

Digitale dienstverlening gemeenten nog weinig volwassen

Volwassenheid digitale dienstverlening Nederlandse gemeenten vergeleken

 **ERNST & YOUNG**

Quality In Everything We Do

Digitale dienstverlening gemeenten nog weinig volwassen

Volwassenheid digitale dienstverlening Nederlandse gemeenten vergeleken

Alhoewel nagenoeg alle gemeenten een digitaal loket hebben, blijkt de volwassenheid over het algemeen nog laag te zijn. De interactiviteit van het digitale loket is vaak beperkt. Bij een ruime meerderheid van de gemeenten gaat de digitale dienstverlening niet verder dan het kunnen lezen van gemeentelijke informatie en het kunnen downloaden van formulieren. De digitale dienstverlening heeft hierbij het karakter van éénrichtingsverkeer. Zo blijkt uit een recent benchmark onderzoek van Ernst & Young EDP Audit.

Benchmark gericht op alle Nederlandse gemeenten

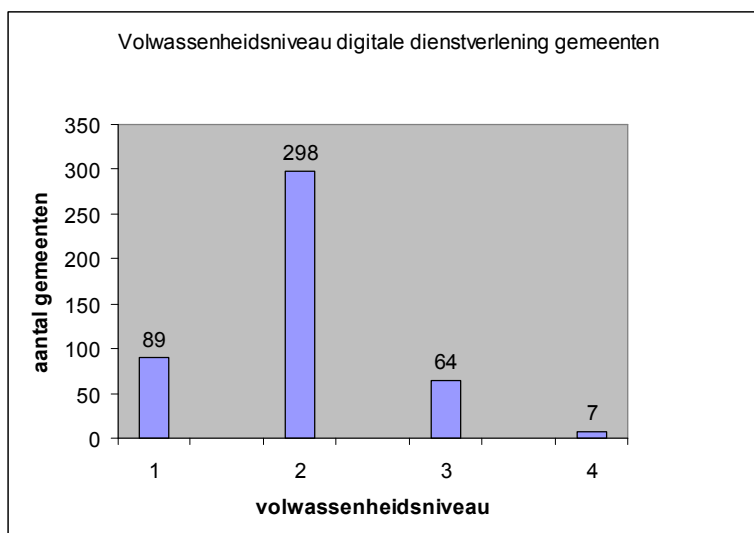
Ernst & Young EDP Audit heeft in de periode van april tot en met 5 mei 2006 een benchmark onderzoek uitgevoerd gericht op digitale dienstverlening. In het benchmark onderzoek zijn de digitale loketten van alle 458 Nederlandse gemeenten met elkaar vergeleken. Hierbij is aan de hand van een aantal onderzoeksvragen per gemeente bepaald hoe volwassen de digitale dienstverlening gericht op de burger is. Verder is nagegaan hoe gebruik wordt gemaakt van de verschillende beschikbare betalingsmethoden en wijzen van verificatie.

Hoe volwassen zijn de digitale loketten van gemeenten?

De volwassenheid van het merendeel van de gemeentelijke digitale loketten blijkt laag te zijn. Het vergelijken van de volwassenheid van de gemeentelijke digitale loketten heeft productgericht plaatsgevonden. Per gemeente is een volwassenheidsniveau bepaald op basis van tien producten die zich goed lenen voor digitale afhandeling. Deze producten worden hierna verder toegelicht. Het volwassenheidsniveau (4 niveaus) geeft weer in welke mate interactie via het digitale loket interactie plaatsvindt tussen gemeente en burger.

Eén op de vijf (19 procent) gemeenten biedt via haar digitale loket vrijwel uitsluitend informatie. Aanvraagformulieren zijn bij deze gemeenten niet of nauwelijks elektronisch beschikbaar (volwassenheidsniveau 1). De meeste gemeenten (65 procent) gaan echter een stap verder met de geboden digitale dienstverlening. Bij deze gemeenten is het mogelijk formulieren te downloaden of te bestellen gericht op het aanvragen of wijzigen van het merendeel van de onderzochte producten (volwassenheidsniveau 2). Communicatie over en weer tussen burger en gemeente via het digitale loket vindt bij deze gemeenten niet of beperkt plaats.

Daadwerkelijke elektronische dienstverlening vindt plaats bij één op zes gemeenten. Dit betreft met name gemeenten (14 procent) die het mogelijk maken om een aanvraag of wijziging voor het product via het digitale loket in te dienen maar waarbij voor de verdere afhandeling vervolgstapen nodig kunnen zijn (volwassenheidsniveau 3). Bij slechts enkele gemeenten (2 procent) kan het verkrijgen van de onderzochte producten volledig interactief via het digitale loket worden afgehandeld (volwassenheidsniveau 4).



Welke gemeenten staan in de top 25?

Op basis van het benchmark onderzoek is een top 25 opgesteld van de gemeenten met het meest volwassen digitale loket. Opvallend is dat in de top 25 geen duidelijke relatie bestaat tussen het aantal inwoners van een gemeente (de grote van de gemeentelijke organisatie) en de volwassenheid van de digitale dienstverlening. De top 25 varieert van kleine gemeenten als Grave met 12.837 inwoners tot een grote gemeente als Den Haag met 475.586 inwoners. Verder is opvallend dat 11 gemeenten in de top 25 geen gebruik maken van DigiD maar de identiteit van de burger op een andere wijze vaststellen. Aan het gebruik van DigiD wordt hierna nog verder aandacht besteed.

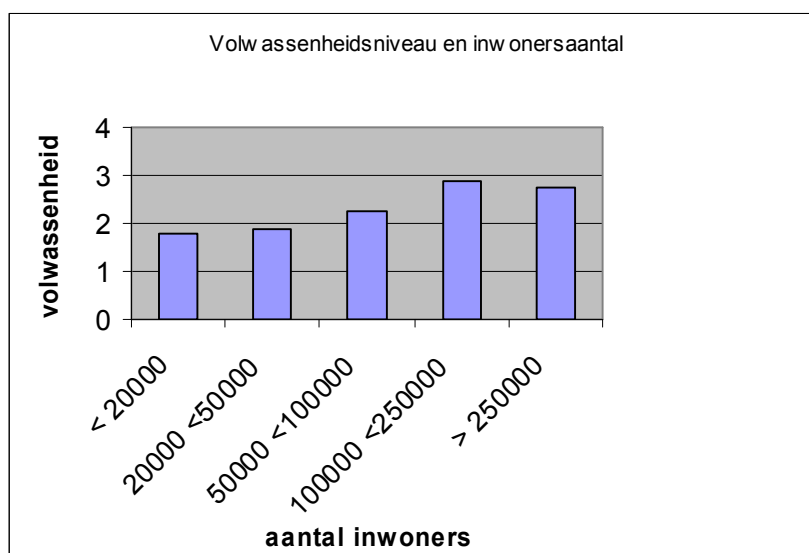
	Gemeente	Inwonertal	DigiD	Volwassenheidsniveau
1	Groningen	180.994	JA	3,8
2	Leidschendam-Voorburg	73.194	JA	3,8
3	Den Haag	475.586	JA	3,7
4	Enschede	154.320	JA	3,7
5	Delft	94.770	JA	3,6
6	's-Hertogenbosch	134.936	NEE	3,5
7	Grave	12.837	NEE	3,5
8	Helmond	85.615	NEE	3,4
9	Wierden	23.553	NEE	3,4
10	Haarlemmermeer	135.466	JA	3,3
11	Almere	178.814	JA	3,3
12	Dordrecht	118.847	JA	3,3
13	Heusden	43.079	JA	3,3

14	Eindhoven	209.399	NEE	3,2
15	Hengelo (Overijssel)	81.340	NEE	3,2
16	Assen	63.314	JA	3,1
17	Maastricht	120.046	JA	3,1
18	Zaanstad	140.190	NEE	3,0
19	Zwolle	133.108	NEE	3,0
20	Leiden	118.048	JA	3,0
21	Ridderkerk	44.766	JA	3,0
22	Steenbergen	23.361	NEE	3,0
23	Landerd	14.764	NEE	3,0
24	Wester-Koggenland	14.207	NEE	3,0
25	Tilburg	200.260	JA	2,9

Een plek in de top 25 zegt overigens niets over de gebruikersvriendelijkheid en benaderbaarheid van de digitale loketten. De top 25 is immers uitsluitend gebaseerd op de volwassenheid van de digitale loketten en niet op aspecten als vormgeving, snelheid en helderheid van het loket.

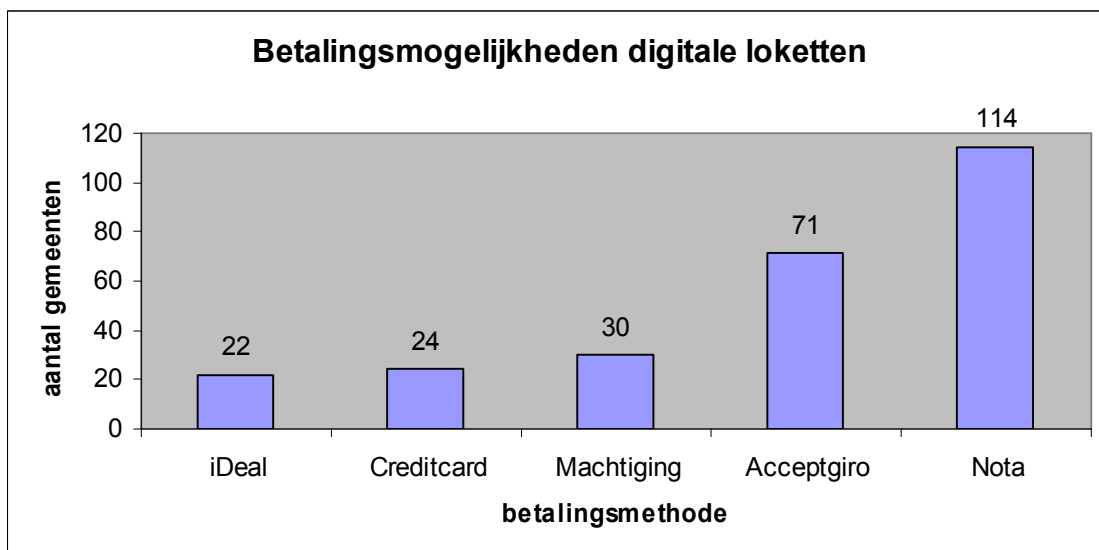
Is het aantal inwoners bepalend voor de volwassenheid?

Alhoewel het inwonersaantal geen criterium is gebleken voor een plek in de top 25 blijkt toch een duidelijke relatie te bestaan tussen het aantal inwoners van een gemeente en de volwassenheid van de digitale dienstverlening. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners scoren gemiddeld aanzienlijk beter dan de gemeenten met minder inwoners. De relatie tussen het aantal inwoners en de volwassenheid van de digitale dienstverlening bij gemeenten met minder dan 100.000 inwoners blijkt beperkt te zijn. Opvallend is verder dat de vier grote gemeenten met meer dan 250.000 inwoners gemiddeld iets minder goed scoren dan de andere gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. Met name Rotterdam en Utrecht blijven beide met een score 2,3 achter op veel andere grote gemeenten.



Voor welke producten is de digitale dienstverlening het meest volwassen?

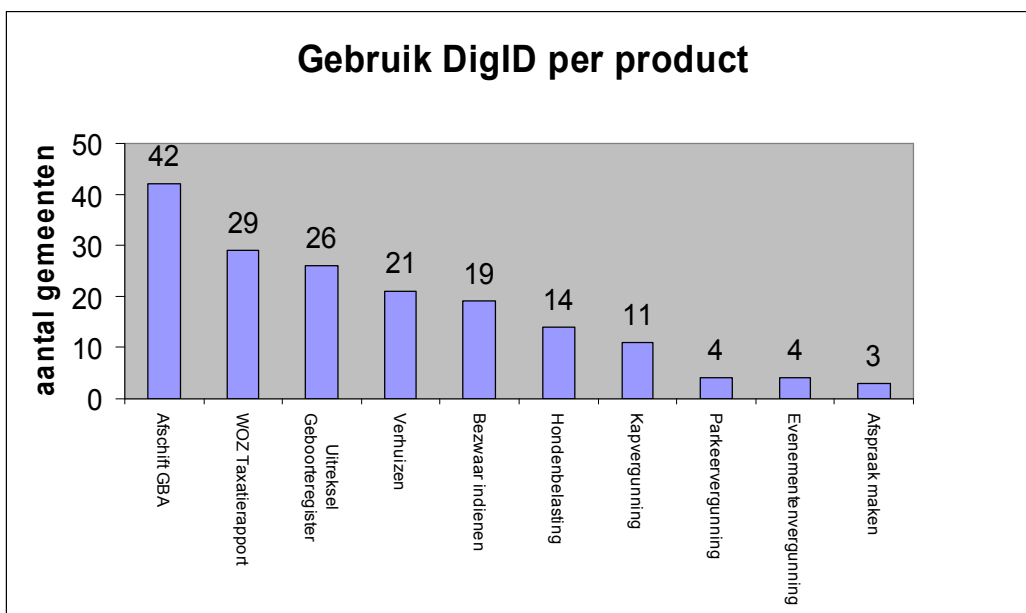
Per gemeente is het volwassenheidsniveau van de volgende tien producten die zich goed lenen voor digitale afhandeling vastgesteld: (1) het opvragen van een afschrift uit de gemeentelijke basisadministratie, (2) een WOZ-taxatierapport, (3) een uitsnede uit het geboorteregister, (4) het doorgeven van een verhuizing, (5) het indienen van bezwaren, (6) het doen van aangifte voor hondenbelasting, (7) het aanvragen van een parkeervergunning, (8) een kapvergunning, (9) een evenementenvergunning en (10) het maken van afspraken. Uit het benchmark onderzoek blijkt één product de duidelijke winnaar wat betreft volwassenheid en wel het aanvragen van een WOZ-taxatierapport. Een groot aantal gemeenten biedt de burger de mogelijkheid om via het digitale loket taxatiegegevens van onroerend goed te raadplegen. Hiervoor is vaak een apart WOZ-loket of portaal ingericht. Opvallend is echter dat tijdens het uitvoeren van het onderzoek bleek dat gemeenten voor het WOZ-loket vaak gebruik maken van standaard in de markt aangeboden oplossingen. Een aandachtspunt is dat een aantal gemeenten aanvraagsschermen biedt binnen het digitale loket die niet functioneren terwijl dit onduidelijk is voor de burger.



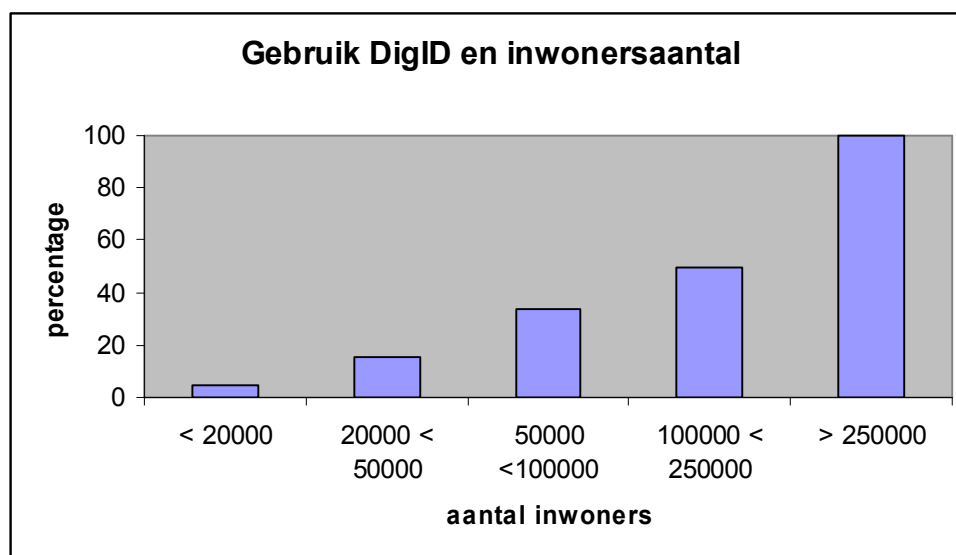
In welke mate maken gemeenten gebruik van DigID?

Vanaf 1 januari 2005 is het bij steeds meer overheidsinstellingen mogelijk om gebruik te maken van elektronische diensten met behulp van DigID. DigID wordt hierbij gehanteerd om de identiteit te verifiëren van burgers. Tot dusver is het gebruik van DigID door gemeenten nog beperkt. Slechts één op de zeven gemeenten (66 gemeenten) blijkt gebruik te maken van DigID. Deze gemeenten blijken gemiddeld minder dan 3 van de 10 onderzochte producten beschikbaar te stellen met behulp van DigID. Gemeenten die in ruime mate producten aanbieden via DigID zoals gemeente Den Haag (8 van de 10 producten) zijn nog een uitzondering.

Het meest aangeboden via DigID is het aanvragen van een uitsnede uit de gemeentelijke basisadministratie. Opvallend is dat DigID voor dit product beduidend meer wordt gehanteerd dan voor het aanvragen van een WOZ-taxatierapport waarvan is geconstateerd dat het gemiddeld volwassenheidsniveau met afstand het hoogste is. Voor het aanvragen van een WOZ-taxatierapport blijken veel gemeenten namelijk andere identificatiemechanismen dan DigID te hanteren. Van de gemeenten die gebruik maken van DigID hanteert 57 procent namelijk een alternatief identificatiemechanisme. Op DigID aangesloten gemeenten maken het minst gebruik van de mogelijkheid om afspraken te regelen en parkeer- of evenementenvergunningen aan te vragen via DigID.

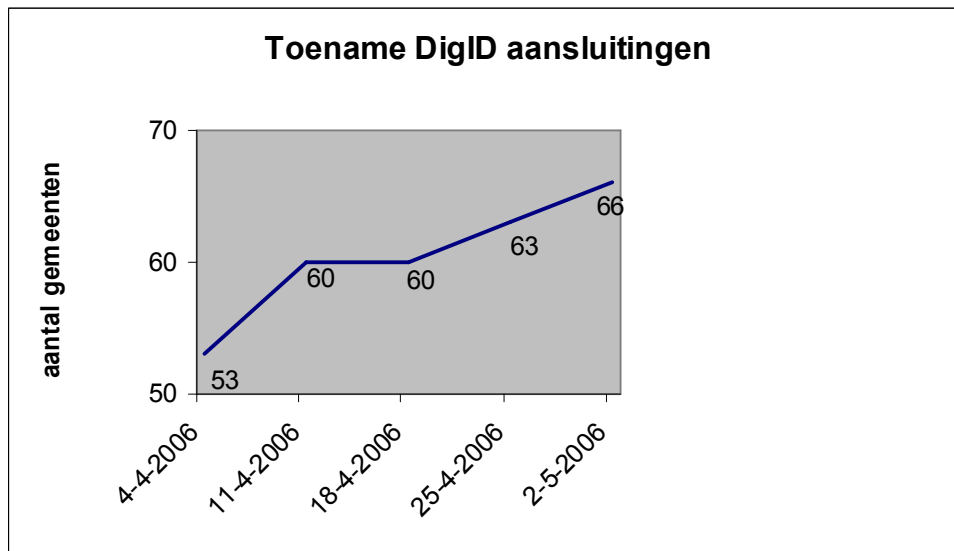


Verder is een duidelijke relatie aanwezig tussen de omvang van een gemeente en het gebruik van DigID. De vier grote steden maken gebruik van DigID terwijl van de gemeenten met minder dan 20.000 inwoners slechts 5 procent is aangesloten.



Hoe snel groeit het aantal gemeenten dat DigID hanteert?

Het aantal gemeenten dat gebruik maakt van DigID groeit snel. In de maand van begin april tot 5 mei is het aantal aangesloten gemeenten met 25 procent toegenomen. Daarnaast geeft een groot aantal gemeenten op hun internetportaal aan dat DigID wordt ingevoerd. Vaak wordt aangegeven dat na de invoer van DigID meer producten digitaal worden aangeboden. Een aantal gemeenten heeft ook een verwijzing (link) opgenomen naar de DigID internetpagina. Burgers worden bij deze gemeenten gestimuleerd alvast een persoonlijke DigID aan te vragen.

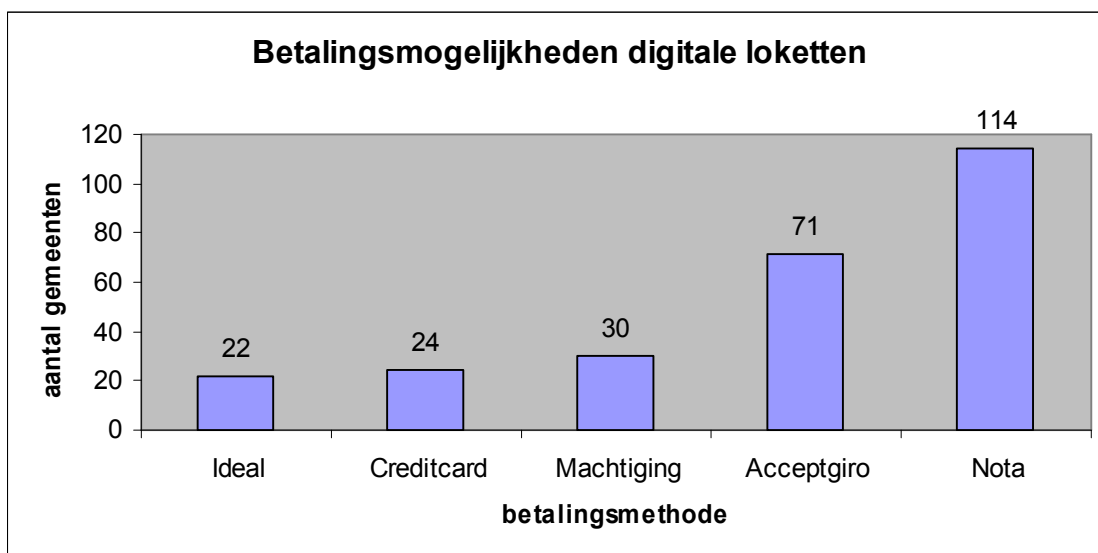


Welke alternatieven worden gebruikt voor DigID?

Momenteel hanteert 60 procent van de gemeenten die digitaal producten aanbieden binnen het digitale loket een andere oplossing voor de identificatie van burgers dan DigID. Vaak wordt gebruik gemaakt van oplossingen waarbij de identiteit wordt vastgesteld aan de hand van een combinatie van sofi-nummer, legitimatienummer of aanslagnummer. De wijze waarop de identiteit van de burger wordt vastgesteld blijkt te verschillen per product. Zo wordt over het algemeen toegang verleend tot het WOZ-loket op basis van een combinatie van sofi-nummer, legitimatienummer, geboortedatum en adres. Overigens blijkt dat tweederde van de op DigID aangesloten gemeenten ook gebruik maakt van alternatieve identificatiemethoden.

Kan eenvoudig worden betaald voor producten?

De geboden mogelijkheden waarmee de burger kan betalen voor de producten zijn bij de meeste gemeenten weinig modern. Betaling kan bij 80 procent van de gemeenten niet via het digitale loket plaatsvinden. Deze gemeenten zenden een acceptgiro of nota naar de burger. Het gebruik van interactieve betaalmethoden zoals iDeal, creditcard of het afgeven van een machtiging is nog beperkt. De betaalmethode iDeal is vorig jaar geïntroduceerd door de Rabobank, ING Postbank en ABN-Amro met als doel het betalen via internet eenvoudiger te maken. Tot dusver biedt slechts 5 procent van de digitale loketten de mogelijkheid om te betalen via iDeal. Hetzelfde percentage geldt voor de mogelijkheid om met creditcard te betalen. Iets vaker (7 procent) wordt de mogelijkheid geboden om via een machtiging te betalen. De gemeenten die de mogelijkheid bieden om met iDeal of creditcard te betalen, blijken vaak ook relatief veel producten digitaal aan te bieden.



Vooruitblik naar de toekomst

Alhoewel de gemiddelde volwassenheid van de digitale dienstverlening bij gemeenten tot dusver nog laag is, ligt in de lijn der verwachting dat het komende jaar aanzienlijke vooruitgang gerealiseerd wordt. Het gebruik van DigID maakt het ook voor kleinere gemeenten eenvoudiger om digitaal producten aan te kunnen bieden. Voor wat betreft de betalingsmogelijkheden wordt verwacht dat het toezenden van nota's en acceptgiro's zal afnemen en de nadruk komt te liggen op betalen met behulp van iDeal, creditcard of machtiging. Verdere digitalisering van de dienstverlening biedt kansen maar brengt ook risico's met zich mee. Gemeenten dienen terdege rekening te houden met de inrichting van een adequaat stelsel aan procedurele en technische maatregelen om te waarborgen dat de digitale dienstverlening veilig en betrouwbaar plaatsvindt.

*Guill van den Boom**

**ir. J.G.G.V. (Guill) van den Boom RE is als senior manager werkzaam bij Ernst & Young EDP Audit*

Terugkoppeling onderzoeksresultaten

Gemeenten wordt de mogelijkheid geboden een persoonlijk benchmarkrapport te ontvangen. Hierin wordt de gemeente vergeleken met andere gemeenten. Het rapport is op te vragen door een e-mail te zenden aan guill.van.den.boom@nl.ey.com



Contactpersoon

Tel.: 070 328 63 61.

E-mail.: guill.van.den.boom@nl.ey.com

Bron: Overheid Innovatief