van de volwassenheidsniveau van producten met het accent op gerichte en toegespitste informatie, zoals bijvoorbeeld het opvragen of inzien van gegevens, is gekozen voor een product specifieke indeling. In bijlagedocument A zijn deze producten expliciet benoemd en hun volwassenheidsniveaus nader toegelicht.

In de onderstaande tabel zijn de vier niveaus nader toegelicht.

⁵ Uitvraag departementen en uitvoeringsorganisaties voor opgave 10 meest gebruikte producten per organisatie via Postbus ICCIO, gestart op 6 februari 2015 door Digitaal 2017.

⁶ Opgave van de te meten producten van 15 Manifestpartijen over 2014, door BZK ontvangen op 4 maart 2015.

⁷ Uitvraag aan alle Klein Lef partijen gestart op 30 april 2015 door Digitaal 2017.

⁸ Voor 28 producten bij departementen en uitvoeringsorganisaties, 16 producten bij de Manifestgroep en 16 producten bij Klein Lef is een andere indeling gehanteerd. Vanuit het oogpunt van dienstverlening was er in deze gevallen de toepassing van DigiD of e-Herkenning niet meteen te plaatsen. Zo was dit het geval bij een 'contactformulier' of een informatievoorziening. In bijlagedocument A is per product aangegeven welke volwassenheidsniveaus gehanteerd zijn en wat de score is.



Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
Niveau I - 0%	Niet digitaal: alleen informatie over product Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie aangevraagd te worden. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag ingediend kan worden. Op de website wordt vermeld dat er een digitale aanvraag kan worden gedaan, maar het is onduidelijk op welke manier of de link naar het formulier werkt niet. Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden.
Niveau II - 33%	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier moet worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, post of mail). Mogelijkheid om op de website een interactief PDF-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening. De aanvraag kan per mail met vrije tekst ingediend worden. Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.
Niveau III - 66%	Digitaal downloaden: invullen en weer verzenden Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of te uploaden (zonder printen en scannen) door middel van een PDF-formulier. Indien de website de mogelijkheid geeft om direct digitaal de aanvraag in te vullen en digitaal op te sturen en te uploaden door middel van een web formulier. Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord (anders dan DigiD of e-Herkenning) om digitaal aan de slag te gaan
Niveau IV - 100%	De website, met DigiD of e-Herkenning, geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of e-Herkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. De aanvraag kan worden ingediend via een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product/de dienst automatisch kan worden aangevraagd
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. Het product bestaat niet (meer) of er wordt



		vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).
--	--	--

Tabel 1: Definitie volwassenheidsniveaus

1.4 Uitgangspunten

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

- De overheidsorganisaties zijn niet belast bij het verzamelen van de data ten aanzien van de volwassenheid van het digitale aanbod. De data zijn verzameld door de websites van de verschillende overheidsorganisaties te bezoeken.
- Een waarneming krijgt de hoogste score toegekend wanneer duidelijk wordt gevraagd om met DigiD of e-Herkenning 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 e-Herkenning, 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 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.
- Bij de uitvoeringsorganisaties zijn ook producten opgenomen gericht op professionals in het vakgebied. Deze doelgroep is in bijlagedocument A benoemd, maar is in de berekeningen voor de gemiddelden samengenomen met de doelgroep ondernemers.
- De waarnemingen die in de volwassenheidcategorie "Product niet kunnen waarnemen" zijn geclassificeerd tellen niet mee in de berekeningen van de gemiddelden.
- Bij de berekening van de percentages per organisatie is geen weging meegegeven voor het aantal producten.
- De resultaten van dit onderzoek zijn een momentopname en betreft de waarnemingen uit augustus 2015.



2. Onderzoeksaanpak

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 2 stond in het teken van de dataverzameling. De data zijn conform de specificaties van BZK vastgelegd in het Excel datamodel en geoptimaliseerd voor analysedoeleinden.

In de data analyse, fase 3, is invulling gegeven aan de doelstellingen van de opdracht. Daarbij is op basis van de verzamelde data per uitvoeringsorganisatie de digitale volwassenheid van het aanbod berekend. Daarbij zijn verschillende dwarsdoorsnedes inzichtelijk gemaakt. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 3.

De resultaten zijn gebundeld in een rapportage en in fase 4 opgeleverd aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in september 2015.



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
 - ✓ Verdeling van de deelnemende organisaties per departement
- **Digitale volwassenheid Departementen en Uitvoeringsorganisaties**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product
- **Digitale volwassenheid Manifestgroep**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product
- **Digitale volwassenheid Klein Lef**
 - ✓ Digitale volwassenheid op basis van doelgroep
 - ✓ Digitale volwassenheid per organisatie en product

3.1 Digitale volwassenheid algemeen

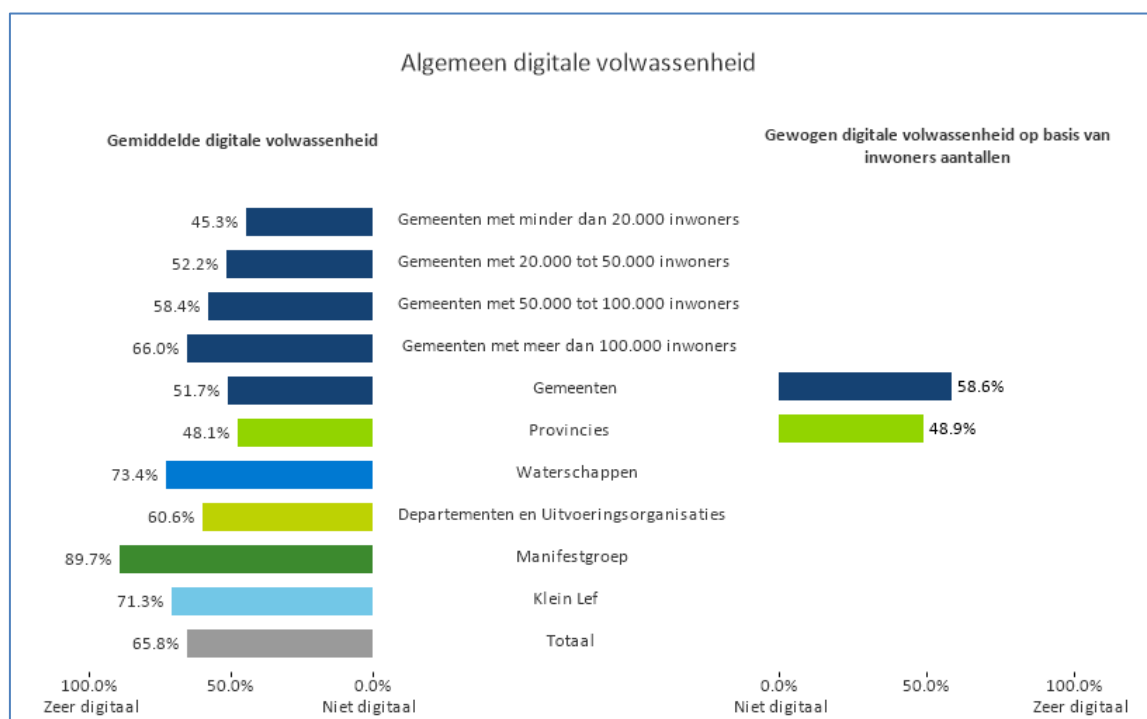
In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek op hoofdlijnen beschreven.

3.1.1 Gemiddelde volwassenheidsscore algemeen

Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de overheidsorganisaties is 65,8%. De medeoverheden scoren gemiddeld 62,8%. 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.

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties (niet zijnde Manifestgroep of Klein Lef) is de gemiddelde digitale volwassenheid 60,6% op basis van 243 producten bij 38 organisaties. De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7% op basis van 88 producten bij 15 organisaties en de uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef hebben een gemiddelde score van 71,3% op basis van 106 producten bij 17 organisaties.

Onderstaand figuur beschrijft de totaalscore voor medeoverheden en uitvoeringsorganisaties.



Figuur 1: Overzicht gemiddelde digitale volwassenheid overheidsorganisaties

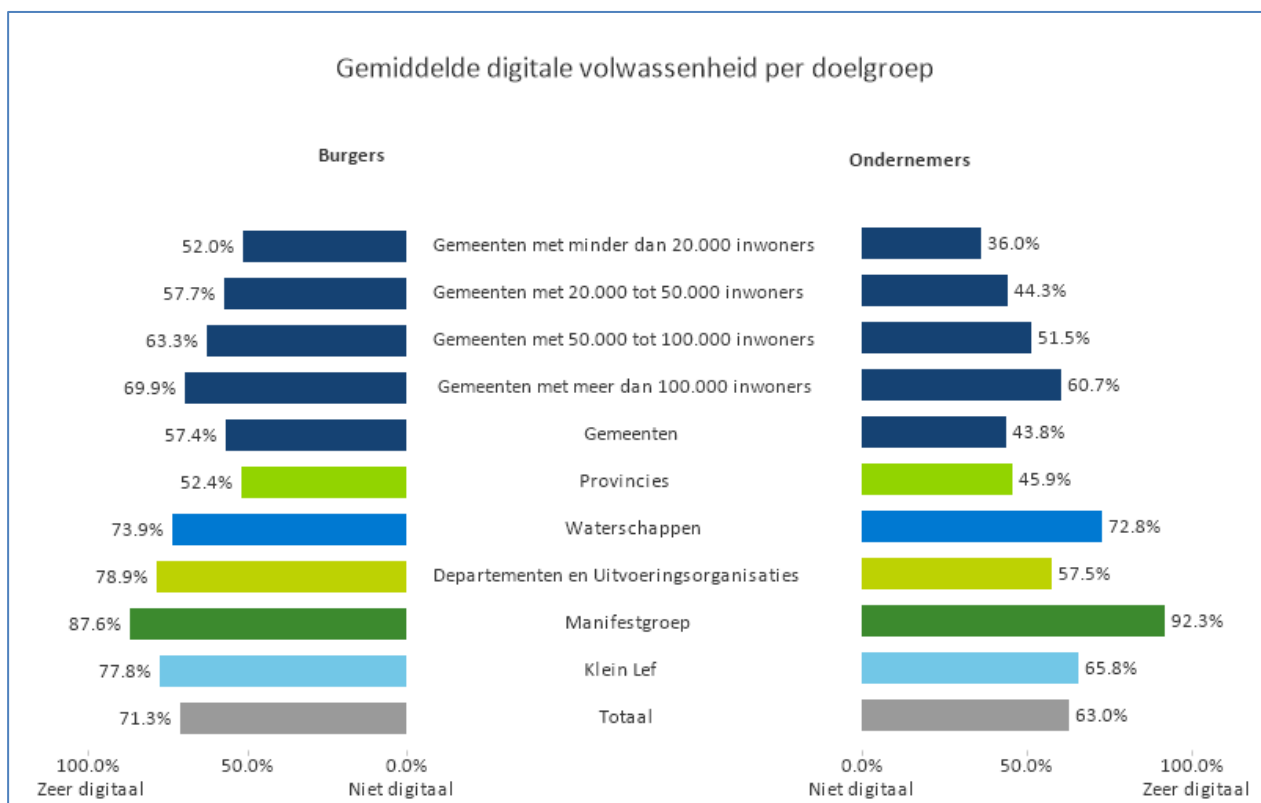
3.1.2 Gemiddelde digitale volwassenheid per doelgroep

Voor de uitvoeringsorganisaties is het verschil tussen de doelgroep burgers en ondernemers/professionals het grootst bij de categorie departementen en uitvoeringsorganisaties met 21,4% en dit is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep. De



uitvoeringsorganisaties behorende tot het samenwerkingsverband Klein Lef hebben een verschil van 12,0% tussen burgerproducten en producten gericht op ondernemers/professionals. Bij de Manifestgroep is dit verschil het kleinst met 4,7%.

De onderstaande figuur geeft de digitale volwassenheid voor de verschillende type overheidsorganisatie per doelgroep weer.



Figuur 2: Overzicht gemiddelde score per doelgroep



3.1.3 Verdeling van de deelnemende organisaties per departement

Per departement is hieronder in beeld gebracht hoeveel organisaties en producten in deze meting zijn opgenomen.

Ministeries en organisaties	Aantal producten	Percentage digitale volwassenheid
BZK	17	
Huurcommissie	14	66,0
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens	3	66,3
EZ	105	
Agentschap Telecom	11	100
Autoriteit Consument en Markt	3	77,7
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	4	100
College voor de toelating van gewassenbeschermingsmiddelen en biociden	7	42,4
Kamer van Koophandel	10	89,9
Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit	16	79,1
Raad voor Accreditatie	2	33,0
Raad voor Plantenrassen	9	33,0
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	9	100
Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD)	10	90,0
Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel	1	Niet kunnen waarnemen
Stichting Kwaliteits - Controle - Bureau	3	77,7
Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen	5	100
Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)	14	47,4
Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet).	1	66,0
FIN	91	
Autoriteit Financiële Markten (AFM)	36	64,6
Belastingdienst	6	100
Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (CEA)	4	24,8
De Nederlandsche Bank (DNB)	45	32,3
IenM	24	
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)	1	33,0
Inspectie Leefomgeving en Transport	1	33,0
Kadaster	6	83,3
Nederlandse Emissieautoriteit	3	66,3
Omgevingsloket online	1	100
Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)	11	100
Rijkswaterstaat	1	100
OCW	22	
Commissariaat voor de Media	3	44,0
Creative Industries Fund NL	1	100
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	3	100



Koninklijke Bibliotheek	1	100
Mediafonds	1	66,0
Ministerie van OCW	1	100
Nationaal Archief	7	80,7
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	4	100
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	1	66,0
SZW	24	
Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	100
Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving (UAW)	3	100
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	3	88,7
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	5	100
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	10	93,3
V&J	44	
Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	5	93,2
College voor de rechten van de mens	3	77,3
Dienst Justis	2	66,5
Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)	2	83,0
Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland	1	100
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	6	88,8
Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ)	1	100
Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)	2	83,0
Nederlands Forensisch Instituut (NFI)	2	100
Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP)	2	83,0
Openbaar Ministerie (OM)	3	88,7
Politie	5	86,4
Raad voor de Rechtsbijstand	1	100
Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)	8	73,7
Schadefonds geweldsmisdrijven	1	33,0
VWS	110	
Bijwerkingencentrum Lareb	2	100
Centraal Administratie Kantoor (CAK)	4	55,3
Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)	41	60,8
Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO)	20	38,1
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	5	76,6
College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)	5	73,2
Inspectie Jeugdzorg (IJZ)	2	100
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)	4	70,8
Ministerie VWS	6	61,0
Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)	4	58,3
Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)	3	100
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	8	79,0
Zorginstituut Nederland (ZIN)	6	55,3



Conclusies:

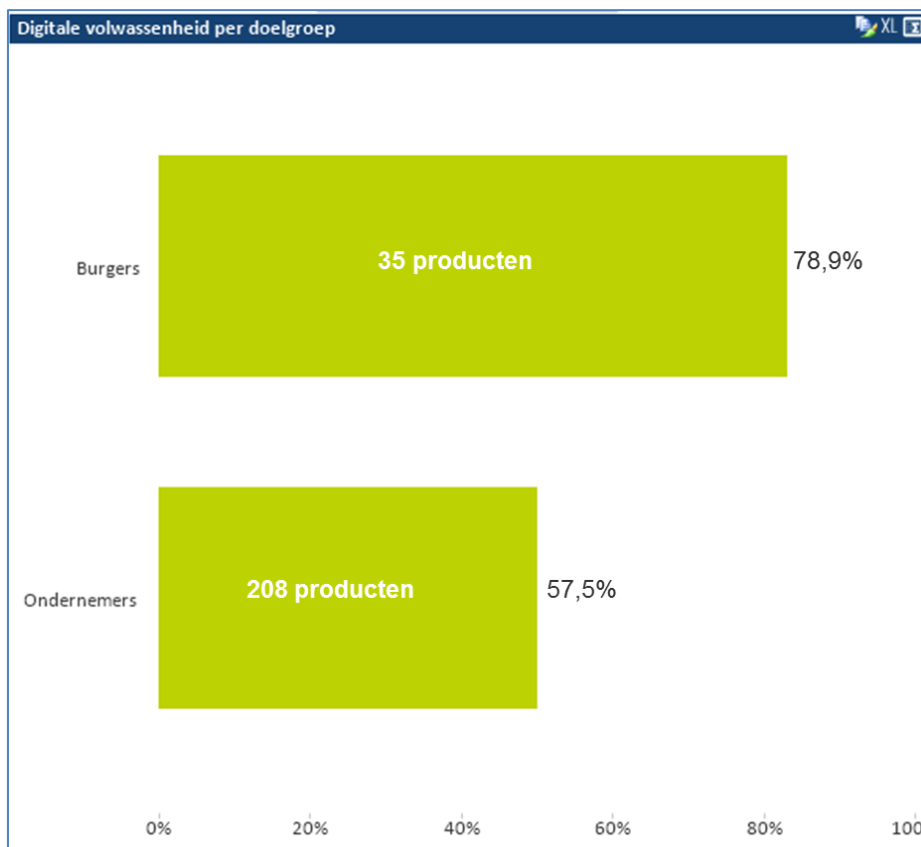
- Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de overheidsorganisaties is 65,8%.
- De gemeenten scoren 51,7% op basis van de 55 onderzochte producten.
- De provincies scoren 48,1% met 29 onderzochte producten.
- De waterschappen scoren 73,4% met 14 onderzochte producten.
- De departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorende bij Manifestgroep of Klein Lef) scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 60,6% met 39 onderzochte organisaties en 243 onderzochte producten.
- De Manifestgroep scoort gemiddeld 89,7% met 15 onderzochte organisaties en 87 onderzochte producten.
- De uitvoeringsorganisaties aangesloten bij Klein Lef scoren 71,3% met 17 onderzochte organisaties en 106 onderzochte producten.
- Producten voor burgers hebben met 71,3% gemiddeld een hogere digitale volwassenheid dan producten voor ondernemers/professionals met een score van 63,0%.

3.2 Digitale volwassenheid Departementen en uitvoeringsorganisaties

De departementen en uitvoeringsorganisaties scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 60,6% met 39 onderzochte organisaties en 243 onderzochte producten. Hierbij waren 35 burgerproducten en 208 producten gericht op ondernemers/professionals. Er is een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie. Zo heeft De Nederlandsche Bank 45 producten opgegeven en de Autoriteit Financiële markt 36 producten. Echter er zijn ook organisaties in deze groep die twee producten hebben opgegeven voor deze meting.

3.2.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De digitale volwassenheid van producten gericht op burgers scoren hoger dan producten voor ondernemers/professionals. De doelgroep 'burgers' scoort een digitale volwassenheid van 78,9%. De doelgroep ondernemers/professionals scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 57,5% en dit is deels te verklaren door het grote aantal bedrijvenproducten in deze groep. Figuur 5 geeft de digitale volwassenheid per doelgroep weer.



Figuur 5: Digitale volwassenheid per doelgroep

3.2.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers

Van de producten gericht op burgers bij departementen en uitvoeringsorganisaties (niet behorend bij Manifestgroep of Klein Lef) scoren er 22 producten 100% op de digitale volwassenheid. Eén product



is als niet digitaal waargenomen (0%).

Van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 66 producten die een digitale volwassenheid van 100% scoorden. Vijf producten waren als niet digitaal waargenomen (0%) en drie producten zijn niet waargenomen in het onderzoek.

Onderstaande tabel toont de waarnemingen per product voor burgers en ondernemers alfabetisch gerangschikt per uitvoeringsorganisatie.

Agentschap Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)		Departement: SZW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Subsidieportaal: aanvraagformulier subsidieverlening	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Subsidieportaal: einddeclaratieformulier	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Subsidieportaal: tussendeclaratieformulier	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Autoriteit Financiële Markten (AFM)		Departement: Financiën	Gemiddelde score: 64,6%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanmelding te toetsen personen beleggingsinstelling	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Aanmelding verbonden agent	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanvraag aangewezen staat	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aanvragen vergunning beheerder of beleggingspartij die geen aparte beheerder heeft	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Addendum durfkapitaalfonds	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Addendum sociaalondernemerschapsfonds	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Afmelding getoetste personen beleggingsinstelling	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Afmelding verbonden agent	Ondernemers	Niveau IV - 100%
9	Meldingen Wta	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Melding uitgezonderde beheerder	Ondernemers	Niveau IV - 100%
11	Melding beleggingsinstelling	Ondernemers	Niveau IV - 100%
12	Melden nevendiensten	Ondernemers	Niveau IV - 100%
13	Vergunningaanvraag accountantsorganisatie	Ondernemers	Niveau IV - 100%



14	Vergunningsaanvraag beleggingsonderneming	Ondernemers	Niveau IV - 100%
15	Vergunningsaanvraag beleggingsonderneming nationaal regime	Ondernemers	Niveau IV - 100%
16	Vergunningsuitbreiding beleggingsonderneming	Ondernemers	Niveau IV - 100%
17	Vergunningsuitbreiding beleggingsonderneming nationaal regime	Ondernemers	Niveau IV - 100%
18	Aanvraagformulier ontheffing verbod op bemiddelen opvorderbare gelden	Ondernemers	Niveau II - 33%
19	Aanvragen Betrouwbaarheidsonderzoek	Ondernemers	Niveau II - 33%
20	Aanvraag vergunning beheerder alternatieve beleggingsinstelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
21	Melding alternatieve beleggingsinstelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
22	Melding benoeming	Ondernemers	Niveau II - 33%
23	Melding bewaarder	Ondernemers	Niveau II - 33%
24	Melding EP- bijkantoor beleggingsonderneming	Ondernemers	Niveau II - 33%
25	Meldingsformulier transacties in financiële instrumenten van de eigen uitgevende instelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
26	Melding beoogde benoeming accountant	Ondernemers	Niveau II - 33%
27	Notificatie niet- EU beheerder	Ondernemers	Niveau II - 33%
28	Notification netto short position in shares	Ondernemers	Niveau II - 33%
29	Notification form cancelled netto short position in shares	Ondernemers	Niveau II - 33%
30	Notification form netto short position in sovereign debt	Ondernemers	Niveau II - 33%
31	Notification form cancelled netto short position in sovereign debt	Ondernemers	Niveau II - 33%
32	Notification form position in uncovered sovereign credit default swaps	Ondernemers	Niveau II - 33%
33	Notification form cancelled position in uncovered sovereign credit default swaps	Ondernemers	Niveau II - 33%
34	Opgeven referenten	Ondernemers	Niveau II - 33%
35	Opgeven geschiktheidsmatrix	Ondernemers	Niveau II - 33%
36	Verklaring afleggen eed / belofte	Ondernemers	Niveau II - 33%

**Centrale Commissie Mensgebonden
Onderzoek
(CCMO)**

Departement: VWS

Gemiddelde score: 38,1%

**Deze organisatie hanteert voor één of
meerdere producten een eigen
authenticatiemiddel**



1	Toetsing van mensgebonden onderzoek	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Raadplegen register	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanmelden nieuw METC-lid WMO-arts	Ondernemers	Niveau II - 33%
4	Aanmelden nieuw METC-lid WMO-jurist	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Aanmelden nieuw METC-lid WMO-methodoloog	Ondernemers	Niveau II - 33%
6	Aanmelden nieuw METC-lid WMO-ethicus	Ondernemers	Niveau II - 33%
7	Aanmelden nieuw METC-lid Proefpersonenlid	Ondernemers	Niveau II - 33%
8	Aanmelden nieuw METC-lid Ziekenhuisapotheker	Ondernemers	Niveau II - 33%
9	Aanmelden nieuw METC-lid Klinisch farmacoloog	Ondernemers	Niveau II - 33%
10	Aanmelden nieuw METC-lid overige leden	Ondernemers	Niveau II - 33%
11	Herbeoordeling zittend lid WMO-arts	Ondernemers	Niveau II - 33%
12	Herbeoordeling zittend lid WMO-jurist	Ondernemers	Niveau II - 33%
13	Herbeoordeling zittend lid WMO-methodoloog	Ondernemers	Niveau II - 33%
14	Herbeoordeling zittend lid WMO-ethicus	Ondernemers	Niveau II - 33%
15	Herbeoordeling zittend lid Proefpersonenlid	Ondernemers	Niveau II - 33%
16	Herbeoordeling zittend lid Ziekenhuisapotheker	Ondernemers	Niveau II - 33%
17	Herbeoordeling zittend lid Klinisch farmacoloog	Ondernemers	Niveau II - 33%
18	Herbeoordeling zittend lid overige leden	Ondernemers	Niveau II - 33%
19	Indienen standaard onderzoeksdossier	Ondernemers	Niveau II - 33%
20	Aanbiedingsbrief bij de primaire indiening van het onderzoeksdossier	Ondernemers	Niveau I - 0%

Bijwerkingencentrum Lareb		Departement: VWS	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Bijwerking melden patiënt	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Bijwerking melden zorgverlener	Burgers	Niveau IV - 100%

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 76,6%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			



1	Uitzoeken aanmerking WLZ	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Verstrekken publieke informatie AWBZ / WLZ	Burgers	Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)
3	Aanvragen langdurige zorg	Burgers	Niveau II - 33%
4	Aanvragen indicaties	Professionals	Niveau IV - 100%
5	Raadplegen zorgdossier	Ondernemers	Niveau IV - 100%

College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 73,2%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Contact zoeken	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Indiening geneesmiddelen dieren	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Indiening geneesmiddelen mensen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Partijkeuring aanvragen immunologische diergeneesmiddelen	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Proefontheffing van de registratieplicht	Ondernemers	Niveau II - 33%

College voor de toelating van gewassen- beschermingsmiddelen en biociden		Departement: EZ	Score: 42,4%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanmelden voor een bijeenkomst	Ondernemers	Niveau III - 66%
2	Servicedesk verzoeken	Ondernemers	Niveau III - 66%
3	Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor gewasbescherming	Ondernemers	Niveau II - 33%
4	Aanvraag voor een toelating van een gewasbeschermingsmiddel	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Aanvraag voor goedkeuring van een werkzame stof voor biociden (goedkeuring in de EU)	Ondernemers	Niveau II - 33%
6	Aanvraag voor een toelating van een biocide	Ondernemers	Niveau II - 33%
7	Zonale aanvraag Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%

Commissie Eindtermen Accountantsopleiding (CEA)		Departement: Financiën	Gemiddelde score: 24,8%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			



1	Aanvraagformulier voor een verklaring van vakbekwaamheid AA/RA van de Commissie Eindtermen Accountantsopleiding voor personen met een accountantskwalificatie van binnen de Europese Unie	Ondernemers	Niveau II - 33%
2	Aanvraagformulier voor een verklaring van vakbekwaamheid AA/RA van de Commissie Eindtermen Accountantsopleiding voor personen met een accountantskwalificatie van binnen de Europese Unie voor personen met een accountantskwalificatie van buiten de Europese Unie	Ondernemers	Niveau II - 33%
3	Verzoek om een voorlopig oordeel in verband met een mogelijke aanvraag van een verklaring van vakbekwaamheid RA / AA	Ondernemers	Niveau II - 33%
4	Bezwaar en beroep	Ondernemers	Niveau I - 0%

De Nederlandsche Bank (DNB)		Departement: Financiën	Gemiddelde score: 32,3%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar	Ondernemers	Niveau II - 33%
2	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - deelneming in bank, verzekeraar, beleggingsonderneming etc.	Ondernemers	Niveau II - 33%
3	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - vermindering eigen vermogen	Ondernemers	Product niet kunnen waarnemen
4	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - deelneming in een financiële onderneming	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar- deelneming in een niet-financiële onderneming	Ondernemers	Niveau II - 33%
6	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - overname van activa en-of passiva	Ondernemers	Niveau II - 33%
7	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - juridische fusie	Ondernemers	Niveau II - 33%
8	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - financiële of vennootschappelijke reorganisatie	Ondernemers	Niveau II - 33%
9	Aanvraag voor een verklaring van geen bezwaar - toetreden van een beherend vennoot	Ondernemers	Niveau II - 33%
10	Vergunning bank met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
11	Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank of elektronisch geldinstelling met zetel buiten EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
12	Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank of elektronisch geldinstelling met zetel in EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
13	Vergunning bank met zetel in Nederland die tevens beleggingsdiensten verleent	Ondernemers	Niveau II - 33%



14	Vergunning bijkantoor in Nederland van een bank buiten de EER die tevens beleggingsdiensten verleent	Ondernemers	Niveau II - 33%
15	Verklaring van ondertoezichtstelling tbv een financiële instelling met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
16	Vergunning levensverzekeraar met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
17	Vergunning schadeverzekeraar met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
18	Vergunning natura-uitvaartverzekeraar met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
19	Vergunning herverzekeraar met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
20	Vergunning bijkantoor van schadeverzekeraars binnen de EER zonder vergunning in land van zetel	Ondernemers	Niveau II - 33%
21	Vergunning bijkantoor voor levensverzekeraar met binnen de EER zonder vergunning in het land van zetel	Ondernemers	Niveau II - 33%
22	Vergunning bijkantoor van een levensverzekeraar met zetel buiten EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
23	Vergunning bijkantoor van een natura-uitvaartverzekeraar met zetel buiten EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
24	Vergunning bijkantoor van een schadeverzekeraar met zetel buiten de EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
25	Vergunning herverzekeraar met zetel in een niet aangewezen staat voor het openen van een bijkantoor in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
26	Vergunning schadeverzekeraar met zetel in Nederland voor branche 10A Aansprakelijkheid motorrijtuigen	Ondernemers	Niveau II - 33%
27	Verklaring ingevolge het Besluit Reikwijdtebepalingen Wft – onderlinge waarborgmaatschappijen van beperkte omvang die het bedrijf van schadeverzekeraar uitoefenen	Ondernemers	Niveau II - 33%
28	Vergunningaanvraag betaalinstelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
29	Vergunningaanvraag trustkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%
30	Vergunningaanvraag (bijkantoor) clearinginstelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
31	Vergunningaanvraag premie pensioeninstelling	Ondernemers	Niveau II - 33%
32	Vergunningaanvraag entiteit voor risicoacceptatie	Ondernemers	Niveau II - 33%
33	Vergunningaanvraag elektronisch geldinstelling met zetel in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
34	Kennisgeving afwikkelondernemingen	Ondernemers	Niveau II - 33%
35	Kennisgevingherverzekeraar binnen de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%



36	Kennisgevinglevensverzekeraar binnen de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%
37	Kennisgevinglevensverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een vestiging buiten de EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
38	Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een in de EER gelegen bijkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%
39	Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel buiten de EER voor het verrichten van diensten vanuit een vestiging buiten de EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
40	Kennisgevingschadeverzekeraar met zetel in de EER voor het verrichten van diensten vanuit een niet in de EER gelegen bijkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%
41	Kennisgevinglevensverzekeraars met zetel in de EER voor het verrichten van diensten vanuit een EER gelegen bijkantoor	Ondernemers	Niveau II - 33%
42	Kennisgeving voor het verrichten van diensten door levensverzekeraars met zetel in de EER zonder vergunning	Ondernemers	Niveau II - 33%
43	Kennisgeving voor het verrichten van diensten door schadeverzekeraars met zetel in de EER zonder vergunning	Ondernemers	Niveau II - 33%
44	Kennisgevingsformulierherverzekeraars buiten de EER	Ondernemers	Niveau II - 33%
45	Klacht	Ondernemers	Niveau I - 0%

Dienst Justitiële inrichtingen (DJI)		Departement: V&J	Gemiddelde score: 83,0
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Opvragen zaak van (ex)gedetineerde	Professionals	Niveau III - 66%
2	Registreren Login Detentie	Professionals	Niveau IV - 100%

Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaarden-wetgeving (UAW)		Departement: SZW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	AVV-verzoeken indienen	Ondernemers	Niveau IV - 100%



2	CAO's aanmelden	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Verzoeken tot verplichtstelling van de deelneming in Bedrijfstakpensioenfondsen en beroepspensioenregelingen	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Financial Intelligence Unit (FIU) Nederland		Departement: V&J	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel			
1	Melden ongebruikelijke transacties	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Inspectie Jeugdzorg (IJZ)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Meldingen	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Melden van calamiteiten en geweld volgens de Jeugdwet	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Inspectie Leefomgeving en Transport		Departement: IenM	Gemiddelde score: 33%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Diverse aanvragen voor formuleren en vergunningen	Burgers	Niveau II - 33%

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)		Departement: SZW	Gemiddelde score: 88,7%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Meldingen	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Meldingen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Ontheffingsaanvragen	Ondernemers	Niveau III - 66%

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 70,8%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Meldingen	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Advies over indienen klachten	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Raadplegen Apothekersregister	Burgers	Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)
4	BOPZ meldingen	Ondernemers	Niveau II - 33%



Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken (KCWJ) Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
Departement: V&J		Gemiddelde score: 100%
1	Raadplegen kennis over wetgeving, wetgevingsproces en juridische zaken	Professionals Niveau IV - 100%

Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO) Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
Departement: V&J		Gemiddelde score: 83%
1	Raadplegen saldo-overzicht LBIO zaak	Burgers Niveau IV - 100%
2	Aanvragen inning alimentatie	Burgers Niveau III - 66%

Ministerie VWS Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel		
Departement: VWS		Gemiddelde score: 61,0%
1	Contact zoeken	Burgers Niveau IV - 100%
2	Raadplegen wetgevingskalender	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aanvragen Subsidies	Burgers Niveau IV - 100%
4	Afhandeling klachten van de Nationale ombudsman	Burgers Niveau II - 33%
5	Indienen Bezwaarschriften	Burgers Niveau II - 33%
6	Afhandeling WOB verzoek	Burgers Niveau I - 0%

Nederlands Forensisch Instituut (NFI) Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel		
Departement: V&J		Gemiddelde score: 100%
1	Raadplegen productinformatie	Professionals Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Specifieke deskundigeninformatie via MIJNNFI	Professionals Niveau IV - 100%

Nederlands Instituut voor Forensische Psychiatrie en Psychologie (NIFP) Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel		
Departement: V&J		Gemiddelde score: 83,0%
1	Aanvragen data bij NIFP	Professionals Niveau III - 66%
2	Beoordelen, behandelen en indiceren Psychische zorg	Professionals Niveau IV - 100%



Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie (ZonMW)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 58,3%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag subsidie	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Gehonoreerde projecten	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)
3	Subsidie ronden	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)
4	Vooraanmeldingen	Ondernemers	Niveau II - 33%

Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit		Departement: EZ	Gemiddelde score: 79,1%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag CLIENT Export	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Aanvraag keuring varkens vanaf de boerderij	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanvraag keuring slachthuis met permanent toezicht	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aanvraag keuring t.b.v. van een geleidebiljet	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Aanvraag keuring slaggers en kleine slachterijen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Aanvraag keuring pluimvee	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Aanvraag keuring paarden	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Aanvraag keuring varkens verzamelcentrum	Ondernemers	Niveau IV - 100%
9	Inschrijven in register handelaar in levende dieren en levende producten	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Onveilig consumentenproduct melden	Ondernemers	Niveau IV - 100%
11	Onveilige levensmiddelen en diervoeders melden	Ondernemers	Niveau IV - 100%
12	Aanvraag CLIENT Import	Ondernemers	Niveau II - 33%
13	Erkenning en melding rituele slacht	Ondernemers	Niveau II - 33%
14	Attractietoestel melden	Ondernemers	Niveau II - 33%
15	Besmettelijke dierziekten melden en onderzoeken	Ondernemers	Niveau I - 0%
16	Warenklachtenformulier	Burgers	Niveau III - 66%

Nederlandse Zorgautoriteit (Nza)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	informatietabellen opvragen/aanschaffen	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Raadplegen informatie over DBC-proces	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)



3	Vragen en melden	Burgers	Niveau IV - 100%
----------	------------------	---------	------------------

Omgevingsloket online		Departement: IenM	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Diverse aanvragen vergunningen	Burgers	Niveau IV - 100%

Openbaar Ministerie (OM)		Departement: V&J	Gemiddelde score: 88,7%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Inzage status strafzaak in hoger beroep	Burgers	Niveau IV - 100%
2	In beroep gaan tegen verkeersboete	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Downloaden digitale strafdossiers	Ondernemers	Niveau III - 66%

Politie		Departement: V&J	Gemiddelde score: 86,4%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Inzage dossier	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Controleren product op heling	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aangifte doen	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Indienen vragen en meldingen	Burgers	Niveau III - 66%
5	Aangifte doen	Ondernemers	Niveau III - 66%

Raad voor Accreditatie		Departement: EZ	Gemiddelde score: 33%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Nieuwe accreditatie	Ondernemers	Niveau II - 33%
2	Uitbreiding van de accreditatie-scope	Ondernemers	Niveau II - 33%

Raad voor de Rechtsbijstand		Departement: V&J	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvullen en muteren dossier	Professionals	Niveau IV - 100%



Raad voor Plantenrassen		Departement: EZ	Gemiddelde score: 33%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag tot opname in de aanbevelende rassenlijst	Ondernemers	Niveau II - 33%
2	Aanvraag toelating van een ras in het kader van het veilig stellen van de genetische variatie in Nederland	Ondernemers	Niveau II - 33%
3	Akte van overdracht	Ondernemers	Niveau II - 33%
4	Invullen van technische beschrijvingsbladen voor groente	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Invullen van technische beschrijvingsbladen voor landbouwgewassen	Ondernemers	Niveau II - 33%
6	Invullen van technische beschrijvingsbladen voor sier- en boomkwekerijgewassen	Ondernemers	Niveau II - 33%
7	Isolaten voor resistentietoetsingen bestellen	Ondernemers	Niveau II - 33%
8	Volmacht aanvragen	Ondernemers	Niveau II - 33%
9	Voorstel voor een rasbenaming (raadpleeg ook de aanwijzingen)	Ondernemers	Niveau II - 33%

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 79%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Zoeken en raadplegen publicaties RIVM	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Raadplegen vaccinatieschema	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Klachten	Burgers	Niveau II - 33%
4	Raadplegen Elektronisch Milieujaarverslag	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
5	Rapporten opvragen	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
6	Indienen C&L notificatie	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Aanmaken nieuw registratiedossier	Ondernemers	Niveau III - 66%
8	Vergunningaanvragen genetisch gemodificeerde organismen (GGO) voor bedrijven	Ondernemers	Niveau II - 33%

Rijkswaterstaat		Departement: IenM	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			



1	Diverse aanvragen en vergunningen	Burgers	Niveau IV - 100%
---	-----------------------------------	---------	------------------

Stichting Bloembollenkeuringsdienst (BKD)		Departement: EZ	Gemiddelde score: 90,0%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen importinspecties	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Verstrekken diverse statistieken van gewassen aan telers	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aanvragen exportinspecties	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aanvragen verschillende bemonsteringen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Registratie bloembolgewassen / partijen door teler	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Verstrekken monsteruitslagen na afronding monsterkeuring	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Versturen werkbonnen (inzicht in uitgevoerde werkzaamheden)	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Versturen facturen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
9	Versturen inspectierapport	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Verstrekken certificaten na afronding keuring	Ondernemers	Niveau I - 0%

Stichting Centraal Orgaan voor Kwaliteitsaangelegenheden in de Zuivel		Departement: EZ	Gemiddelde score: niet kunnen waarnemen
1	Aanvragen Exportcertificaten Zuivel	Ondernemers	Product niet kunnen waarnemen

Stichting Kwaliteits - Controle – Bureau		Departement: EZ	Gemiddelde score: 77,7%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen Importinspectie sierteelt, groenten en fruit	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Export sierteelt, groenten en fruit	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanmelden Reglement Interne Kwaliteitscontrole	Ondernemers	Niveau II - 33%

Stichting Nederlandse Algemene Keuringsdienst voor Zaaizaad en Pootgoed Landbouwgewassen		Departement: EZ	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag keuring pootaadappelen	Ondernemers	Niveau IV - 100%



2	Aanvraag AM-grondonderzoek	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanvraag certificaten	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aanmelden Hygiëneprotocol ringrot	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Aanvraag CLIENT Export	Ondernemers	Product niet kunnen waarnemen

Stichting SKAL (toezicht biologische productie in NL)		Departement: EZ	Gemiddelde score: 47,4%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Overzicht aan- en afvoer dierlijke meststoffen	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Aanvragen Productspecificatie	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Aanvragen Productspecificatie diervoeders	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aan- en afmelden van percelen	Ondernemers	Niveau II - 33%
5	Eigen verklaring: Document voor biologische en in-omschakelingsproducten	Ondernemers	Niveau II - 33%
6	Klachtenregistratie	Ondernemers	Niveau II - 33%
7	Ontheffing aanvragen voor het aanvoeren van gangbare jonge hennen, indien er geen biologische hennen beschikbaar zijn	Ondernemers	Niveau II - 33%
8	Ontheffing voor de huisvesting van vleeskuikens	Ondernemers	Niveau II - 33%
9	Melding niet frequente bereiding	Ondernemers	Niveau II - 33%
10	Registratie ingangscontrole	Ondernemers	Niveau II - 33%
11	Verklaring herkomst dierlijke mest	Ondernemers	Niveau II - 33%
12	Verklaring ten behoeve van overdracht van dossier	Ondernemers	Niveau II - 33%
13	Verklaring voor aanvraag verkorting omschakelingsperiode	Ondernemers	Niveau II - 33%
14	Melden overtredingen	Burgers	Niveau II - 33%

Verispect BV (toezicht vanuit metrologiewet en de Waarborgwet)		Departement: EZ	Gemiddelde score: 66%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Klachtenformulier	Ondernemers	Niveau III - 66%



Conclusies:

- De variatie tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties in de categorie 'Departementen en Uitvoeringsorganisaties' is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 75,2%;
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (78,9%) en producten gericht op ondernemers (57,5%) is 21,4 %. Dit verschil is hoger dan de uitvoeringsorganisaties bij Klein Lef en de Manifestgroep;
- 22 van de 35 burgerproducten hadden een score van 100% digitale volwassenheid.;
- 66 van de 208 producten gericht op ondernemers/professionals scoorden een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de totaal 243 producten worden 123 producten aangeboden op niveau 2 (33%) en 12 producten op niveau 3(66%);
- 18 uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

3.3 Digitale volwassenheid Manifestgroep

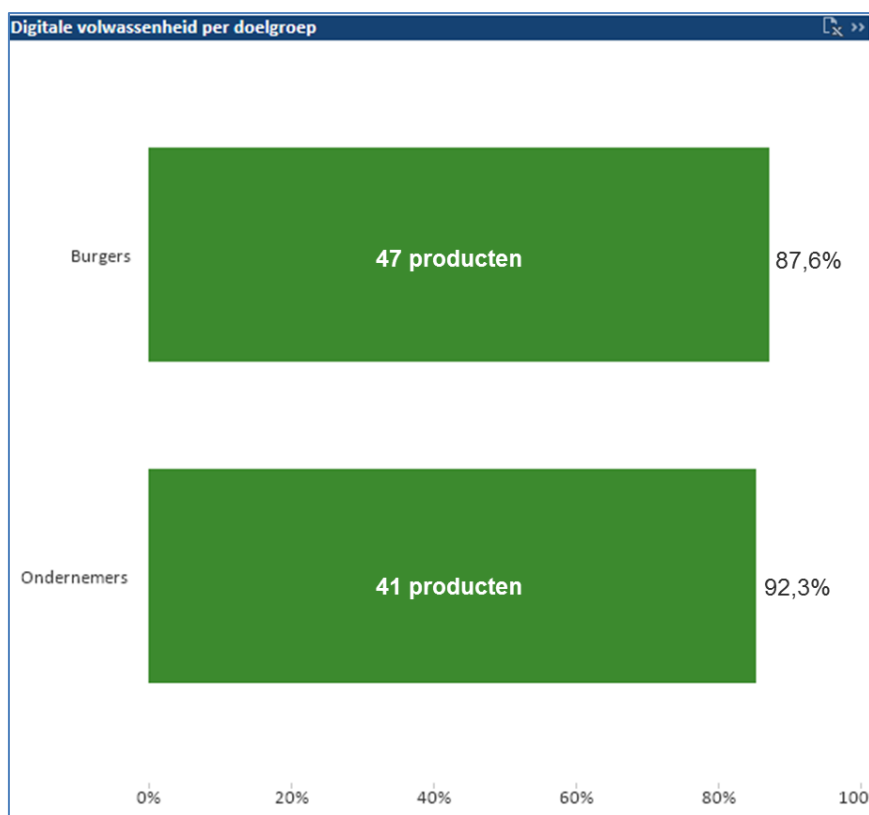
De Manifestgroep scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 89,7%. Daarbij zijn in totaal 88 verschillende producten bij 15 uitvoeringsorganisaties onderzocht. Hiervan waren er 47 producten specifiek voor burgers en 41 gericht op ondernemers/professionals.

Ook binnen deze groep is een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie: De Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) heeft 11 producten opgegeven en de Kamer van Koophandel en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) 10 producten, sommige andere organisaties in deze groep hebben één product opgegeven voor deze meting.

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

3.3.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De producten van de Manifestgroep gericht op burgers scoren net iets lager dan de producten gericht op ondernemers. De 47 onderzochte burgerproducten scoren een gemiddelde digitale volwassenheid van 87,6% en de 41 producten met als doelgroep ondernemers scoren gemiddeld 92,3%. Dit is een verschil van 4,7% in digitale volwassenheid. Figuur 7 geeft de gemiddelde percentages voor de twee doelgroepen visueel weer.



Figuur 7: Digitale volwassenheid per doelgroep



3.3.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers en professionals

Van de 47 burgerproducten scoren 37 een digitale volwassenheid van 100%. Twee producten scoorden 66% en zes producten scoorden 33% op de digitale volwassenheid. Het product 'Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde' (Zorginstituut Nederland) is als enige product niet digitaal (0%) waargenomen. Het product 'Informatie opvragen klant dossier Wtcg' (Centraal Administratie Kantoor) is als enige product niet waargenomen in dit onderzoek.

Bij producten voor ondernemers/professionals scoren in totaal 34 producten een digitale volwassenheid van 100%. De producten 'Inwinning/inschrijving Basisregistratie Kadaster (overdracht- en hypotheekakten)' en 'Kennisgevingen inschrijvingen (besluiten met betrekking tot bijhouden Basisregistratie Kadaster)' zijn niet waargenomen.

In de onderstaande tabel zijn de producten van de Manifestgroep weergegeven met de bijbehorende volwassenheidsscores.

Belastingdienst		Departement: Financiën	Gemiddelde score: 100,0%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Inzage Toeslagen	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Aangifte Inkomensheffing niet-winst	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Aangifte Inkomensheffing winst	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Aangifte Omzetbelasting	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Aangifte Loonheffing	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Aangifte Vennootschapsbelasting	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Centraal Administratie Kantoor (CAK)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 55.3%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Informatie opvragen klant dossier Wtcg	Burgers	Product niet kunnen waarnemen
2	Berekenen eigen bijdrage	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aanvragen Schengenverklaring	Burgers	Niveau II - 33%
4	Wijzigen gegevens in klant dossier Wtcg	Burgers	Niveau II - 33%



Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)		Departement: IenM	Gemiddelde score: 33%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Diverse aanvragen, planningen, verklaringen	Burgers	Niveau II - 33%

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)		Departement: EZ	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Verstrekken statistische informatie	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Aanleveren informatie Enquêteering	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Verstrekken statistische informatie	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
4	Aanleveren informatie Enquêteering	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)		Departement: V&J	Gemiddelde score: 93,2%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Betalen boete	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Opvragen foto	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Raadplegen overzicht openstaande zaken	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Aanvragen overzicht openstaande zaken niet-saneerbare vorderingen	Burgers	Niveau III - 66%
5	Aanvragen digitaal ontvangen en verwerken boetes	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Dienst Justis		Departement: V&J	Gemiddelde score: 66,5%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen Verklaring Omtrent het Gedrag	Burgers	Niveau II - 33%
2	Aanvragen Verklaring Omtrent het Gedrag	Ondernemers	Niveau IV - 100%



Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)		Departement: OCW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen studiefinanciering	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Raadplegen transacties studiefinanciering	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Raadplegen digitaal ontvangen correspondentie	Burgers	Niveau IV - 100%

Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)		Departement: V&J	Gemiddelde score: 88,8%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen gezinsvorming/ gezinshereniging, arbeidsmigranten, kennismigranten en studenten (inclusief de overige verblijfsdoelen)	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Opstellen takenlijst voor immigratie naar Nederland via newtoholland.nl	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aanvragen asiel	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
4	Aanvragen nareizende gezinsleden	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
5	Aanvragen verlenging van de verblijfsvergunning	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
6	Indienen bezwaarschriften	Burgers	Niveau II - 33%

Kadaster		Departement: IenM	Gemiddelde score: 83,8%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Inzien van Wro bestemmingsplannen, visies, besluiten en verordeningen	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Afschriften uit het Openbaar Register en de Kadastrale kaart	Ondernemers	Niveau IV – 100%
3	Terugmelden afwijkende situatie KLIC	Ondernemers	Niveau II - 33%
4	Inwinning/inschrijving Basisregistratie Kadaster (overdracht-/hypotheekakten)	Ondernemers	Product niet kunnen waarnemen



5	Kennisgevingen inschrijvingen (besluiten met betrekking tot bijhouding Basisregistratie Kadaster)	Ondernemers	Product niet kunnen waarnemen
6	Inzien van Wro bestemmingsplannen, visies, besluiten en verordeningen	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)

Kamer van Koophandel		Departement: EZ	Gemiddelde score: 89,9%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Deponeren jaarrekeningen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Uittreksels handelsregister verstrekt	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Bedrijfsprofielen verstrekt	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Jaarrekeningen verstrekt	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Deponeringen verstrekt	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Digitale jaarrekeningen SBR via Digipoort	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	HR Dataservice	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Raadplegen stappen voor registreren nieuwe ondernemingen	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
9	Aanvragen Exportdocumenten	Ondernemers	Niveau III - 66%
10	Online registreren nieuwe rechtspersonen en wijzigingen	Ondernemers	Niveau II - 33%

Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)		Departement: IenM	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen schorsen voertuig	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Opheffen schorsen voertuig	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Aanmelden coach(es) voor begeleid rijden 2todrive	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Aanvragen begeleiderspas 2todrive	Burgers	Niveau IV - 100%
5	Open data	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
6	APK herinneringsbrieven in Berichtenbox	Burgers	Niveau IV - 100%
7	Rijbewijs brieven in Berichtenbox	Burgers	Niveau IV - 100%
8	Voertuiggegevens raadplegen (anoniem)	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)



9	Aanvragen vervangend kenteken	Burgers	Niveau IV - 100%
10	Open data	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
11	Voertuiggegevens raadplegen (zak.)	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)		Departement: EZ	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Praktijkleren - Aanvraag fase 1 + 2	Ondernemers	Niveau IV - 100%
2	Aanvraag (incl. voorlopige aanvragen) WBSO/RDA	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Mededeling WBSO/RDA	Ondernemers	Niveau IV - 100%
4	Melden BSN Medewerkers	Ondernemers	Niveau IV - 100%
5	Aanvragen Boordcomputer Taxi	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Aanvraag MIA/VAMIL	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Aanvraag EIA	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Aanvraag financiële regeling - I&R rund	Ondernemers	Niveau IV - 100%
9	Indienen Gecombineerde Opgave	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Sociale Verzekeringsbank (SVB)		Departement: SZW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvraag AOW	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Aanvraag Kinderbijslag	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Wijzigen rekeningnummer	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Inzage gegevens en berichten	Burgers	Niveau IV - 100%
5	Raadplegen MijnPensioenoverzicht	Burgers	Niveau IV - 100%

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)		Departement: SZW	Gemiddelde score: 93,3%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Inzien verzekeringsbericht	Burgers	Niveau IV - 100%



2	Aanvragen WW-uitkering	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Aanvragen WIA/WAO-uitkering	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Aanvragen Wajong-uitkering	Burgers	Niveau IV - 100%
5	Zoeken werk	Burgers	Niveau IV - 100%
6	Aanvragen Ziektewet-uitkering	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Aanvragen WAZO-Uitkering	Ondernemers	Niveau IV - 100%
8	Melden Ziek, zwanger- en herstelmeldingen	Ondernemers	Niveau IV - 100%
9	Vacature vervulling	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Re-integratieverslagen	Ondernemers	Niveau II - 33%

Zorginstituut Nederland (ZIN)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 55,3%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Contactformulier	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Aanvragen EHIC	Burgers	Niveau III - 66%
3	Aanvraag verdragsformulier 121	Burgers	Niveau II - 33%
4	Declaratie kosten medische zorg verdragsgerechtigde	Burgers	Niveau I - 0%
5	Opvragen kwaliteitsgegevens - Kwaliteitsmonitoring en –bevordering	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
6	Aanleveren Kwartaalstaat ZVW - Risicoverevening	Ondernemers	Niveau II - 33%

Conclusies:

- De variatie tussen de organisaties van de Manifestgroep is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%;
- 71 van de 88 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties van de van Manifestgroep scoort de maximale digitale volwassenheid van 100%;
- Burgerproducten (87,6%) scoren lager op de gemiddelde digitale volwassenheid dan de producten voor ondernemers/professionals (92,3%);
- Van de 47 burgerproducten, scoorden 37 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Van de 41 producten gericht op ondernemers, scoren 34 producten een digitale volwassenheid van 100%;
- Vier uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening.

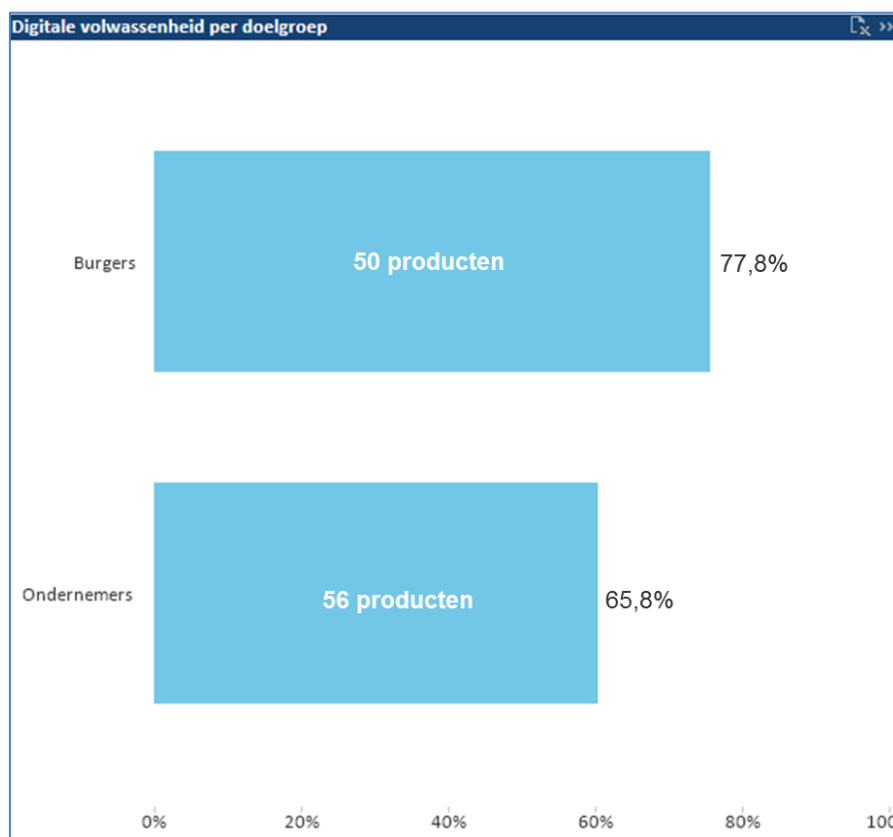
3.4 Digitale volwassenheid van de uitvoeringsorganisaties Klein Lef

In deze paragraaf worden de resultaten voor de digitale volwassenheid van de uitvoeringsorganisaties die aangesloten zijn bij het samenwerkingsverband Klein Lef weergegeven. Het samenwerkingsverband Klein Lef scoort een gemiddelde digitale volwassenheid van 71,3%. Daarbij zijn in totaal 17 uitvoeringsorganisaties Klein Lef onderzocht. In totaal zijn 106 producten onderzocht. Hierbij waren 50 producten gericht op burgers en 56 producten gericht op ondernemers/professionals.

Binnen deze groep is ook een groot verschil in het aantal opgegeven producten per organisatie: De Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) heeft 41 producten opgegeven, de Huurcommissie 14 producten en Agentschap Telecom 11 producten, sommige andere organisaties in deze groep hebben één product opgegeven voor deze meting.

3.4.1 Digitale volwassenheid op basis van doelgroep

De uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef scoren gemiddeld een hogere digitale volwassenheid bij producten gericht op burgers dan de producten voor ondernemers/professionals. De gemiddelde digitale volwassenheid voor burgerproducten is 77,8% tegenover de digitale volwassenheid van 65,8 % voor producten gericht op ondernemers/professionals. Figuur 9 geeft de digitale volwassenheid voor de organisaties Klein Lef weer.



Figuur 9: Digitale volwassenheid voor organisaties Klein Lef per doelgroep



3.4.2 Digitale volwassenheid per organisatie en product

Producten gericht op burgers en ondernemers

Er zijn 25 burgerproducten van de uitvoeringsorganisaties Klein Lef die een score van 100% hebben. Het inzien van een digitaal dossier jeugdgezondheidszorg (bij uitvoeringsorganisaties Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg: het CIBG) is als enige product niet digitaal waargenomen (0%). Voor dit product moeten ouders naar een arts of dokter, en kunnen via deze alleen het dossier inzien. Drie burgerproducten zijn niet waargenomen in dit onderzoek.

Bij de producten voor ondernemers scoren er 21 producten van de 56 producten een digitale volwassenheid van 100%. Het product 'Aanvragen Ontheffing taaleis hulpmiddelen' (Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidssector: het CIBG) voor ondernemers was niet waargenomen, omdat dit product is afgeschaft.

Onderstaande tabellen laten alle producten voor burgers en ondernemers/professionals zien en hun waargenomen digitale volwassenheid per uitvoeringsorganisatie aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef, alfabetisch weergegeven.

Agentschap Telecom		Departement: EZ	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Melding Registratiesysteem Maritiem: pleziervaart, Beroepsvaart	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Melding Registratiesysteem Radiozendamateurs	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Raadplegen Nationaal Frequentie Register	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
4	Opzoeken Maritieme Roepletters	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
5	Opzoeken Roepletter Radiozendamateurs	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
6	Raadplegen Antenneregister	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
7	Overzicht Digitale Omroepzenders	Burgers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
8	Aanvragen ethergebruik	Burgers	Niveau IV - 100%
9	Melden van storingen in het radiospectrum	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Melden van continuïteitsverstoringen in draadloze netwerken	Ondernemers	Niveau IV - 100%
11	Aanvragen Site Clearance	Ondernemers	Niveau IV - 100%

Autoriteit Consument en Markt		Departement: EZ	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			



1	Doorgeven tip of melding	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Aanvragen telefoonnummers voor telecomaanhouders en bedrijven	Ondernemers	Niveau IV - 100%
3	Melden kartel	Ondernemers	Niveau II – 33%

Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG)		Departement: VWS	Gemiddelde score: 60,8%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Raadplegen Diergeneeskunderegister	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Opvragen Donorgegevens Kunstmatige Bevruchting	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Opvragen Donorgegevens Kunstmatige Bevruchting	Burgers	Niveau IV - 100%
4	Aanmelden Donorregister / Wijzigen eigen gegevens	Burgers	Niveau IV - 100%
5	Indienen verzoek inzage BSN (inzage in raadplegers)	Burgers	Niveau II - 33%
6	Inzien Digitaal dossier jeugdgezondheidszorg	Burgers	Niveau I - 0%
7	BV RIN - Aantal transacties	Burgers	Product niet kunnen waarnemen
8	BV RIN - Inzageverzoeken PDF formulieren, brief	Burgers	Product niet kunnen waarnemen
9	Inschrijven in Zorgregister	Ondernemers	Niveau IV - 100%
10	Inzien DIGI MV	Ondernemers	Niveau IV - 100%
11	Deponeren Digi MV	Ondernemers	Niveau IV - 100%
12	Zoeken Digi MV	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
13	Aanmelden als schoolleider in het schoolleiders register	Ondernemers	Niveau III - 66%
14	Aanvragen ZOVAR	Ondernemers	Niveau III - 66%
15	Inschrijven UZI-register	Ondernemers	Niveau IV - 100%
16	Intrekken UZI-register	Ondernemers	Niveau IV - 100%
17	Notificeren hulpmiddelen Klasse I	Professionals	Niveau IV - 100%
18	Notificeren hulpmiddelen Klasse Iia, Iib en III	Professionals	Niveau IV - 100%



19	Raadplegen Donorregister	Professionals	Niveau IV - 100%
20	Registreren in Lerarenregister	Ondernemers	Niveau III - 66%
21	Verifiëren BSN SBV-Z	Ondernemers	Niveau IV - 100%
22	Verwijsindex Risicjongeren	Ondernemers	Niveau IV - 100%
23	Raadplegen Verslag Jeugdzorg	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)
24	Aanvragen erkenning Lichaamsmateriaal	Professionals	Niveau II - 33%
25	Aanvragen Exportverklaringen Medische hulpmiddelen	Professionals	Niveau II - 33%
26	Aanvragen Farmaceutische vergunning	Professionals	Niveau II - 33%
27	Aanvragen Geneesmiddelenvergoedingssysteem	Professionals	Niveau II - 33%
28	Aanvragen nieuwe Toelating Zorginstellingen	Ondernemers	Niveau II - 33%
29	Aanvragen Opiumonthefing	Professionals	Niveau II - 33%
30	Aanvragen Vergunning apotheekhoudende huisartsen	Professionals	Niveau II - 33%
31	Aanvragen vergunning Bloedproducten	Professionals	Niveau II - 33%
32	Fonds PGO	Ondernemers	Niveau II - 33%
33	Melden behandeld arts aan lijkschouwer	Professionals	Niveau II - 33%
34	Melden euthanasie bij Regionale toetsingscommissies euthanasie	Ondernemers	Niveau II - 33%
35	Melden Late zwangerschapsafbreking	Professionals	Niveau II - 33%
36	Melden lijkschouwer aan toetsingscommissie Euthanasie	Professionals	Niveau II - 33%
37	Registreren API bedrijven/bemiddelaar humaan	Professionals	Niveau II - 33%
38	Verslag melding behandeld arts	Professionals	Niveau II - 33%
39	Aanvragen In- en exportvergunning opiaten	Professionals	Niveau I - 0%
40	Contacteren Digi MV	Ondernemers	Niveau 2 - 33%
41	Aanvragen Ontheffing taaleis hulpmiddelen	Professionals	Product niet kunnen waarnemen



College voor de rechten van de mens		Departement: V&J	Gemiddelde score: 77,3%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Indienen verzoek om oordeel	Burgers	Niveau III - 66%
2	Opzoeken publicaties van het College	Ondernemers	Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Indienen Oordeel Eigen Handelen	Ondernemers	Niveau III - 66%

Commissariaat voor de Media		Gemiddelde score: 44%	Gemiddelde score: 44%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen toestemming evenementenzender	Burgers	Niveau II - 33%
2	Indienen Rapportage vragenlijst ten behoeve van rapportage Europese quota cmoa	Burgers	Niveau II - 33%
3	Melden Commerciële Mediadienst op aanvraag	Ondernemers	Niveau III - 66%

Creative Industries Fund NL		Departement: OCW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen subsidie	Burgers	Niveau IV - 100%

Huurcommissie		Departement: BZK	Gemiddelde score: 66%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurprijs bij een nieuw contract	Burgers	Niveau III - 66%
2	Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverhoging na woningverbetering	Burgers	Niveau III - 66%
3	Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van inkomensdaling	Burgers	Niveau III - 66%
4	Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken	Burgers	Niveau III - 66%
5	Aanvragen Verzoekschrift huurders - huurverlaging op grond van puntentelling	Burgers	Niveau III - 66%
6	Aanvragen Verzoekschrift huurders - jaarafrekening servicekosten	Burgers	Niveau III - 66%
7	Aanvragen Verzoekschrift huurders - jaarlijkse huurverhoging	Burgers	Niveau III - 66%
8	Aanvragen Verzoekschrift huurders- splitsen all-in prijs	Burgers	Niveau III - 66%
9	Aanvragen Verzoekschrift huurders - voorschot servicekosten	Burgers	Niveau III - 66%



10	Indienen Verzoek om vrijstelling leges	Burgers	Niveau III - 66%
11	Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - herstel onderhoudsgebreken	Ondernemers	Niveau III - 66%
12	Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - huurverhoging na woningverbetering	Ondernemers	Niveau III - 66%
13	Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - jaarafrekening servicekosten	Ondernemers	Niveau III - 66%
14	Aanvragen Verzoekschrift verhuurders - jaarlijkse huurverhoging	Ondernemers	Niveau III - 66%

Koninklijke Bibliotheek		Departement: OCW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Levering digitale publicaties via Nationale Digitale Bibliotheek	Burgers	Niveau IV - 100%

Mediafonds		Departement: OCW	Gemiddelde score: 66%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen subsidie	Burgers	Niveau III - 66%

Ministerie van OCW		Departement: OCW	Gemiddelde score: 100%
Deze organisatie hanteert een eigen authenticatiemiddel			
1	Aanvragen subsidie	Burgers	Niveau IV - 100%

Nationaal Archief		Departement: OCW	Gemiddelde score: 80,7%
Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel			
1	Reserveren archiefstuk voor raadpleging in studiezaal	Burgers	Niveau IV - 100%
2	Bestellen reproductie van archiefstuk	Burgers	Niveau IV - 100%
3	Informatieverzoek	Burgers	Niveau III - 66%
4	Aanvraag toestemming raadplegen beperkt openbaar archief	Burgers	Niveau II - 33%
5	Reserveren archiefstuk voor raadpleging in studiezaal	Ondernemers	Niveau IV - 100%
6	Bestellen reproductie van archiefstuk	Ondernemers	Niveau IV - 100%
7	Reserveren rondleidingen voor scholen en particulieren	Ondernemers	Niveau III - 66%



Nederlandse Emissieautoriteit Departement: IenM Gemiddelde score: 66,3% Deze organisatie hanteert voor één of meerdere producten een eigen authenticatiemiddel		
1	Rekeningaanvraag/wijziging BIO register	Ondernemers Niveau IV - 100%
2	Rekeningaanvraag/wijziging Emissiehandel	Ondernemers Niveau III - 66%
3	Meldingen ETS	Ondernemers Niveau II - 33%

Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) Departement: V&J Gemiddelde score: 73,7% Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
1	Informatievoorziening: Databank Jurisprudentie (RSJ-Rechtspraak)	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
2	Informatievoorziening: Jurisprudentiebulletin (op jaarbasis)	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Informatievoorziening: Overzicht van RSJ-adviezen en reacties (op jaarbasis)	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
4	Informatievoorziening: Databank Adviezen (zonder reacties)	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
5	Uitspraak n.a.v. Instellen Beroep (inclusief 'niet ontvankelijk' verklaring)	Burgers Niveau II - 33%
6	Uitspraak n.a.v. schorsingsverzoek (inclusief 'niet ontvankelijk' verklaring)	Burgers Niveau II - 33%
7	Adoptie advies (i.z. wet opnemng buitenlandse kinderen ter adoptie)	Burgers Product niet kunnen waarnemen
8	Opzoeken informatie RSJ-Congres	Ondernemers Digitaal beschikbaar, niet doorzoekbaar (50%)

Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed Departement: OCW Gemiddelde score: 100% Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
1	Aanvraag subsidie herbestemming	Burgers Niveau IV - 100%
2	Inzage Monumentenregistratiesysteem	Burgers Digitaal beschikbaar, doorzoekbaar en/of informatie op maat (100%)
3	Aanvraag subsidie herbestemming	Ondernemers Niveau IV - 100%
4	Registreren archeologische vondsten	Ondernemers Niveau IV - 100%



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens		
Departement: BZK		Gemiddelde score: 66,3%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
1	Inzage vastgelegde gegevens	Burgers Niveau IV - 100%
2	Melden Identiteitsfraude	Burgers Niveau III - 66%
3	Aanmelden aansluiting beheervoorziening Burgerservicenummer	Professionals Niveau II - 33%

Schadefonds geweldsmisdrijven		
Departement: V&J		Gemiddelde score: 33%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
1	Aanvragen erkenning en uitkering voor slachtoffers van geweldsmisdrijven	Burgers Niveau II - 33%

Stimuleringsfonds voor de Journalistiek		
Departement: OCW		Gemiddelde score: 66%
Deze organisatie hanteert geen eigen authenticatiemiddel		
1	Aanvragen subsidie	Ondernemers Niveau IV - 66%

Conclusies:

- De variatie tussen de uitvoeringsorganisaties Klein Lef is groot: het verschil tussen de organisatie met de hoogste en de laagste digitale volwassenheid is 67%
- Het verschil tussen de gemiddelde digitale volwassenheid van burgerproducten (77,8%) en producten gericht op ondernemers/professionals (65,8%) is 12%.
- 46 van de 106 onderzochte producten bij uitvoeringsorganisaties aangesloten bij samenwerkingsverband Klein Lef scoorden een digitale volwassenheid van 100%.
- Van de 50 burgerproducten waren er 25 burgerproducten met een digitale volwassenheid van 100%.
- Van de 56 producten gericht op ondernemers/professionals waren er 21 producten met een score van 100%.
- Zes uitvoeringsorganisaties binnen deze groep hanteren een eigen inlogvoorziening