



Benchmark Digitale Dienstverlening Lokale Overheid

Uw resultaten
Gemeente Helmond

 ERNST & YOUNG

Voorwoord

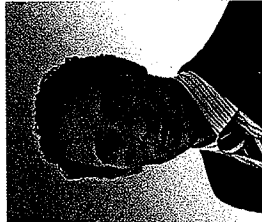
Geachte heer, mevrouw,

Ernst & Young EDP Audit heeft in de periode tussen 5 april en 5 mei 2006 een benchmark onderzoek uitgevoerd gericht op digitale dienstverlening binnen de sector lokale overheid. 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 in hoeverre gebruik wordt gemaakt van de verschillende beschikbare betalingsmethoden en wijzen van verificatie.

Met veel genoegen bieden wij u hierbij uw persoonlijk benchmark rapport aan. In dit rapport ziet u niet alleen uw eigen gegevens terug, maar ook die van uw sectorgenoten.

Uiteraard blijven de namen en specifieke gegevens van de andere gemeenten voor u onbekend. Op dezelfde vertrouwelijke wijze gaan we immers ook om met uw gegevens.

Misschien heeft u behoefte aan een nadere toelichting op dit rapport of wenst u een presentatie in breder verband binnen uw organisatie. Neem dan gerust contact met ons op, want wij zijn u hierbij graag van dienst. Mijn contactgegevens treft u aan op de laatste pagina van deze rapportage.



Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guill van den Boom'. The signature is fluid and cursive.

Guill van den Boom
Senior Manager Ernst & Young EDP Audit

Inhoudsopgave

- Legenda
- Verklaring cijfers en onderzoeksmethodiek
- Beschrijving volwassenheidsniveaus
- Volwassenheidsniveau digitale dienstverlening
- Gemiddeld volwassenheidsniveau van het digitale loket
- DigiD
- Gebruik van DigiD
- Betalingswijzen
- Verificatiemethoden
- Bijzonderheden

Legenda

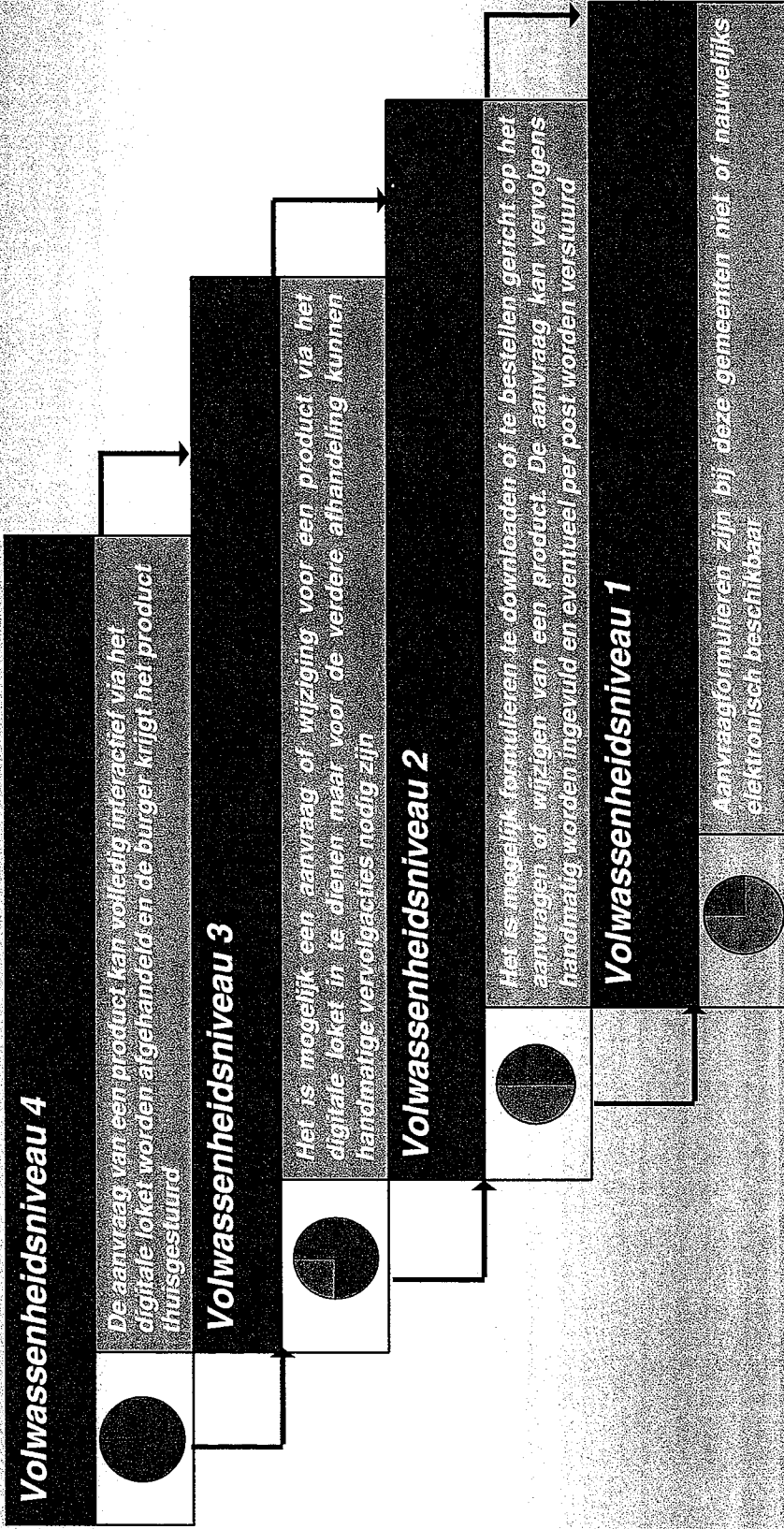
In dit persoonlijke benchmark rapport kunt u de resultaten van uw eigen gemeente vergelijken met die van de andere gemeenten. Na ieder onderwerp ziet u in de eerste kolom de resultaten van uw gemeente. In de kolommen daarnaast worden achtereenvolgens de resultaten van vergelijkbare gemeenten op basis van inwonersaantal en de resultaten van de complete sector weergegeven. Uw gemeente valt in de benchmark groep: *gemeenten tussen de 50.000 en 100.000 inwoners.*

Verklaring cijfers en onderzoeksmethodiek

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. Het volwassenheidsniveau (4 niveaus, weergegeven op volgende pagina) geeft weer in welke mate interactie via het digitale loket plaatsvindt tussen gemeente en burger.

Per onderzocht product is een volwassenheidscijfer toegekend. Het volwassenheidsniveau van de digitale dienstverlening van een gemeente is het gemiddelde over deze producten. Per product is verder onderzocht of hiervoor gebruik gemaakt wordt van DigiD. Daarnaast zijn de gehanteerde betalingswijzen en de verificatie-methoden in kaart gebracht van de digitale loketten.

Beschrijving volwassenheidsniveaus



Volwassenheidsniveau digitale dienstverlening

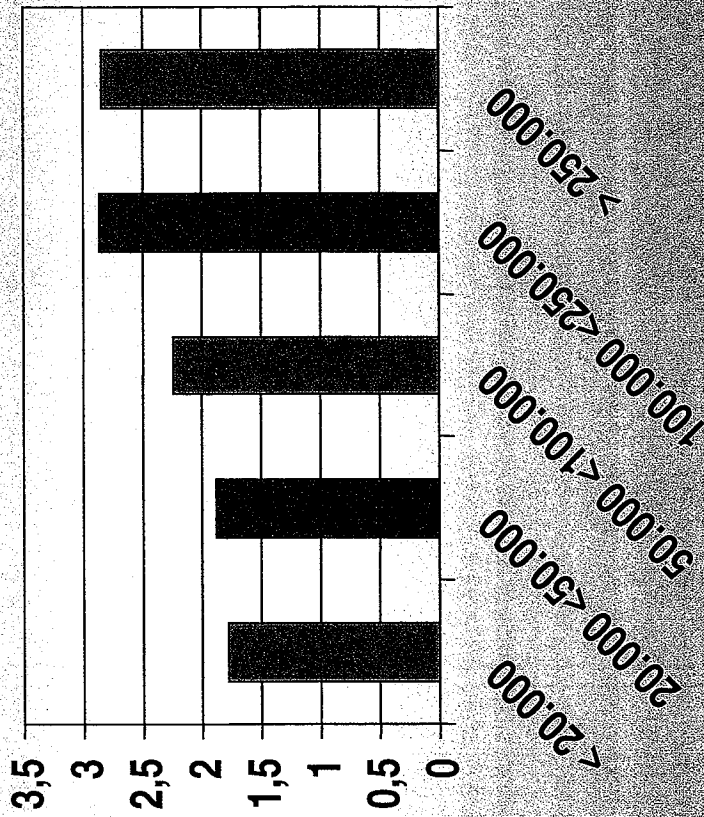
Alhoewel het inwonersaantal geen criterium is gebleken voor een plek in de top 25 blijkt toch een duidelijke relatie te bestaan tussen het aantal inwoners van een gemeente en de volwassenheid van de digitale dienstverlening.

Een gemeente met meer dan 100.000 inwoners scoort boven gemiddeld in vergelijking met gemeenten met minder inwoners. Bij de gemeenten met minder dan 100.000 inwoners blijkt de relatie tussen de volwassenheid van de digitale dienstverlening en het aantal inwoners 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.

Op de volgende pagina kunt u de resultaten van uw gemeente met betrekking tot het volwassenheidsniveau bekijken en vergelijken met die van andere gemeenten.

Volwassenheidsniveau en inwonersaantal



Gemiddeld volwassenheidsniveau van het digitale loket

In de eerste kolom zijn de producten weergegeven waarover de volwassenheid is onderzocht. In de tweede kolom kunt u de resultaten van uw eigen gemeente terugvinden. De cijfers geven het niveau weer van volwassenheid (beschreven op pagina 5) dat van toepassing is op het onderzochte product. In de kolommen naast die van uw eigen gemeente kunt u de gemiddelde cijfers vinden van gemeenten in verschillende categorieën.

Product	Helmend	>250.000 inwoners	>100.000 <250.000 inwoners	>50.000 <100.000 inwoners	>20.000 <50.000 inwoners	<20.000 inwoners	Provincie Noord- Brabant	Landelijk
Aantal gemeenten		4	22	39	181	212	67	458
Afschrift GBA	●	4	3,45	2,74	1,98	1,58	2,10	1,94
Uitrukselgeboorteregister	●	4	3,32	2,49	1,77	1,52	2,06	1,80
Verhuizing	●	4	3,36	2,49	1,97	1,83	2,21	2,03
Taxatie Rapport WOZ/OZB	●	4	3,73	3,36	2,91	2,92	3,36	2,99
Parkeervergunningen	●	3	2,18	1,95	1,53	1,57	1,80	1,66
Bezwaarschrift	●	2	2,73	2,15	1,72	1,74	1,78	1,83
Hondenbelasting	●	4	3,33	2,31	2,33	2,06	2,50	2,04
Afspraakmaken	●	4	2,09	1,54	1,19	1,14	1,31	1,23
Evenementvergunning (APV)	●	2	2,18	1,69	1,66	1,73	1,87	1,72
Kapvergunning	●	3	2,75	1,92	1,91	1,92	1,94	1,95
Gemiddeld	●	3,4	2,88	2,26	1,90	1,80	2,09	1,93

DigiD

Vanaf 1 januari 2005 kunnen burgers dankzij DigiD met één gebruikersnaam met wachtwoord op Internet bij elektronische diensten van steeds meer overheidsinstellingen terecht.

Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit verifiëren van burgers die gebruik maken van elektronische diensten. Tot dusver maakt slechts 14,4 procent van de gemeenten pas gebruik van DigiD.

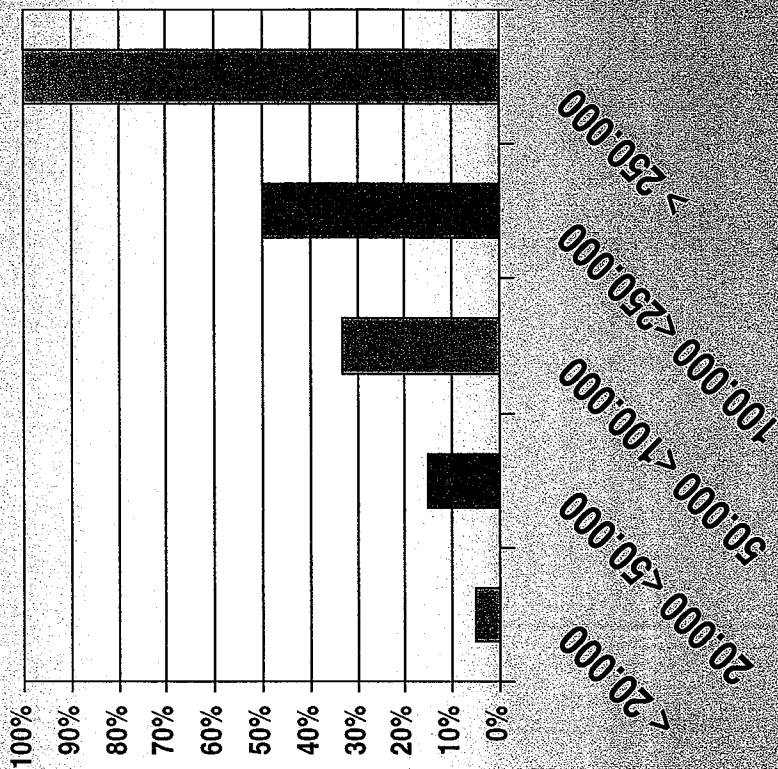
Als een gemeente gebruik maakt van DigiD wil het nog niet automatisch zeggen dat daarmee de digitale dienstverlening ook goed is.

Deze gemeenten blijken gemiddeld minder dan 3 van de 10 onderzochte producten beschikbaar te stellen met behulp van DigiD.

Uiteraard zijn er gemeenten die ver boven dit gemiddelde zitten zoals bijvoorbeeld bij gemeente Den Haag waarbij van de onderzochte producten er 8 gebruik maken van DigiD.

Op de volgende pagina kunt u uw eigen resultaten vergelijken met die van andere gemeenten.

Gebruik DigiD in digitaal loket en inwoners-aantal



Gebruik van Digid

In de eerste kolom staan de producten waarvan is bekeken of bij het afhandelen van de aanvraag van het product gebruik gemaakt wordt van Digid. In de kolom ernaast staat of uw gemeente bij het aanbieden van het betreffende product gebruik maakt van Digid. In de kolommen rechts van uw eigen gegevens vindt u het aantal gemeenten per inwonersaantal dat gebruik maakt van Digid bij een product. Naast het aantal staat ook een percentage aangegeven hoeveel dit is in vergelijking met alle gemeenten uit deze groep.

Product	Helemond		>250.000 inwoners		>100.000 <250.000 inwoners		>50.000 <100.000 inwoners		>20.000 <50.000 inwoners		<20.000 inwoners		Provincie Noord-Brabant		Landelijk	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Totaal Aantal gemeenten	4		22		39		181		212		67		458			
Afschrift GBA	N	2	9	41%	8	21%	18	10%	5	2%	9	13%	42	9%		
Uitrukselgeboorteregister	N	1	6	27%	6	15%	10	6%	3	1%	7	10%	29	6%		
Vernieuwing	N	1	6	27%	5	13%	9	5%	0	0%	5	7%	26	6%		
Taxatie Rapport WOZ/OZB	N	1	6	27%	6	15%	10	6%	6	3%	4	6%	21	5%		
Paarkeervergunningen	N	0	1	5%	3	8%	0	0%	0	0%	1	1%	19	4%		
Bezwaarschrift	N	1	4	18%	6	15%	5	3%	3	1%	2	3%	14	3%		
Hondenbelasting	N	1	3	14%	3	8%	7	4%	0	0%	2	3%	11	2%		
Afspraak maken	N	0	2	9%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	4	1%		
Evenementvergunning (APV)	N	1	1	5%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	4	1%		
Kapvergunning	N	1	3	14%	3	8%	4	2%	0	0%	0	0%	3	1%		
Aantal gemeenten	4		11	50%	13	33%	28	15%	10	5%	11	16%	66	14%		

Betalingswijzen

Betalingswijzen voor financiële afhandeling van producten zijn onder andere iDeal, master/creditcard, eenmalige machtiging, acceptgiro en een nota.

iDeal werd vorig jaar opgestart door de Rabobank, ING Postbank en ABNAMRO met het doel betalen via Internet simpeler en in elk geval gevoelsmatig veiliger te maken.

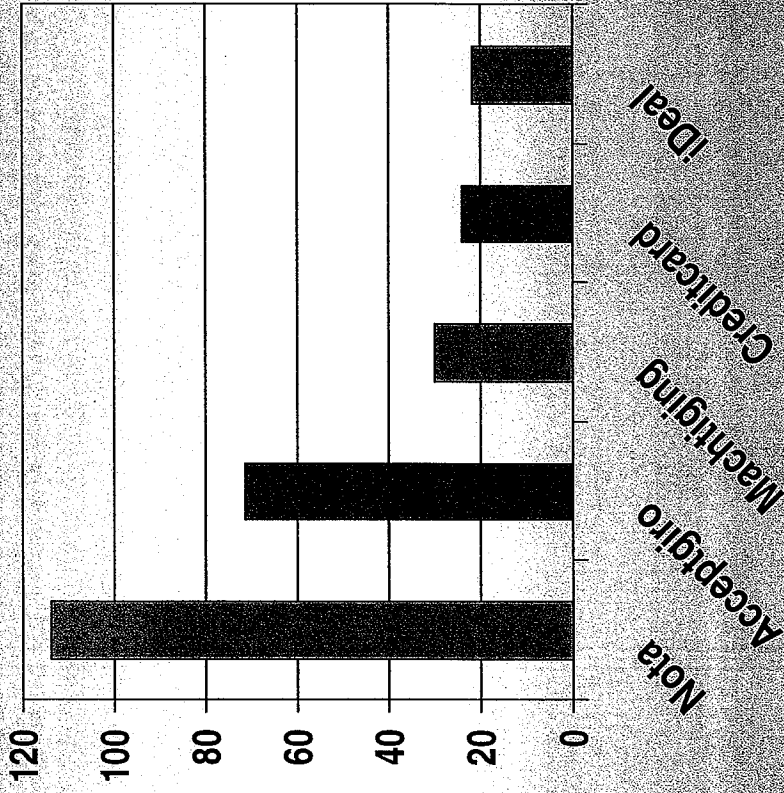
Van de gemeenten die producten zoals een uitreksel burgerlijke stand digitaal aanbieden (of aanbieden dat een aanvraagformulier gedownload kan worden) wordt de betaling van dit product in 80 procent van de gevallen geregeld door het nasturen van een acceptgiro of een nota.

Betalingswijzen zoals iDeal en master/creditcard worden gebruikt bij gemeenten waarbij veel producten volledig digitaal aangeboden worden. Direct kan dan via de website van de gemeente afgerekend worden.

Slechts 4 procent van de gemeenten gebruikt nu al iDeal als betalingswijze.

Op de volgende pagina kunt u uw resultaten met betrekking tot betalingswijzen vergelijken met die van andere gemeenten.

Betalingswijzen Digitale loketten



Betalingswijzen

In de eerste kolom staan de verschillende betalingswijzen waarvan gemeenten gebruik kunnen maken om de te betalen leges voor een product af te handelen met de burger. In de kolom ernaast staat aangeven van welke betalingswijzen uw gemeente gebruik maakt. In de kolommen rechts van uw eigen gegevens is het gebruik van betalingswijzen door andere gemeenten te vinden.

Product	Helmond		>250.000 Inwoners		>100.000 <250.000 Inwoners		>50.000 <100.000 Inwoners		>20.000 <50.000 Inwoners		<20.000 Inwoners		Provincie Noord-Brabant		Landelijk	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aantal gemeenten	4		22		39		181		212		67		458			
Ideal					6	27%	6	15%	9	5%	1	0%	5	7%	22	5%
Master/Global Card			6	27%	4	10%	9	5%	2	1%	7	10%	24	5%		
Accept giro	X		6	27%	14	36%	31	17%	25	12%	13	19%	30	7%		
Eenmalige machtiging			7	32%	5	13%	11	6%	4	2%	6	9%	71	16%		
Rekeningnummer/ nota			10	45%	15	38%	41	23%	68	32%	20	30%	114	25%		
Geen Mogelijkheid			4	18%	10	26%	98	54%	121	57%	28	42%	226	49%		
			3	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		

Verificatiemethoden

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.

Op de volgende pagina kunt u uw resultaten vergelijken met die van andere gemeenten.

Verificatiemethoden

In de eerste kolom staan de verschillende verificatiemethoden waarvan gemeenten gebruik kunnen maken om de burgers die een product willen aanvragen te identificeren. In de kolom ernaast staat aangegeven van welke methoden uw gemeente gebruik maakt. In de kolommen rechts van uw eigen gegevens vindt u de gegevens van gemeenten in andere sectoren en de bijbehorende scores.

Een "Eigen Systeem" is een controlesysteem, deze is niet gebaseerd op DigiD, hier wordt een andere methode gebruikt om de identiteit van de burger vast te stellen. De verificatie van het eigen systeem is altijd in combinatie met een geboortedatum, een naam of beide (sofi-nummer + legitimatienummer, als een product geverifieerd is met deze combinatie betekent dit een cijfer voor beide in de tabel).

De onderste drie rijen van de tabel vertegenwoordigen samen de 100 procent van "Eigen Systeem": legitimatienummer, sofi-nummer en aanslagnummer zijn een onderverdeling van de gemeenten die gebruik maken van een eigen systeem.

Product	Helmond		>250.000 inwoners		>100.000 <250.000 inwoners		>50.000 <100.000 inwoners		>20.000 <50.000 inwoners		<20.000 inwoners		Provincie Noord-Brabant		Landelijk	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Aantal gemeenten	4		22		39		181		212		67		458			
DigiD	4	100%	11	50%	13	33%	28	13%	10	5%	11	16%	66	14%		
Eigen Systeem	3	75%	17	77%	30	77%	122	77%	140	66%	48	72%	312	68%		
Deel: aantal van		5 = 100%		17 = 100%		30 = 100%		77 = 100%		140 = 100%		48 = 100%		312 = 100%		
Legitimatienummer	2	67%	9	53%	7	23%	24	20%	26	19%	9	19%	68	22%		
Aanslagnummer	0	0%	7	41%	5	17%	21	17%	35	25%	8	17%	68	22%		
Sofi-nummer	3	100%	15	88%	27	90%	121	99%	116	83%	46	96%	282	90%		

Bijzonderheden

In uw resultaten staat aangegeven dat u als verificatiemethode gebruik maakt van sofinummer voor het aanvragen van diensten. Daarnaast controleert u de identiteit van de burger op een alternatieve manier. U maakt gebruik van een "pinnummer", deze methode is niet meegenomen in ons onderzoek.

Ernst & Young EDP Audit
Sector Lokale Overheid
ir. J.G.G.V. (Guill) van den Boom RE
Wassenaarseweg 80
2596 CZ De Haag
Postbus 90636
2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 328 63 61
Mobiel: 06 2125 2118
Fax: 070 328 64 10
E-mail: guill.van.den.boom@nl.ey.com

EY ERNST & YOUNG

Benchmark digitale dienstverlening Nederlandse gemeenten

 **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 vervolgacties 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).