

# Digitale dienstverlening aan inwoners Groningen 2017

## Aanleiding

In het regeerakkoord is als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen. Voor burgers en bedrijven staan nu verschillende kanalen open om met de overheid in contact te treden: per post, aan de balie, per telefoon, via internet, of via e-mail. In de toekomst krijgen burgers meer mogelijkheden om voor het digitale kanaal te kiezen. Daartoe krijgen zij het recht op elektronisch zaken doen.

## Onderzoek

Om een beeld te krijgen in hoeverre gemeenten de meest gebruikte producten reeds digitaal aanbieden hebben het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Economische Zaken in 2014, 2015, 2016 en 2017 onderzoek laten uitvoeren. Daarbij is per overheidsproduct vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid is van het product.

Voor de gemeenten zijn 47 unieke producten onderzocht. Hiervan zijn 23 specifiek voor burgers en 10 specifiek voor ondernemers. 14 producten hebben betrekking op beide doelgroepen. In totaal zijn 57 producten onderzocht.

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

1. Niet digitaal alleen informatie
2. Digitaal downloaden (PDF) en printen
3. Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
4. Voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden

Indien er geen informatie over het product beschikbaar is dan wordt het gekwalificeerd als 'Product niet waargenomen'. De score voor de digitale volwassenheid is berekend over de waargenomen producten.

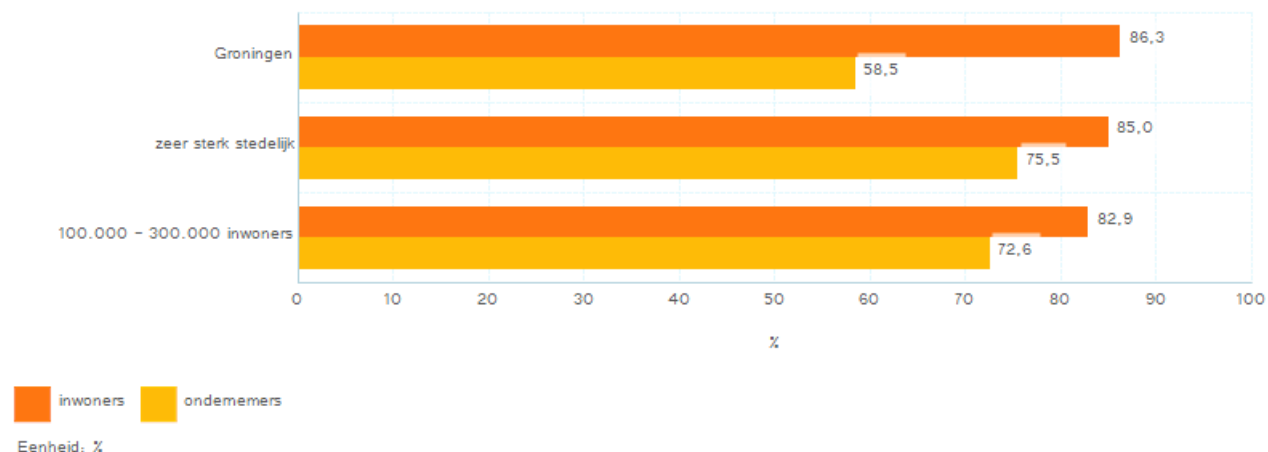
De volwassenheidsscore varieert van 0 tot en met 100, waarbij 0 gelijk staat aan 'niet digitaal', en 100 aan 'zeer digitaal'.

## Volwassenheid digitale dienstverlening Groningen

In de gemeente Groningen bedraagt de gemiddelde volwassenheidsscore van digitale producten voor inwoners 86,3 en deze van digitale producten voor ondernemers 58,5.

De volwassenheid van digitale producten voor inwoners in de gemeente Groningen is hoger dan deze in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

### Score digitale volwassenheid (score 0-100)

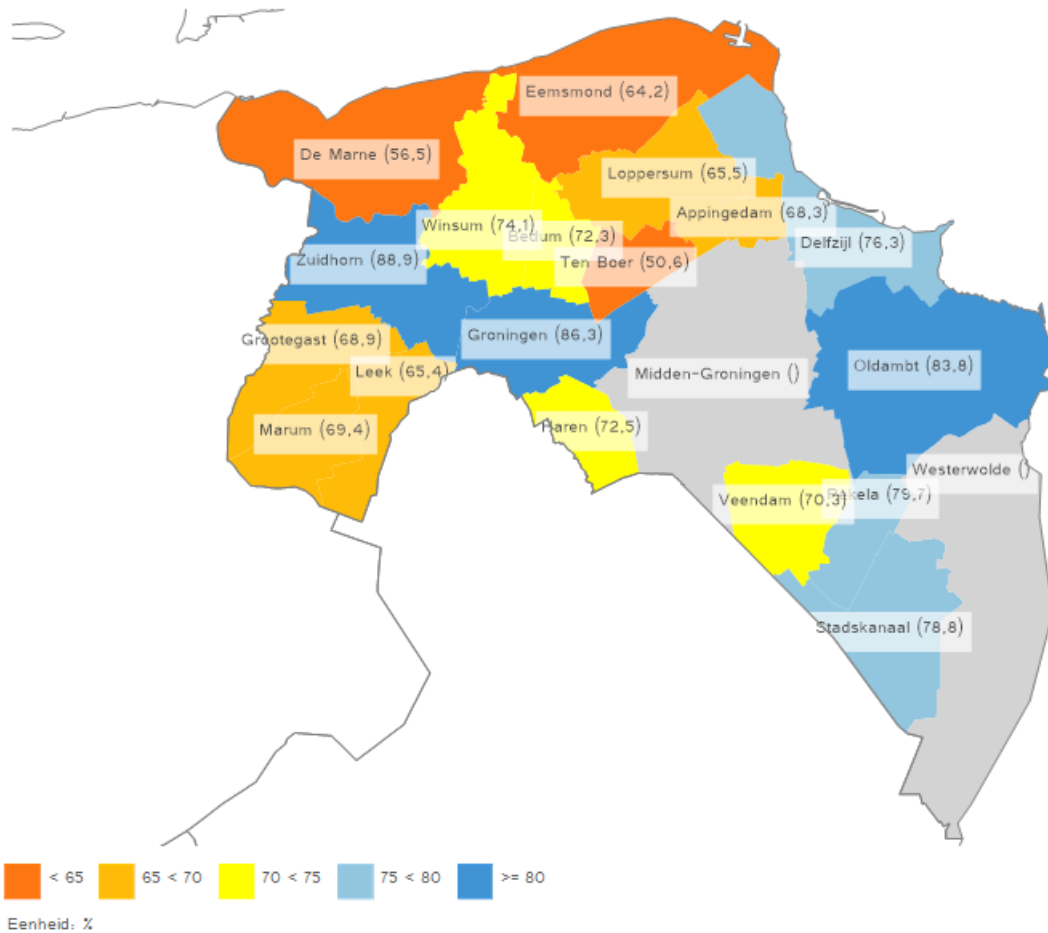


In de vorige meting kwamen de gemiddelde scores (inwoners, ondernemers) voor de gemeente Groningen uit op respectievelijk 86,6 en 57,1.

## Volwassenheid digitale producten voor inwoners

Op onderstaande kaart is aangegeven hoe de score 'volwassenheid van digitale producten voor inwoners' van de gemeente Groningen zich verhoudt tot de andere gemeenten in de provincie.

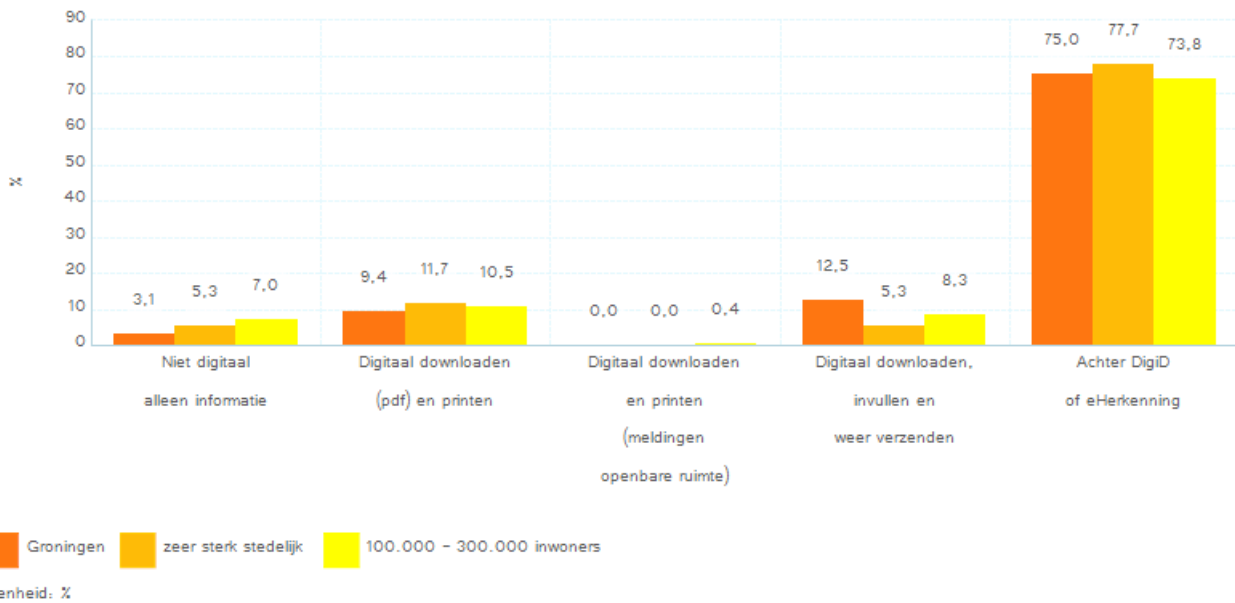
## Score digitale volwassenheid naar regiogemeente (score 0-100)



In de onderstaande grafiek is de verdeling van de producten over de volwassenheidsniveaus weergegeven.

75,0% van de digitale producten voor inwoners in de gemeente Gröningen is beschikbaar achter DigiD of E-herkenning tegen gemiddeld 77,7% in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

## Digitale volwassenheid naar fase (%)



## Bijlage

### Status digitale producten voor inwoners

	2014	2015	2016	2017
Afspraak maken voor aanvragen paspoort	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
Verhuizen binnen gemeenten	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Paspoort, toestemming voor minderjarige	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen		
Melding openbare ruimte	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Uittreksel BRP	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Afspraak grof vuil	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	
Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Afvalcontainer aanvragen	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
Regelen ondertrouw	Niet digitaal	Niet digitaal	Digitaal downloaden en printen	Niet digitaal
Voorrangverklaring woningzoekende				
Gevonden of verloren voorwerpen	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen
Naamgebruik veranderen	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Aanvraag bijstandsuitkering	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Hond, aanmelden (hondenbelasting)	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Klacht indienen	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
Parkeervergunning aanvragen	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Parkeervergunning voor bezoekers regelen	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Parkeeronthefing aanvragen				
Aanvragen VOG	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooraf gevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Gebruik openbare straat		Niet digitaal	Digitaal downloaden en printen	Digitaal downloaden en printen

	2014	2015	2016	2017
Contactformulier	Digitaal downloaden en printen (melding Openbare Ruimte)	Digitaal downloaden en printen (melding Openbare Ruimte)	Digitaal downloaden en printen (melding Openbare Ruimte)	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
(Waarderings)subsidie aanvraag	Niet digitaal	Niet digitaal		
(Kleine) evenementenvergunning aanvragen		Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Taxatieverslag opvragen/inzien	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Rioolbeschikking opvragen/inzien	Niet digitaal	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. algemene wet bestuursrecht (AWB)	Niet digitaal	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden	Digitaal downloaden, invullen en weer verzenden
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Gehandicaptenparkeerplaats		Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Gehandicaptenparkeerkaart		Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Doorgeven vakantie bij bijstand		Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand		Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden
Kansspelvergunning aanvragen voor burgers				Digitaal downloaden en printen
Omgevingsvergunning			Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Vooringevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden

Eenheid: Digitale volwassenheid

Volwassenheid producten voor inwoners per gemeente ([http://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive?sel\\_guid=cea5fd9c-079b-4ef8-9b13-97fd0103ccde](http://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive?sel_guid=cea5fd9c-079b-4ef8-9b13-97fd0103ccde))

## Meer informatie

Het onderzoek is uitgevoerd door Deloitte in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Economische Zaken. Het onderzoek is gepresenteerd in het rapport: 'Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2017' (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2015/04/01/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017>).

## Gerelateerde presentaties

- Gemeentelijke dienstverlening (<http://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-dienstverlening--c30?regionlevel=gemeente&regioncode=>)</li>

