



E-Government in Nederland

Statistische meting van elektronische overheidsdiensten: inventarisatie van openbare bronnen en enige analyse

*Thomas van Kooten
Mando Weller*

Gewijzigde versie – 15 februari 2006

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Voorburg/Heerlen, 2006.
Bronvermelding is verplicht. Verveelvoudiging voor eigen gebruik of intern gebruik is toegestaan.

Centraal Bureau voor de Statistiek, Prinses Beatrixlaan 428, 2273 XZ Voorburg
Inlichtingen: Tel. 0900 0227 (€ 0,50 per minuut), fax: (045) 570 62 68, e-mail: infoservice@cbs.nl

Kengetal: K-304
ISBN-10: 90-357-0560-2
ISBN-13: 978-90-357-0560-9
CBS-productnummer: 6011306010

Verklaring der tekens

.	= gegevens ontbreken
*	= voorlopig cijfer
x	= geheim
–	= nihil
–	= (indien voorkomend tussen twee getallen) tot en met
0 (0,0)	= het getal is minder dan de helft van de gekozen eenheid
niets (blank)	= een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen
2004–2005	= 2004 tot en met 2005
2004/2005	= het gemiddelde over de jaren 2004 tot en met 2005
2004/'05	= oogstjaar, boekjaar, schooljaar enz. beginnend in 2003 en eindigend in 2005
2002/'03–2004/'05	= boekjaar enz., 2002/'03 tot en met 2004/'05

In geval van afronding kan het voorkomen dat de totalen niet geheel overeenstemmen met de som der opgetelde getallen.

Verbeterde cijfers in de staten en tabellen zijn niet als zodanig gekenmerkt.

Inhoud

Geïntariseerde bronnen	4
1. Inleiding	5
2. E-government: de positie van Nederland in de EU	6
2.1 De eEurope-indicatoren	6
2.2 Online dienstverlening bij overheden op Europees niveau	6
3. Monitoring van e-government in Nederland	9
3.1 Overheid.nl Monitor 2005: E-mailresponsanalyse	9
3.2 Accessibility Monitor 2004–2005	10
3.3 Algemene gegevens over gebruik Internet in Nederland	10
3.4 E-governmentgebruik door bedrijven	12
4. E-government door Nederlandse gemeenten	13
4.1 Inleiding	13
4.2 Databronnen en analysemethode	13
4.3 Realisatie van e-government 2003 tot 2005: voorsprong grote gemeenten	14
4.4 E-government, eind juli 2005: kwart gemeenten voldoet aan doelstelling kabinet	14
4.5 Eén op de tien gemeenten voldoet aan doelstelling (eisen eind 2004)	15
4.6 Geen verband tussen e-government en de netto gemeentelijke uitgaven per inwoner	15
4.7 E-government, juli 2005: voorsprong op alle thema's van de bestscorende gemeenten	17
4.8 E-government, 2003–2005: zeven gemeenten duurzaam in top	18
4.9 Gemeenten presteren gemiddeld onvoldoende in elektronische dienstverlening; stand eind juli 2005	19
4.10 Algemene conclusies over gemeenten in e-government	19
Appendices	21
I. Overheid.nl Monitor	21
II. 'Inspirerende voorbeelden' Succes- en faalfactoren bij de basisregistratie	24
III. Gerealiseerde voordelen en te verwachten effecten van basisregistraties	25
IV. Stimulerende en remmende factoren	26
V. De mening van de burger	27
VI. Gemeenten en de 65%-onlinedoelstelling	31
VII. 'Maten voor Gemeenten'; (SCP) prestaties van Nederlandse gemeenten op macroniveau	33
VIII. Overige bronnen	36
Literatuur en referenties	37
Links (websites)	38
Bronnen	39
Omschrijvingen en definities	41
Lijst met afkortingen	42

Geïntervieweerde bronnen

'E-Government in Nederland' gaat over de meting van elektronische dienstverlening door Nederlandse overheden. Van belang voor e-government in Nederland is dat het kabinet streeft naar een toppositie van Nederland in Europa. Dit rapport verschaft inzicht in de ontwikkelingen van e-government in Nederland en ook in de positie die Nederland inneemt in de Europese Unie (EU). Het rapport gaat in op:

- E-government indicatoren op EU-niveau:
 - eEurope/CapGemini 'WEB BASED SURVEY ON ELECTRONIC PUBLIC SERVICES';
 - Eurostat 'Science and technology – Information Society'.
- E-government in Nederland:
 - Overheid.nl monitor (Advies Overheid.nl);
 - Accessibility Monitor (Stichting Bartiméus);
 - CBS: algemene cijfers over internetgebruik bij burgers en bedrijven;
 - Analyse van de huidige e-governmentpositie van gemeenten in Nederland;
 - Overige bronnen op ICT- en e-governmentgebied.

1. Inleiding

Dit onderzoeksrapport bevat een inventarisatie van statistische bronnen op het gebied van e-government in Nederland. Tevens is een aantal analyses uitgevoerd op het beschikbare materiaal, dat in deze publicatie is weergegeven.

Dit rapport is onderdeel van het strategische project Nieuwe Economie van het CBS, waarbij het gaat om het identificeren van nieuwe indicatoren voor de statistiek die van belang zijn voor het meten van nieuwe economische ontwikkelingen. Hierbij gaat het vooral om de doorwerking van ICT in diverse processen. De aandacht gaat daarbij veelal in de eerste plaats uit naar wat er in het particuliere bedrijfsleven gebeurt. Echter, ook de overheid als dienstverlener krijgt hierbij de nodige aandacht, zowel op Europees niveau als op nationaal niveau.

Elektronische dienstverlening door overheden – veelal aangeduid als ‘e-government’ – is een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling. Aandacht daarvoor is niet primair technologisch van aard. De gedachte daarbij is dat overheden door gebruik te maken van de mogelijkheden van ICT (in het bijzonder van Internet) zowel de kwaliteit van hun dienstverlening als de efficiëntie daarvan kunnen verbeteren.

Bij het bedrijfsleven is geconstateerd dat de effecten van ICT-investeringen op de bedrijfsresultaten zeer uiteenlopen. Het hangt er kennelijk van af hoe deze investeringen ingrijpen op de organisatie en de bedrijfsvoering. Het CBS heeft in 2005 – in samenwerking met universiteiten – enkele eenmalige enquêtes uitgevoerd op deze terreinen, waarbij is gelet op zowel interne als op externe procesveranderingen. Daarbij spelen onder andere een rol standaardisatie van informatiesystemen, integratie van processen, klantenrelaties en samenwerking in de keten. Uit deze onderzoeken dienen indicatoren naar voren te komen die opgenomen worden in de reguliere statistiek.

Hoewel overheidsdiensten in veel opzichten anders zijn dan productie in het bedrijfsleven, zijn er ook overeenkomsten, zeker in die gevallen waarbij de overheidsdiensten duidelijk te benoemen en procesmatig goed af te bakenen zijn. Dat blijkt onder andere uit het feit dat zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid gebruik gemaakt wordt van gelijksoortige kwaliteitmanagementsystemen, zoals het INK-model. Dat pleit ervoor ook de elektronische dienstverlening door de overheid te verbinden met interne procesveranderingen en de monitoring van e-government in dit licht te bezien.

Daarbij wil het CBS rekening houden met al bestaande vormen van statistische monitoring om dubblures te voorkomen en zoveel mogelijk te komen tot samenwerking bij hetzij het verzamelen van gegevens, hetzij het naar buiten brengen van statistische gegevens.

Het motief voor dit rapport is het in kaart brengen van al bestaande statistische bronnen en gegevens om een helder beeld te krijgen van wat er al gemeten wordt. Er zijn hierbij twee invalshoeken, namelijk de invalshoek van benchmarking en van statistische analyses. Benchmarking kan op verschillende niveaus plaatsvinden. Ten eerste kunnen landen met elkaar vergeleken worden op grond van verworvenheden op het gebied van e-government. Ten tweede is het mogelijk om binnen een land organisaties van dezelfde soort met elkaar te vergelijken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren op het niveau van gemeenten. Het CBS is geïnteresseerd in benchmarking. Op het gebied van e-government is het goed denkbaar dat gemeenten of andere overheidsorganisaties hun eigen gegevens kunnen vergelijken met groepsgegevens of met de bestpresterende gemeenten (zij het dan geanonimiseerd) uit hun groep. Dit gebeurt al in de praktijk met websitegegevens (zoals uit dit rapport blijkt), en dit kan plaatsvinden op het gebied van interne procesveranderingen. Op deze mogelijkheid gaat dit rapport echter niet in. Wel is aandacht besteed aan analyses, zowel op basis van geaggregeerde gegevens als op basis van micro-data (regressievergelijkingen). Deze analyses zijn bedoeld als een voorproef van wat er mogelijk is.

Parallel aan het werken aan dit rapport, is door het CBS gewerkt aan de ontwikkeling van een enquêteformulier op het gebied van e-government bij gemeenten. Zowel het rapport als het enquêteformulier zullen worden voorgelegd aan een overleggroep waarin onder ander vertegenwoordigd het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. De ontwikkeling van het enquêteformulier is in belangrijke mate gebaseerd op basisconcepten van het INK-model. Hierover is het CBS in overleg met EGEM.

Gehoopt wordt dat deze inventarisatie van bronnen zal bijdragen tot een optimale monitoring van e-government.

Dr. Teun Wolters
Strategisch Project Nieuwe Economie
December 2005

2. E-government: de positie van Nederland in de EU

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van maatstaven die op EU-niveau gebruikt worden om landen te vergelijken. Het achterliggende vier-fasenmodel wordt tevens als uitgangspunt gebruikt bij andere onderzoeken op e-governmentgebied bij zowel burgers als bedrijven.

Op nationale schaal scoort Nederland met 70% gemiddeld op e-governmentgebied. Met name in online dienstverlening in de eindfase¹⁾ kent Nederland nog een achterstand.

2.1 De eEurope-indicatoren

In opdracht van de Europese Commissie wordt jaarlijks een onderzoek naar het aanbod van online overheidsdiensten in de verschillende EU-lidstaten gehouden. Dit EU-brede website-onderzoek wordt uitgevoerd door CapGemini. Het doel is *benchmarking*, zodat de vooruitgang bij online overheidsdienstverlening van landen onderling vergeleken kan worden.

De eEurope-benchmarkindicatoren maken deel uit van het eEurope Action Plan (2002 en 2005), opgesteld door de Europese Commissie. Doel van dit actieplan, met als achterliggende doelstelling de monitoring van de realisatie van de Lissabon-agenda, is om moderne vormen van publieke dienstverlening en e-business te ontwikkelen via de grootschalige verspreiding van breedband tegen lage prijzen en het opzetten van een veilige en betrouwbare informatie-infrastructuur.

Dit benchmark-onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd door per land, via een steekproef, websites van een aantal overheidsinstellingen (o.a. ministeries, gemeenten) te beoordelen. Het onderzoek is elk jaar verder uitgebreid. In 2002 werd gekeken naar de EU-15 (plus Noorwegen en IJsland) en in 2004 naar alle EU-25-lidstaten (plus Zwitserland).

Met behulp van de eEurope-indicatoren 2005 worden de volgende gebieden voor burgers en bedrijfsleven beoordeeld:

- Toegang en gebruik Internet door burgers;
- Internet- en ICT-gebruik door bedrijven;
- kosten van Internet;
- e-government;
- e-learning (en andere gebieden);
- e-health;
- on-line kopen en verkopen;
- e-business readiness.

Hierbij wordt gekeken naar de online aanwezigheid van 20 soorten dienstverlening; waarvan 12 voor burgers en 8 voor bedrijven. Te weten: (1) aangifte voor de inkomstenbelasting, (2) aanbod van vacatures, (3) verstrekking sociale zekerheid, (4) uitgifte van persoonlijke documenten,

(5) autoregistratie, (6) uitgifte van bouwvergunningen, (7) politieaangifte, (8) publieke bibliotheken, (9) uitgifte van geboorte- en trouwcertificaten, (10) toelating tot hoger onderwijs, (11) berichtgeving van verhuizing, (12) diensten gerelateerd aan gezondheid, (13) aangifte van werkgeversbijdrage, (14) aangifte van bedrijfsbelasting, (15) BTW, (16) registreren van nieuwe onderneming, (17) aanleveren van statistische data, (18) douane-aangifte, (19) milieuverklaringen en (20) publieke aanbesteding.

Deze worden voor alle EU-landen in de meting meegenomen. Per land zijn zo nodig correcties aangebracht als het dienstenpakket afwijkt. De elektronische beschikbaarheid van deze twintig basisdiensten wordt in de volgende fasen onderverdeeld:

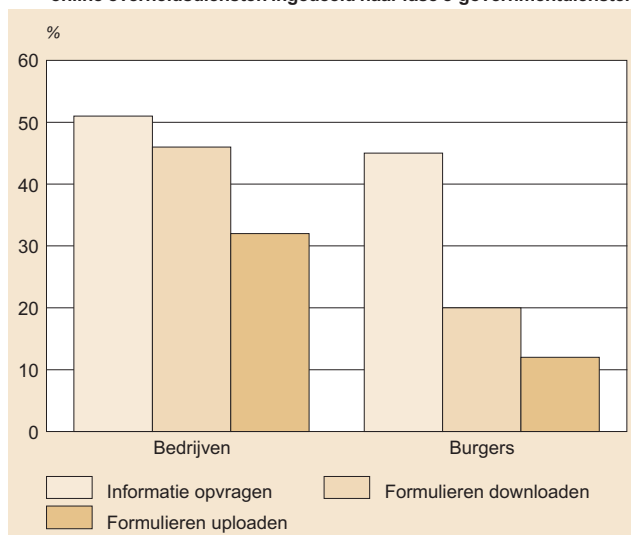
- Fase 0: 'geen website' 0–24%: website niet beschikbaar of voldoet niet aan minimum vereisten.
- Fase 1: 'Informatie' 25–49%: Er kan op de website alleen informatie worden gevonden over de dienst.
- Fase 2: 'één-wegcommunicatie' 50–49%: Er kan een formulier worden gedownload, maar dit formulier kan niet elektronisch worden geretourneerd.
- Fase 3: 'twee-wegcommunicatie' 74–99%: Het ingevulde formulier kan ook elektronisch worden teruggestuurd. Hiermee kan dus de procedure van de dienst op volledig elektronische wijze worden gestart.
- Fase 4: 'volledige online afhandeling' 100%: Een dienst kan volledig elektronisch worden aangevraagd en ook geleverd.

Per dienst wordt de verhouding tussen de werkelijke en de maximaal haalbare fase gemeten. Op deze manier kan de mate van elektronische afhandeling per dienst als percentage uitgedrukt worden. In het onderzoek wordt er rekening mee gehouden dat bepaalde diensten en producten fase 4 niet kunnen bereiken (bijv. het aanvragen en ophalen van een paspoort). In deze gevallen verloopt de score als volgt: fase 0: 0–32%; 1: 33–66%; 2: 67–99%; 3: 100%.

2.2 Online dienstverlening bij overheden op Europees niveau

Bij de ontwikkeling van online overheidsdienstverlening, ook wel e-government, op Europees niveau wordt door Eurostat het gebruik van online overheidsdiensten door bedrijven of burgers volgens de vier fasen gemeten. Hierdoor kunnen we ook het online gebruik van burgers en bedrijven met elkaar vergelijken en onderscheid maken naar het niveau van de dienstverlening. De scores voor de eurozone (EU-25) van 2004 zijn in figuur 2.1 samengevat. Hierbij moet opgemerkt worden dat het hier alleen om een totaalbeeld op EU-niveau gaat. Niet alle landen hadden afzonderlijk cijfers beschikbaar voor 2004. Hieruit blijkt dat vooral de bedrijven in de EU-zone vooroplopen. Het percentage bedrijven dat al gebruik maakt van hogere vormen (fase 2 en 3) van online dienstverlening is het dubbele van dat bij burgers.

2.1 Percentage bedrijven en burgers in de EU dat gebruik maakt van online overheidsdiensten ingedeeld naar fase e-governmentdiensten



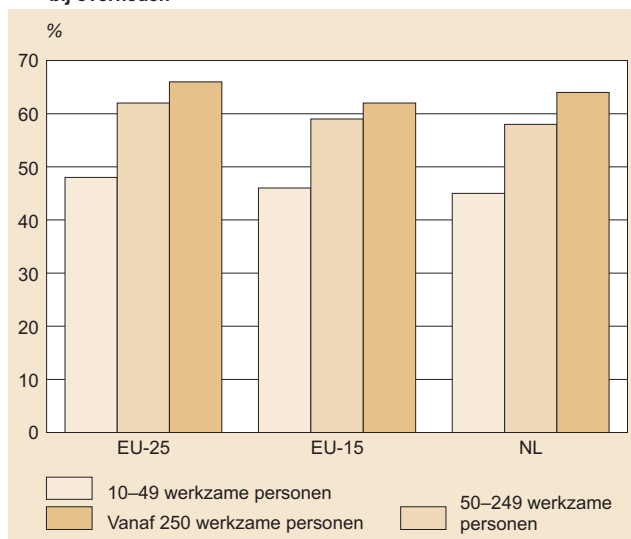
Bron: Eurostat statistics in focus 35/2005.

N.B. Bedrijven met internettoegang, exclusief Denemarken, Frankrijk en Malta. Het gaat hier om personen (burgers) die drie maanden geleden of recenter gebruik maakten van Internet, exclusief: België, Tsjechië, Frankrijk, Ierland, Italië, Malta, Nederland en Slowakije.

Grote bedrijven scoren significant hoger dan kleinere. Ter vergelijking op EU-niveau zijn hier de scores voor het Nederlandse bedrijfsleven uitgezet (figuur 2.2). Bij bedrijven vanaf 50 werknemers liggen de scores voor e-government duidelijk hoger dan bij kleine bedrijven (10–49 werknemers). Nederlandse bedrijven scoren iets onder het EU-15 gemiddelde. Alleen het aandeel van grote bedrijven (+250 werknemer) ligt in Nederland juist iets hoger.

Opmerkelijk is tot slot het verschil tussen het EU-15 en EU-25 gemiddelde. Het gemiddelde van de EU-25 ligt nu boven dat van de EU-15. Dit duidt erop dat bedrijven en overheden in de nieuwe lidstaten zijn begonnen aan een inhaalslag op e-government gebied en overtreffen gemiddeld nu inmiddels de oude lidstaten.

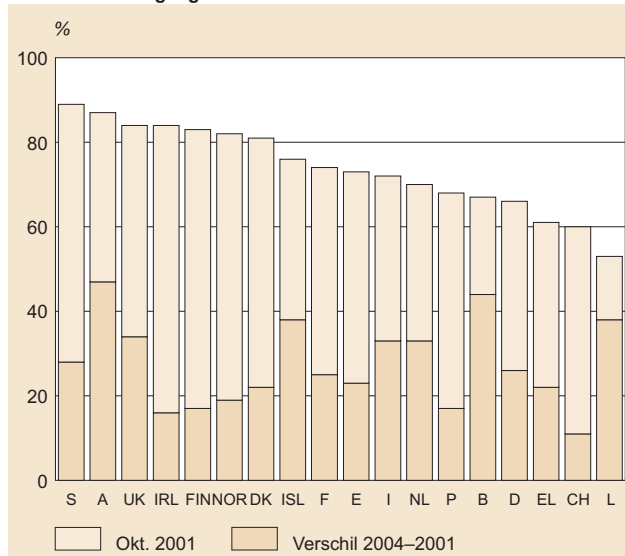
2.2 Percentage bedrijven dat online informatie heeft aangevraagd bij overheden



Bron: Eurostat statistics in focus 35/2005.

Het eEurope-onderzoek geeft een score voor het totale e-government aanbod van een land. In figuur 2.3 zijn de algemene resultaten per land voor de periode 2001–2004 uitgezet. Deze scores hebben betrekking op het totale pakket van 20 diensten voor burgers en bedrijven.

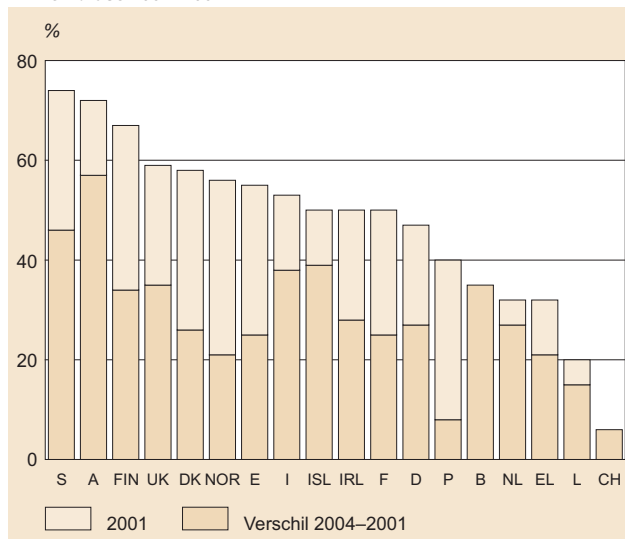
2.3 Ontwikkeling e-governmentdiensten



Bron: eEurope/CapGemini 5th measurement oct 2004.

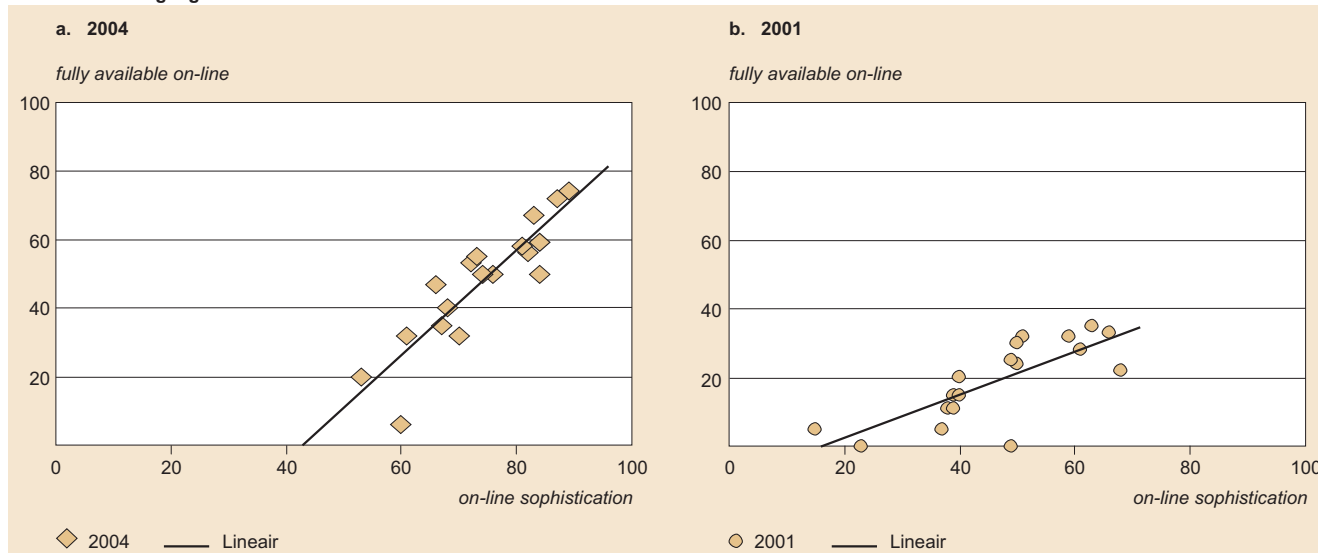
In de periode 2001–2004 is er op Europees niveau een grote sprong voorwaarts gemaakt. Alle landen bevinden zich met hun volledige aanbod van elektronische dienstverlening nu boven de 50%. Dit aanbod heeft betrekking op alle fasen van publieke dienstverlening. Verder hebben eerder achterblijvende landen hun niveau voor e-government diensten sterk verbeterd en staan nu zelfs in de kopgroep. De grootste sprong is hier gemaakt door Ierland (84%) en Finland (83%), die nu respectievelijk derde en vijfde staan. Nederland blijft met een verbetering van 37 procentpunten iets achter, maar behoort met een totaal score van 70% wel tot de middengroep.

2.4 Ontwikkeling van beschikbare e-governmentdiensten in eindfase 2001–2004



Bron: eEurope/CapGemini 5th measurement oct 2004.

2.5 Ontwikkeling e-government



Bron: eEurope/CapGemini 5th measurement oct. 2004.

Op Europees niveau zijn er ook vorderingen geweest bij diensten die zich in de eindfase bevinden. Elf landen hebben in 2004 voor het hoogst haalbare niveau van e-governmentdiensten (fase 3 of 4) al een score van 50% of hoger behaald (zie figuur 2.4). Zeven landen bevinden zich nog onder dit niveau, Nederland inclusief. Hieruit valt te concluderen dat Nederland ondanks een verbetering naar 32% sterk achter blijft op het gebied van hoogwaardige vormen van elektronische dienstverlening door de overheid.

In deze grafiek (figuur 2.5) zijn de totaalscores voor e-government (*sophistication*) en die voor het hoogst haalbare niveau (*fully available on-line*) tegen elkaar uitgezet. Dit is voor de periode 2001–2004 en een aantal landen gedaan. De scores voor deze twee indicatoren zijn sterk gerelateerd omdat een hoger niveau van *sophistication* ook wijst op een hoog niveau bij volledige on-line dienstverlening (fase 3 of 4). De regressielijnen op de horizontale as laten tevens de jaarlijkse ontwikkeling van het minimum

zien. Zo lag dat in 2001 de minimale score nog onder de 20; in 2002 onder de 30; 2003 tussen de 30 en 40 en in 2004 lag dit al boven de 40.

Vooruitstrevende landen die voor een deel diensten in de hoogst haalbare fase aanbieden zullen boven de lijn liggen, terwijl landen die juist achterblijven bij de verwachting eronder liggen. Zo geldt voor 2004 voor de positie van Nederland, (70%: 32%) dat het land voor volledige elektronische dienstverlening zich nog onder het verwachte niveau bevindt.

Noten in de tekst

¹⁾ Dienstverlening in de eindfase betekent online diensten verlenen die hun hoogst haalbare niveau hebben bereikt.

3. Monitoring van e-government in Nederland

De bronnen die hier benoemd worden betreffen onderzoeken naar de e-mailrespons en toegankelijkheid van websites. Ze zijn afkomstig van Advies Overheid.nl, Stichting Bartiméus Accessibility en algemene cijfers van het CBS over internetgebruik.

Hier blijkt dat instellingen en met name gemeenten in de afgelopen jaren steeds beter respons geven op vragen ontvangen via e-mail. Bij de toegankelijkheid van websites voor mensen met een handicap scoren de meeste instellingen echter laag.

Daarnaast volgen algemene gegevens over internetgebruik in Nederland door huishoudens en bedrijven. Hier wordt ook aangegeven hoe groot de groep is die nog geen Internet gebruikt. Dit speelt met name bij ouderen. Bedrijven scoren in het algemeen vrij goed, met name grote bedrijven, wel zijn er verschillen per bedrijfstak. Aanvullende bronnen met kwalitatieve gegevens zijn opgenomen in de Appendices.

voerd. In september 2005 zijn naar alle Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries twee e-mails verstuurd, de eerste met een algemene vraag, de tweede met een specifieke 'moeilijkere' vraag die interne raadpleging vereiste. Vervolgens werd tot zes weken na verzending de respons van betrokken overheidsinstanties geïnventariseerd. Wat gemeten werd is het aantal dagen voordat de respons ontvangen is. Een kwalitatieve beoordeling van de gegeven antwoorden vond niet plaats. In tabellen 3.1.1 en 3.1.2 staan voor de gemeenten de e-mailresponsresultaten, naast die uit voorgaande jaren vermeld.

Bij de algemene vraag blijkt dat 74% van de gemeenten binnen twee dagen met een inhoudelijk antwoord reageert. Over de gehele periode neemt het respons toe tot 88%. Dat is vergeleken met 2004 voor gemeenten slechts een marginale verbetering. Wel is het zo dat gemeenten met deze responspercentages tot de beste overheidsinstellingen behoren als het aankomt op het beantwoorden van e-mails. Ministeries (84,6%), Waterschappen (80,0%) en Provincies (75,0%) scoren lager.¹⁾

Voor de specifieke vraag scoren gemeenten lager, 58% van de gemeenten heeft binnen 5 dagen een antwoord gegeven. Over de gehele periode neemt dit toe tot 74,0%. Vergeleken met 2004 (64,8%) is dat een substantiële toename, maar toch iets minder dan in 2003 (76,1%). Verge-

3.1 Overheid.nl Monitor 2005: E-mailresponsanalyse

In het kader van de Overheid.nl Monitor wordt door Advies Overheid.nl ook een analyse van de e-mailrespons uitge-

Tabel 3.1.1
Gemeenten: respons op algemene e-mailvraag

	2005	2004	2003	2002	2001
	%				
<i>Respons op algemene e-mail</i>					
Binnen 0 of 1 dag	72,00	61,70	53,70		
Binnen 2 dagen	2,00	11,60	14,80		
Binnen 3 dagen	4,00	2,20	5,60		
Binnen 4 dagen	0,00	3,30	2,90		
Binnen 5 dagen	2,00	1,20	3,10		
Binnen 6–10 dagen	8,00	2,90	3,90		
Binnen 10–15 dagen	0,00	1,00	1,40		
Binnen 15–30 dagen	0,00	1,40	1,40		
Niet binnen 30 werkdagen	12,00	14,70	13,20		
Totale respons	88,00	85,30	86,80	41,80	24,00

Bron: Overheid.nl Monitor E-mailresponsanalyse 2005.

Tabel 3.1.2
Gemeenten: respons op specifieke e-mailvraag

	2005	2004	2003
	%		
<i>Respons op specifieke e-mail</i>			
Binnen 2 dagen	42,0	46,6	58,2
Binnen 3–5 dagen	16,0	7,7	7,6
Binnen 6–10 dagen	8,0	7,5	5,8
Binnen 10–15 dagen	6,0	1,4	2,3
Binnen 15–20 dagen	2,0	0,8	1,6
Binnen 20–30 dagen	0,0	1,0	0,6
Niet binnen 30 werkdagen	26,0	35,2	23,9
Totale respons	74,0	64,8	76,1

Bron: Overheid.nl Monitor E-mailresponsanalyse 2005.

leken met andere overheidinstellingen scoren gemeenten iets lager. Waterschappen hebben een hogere respons van 80%, ministeries 76,9% maar gemeenten zitten nog boven de provincies die extreem laag scoren in 2005 met een respons van 25% op specifieke e-mail. Voor deze lage respons bij provincies is geen duidelijke verklaring te geven. In het algemeen geldt dat respons op specifieke vragen meer tijd kost en dat naarmate de respons uitblijft de kans daarop ook lager wordt. Bij algemene vragen respondeerde na 2 dagen nog slechts 14% van de gemeenten en is de nonrespons 12%. Bij specifieke vragen is dat 32% van de gemeenten en de nonrespons komt daar uit op 26%.

3.2 Accessibility Monitor 2004–2005

De Accessibility Monitor, ook wel toegankelijkheidsmonitor, komt voort uit het project 'Drempels Weg'. Dit project is 2001 opgezet door het ministerie van VWS en heeft als doel de toegankelijkheid van het Internet te vergroten voor mensen met een functiebeperking en senioren. Het gaat hierbij niet alleen om gehandicapten maar ook om een groep die moeite heeft met het vinden van informatie op websites. Daarom zijn mede via dit project richtlijnen opgesteld die overeenkomen met internationale richtlijnen van het World Wide Web Consortium (W3C). Door promotie en voorlichting probeert men overheden, bedrijven en andere organisaties meer bewustzijn bij te brengen om Internet toegankelijker te maken.

Om te zien of sinds de toegankelijkheid van overheidswebsites verbeterd is, heeft de Stichting Bartiméus Accessibility een onderzoek uitgevoerd bij 100 websites. Dat zijn 100 van naar schatting 1 300 websites bij de overheid. In de periode nov. 2003–jan. 2004 zijn de websites van 15 nationale instellingen, 13 ministeries, 12 provincies en 60 gemeenten onderzocht in hoeverre zij niet voldoen aan de richtlijnen van Drempels Weg. In 2005 is dit onderzoek herhaald.

De toegankelijkheid van Nederlandse overheidswebsites bleef zowel in 2004 als 2005 sterk achter. 95% van de onderzochte websites voldeed in 2004 niet aan de minimale eisen van toegankelijkheid (zie tabel 3.2.1). In 2005 bleek zelfs 96% niet aan de gestelde minimumeisen te voldoen. Hoewel dit om erg hoge percentages gaat, zijn de gevonden problemen volgens de stichting op zich oplosbaar door het maken van kleine aanpassingen. In 2005 bleken die problemen bij het 2e onderzoek nog niet opge-

Tabel 3.2.1
Percentages van ontoegankelijke overheidswebsites

	2004	2005	N
	%		
<i>Website</i>			
Nationaal	93	93	15
Ministeries	77	85	13
Provincies	100	100	12
Gemeenten	98	98	60
Totaal	95	96	100

Bron: Stichting Bartiméus Accessibility Monitor 2004, 2005 Zeist.

lost. Vaak zijn er al stappen genomen om de toegankelijkheid te verbeteren maar waar het aan ontbreekt is kennis over de aanpak.

3.3 Algemene gegevens over gebruik Internet in Nederland

Inleiding

Het CBS heeft enkele algemene bronnen die in combinatie de achtergrond bepalen voor het mogelijke bereik van e-government in Nederland. Hierbij wordt uitgegaan van gegevens over ICT-gebruik bij het POLS-onderzoek en regionale kerncijfers van Nederland. Het laatste is een compilatie van statistische gegevens geënt op regionale indelingen, zoals landsdelen, provincies, COROP-gebieden, stadsgewesten, grootstedelijke agglomeraties en gemeenten.

Er zijn twee groepen waarop e-government zich richt: burgers en bedrijven. Zij hebben hun eigen contacten en procedures bij hun omgang met overheidsinstanties, zowel lokaal als op hogere niveaus. Voor bedrijven liggen de voordelen in administratieve lastenverlichtingen en een efficiëntere interactie met overheidsinstanties. Bij burgers spelen deze voordelen ook een rol zoals het gebruik van het burgerservicenummer voor identificatie bij overheidswbsites. Om aan te geven hoe belangrijk de impact van e-government op de Nederlandse samenleving zal zijn zal een beeld gegeven worden hoe groot de potentiële groep gebruikers op dit moment is.

Gebruik Internet bij particulieren

In de eerste plaats wordt het bereik bepaald door het aantal huishoudens met een internetaansluiting. In 2004 had tweederde van de huishoudens toegang tot Internet. Daarnaast vond er tussen 2002 en 2004 een overgang plaats naar breedbandverbindingen (kabel en andere breedband). In 2002 had pas een kwart van de huishoudens een breedbandverbinding, maar in 2004 was dit opgelopen tot de helft.

Tabel 3.3.1
Internettoegang van huishoudens naar type internetverbinding, 2004

	Huishoudens met toegang tot internet	Type internetverbinding				
		analoog modem	ISDN	kabel	andere breedband	op andere wijze
	% huishoudens met internet ¹⁾					
2002	58	60	18	20	4	2
2003	59	50	16	25	9	2
2004	65	37	14	30	19	3

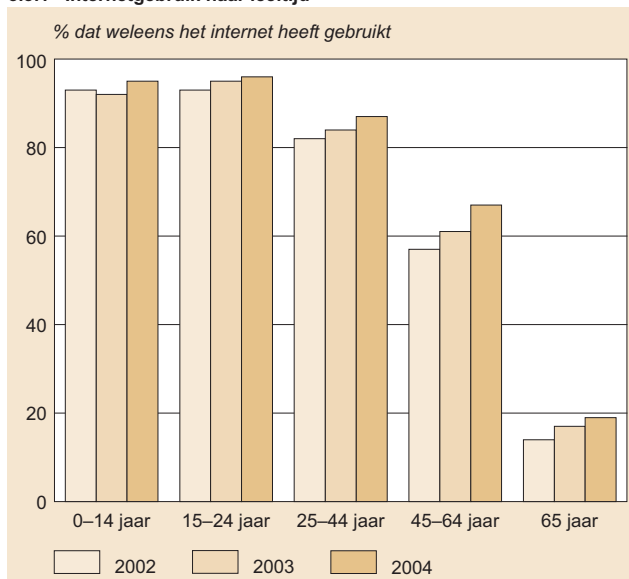
¹⁾ Huishoudens kunnen meerdere typen internetaansluitingen hebben. Dit betekent dat sommige percentages boven de 100% uitkomen.

Bron: CBS StatLine.

Gebruik Internet naar leeftijd

Het internetgebruik in Nederland neemt nog steeds toe (zie figuur 3.8.1). In 2004 werd het Internet gebruikt door 73% van alle personen en bij de huishoudens was dit opgelopen tot 65%. Dit neemt niet weg dat ondanks deze toename in 2003 nog ongeveer een derde van de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder nog nooit met het Internet in aanraking was gekomen.²⁾ Dit betreft met name mensen van 55–64 en 65 jaar of ouder; gezamenlijk zijn deze twee leeftijdsgroepen met 2,6 miljoen bijna tweederde van in totaal 4,3 miljoen mensen. Deze tweedeling neemt wel langzaam af, 2003 bedroeg de complete groep die nog nooit het Internet had gebruikt nog 4,3 miljoen personen. In 2004 was deze groep verder teruggelopen tot 3,9 miljoen.

3.3.1 Internetgebruik naar leeftijd



Bron: CBS.
Huishoudens kunnen meerdere typen internetaansluitingen hebben. Dit betekent dat sommige percentages boven de 100% uitkomen.

Redenen om geen Internet te kiezen

Van de mensen die thuis nog geen Internet hebben, is de meest genoemde reden voor de afwezigheid van Internet dat men geen interesse heeft of niet als zinvol acht. Eén derde van de niet-internetters thuis heeft geen zin of niet de wil om alsnog Internet aan te schaffen. Bij de overige redenen speelt het ontbreken van een (geschikte) pc, kosten of onervarenheid een rol (zie tabel 3.3.2).

Tabel 3.3.2
Redenen om thuis geen internet te nemen, 2004

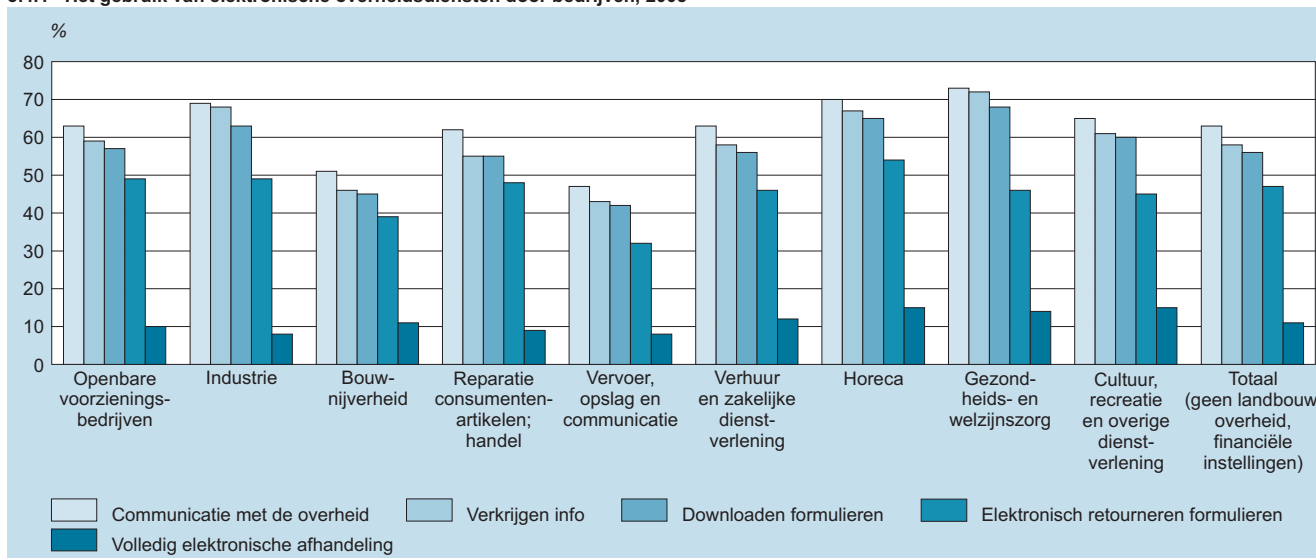
	Als % van niet-internetters
Geen interesse, niet zinvol	34
Geen pc, geen geschikte pc voor internet	29
Internetgebruik te duur	11
Benodigde apparatuur te duur	5
Geen kennis, vaardigheden	9
Voelt zich te oud	11
Geen tijd om deze te gebruiken	3
Heeft mogelijkheid elders te internetten	10
Bezorgt om privacy en/of veiligheid	1
Geen speciale reden	5
Andere redenen	12

Bron: CBS StatLine.

Toegang tot Internet naar mate van verstedelijking

Vroeger was er nog een verschil tussen stedelijke en niet-stedelijke gebieden omdat breedband nog niet overal beschikbaar was en men slechts toegang kon krijgen via een analoge telefoonlijn. Maar het bezit van een internetverbinding is niet afhankelijk van de mate van verstedelijking. In zowel stedelijke als niet-stedelijke regio's heeft nu tweederde van de huishoudens internettoegang. Wel is opvallend dat in 2004 er in zeer sterk stedelijke gebieden iets minder huishoudens met internettoegang zijn dan in dunbevolkte regio's (zie tabel 3.3.3).

3.4.1 Het gebruik van elektronische overheidsdiensten door bedrijven, 2005



Bron: CBS ALG 2004.

Tabel 3.3.3
Internettoegang van huishoudens naar verstedelijking, 2004

	Zeer sterk stedelijk (>2 500 adressen per km ²)	Sterk stedelijk (2 500–1 500 adressen per km ²)	Matig stedelijk (1 500–1 000 adressen per km ²)	Weinig stedelijk (1 000–500 adressen per km ²)	Niet- stedelijk (<500 adressen per km ²)
% huishoudens					
2000
2001
2002	55	57	61	59	57
2003	55	61	60	61	57
2004	62	66	64	67	65

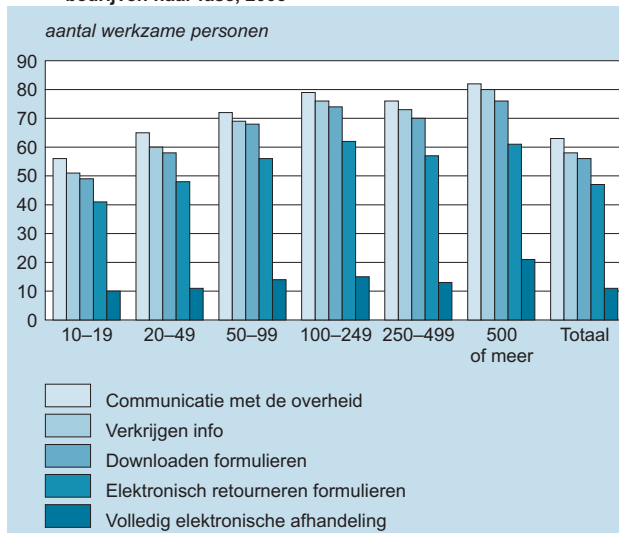
Bron: CBS StatLine.

3.4 E-government gebruik door bedrijven

Bij het Nederlandse bedrijfsleven neemt het gebruik van elektronische overheidsdiensten gestaag toe. Gebruikte in 2003 nog minder dan de helft van de bedrijven de mogelijkheden van elektronische communicatie met de overheid, in 2004 was dit gestegen tot boven de 60%. Ook van diensten zoals het verkrijgen van informatie en downloaden van formulieren maakt meer dan de helft van de bedrijven gebruik. Wel bestaan er nog verschillen per bedrijfstak (zie figuur 3.4.1). Achterblijvers zijn bedrijven in de bouwrijverheid en in het bijzonder de horeca.

Een verband dat al in 'De digitale economie' van 2004 werd aangetoond is de relatie tussen bedrijfsgrootte en de mate waarin bedrijven elektronisch communiceren met de overheid. In figuur 3.4.2 zijn de cijfers voor 2004 opgenomen. Daaruit blijkt dat als de bedrijfsgrootte toeneemt, ook het gebruik van online overheidsdiensten stijgt. In de cijfers van 2004 is echter ook een verandering te zien bij bedrijven die behoren tot de bovenklasse van het Midden- en Kleinbedrijf (100–249 werknemers). Bij het elektronisch retourneren van formulieren streefden zij de grotere bedrijven voorbij.

3.4.2 Het gebruik van elektronische overheidsdiensten door bedrijven naar fase, 2005



Bron: CBS ALG 2004.

In de categorie van 10–50 werknemers zitten veruit de meeste Nederlandse bedrijven; ook maken zij vorderingen in het benutten van het aanbod e-government. Nu liggen afgezien van de hoogwaardige vormen van elektronische dienstverlening alle scores boven de 50%. In 2003 lagen deze grootteklassen voor alle onderdelen nog ver onder de 50% of zelfs 40%.

Noten in de tekst

- ¹⁾ Zie Overheid.nl Monitor 2005: E-mailresponsanalyse.
- ²⁾ Zie De Digitale Economie 2004 – paragraaf 4.3 'digitale tweedeling'.

4. E-government door Nederlandse gemeenten

Het Nederlandse kabinet heeft doelstellingen geformuleerd inzake e-government (elektronische dienstverlening door overheden via het Internet) waaraan overheden en dus ook gemeenten dienen te voldoen. In dat kader meet het programmabureau Advies.Overheid.nl de prestaties van overheden waaronder de gemeenten. Openbare data van dat bureau werden in samenhang met data van statistieken van het CBS geanalyseerd. De belangrijkste conclusies van die analyse zijn:

- de gemeenten scoorden gemiddeld nog onvoldoende in elektronische dienstverlening;
- de grotere gemeenten met minstens 100 000 inwoners voeren elektronische dienstverlening sneller in dan de overige, kleinere gemeenten;
- per eind juli 2005 woont de helft van de Nederlandse bevolking in gemeenten waarin de elektronische dienstverlening voldoet aan de doelstellingen (eisen eind 2004) van het kabinet;
- gemeenten met uiteenlopende inwonersaantallen slagen erin elektronische dienstverlening van hoogwaardige kwaliteit te verlenen;
- de hoogte van de netto uitgaven van gemeenten per inwoner is niet bepalend voor het tempo waarmee de gemeenten die voorlopen in e-government, kwalitatief hoogwaardige elektronische dienstverlening invoeren.

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de prestaties van gemeenten in elektronische dienstverlening in de periode 2003 tot juli 2005 op grond van het onderzoek 'Overheid.nl Monitor' onder auspiciën van het programmabureau Advies Overheid.nl.¹⁾ Dit hoofdstuk gaat in op groepskenmerken van gemeenten en niet op kenmerken van afzonderlijke gemeenten.

Het programmabureau Advies Overheid.nl is onder andere belast met de monitoring van de kwaliteit van de aangeboden diensten. De jaarlijkse monitoring van overheidswebsites vindt plaats vanaf 1999; de continue monitoring startte in oktober 2001. Er worden vijftien verschillende typen overheidsinstellingen onderscheiden en waargenomen, waaronder de gemeenten.

De meting van de prestaties van gemeenten in elektronische dienstverlening is een gevolg van het Programma Andere Overheid zoals vastgesteld door het Kabinet Balkenende II. De uitvoering van dat programma loopt van 2004 tot 2007. Dit programma leidt tot een toename van het aantal diensten dat via het Internet aan burgers en bedrijven wordt aangeboden. De Rijksbrede ICT-agenda is in overeenstemming met het eerdere Programma Andere Overheid van het kabinet. De ICT-agenda formuleerde de doelstellingen voor semi-overheden inzake e-government.

Een doelstelling van de ICT-agenda is dat semi-overheden eind 2006 65% van het totaal aan geleverde publieke diensten elektronisch afhandelen. Voor 2005 geldt een streefpercentage van 55%; voor 2004 45%. De scores per eind juli 2005 zijn toegekend in overeenstemming met het streefpercentage van 2004.

Voor de continue monitoring van de prestaties van e-government onderzoekt Advies.Overheid.nl de thema's: Gebruiksvriendelijkheid, Algemene informatiefunctie, Bestuurlijke informatie en Dienstverlening. Als onderzoeksinstrument hanteert het programmabureau een uitgebreide checklist met voor elk thema een set vragen. De meeste vragen worden met ja of nee beantwoord. De vragen over de thema's Gebruiksvriendelijkheid en Algemene informatiefunctie van de websites zijn voor alle overheidsinstellingen gelijk. Echter de vragen over Bestuurlijke informatie en over Dienstverlening verschillen per type overheid.

Jaarlijks worden de vragen per thema bijgesteld. Vragen waarop elke instelling 100% zou scoren worden afgevoerd; nieuwe vragen komen er voor in de plaats. De normering voor een score op een schaal van 0 tot 100% wordt per meetperiode door Advies Overheid.nl vastgesteld. De norm hangt samen met het streefpercentage voor de beschouwde periode en wordt dus zwaarder naarmate de jaren verstrijken.

Aan de hand van de checklist onderzoeken webonderzoekers de websites en zij beantwoorden per website de vragen.

Afhankelijk van de bevindingen wordt er aan elke overheidsinstelling, dus ook aan elke gemeente, een scoringspercentage per thema toegekend. Uit de scores van de thema's wordt er per gemeente een totaalscore afgeleid. De totaalscore bepaalt voor de meetperiode de positie van de gemeente op de ranglijst.

Over de resultaten van het jaarlijkse onderzoek wordt een uitgebreid rapport samengesteld met als titel 'Overheid.nl Monitor'. De openbare ranglijsten die hieruit voortvloeien zijn permanent via het Internet benaderbaar. Ze gelden als uitgangspunt voor de continue monitoring na de jaar-meting.

De continue monitoring volgt de mutaties en de ontwikkelingen van websites van overheidsdiensten ten opzichte van de jaarmeting. Webbeheerders van overheidsdiensten vullen in voorkomende gevallen interactief formulieren in en doen daarmee opgave van de veranderingen in elektronische dienstverlening. Deze formulieren worden maandelijks verwerkt waarna de ranglijsten worden aangepast.

4.2 Databronnen en analysemethode

Voor de analyse van e-government door gemeenten zijn de volgende databronnen van Advies Overheid.nl gebruikt:

- de online database Overheid.nl Monitor 2003/2004;
- de online database Overheid.nl Monitor 2004/2005;
- de online database Overheid.nl Monitor 2005, stand eind juli.

Bovendien zijn data van de volgende statistieken van het CBS benut:

- ‘Bevolking per regio naar leeftijd, geslacht en burgerlijke staat’ (aantal inwoner 2003);
- ‘Gebieden in Nederland, 2004 (stedelijkheid van gemeenten 2003)’;
- ‘Functionele specificaties, gemeentelijke heffingen per gemeente, 2005’ (Totaal gemeentelijke functies na bestemming per inwoner).²⁾

Om inzicht te verkrijgen in gemeenschappelijke kenmerken van gemeenten en hun prestaties in elektronische dienstverlening (e-government) zijn de data van Advies Overheid.nl op gemeenteniveau gekoppeld aan de data van de genoemde statistieken van het CBS.

Als gevolg van een verschil in peildatums tussen het programmabureau Advies Overheid.nl en het CBS, treden er geringe verschillen op in het aantal onderscheiden gemeenten en ook in kenmerken van een beperkt aantal gemeenten door beide instanties. Een gevolg daarvan is dat van sommige fuserende gemeenten de data van beide instanties niet één op één koppelbaar zijn. In voorkomende gevallen werden de data van deze gemeenten weggelaten. De invloed hiervan op de uitkomsten in dit hoofdstuk wordt verwaarloosbaar geacht. Qua aantal inwoners bedraagt het verschil circa 0,2 miljoen inwoners op een totaal van ca. 16 miljoen inwoners.

De gekoppelde gegevens zijn gegroepeerd en geanalyseerd vanuit verschillende invalshoeken (aantal inwoners, stedelijkheid, top-25-score, kwartielgroepen en decielgroepen).

Er is niet gecorrigeerd voor het aantal inwoners van gemeenten die na 2003 zijn gefuseerd.

De resultaten worden hierna in de paragrafen 4.3 tot en met 4.10 in een aantal figuren (staafdiagrammen) gepresenteerd en becommentarieerd.

Advies Overheid.nl: ‘Overheid.nl Monitor 2004/2005’

Het onderzoek ‘Overheid.nl Monitor 2004/2005’ waarvoor in november 2004 metingen zijn verricht, mat de prestatiescores voor elektronische dienstverlening door overheden of overheidsdiensten. Dit onderzoek vond plaats onder auspiciën van het Programmabureau Advies Overheid.nl. Het onderzoek onderscheidde twee methoden.

De eerste methode bestond uit een checklistonderzoek gericht op de inhoud van de websites. Dit deel van het onderzoek omvatte de volgende onderwerpen:

- Praktische informatie en actualiteit. (Dit thema wordt ook aangeduid als algemene informatie);
- Bestuurlijke informatie;
- Dienstverlening;
- Participatie.

De tweede methode bestond uit een geautomatiseerde meting, gericht op de gebruiksvriendelijkheid en de

duurzame toegankelijkheid van websites. Het bestreek de volgende onderwerpen:

- Gebruiksvriendelijkheid (usability);
- Technische toegankelijkheid;
- Kwaliteit van de webinterfaces;
- Gebruik van metadata.

In het onderzoek is specifiek gekeken naar producten die online konden worden aangevraagd door middel van uploads en ook naar online transacties (online aanvraag en verstrekking van het product).

Onder Participatie wordt verstaan de inzet van toepassingen voor Internetdebatten, chatsessies en opiniepeilingen alsook het gebruik door overheden van de resultaten behaald met deze toepassingen.

Een apart onderzoek naar de e-mailrespons vond plaats in september en oktober 2004. De antwoorden op twee verzonden e-mails door een gefingeerde burger zijn gemeten tot zes weken na verzending de e-mails. Eén e-mail bevatte een algemene vraag, de andere bevatte een vraag die specifiek ingaat op een product of dienst van de betrokken overheidsorganisatie.

De tevredenheid van burgers over het gebruik van de elektronische of fysieke balies is gemeten met de vragenlijsten van de ‘Landelijke Servicemeter’. De servicemeter omvat een vragenlijst die bezoekers van websites bevragen naar hun bevindingen van de website. Bezoekers aan de websites van 25 overheidsorganisaties hebben circa 3 000 elektronische vragenlijsten ingevuld. Het aantal gemeenten daaronder is te klein en daarom komt dit thema niet aan bod in dit hoofdstuk.

4.3 Realisatie van e-government 2003 tot 2005: voorsprong grote gemeenten

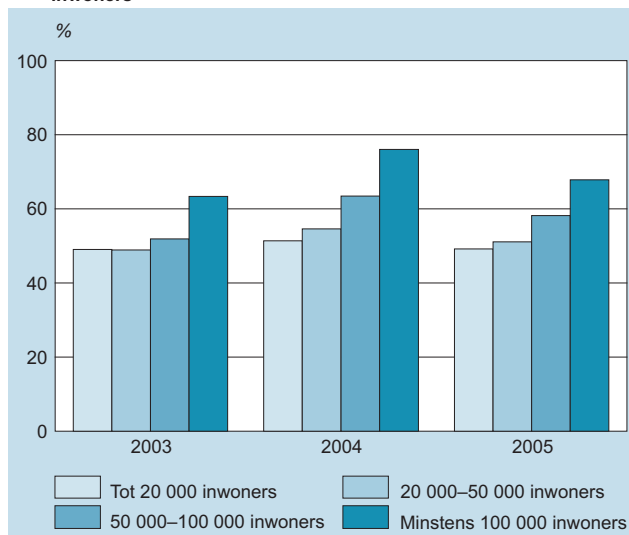
Figuur 4.1 toont van gemeenten het verloop van de gemiddelde totaalscores voor alle elektronische diensten in samenhang met het aantal inwoners (2003). Daaruit blijkt dat gemeenten gemiddeld beter presteren naarmate hun aantal inwoners groter is. De gemiddelde scores over 2005 (stand eind juli) variëren van ca. 49% voor gemeenten met minder dan 20 000 inwoners tot 68% voor gemeenten met gemiddeld minstens 100 000 inwoners.

In een nadere analyse werd de stedelijkheid van gemeenten (lees: het gemiddelde aantal adressen per km²) en hun totaalscore voor e-government beschouwd. Het blijkt dat stedelijkheid nauwelijks van invloed is op de prestatie van gemeenten in e-government. (zie paragraaf 4.6)

4.4 E-government, eind juli 2005: kwart gemeenten voldoet aan doelstelling kabinet

De gemeenten zijn in vier groepen ingedeeld die elk 25% van het aantal gemeenten bevat. Deze zogenaamde kwar-

4.1 Gemiddelde totaalscore e-government van gemeenten naar aantal inwoners



Bron: CBS; Advies Overheid.nl

tielgroepen zijn bepaald door de rangschikking van laag naar hoog van de individuele totaalscores van gemeenten voor elektronische dienstverlening per eind juli 2005.

Figuur 4.2 geeft de som van het aantal inwoners (stand 2003) van de gemeenten per kwartielgroep. Uit de figuur blijkt dat het aantal inwoners van de gemeenten in de best scorende kwartielgroep circa 8 miljoen bedraagt, dat is de helft van de Nederlandse bevolking. De 118 gemeenten in kwestie behaalden een gemiddelde score van 65%; hun score ligt in ieder geval boven de 58%.

Driekwart van de gemeenten, met gemiddeld 20 000 tot 25 000 inwoners, stellen elektronische diensten beschikbaar voor de andere helft van de bevolking. Ze behaalden gemiddeld een score van 48%. Per kwartielgroep bedroegen hun scores gemiddeld: 39% (ca. 2,4 miljoen inwoners), 48% (ca. 2,6 miljoen inwoners) en 54% (ca. 2,9 miljoen inwoners).

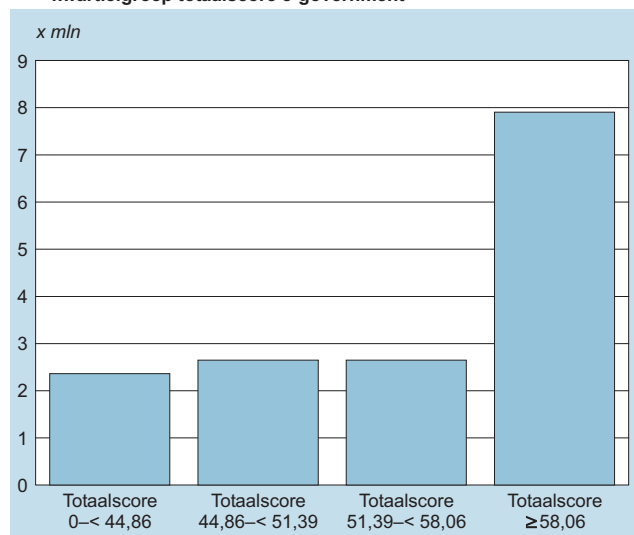
Men kan concluderen dat per eind juli 2005 (naar de eisen van eind 2004):

- de helft van de Nederlandse bevolking woont in een gemeente waar de gemeentelijke overheid elektronische diensten aanbiedt die in redelijke mate voldoen aan de doelstelling van het kabinet;
- de andere helft van de bevolking woont in een gemeente waar elektronische dienstverlening door de gemeente achterblijft bij de doelstelling van het kabinet.

4.5 Eén op de tien gemeenten voldoet aan doelstelling (eisen eind 2004)

Er is nagegaan welk deel van de gemeenten in de vierde kwartielgroep naar de eisen van eind 2004, een totaal gemiddelde score van minstens 65% haalde. Daaruit blijkt dat één op de tien gemeenten een totaalscore behaalde van minimaal 65%. Er wonen (in 2003) 5,1 miljoen mensen in de desbetreffende 46 gemeenten; dat is nagenoeg een derde van de Nederlandse bevolking. Onder die gemeenten bevinden zich er 17 met elke meer dan 100 000 inwoners; samen herbergen ze circa 4,0 miljoen inwoners, circa

4.2 E-government 2005, juli: aantal inwoners gemeenten per kwartielgroep totaalscore e-government



Bron: CBS; Advies Overheid.nl

een kwart van de totale bevolking. De overige 29 gemeenten huisvesten samen 1,1 miljoen inwoners.

Negen van de tien gemeenten behaalden een totaalscore van minder dan 65%. Het inwoneraantal in 2003 van deze gemeenten bedraagt 10,7 miljoen inwoners.

Een aantal gemeenten is van deze exercitie uitgesloten omdat voor hen de data uit de verschillende bronnen niet koppelbaar bleken. Het inwoneraantal van deze gemeenten bedroeg in 2003 circa 0,2 miljoen inwoners.

4.6 Geen verband tussen e-government en de netto gemeentelijke uitgaven per inwoner³⁾

Aan de statistiek 'Functionele specificaties, gemeentelijke heffingen per gemeente, 2005' van het CBS zijn er van 412 gemeenten gegevens ontleend⁴⁾ over het totaal aan begrote gemeentelijke heffingen na bestemming per inwoner (lees: de netto uitgaven van gemeenten per inwoner). Deze gegevens zijn per gemeente gekoppeld aan de individuele prestatiescores in elektronische dienstverlening ten einde na te gaan welke de invloed is van de netto uitgaven per inwoner op e-government.

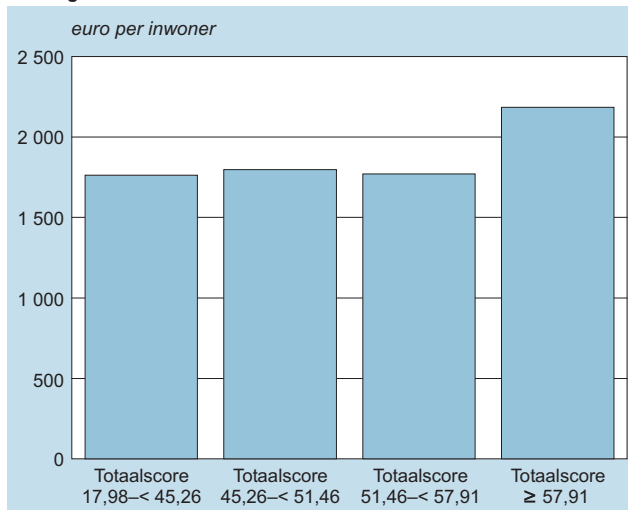
De 412 gemeenten zijn in vier kwartielgroepen verdeeld; de kwartielgroepen zijn bepaald door de rangschikking van laag naar hoog van de individuele totaalscores van gemeenten voor elektronische dienstverlening per eind juli 2005.

Van elke kwartielgroep werden er kengetallen berekend waaronder het gemiddelde van de netto uitgaven per inwoner. Enkele resultaten zijn uitgezet in de figuur 4.3.

De grenswaarden en de gemiddelde totaalscore van deze kwartielgroepen verschillen nauwelijks van de grenswaarden van de overeenkomstige groepen in de totale populatie gemeenten; er wordt daarom verondersteld dat de kwartielgroepen van de 412 gemeenten representatief zijn voor de totale populatie van gemeenten.

Figuur 4.3 toont de gemiddelde netto uitgaven per inwoner in 2005 van 412 gemeenten voor de vier kwartielgroepen.

4.3 E-government 412 gemeenten 2005, juli: gemiddelde gemeentelijke netto uitgaven per inwoner per kwartielgroep totaalscore e-government



Bron: CBS; Advies Overheid.nl.

Daaruit blijkt dat van de kwartielgroep bestpresterende (en grotere) gemeenten, de gemiddelde netto uitgaven per inwoner € 2 180 bedraagt. Dat is circa 20 procent meer dan de gemiddelde gemeentelijke netto uitgaven van de minderpresterende gemeenten in de overige kwartielgroepen.

De gemiddelde score van de bestpresterende gemeenten bedraagt circa 65%; dat is 25 procentpunten meer dan de gemiddelde score van de minderpresterende gemeenten. Men zou nu kunnen beweren dat gemeenten meer financiële middelen behoeven om e-government snel en succesvol in te voeren. Een zodanige bewering kan vooralsnog niet exact getoetst worden; een dergelijke toets vergt het nodige onderzoek. Wel leent het analysemateriaal zich ervoor om na te gaan of de hoogte van de netto uitgaven per inwoner bevorderlijk is voor het snel invoeren van hoogwaardige e-government door gemeenten.

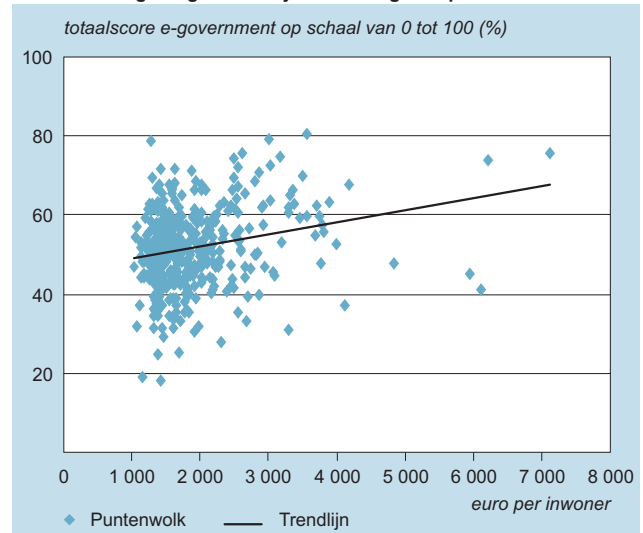
Daartoe zijn de gemeenten verdeeld in kwartielgroepen op basis van gemeentelijke netto uitgaven per inwoner. De correlatie tussen de begrote netto uitgaven per inwoner en de totaalscore is onderzocht. Er is geen correlatie gevonden tussen deze grootheden. Wel bleek er een zwak verband te bestaan tussen de totaalscore, het aantal inwoners en stedelijkheid (het aantal adressen per vierkante kilometer). De R^2 bedroeg slechts 0,14.

Het ontbreken van een direct verband tussen de hoogte van de gemiddelde netto uitgaven per inwoner en de totaalscore in e-government wordt geïllustreerd door de puntenwolk in figuur 4.4.

Deze puntenwolk vertegenwoordigt de 412 gemeenten. Elk punt in de wolk stelt een gemeente voor die wordt gemarkeerd door haar totaalscore en haar begrote gemeentelijke netto uitgaven per inwoner. De puntenwolk spreekt voor zich; de trendlijn verloopt vrij vlak wat duidt op weinig samenhang tussen de variabelen.

De gemiddelde totaalscore van de 412 gemeenten bedraagt 52% (10%); de gemiddeld begrote netto uitgaven per inwoner bedraagt € 1 880 (€ 770). Tussen haakjes wordt telkens de standaarddeviatie vermeld. De gemeenten zijn ingedeeld in kwartielgroepen op basis van de begrote ge-

4.4 E-government 412 gemeenten, juli 2005: totaalscore e-government versus begrote gemeentelijke netto uitgaven per inwoner



Bron: CBS; Advies Overheid.nl.

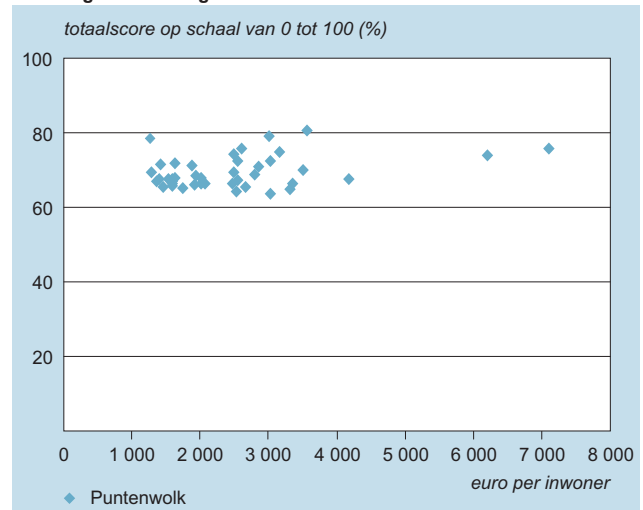
meentelijke netto uitgaven per inwoner. De gemiddelde totaalscores voor de kwartielgroepen bedragen: 49% (9,1%), 51% (9,8%) 50% (9,0%) en 55% (11,0). De gemiddelde begrote netto uitgaven per inwoner per gemeente bedragen respectievelijk: € 1 290 (€ 85), € 1 510 (€ 70), € 1 825 (€ 135) en € 2 893 (€ 903).

Er is ook geen samenhang tussen een *hoge totaalscore* voor e-government en de gemeentelijke netto uitgaven per inwoner; dat blijkt duidelijk uit de puntenwolk in figuur 4.4.

Deze puntenwolk (figuur 4.5) bevat de hoogste decielgroep (groep van 10%) van de 412 gemeenten; de basis voor de indeling in decielgroepen is de totaalscore in e-government. De puntenwolk laat duidelijk zien dat een hoge score (van 64% tot 81%) voor e-government behaald wordt door gemeenten waarvan de begrote netto uitgaven per inwoner variëren van circa € 1 270 tot € 7 100.

Het inwonertal van de gemeente met de minste inwoners in deze groep bedraagt bijna 8 900.

4.5 E-government 412 gemeenten 2005, juli: Totaalscore e-government versus gemeentelijke netto uitgaven per inwoner van de 10% hoogstscorende gemeenten



Bron: CBS; Advies Overheid.nl.

(Van slechts 33 van de 412 gemeenten in de analyse bedragen de begrote netto uitgaven per inwoner minder dan € 1 270. Het zijn kleinere gemeenten met 6 800 tot 29 000 inwoners. Deze gemeenten behaalden een totaal-score van 19% tot 63% voor elektronische dienstverlening.)

4.7 E-government, juli 2005: voorsprong op alle thema's van de best scorende gemeenten

Figuur 4.6 toont de gemiddelde prestatiescores per gemeente per kwartielgroep voor aspecten van de elektronische dienstverlening.

Gebruiksvriendelijkheid

De gebruiksvriendelijkheid van een site wordt bepaald door de kwaliteit en de bruikbaarheid van een zoekmachine, een lijst van veelgestelde vragen (FAQ's), meertaligheid, een privacyreglement, links naar andere sites en uitleg- of helppagina. De gebruiksvriendelijkheid heeft een sterke invloed op de toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie. De gemeenten in de hoogste kwartielgroep behaalden gemiddeld een scoringspercentage van 86%; dat is 36 procentpunten hoger dan het gemiddelde van de gemeenten in de laagste kwartielgroep.

(Algemene) informatie

De aangeboden (algemene) informatie en de actualiteit ervan bepalen inhoudelijk in hoge mate de kwaliteit van een website. Die kwaliteit wordt verhoogd door de aanwezigheid van adres- en contactgegevens van de betrokken instelling, organogrammen van de organisatiestructuur plus de beschrijvingen van taken, actuele elektronische nieuwsrubrieken en nieuwsbrieven. De bestscorende gemeenten behaalden hier een gemiddeld percentage van

83%, 15 procentpunten hoger dan de gemeenten in de laagste kwartielgroep.

Bestuurlijke informatie

Door bestuurlijke informatie op haar website te vermelden ontsluit een gemeente haar verantwoordingsinformatie aan burgers en bedrijven. Het gaat vooral om informatie over de verantwoording door de verschillende bestuurslagen van de betrokken gemeente. Raadsinformatie, informatie over regelgeving, vergunningen, bekendmakingen enzovoorts vallen daaronder. De kwartielgroep bestscorende gemeenten behaalden gemiddeld een score van 59%, 26 procentpunten hoger dan de minstscorende kwartielgroep.

Dienstverlening

Dienstverlening via het elektronische loket (digitale diensten) omvat onder meer handelingen voor het invullen van elektronische formulieren voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, de aanvraag voor een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie en het doorgeven van een verhuizing. De handelingen omvatten onder meer, mits aanwezig en mogelijk, het downloaden van een formulier, het uploaden van een formulier, het online volbrengen van de transactie. In dienstverlening scoorden de beste kwartielgroep gemiddeld 62%, 19 procentpunten hoger dan de kwartielgroep met gemiddeld de minste score.

Participatie

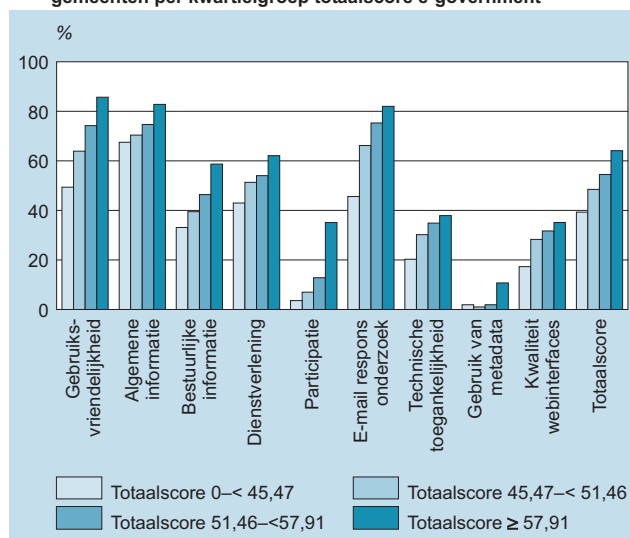
Bestuurders kunnen via het Internet met burgers communiceren over bestuurlijke kwesties. Op hun websites kunnen gemeenten fora opzetten voor online discussie met burgers en zo burgers te laten participeren in aangelegenheden van het bestuur. Dit houdt in dat gemeenten toepassingen inzetten voor internetdebatten, chatsessies en opiniepeilingen. In deze vorm van online *participatie* behaalde de bestscorende kwartielgroep gemeenten een gemiddelde score van 35%; de minstscorende kwartielgroep behaalde een gemiddelde score van 4%.

Hoe snel verstuurt een overheidsinstelling een bevestiging van de ontvangst van een e-mail? Hoe snel verstuurt diezelfde instelling een inhoudelijke reactie op een ontvangen e-mail? De antwoorden op onder meer deze vragen bepalen de kwaliteit van de *e-mailrespons* door overheidsinstellingen. De bestscorende kwartielgroep gemeenten behaalde voor reactie op e-mails een scoringspercentage van gemiddeld 82%, terwijl de minstscorende kwartielgroep gemiddeld niet verder kwam dan 46%.

Volledige technische toegankelijkheid

Volledige technische toegankelijkheid⁵⁾ van een website impliceert dat bij elk contact de daar aanwezige informatie te ontsluiten is onafhankelijk van de gebruikte techniek.

4.6 E-government 2005, juli: prestatiescores per thema van 412 gemeenten per kwartielgroep totaalscore e-government



Bron: CBS; Advies Overheid.nl.

Met andere woorden er zijn geen drempels die het raadplegen van de informatie op de site belemmeren.

Op technische toegankelijkheid scoort de bestpresterende kwartielgroep gemeenten gemiddeld 38%, dat is nogal laag maar wel 18 procentpunten hoger dan de minstscorende kwartielgroep gemeenten.

Metadata

Normaliter wordt de term *metadata* gedefinieerd als 'gestructureerde informatie of data betreffende informatie'. Het gebruik van metadata kent vele toepassingen. Enkele voorbeelden zijn de beschrijving van een informatiebron, een uitleg over het gebruik van een meetwaarde of een data-element, de beschrijving van de aard van een onderzoek en van de kwaliteit van haar resultaten.

Op de website van een gemeente vallen onder het gebruik van metadata onder andere de verwijzingen bij het navigeren in de informatieverstreckende of in de logische structuur van de betrokken website. Het navigeren vereist in deze context de aanwezigheid van een inhoudsopgave van de website, een menu of een lijst van koppelingen die zodanig zijn ingericht dat ze de website volledig beschrijven.

De bestpresterende kwartielgroep gemeenten behaalden gemiddeld een score van 11% voor het gebruik van metadata; de slechtstscorende kwartielgroep behaalde een gemiddelde score van 2%.

Kwaliteit website

Een website van voldoende kwaliteit is voor iedere gebruiker toegankelijk onafhankelijk van diens platform of besturingssysteem. De toegankelijkheid is gewaarborgd wanneer een website voldoet aan formele webrichtlijnen voor het Internet. De richtlijnen zijn gebaseerd op formele webstandaarden als HTML, CSS, ECMA en WCAG. Deze richtlijnen beschrijven een consequente scheiding van inhoud, structuur en vorm naast de toepassing van webstandaarden.

De bestscorende kwartielgroep behaalde een gemiddelde score van 35%, 18 procentpunten meer dan de gemiddelde score van de gemeenten in de minstscorende kwartielgroep.

Uit figuur 4.6 blijkt onder meer dat:

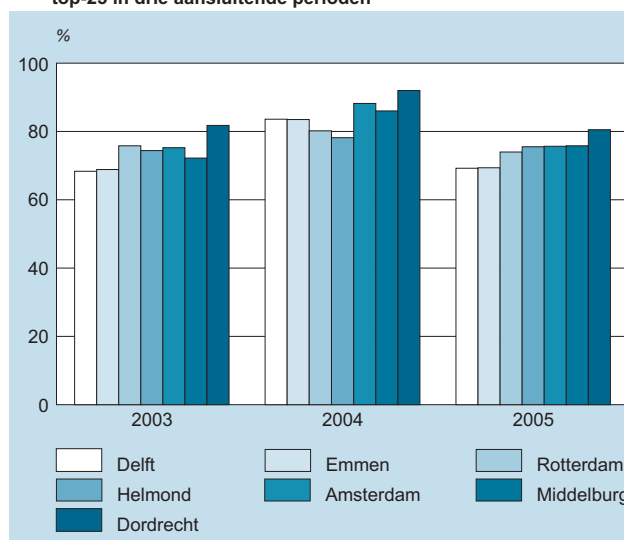
- in alle aspecten een kwartielgroep (gebaseerd op de totaalscore) gemiddeld achterblijft op de naasthogere kwartielgroep;
- de gebruiksvriendelijkheid van de website, het verstrekken van algemene informatie en de afhandeling van e-mails de sterke kanten zijn van de elektronische dienstverlening door gemeenten;
- gemeenten het laagst presteren in het gebruik van metadata en in het bevorderen van (burger)participatie via elektronische fora. De lage scores suggereren dat deze aspecten van elektronische dienstverlening door gemeenten nagenoeg onontwikkeld zijn.

4.8 E-government, 2003–2005: zeven gemeenten duurzaam in top 25

In concurrerende economieën probeert men de beste te zijn of men probeert zich te spiegelen aan de leidende concurrent. In de lijn van deze redenering zou men verwachten dat gemeenten op het terrein van e-government bereid zijn zich aan de bestpresterende te spiegelen en ook met hen samen te werken. Gemeenten bevorderen door samen te werken hoogwaardige elektronische dienstverlening voor iedereen.

Er wordt aangenomen dat de bestpresterende gemeenten langdurig staan in de topvijfentwintig van de ranglijst 'Overheid.nl Monitor'. In een samenwerkingsverband zouden deze gemeenten hun expertise in e-government kunnen delen met andere gemeenten. Om deze reden zijn de gemeenten geselecteerd die in achtereenvolgende ranglijsten langdurig voorkwamen in de topvijfentwintig. Deze gemeenten en hun totaalscore voor e-government worden in figuur 4.7 gepresenteerd als voorbeelden voor andere gemeenten, die bereid zijn in samenwerkingsverband te zoeken naar oplossingen om de eigen e-government op een hoog peil te brengen. Naast de genoemde voorbeelden worden andere gemeenten uit de top-25 (op of na 25 juli 2005) geacht een leidende rol te kunnen spelen in samenwerkingsverband.

4.7 Totaalscore e-government van gemeenten in de e-government-top-25 in drie aansluitende perioden



Bron: CBS; Advies Overheid.nl.

De rangschikking in de figuur 4.7 is die van de individuele scores per eind juli 2005 en wel van laag (links) naar hoog (rechts); de rangschikking bepaalt in de grafiek de volgorde van de gemeenten. Behalve Emmen (weinig stedelijk) zijn deze bestscorende gemeenten sterk stedelijk tot zeer sterk stedelijk. Op Middelburg na hebben ze meer dan 50 000 inwoners. Het aantal inwoners in de zeven gemeenten bedraagt samen circa 1,8 miljoen. Zuid-Holland is vertegenwoordigd met drie gemeenten (Delft, Rotterdam en Dordrecht).

4.9 Gemeenten presteren gemiddeld onvoldoende in elektronische dienstverlening; stand eind juli 2005

Figuur 4.8⁶⁾ toont het aantal Nederlandse gemeenten per groep totaalscore e-government. In de figuur zijn data verwerkt van 471 Nederlandse gemeenten. De gemiddelde totaalscore voor alle gemeenten bedraagt 51,6%; een onvoldoende op een schaal van 0 tot 100% wanneer men stelt dat 60% of meer een voldoende is. De standaarddeviatie bedraagt 10,1%.

118 gemeenten behaalden een totaalscore van hooguit 45%; 263 gemeenten behaalden een totaalscore van 45% tot 60%.

Negentig gemeenten behaalden een totaalscore e-government van minstens 60%; hieronder bevinden zich vooral de grotere gemeenten met 50 000 of meer inwoners. Slechts één van deze gemeenten, Dordrecht, behaalde een score van minstens 80%.

4.10 Algemene conclusies over gemeenten in e-government

De algemene conclusies over e-government door gemeenten vanaf 2003 luiden:

- per eind juli 2005 werd aan de helft van de Nederlandse bevolking via het Internet elektronisch diensten verleend die in redelijke mate voldeden aan de norm van het kabinet. Daarbij is een kwart van de gemeenten betrokken. Voor de andere helft van de bevolking, verspreid over drie kwart van de gemeenten, bleef elektronische dienstverlening achter bij de gestelde doelstelling;
- gemiddeld scoorden de gemeenten een onvoldoende in elektronische dienstverlening;
- gemeenten die gemiddeld een groot aantal inwoners huisvesten, voeren elektronische dienstverlening sneller in dan andere (kleinere) gemeenten;
- de gebruiksvriendelijkheid van de website, de algemene informatie en de respons op e-mails van bedrijven en

burgers zijn de relatief sterke kanten van elektronische dienstverlening door gemeenten;

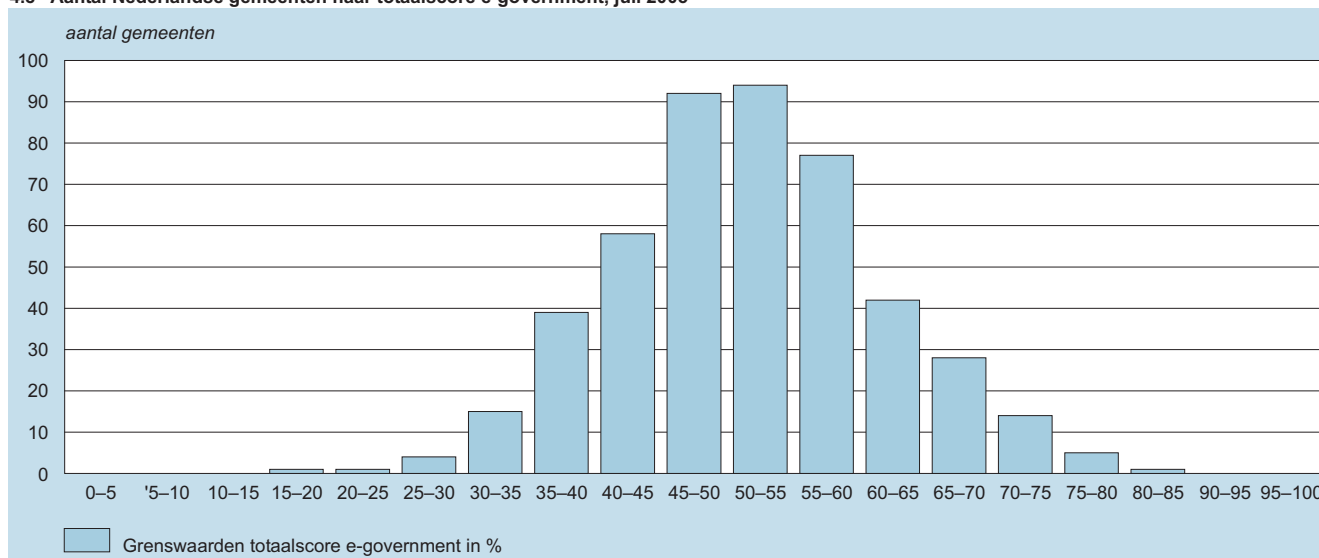
- burgerparticipatie, het gebruik van metadata, de kwaliteit van webinterfaces en de technische toegankelijkheid van websites zijn aspecten van elektronische dienstverlening die achterblijven bij de kabinetsnorm;
- een op de tien gemeenten behaalde naar de eisen van 2004 een gemiddelde totaalscore van minimaal 65%. In die gemeenten wonen er 5,1 miljoen inwoners; dat is 32% van de Nederlandse bevolking;
- de hoogte van de gemeentelijke netto uitgaven per inwoner is niet bepalend voor het aanbieden van hoogwaardige elektronische dienstverlening die voldoet aan doelstellingen van het kabinet. In het verlengde hiervan zou men kunnen concluderen dat gemeenten achterblijven bij de gestelde doelen omdat zij:
 - voor bepaalde diensten de beschikking niet hebben over bedrijfsprocessen die toereikend zijn voor het verlenen van hoogwaardige elektronische dienstverlening, of
 - de beschikking niet hebben over voldoende kennis en expertise betreffende informatie- en computertechnologie om diensten aan te bieden via een elektronisch loket, of
 - de beschikking niet hebben over een organisatie die toereikend is voor elektronische dienstverlening;
 - andere (dan de hiervoor genoemde) redenen hebben die er toe leiden dat zij achterblijven in elektronische dienstverlening.

Onderzoek naar de dagelijkse processen en dienstverlening bij gemeenten zou kunnen verhelderen waarom sommige gemeenten achterblijven in elektronische dienstverlening.

Noten in de tekst

¹⁾ Het programmabureau Advies Overheid.nl, onderdeel van de Stichting ICTU, draagt in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken bij aan de toegankelijkheid van

4.8 Aantal Nederlandse gemeenten naar totaalscore e-government, juli 2005



Bronnen: CBS; Advies Overheid.nl.

de overheid via het Internet. De Stichting ICTU werd opgericht door voornoemd ministerie en de Vereniging Nederlandse Gemeenten. ICTU werkt voor en in opdracht van overheden op het terrein van de elektronische overheid.

²⁾ In dit rapport is het totaal aan gemeentelijke functies na bestemming per inwoner aangeduid als de gemeentelijke netto uitgaven per inwoner.

³⁾ In dit rapport is het totaal aan gemeentelijke functies na bestemming per inwoner aangeduid als de gemeentelijke netto uitgaven per inwoner.

⁴⁾ Op moment van schrijven, september 2005, geldt de stand per 3 mei 2005.

⁵⁾ Technische toegankelijkheid vereist daarom dat een site voldoet aan de richtlijnen die daarvoor zijn opgesteld in de diverse standaarden van het W3C (World Wide Web Consortium) en de Web Content Accessibility Guidelines van het WAI (Web Accessibility Initiative). De richtlijnen voor de overheid zijn te vinden op de website <http://webrichtlijnen.overheid.nl/>.

⁶⁾ Norm eind 2004.

Appendices

Appendix I. Overheid.nl Monitor

Overheid.nl Monitor: continue monitor

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderzoekt het programmabureau Advies Overheid.nl de ontwikkelingen van elektronische dienstverlening door overheden aan burgers en bedrijven. Het onderzoek kent twee varianten namelijk:

- een jaarlijks onderzoek naar de situatie van e-government in de maand november bij ruim 1 100 websites van overheden waaronder alle gemeenten;
- een continue wijze van monitoring van de websites van gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries.

Het jaarlijkse onderzoek bestrijkt de volgende onderwerpen:

- gebruiksvriendelijkheid (usability);
- algemene informatie;
- bestuurlijke informatie;
- dienstverleningsinformatie;
- participatiemogelijkheden.

Het jaarlijkse onderzoek omvat bovendien:

- een onderzoek naar duurzame toegankelijkheid van overheidswebsites en het gebruik van metadata;
- een onderzoek naar de ontwikkeling van de digitale dienstverlening;
- een onderzoek naar het gebruik van dienstverleningsmogelijkheden via de website van overheidsinstellingen;
- een onderzoek van de e-mailrespons;
- een onderzoek naar de tevredenheid van burgers over de dienstverlening van de overheid via het Internet.

Per onderwerp worden de onderzoeksresultaten uitgedrukt in een percentage van een vastgestelde schaal door Advies Overheid.nl. De norm varieert van jaar tot jaar en is door het kabinet vastgesteld. De uiteindelijke norm is thans bepaald op 65% elektronische dienstverlening eind 2006. De lijst met onderwerpen wordt periodiek aangepast; afhankelijk van beleidsdoelstellingen van het kabinet worden onderwerpen afgevoerd (iedereen voldoet eraan) of worden er nieuwe toegevoegd.

De continue wijze van monitoring is een update van de ranglijst op verzoek van gemeenten die melden dat hun websites zijn gewijzigd sinds de laatste meting. De gewijzigde websites worden opnieuw geëvalueerd; de totaalscore voor een desbetreffende gemeente wordt herberekend. De ranglijst wordt maandelijks opnieuw bepaald, zij het dat de scores van de gemeenten op verschillende datums zijn bepaald.

Overheid.nl Monitor: thema's en vragen

De vragen van de continue monitoring 'Overheid.nl Monitor' verschillen van periode tot periode en ze verschillen bin-

nen een periode per soort overheidsinstelling. Dit laatste hangt samen met de verschillen in publieke functies van overheidsinstellingen.

Het aantal vragen van dit onderzoek is te groot om hier weer te geven. Daarom worden hier per thema de onderzochte onderwerpen benoemd. De vragen zelf zijn te vinden op de website www.advies.overheid.nl.

De 'gebruiksvriendelijkheid van gemeentelijke sites' wordt onderzocht op:

de zoekmethode naar informatie; een overzicht met antwoorden op veelgestelde vragen (FAQ's); meertaligheid; het aanbod van uitleg- en hulppagina; verwijzing naar www.overheid.nl; privacystatement.

Het thema 'algemeen' informeert naar: de vermelding van contact- en adresgegevens, openingstijden, routebeschrijving naar het belangrijkste adres; organogram met naam, functies en taakomschrijving van burgemeester, wethouders en gemeenteraadsleden; idem van overheidsorganisatie; informatie over belangrijke telefoonnummers; richtlijnen voor de afhandeling van e-mails; een mailinglist of een e-mailnieuwsbrief; vacatures bij de gemeente; rubrieken met algemeen nieuws of met nieuws of informatie over de site.

Onder 'Bestuurlijke informatie' wordt gevraagd naar: uitleg over de gemeenteraad, het college van bestuur, raadsvergaderingen, enz.; overzichten en verwijzingen naar beleidsthema's; het gebruik van een activiteitenindex; het Burgerjaarverslag over een bepaald jaar; een overzicht van komende raads- en commissievergaderingen; een overzicht van periodieke bekendmakingen; het tonen van een besluitenlijst van raadsvergaderingen; systematische weergave raadsinformatie; ouderdom archief; mogelijkheid raadsinformatiesysteem apart te doorzoeken; de presentatie van wel- of niet-geconsolideerde gemeentelijke verordeningen; garantie van de online presentatie van alle geldende verordeningen; presentatie van beleidsvoorbereidende of beleidsevaluerende rapporten; presentatie van actuele beleidsplannen; de presentatie van een volledig overzicht van minstens één type verstrekte vergunningen; informatie over rampenbestrijding.

'Dienstverlening' wordt onderzocht op: ontsluiting van een online productencatalogus door middel van trefwoorden of zoekfunctie; presentatie van informatie over de klachtenprocedure; verwijzingen naar producten van andere overheden en wel naar huursubsidie (VROM), adoptie (Justitie) en sociale werkvoorziening (CWI); het aanbod van een downloadbaar formulier voor aanvraag bouwvergunning; online diensten voor onroerendezaakbelasting; online aanvraag kapvergunning; online aanvraag uittreksel GBA; online aangifte adreswijziging/verhuizing.

De vragen over *'participatie'* door burgers of bedrijven bestrijken: de voorzieningen om via de website actief te discussiëren over bestuurlijke zaken; de organisatie van online chats tussen burgers en bestuurders; online opiniepeiling via de website; interactief beleidsinstrument (enquête); informatie over status online beleidsinstrument.

Een spiderrobot haalde bij de websites de webpagina's op voor de toetsing van de *'technische toegankelijkheid'*. De webpagina's werden vervolgens onderzocht op naleving van de webrichtlijnen ten aanzien van vier meetbare 'prioriteit-1 ijkpunten van de Web Content Accessibility Guidelines' van het World Wide Web Consortium (W3C). Deze scan kan met zekerheid vaststellen of er voldaan wordt aan de minimale eis voor automatische toegankelijkheid; het biedt echter geen zekerheid betreffende toegankelijkheid van de sites. Evenmin of een individuele overheidsinstelling enig belang hecht aan dit onderwerp. Daarom is tevens de mate waarin dit onderwerp op de agenda staat onderzocht. Voorts kunnen organisaties deelnemer worden aan de Drempels Weg Toetsing.

Een site die voldoet aan alle ijkpunten van toegankelijkheidsregels wordt toegankelijk verklaard.

Onderzocht zijn de onderwerpen:

- het aanbod van een tekstequivalent voor elk niet-tekstueel tekstelement;
- de aanwezigheid van HTML-elementen die voor flikkering zorgen;
- tekstlinks die voor ieder actief gebied van een server-side image map leveren;
- lever client-side image maps in plaats van server-side image map;
- aanwezigheid van een titel voor elke frame;
- pull-downmenu's voor navigatiedoeleinden;
- het bezit van de waarmerken 1 en 2 van Drempelvrij.nl;
- de ondertekening van een intentieverklaring in het project Drempels weg.

Het onderwerp *'Kwaliteit van interfaces'* is onderzocht op:

- een goed gebruik van de webrichtlijnen voor HTML;
- de aanwezigheid van terug- of vooruitknoppen om op de site te navigeren;
- het juiste gebruik van frames (<frame>);
- controle op een overmatig gebruik van tabellen (<table>) voor de lay-out van de website.

Het gebruik van *'metadata'* wordt onderzocht op de aanwezigheid op de website van metadata volgens het schema DublinCore dan wel op de aanwezigheid van een link naar dat schema.

Overheid.nl Monitor: publicatie resultaten

Het programmabureau Advies Overheid.nl publiceert haar onderzoeksresultaten in 'Overheid.nl Monitor, continue monitor' op de site www.advies.overheid.nl en in haar jaarpublicaties (elektronisch en op schrift).

Beide publicaties presenteren de onderzoeksresultaten in ranglijsten gebaseerd op de prestaties voor elektronische dienstverlening. De rangnummers beginnen bij 1 (best of

hoogstscorende gemeenten) en lopen op tot het hoogste nummer (laagstscorende gemeente); het hoogste rangnummer in een periode is afhankelijk van het aantal onderscheiden gemeenten.

De rangschikking of benchmarking van gemeenten is afhankelijk van de individuele scores op aspecten die samenhangen met het aanbod van en de vraag naar elektronische dienstverlening. Aan de aanbodkant van deze diensten gaat het om webgerelateerde voorzieningen, elektronische diensten en online informatie over de volle breedte van gemeenten. De vraagkant belicht het daadwerkelijke gebruik van het elektronische aanbod alsook hun effecten op gebruikers en dienstverleners. Belangrijke aspecten daarbij zijn de waardering door gebruikers en de kwaliteit van de respons van gemeenten richting gebruikers (burgers en bedrijven).

De totaalscore per gemeente is het gemiddelde van de scores per afzonderlijk onderwerp; zij bepaalt het rangnummer van de gemeente op de ranglijst.

De scores tussen perioden zijn onderling niet vergelijkbaar omdat de prestatienorm voor e-government periodiek verandert afhankelijk van de eisen die het kabinet stelt. Over het algemeen worden de eisen zwaarder naarmate de perioden verstrijken.

Van het Overheid.nl Monitor zijn onder andere de volgende bronnen benut:

- de online database ten grondslag van de publicatie Overheid.nl Monitor 2003/2004;
- de online database ten grondslag van de publicatie Overheid.nl Monitor 2004/2005;
- de online database ten grondslag van de online publicatie Overheid.nl Monitor stand eind juli 2005.

In dit hoofdstuk geldt voor aanduiding van de meetperioden dat:

- 2003 staat voor 2003/2004;
- 2004 staat voor 2004/2005;
- 2005 of 2005, juli staan voor de stand per eind juli 2005.

CBS-StatLine

De volgende bronnen of statistieken in StatLine op de website van het CBS, www.cbs.nl, zijn benut:

- Bevolking per regio naar leeftijd, geslacht en burgerlijke staat (aantal inwoners 2003);
- Gebieden in Nederland, 2004 (stedelijkheid van gemeenten 2003);
- Functionele specificaties, gemeentelijke heffingen per gemeente, 2005 (Totaal gemeentelijke functies na bestemming per inwoner).

Daarvan zijn benut voor hoofdstuk 4:

- het aantal inwoners in 2003 van elke gemeente;
- de stedelijkheid in 2003 van elke gemeente;
- de totale gemeentelijke functies na bestemming per inwoner. Van 412 gemeenten waren deze gegevens over 2005 beschikbaar op het moment van schrijven (september 2005).

Stedelijkheid van gemeenten

De indeling van gemeenten naar stedelijkheid is gebaseerd op de omgevingsadressendichtheid van de gemeente.

Allereerst is voor ieder adres binnen een gemeente de adressendichtheid vastgesteld van een gebied met een straal van 1 km rondom dat adres. De omgevingsadressendichtheid van een gemeente is de gemiddelde waarde hiervan voor alle adressen binnen die gemeente. De vijf stedelijkheidsklassen zijn gebaseerd op klassengrenzen van 2 500, 1 500, 1 000 en 500 adressen per km².

De volgende klassen worden onderscheiden:

- zeer sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 2 500 of meer);
- sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1 500 tot 2 500);
- matig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 1 000 tot 1 500);
- weinig stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 500 tot 1 000);
- niet-stedelijk (omgevingsadressendichtheid van minder dan 500).

Bron: CBS StatLine, 21 oktober 2005.

Functionies euro per inwoner

Gemeentelijke beleidsgebieden naar hoofdfuncties en functies. De gemeenten kennen beleidsgebieden die ondergebracht worden in hoofdfuncties, zoals Algemeen bestuur, Bestuursorganen, Openbare orde en veiligheid, Verkeer vervoer en waterstaat.

Elke hoofdfunctie is weer onderverdeeld in functies. Lasten en baten worden op het niveau van functies verantwoord. De verdeling in functies en hoofdfuncties komt overeen met de Ministeriële Regeling informatie voor derden.

Totaal gemeentelijke functies na bestemming (per inwoner)

Totaal gemeentelijke functies na bestemming: Dat is het totaal van baten en lasten op alle functie, exclusief de functie 'saldo voor bestemming (= functie 970)'.

Bron: CBS StatLine, 21 oktober 2005.

Noot: In dit rapport is het totaal aan gemeentelijke functies na bestemming per inwoner aangeduid als de gemeentelijke netto uitgaven per inwoner.

De gemeenten zijn in afzonderlijke grootteklassen ingedeeld afhankelijk van het aantal inwoners.

De volgende indeling in grootteklassen wordt hier gehanteerd:

- minder dan (tot) 20 000 inwoners;
- 20 000 tot 50 000 inwoners;
- 50 000 tot 100 000 inwoners;
- minstens 100 000 inwoners.

Appendix II. 'Inspirerende voorbeelden' Succes- en faalfactoren bij de basisregistratie

Het rapport 'Inspirerende voorbeelden' van het Economisch Expertise Centrum (HEC) is uitgevoerd in het kader van het programma 'Stroomlijning Basisgegevens' en betrof het vinden en beoordelen van gemeentes bezig met de implementatie en het gebruik van basisregistraties en basisregisters. Zo werden de motivaties, effecten, stimulansen en belemmeringen van diverse projecten in kaart gebracht. Statistische gegevens zijn bij dit onderzoek niet verzameld. Doel van deze voorbeelden is de stimulering van het gebruik van basisregistraties bij andere gemeenten en de verdere stroomlijning van basisgegevens. Vanzelfsprekend zijn veel succesfactoren die hier worden benoemd ook van toepassing op gerelateerde gebieden, zoals e-government.

Bij het onderzoek waren tevens andere instellingen betrokken, van individuele gemeenten tot de VNG, VIAG, 100.000+IMG, EGEM en NVVB. Daarbij is ook met de belangrijkste leveranciers op de gemeentelijke markt gesproken. Verder is er gebruik gemaakt van voorbeelden uit de projectenbank van EGEM. Uiteindelijk is hier een selectie van dertig voorbeeldprojecten uitgekomen, met zowel kleine als grote gemeenten. Het rapport geeft een breed beeld van wat voor projecten, met betrekking tot de basisregistraties en gebruik van basisgegevens, momenteel lopen bij de gemeenten en welke factoren, positief en negatief, hieraan bijdragen. De belangrijkste worden hier in het kort aangegeven.

De HEC-onderzoeksopdracht was als volgt geformuleerd:

1. Beschrijf voor de belangrijkste basisregistraties een aantal succesvolle toepassingen daarvan binnen gemeenten.
2. Spreidt deze niet alleen over de soorten basisregistraties maar ook over de verschillende doelstellingen van het gebruik van basisregistraties, zoals verwoord door het programma.

Stroomlijning Basisgegevens

3. Focus daarbij op de breedte en niet op de diepgang.
4. Beschrijf niet alleen de effecten, maar ook de voorwaarden die zijn geschapen om de toepassingen succesvol te doen zijn, waaronder de kritische succesfactoren.

Welke motivaties bestaan er voor gemeenten om te beginnen aan basisregistraties? De volgende werden genoemd:

- meer gemak voor de burger;
- eenmalige gegevensvastlegging en -gebruik;
- betere coördinatie bij rampen;
- verschaffen van informatie voor beleid, management en operationele doelen;
- fraudebestrijding en handhaving.

Appendix III. Gerealiseerde voordelen en te verwachten effecten van basisregistraties

Bij effecten van basisregistraties werd er onderscheid gemaakt tussen reeds gerealiseerd en nog te realiseren. De uitkomsten zijn per onderdeel hier kort samengevat. In het rapport is opmerkelijk hoeveel redenen bij realisaties en nog te verwachten efficiency worden genoemd. De voordelen van basisregisters liggen volgens gemeenten met name daar. Uit de voorbeelden kan men echter niet afleiden hoe groot deze efficiencywinst is. Al is duidelijk dat bij gemeenten die eenmaal beginnen met basisregistraties er sprake is van procesverbetering en een betere kwaliteit van gegevens.

Reeds gerealiseerd (deze voordelen zijn reeds bij gemeenten behaald):

1. Kwaliteit.
2. Door verbeterde registratie zijn gegevens actueler en van betere kwaliteit, ook de gegevenseigenaren zijn nu meer bewust en betrokken.
3. Handhaving.
4. Betere fraudebestrijding.
5. Efficiency.
6. Efficiency heeft meerdere raakvlakken, niet alleen de gegevens verwerking gaat sneller maar ook gerela-

teerde taken zoals recherchewerk, WOZ-administratie, gebruiksvriendelijkheid etc.

7. Anders.
8. Beter inspelen op wensen van burgers en bedrijven, minder afhankelijk van een leverancier op IT-gebied en betere informatievoorziening bij rampen.

Te verwachte effecten (dit verwachten gemeenten in de toekomst nog te behalen):

1. Kwaliteit.
2. Dankzij een basisregistratie die door alle afdelingen gebruikt kan worden, zijn er geen eigen sub-administraties meer nodig en worden gegevens beter bijgehouden.
3. Efficiency.
4. De toekomstige verwachtingen voor efficiency liggen bij verbeterde produktiviteit, snelheids- en procesverbeteringen maar ook betere besluitvorming. Hierdoor zijn besparingen en een effectiever beleid mogelijk.
5. Anders.
6. Integrale afhandeling van diensten aan burgers en bedrijven.

Appendix IV. Stimulerende en remmende factoren

Bij de gemeenten werd aan de contactpersonen ook gevraagd welke stimulerende en remmende factoren bestonden. Ze zijn ingedeeld naar: *aanleiding/trigger*, *sturing*, *mentaliteit/competenties management en werknemers*, *organisatie en leveranciers*. Hoewel bij dit onderzoek naar de implementatie van basisregisters is gekeken valt op hoe sterk de remmende factoren overeenkomen met die van de risicogebieden bij het onderzoek 'Andere Overheid' van DHS/Performance Quest (zie 5.6). Ook de voorbeeldfunctie is belangrijk, een succesvolle implementatie kan de motivatie vormen om bij de eigen gemeente te beginnen.

Meest Stimulerende Factoren voor Succes

Aanleiding/trigger

Aanzet wordt gevormd door een concrete behoefte (bv. e-governmentdoelstelling), fouten in het huidige systeem of men volgt een voorbeeldgemeente.

Sturing

Onder sturing zijn meerdere factoren te plaatsen. In de eerste plaats zijn daar visie en strategie maar ook de wil en ondersteuning (van bovenaf en van onderaf) in de organisatie zijn nodig. Er moet een situatie ontstaan waar iedereen baat bij heeft. Ten derde moet er een duidelijke aansturing bestaan om de huidige situatie te doorbreken.

Mentaliteit en competenties van management en werknemers

Het succes komt hier van twee kanten. Management moet durven veranderen en de medewerkers moeten bij het project betrokken zijn. Enthousiasme en deskundigheid zijn daarbij een vereiste. Verder wordt de status van een superpilot en het samenwerken met andere gemeenten als factor genoemd.

Organisatorische stimulansen

Doordat processen, werkmethodes en de organisatiestructuur aangepast worden ontstaan er ook nieuwe mogelijkheden die als succesfactor werken.

Leveranciers

Zowel grote als kleine leveranciers kunnen een succesfactor zijn. De grote omdat zij in de centrale applicaties voorzien en kleine kunnen een factor zijn als met andere gemeenten wordt samengewerkt om applicaties te ontwikkelen. Verder kan open source een (duurzame) oplossing vormen als normale systemen te duur zijn.

Meest Remmende Factoren

Aanleiding/trigger

Maar een factor genoemd: geen concrete noodzaak aanwezig of gevoeld.

Sturing

Op dit gebied bestaan veel remmende factoren. Deze kunnen het beste geformuleerd worden als 'gebrek aan ...'.

Ten eerste zijn er natuurlijk de afwezigheid van de eerder genoemde succesfactoren maar verder is er onduidelijk beleid op rijksniveau, gebrek aan visie, bereidheid, middelen, kennis, ervaring, durf, tijd, goed gereedschap (IT/standaarden), duidelijke baten etc.

Organisatorische belemmeringen

De remmende factoren hebben hier met de inrichting van de organisatie te maken. Verkokering, gespreide of zelfstandige afdelingen die samen moeten gaan werken. Daarnaast wordt ook de aanpassing tot een vraaggestuurde organisatie genoemd.

Leveranciers

Factoren hier zijn gebrek aan kwaliteitsbewaking, verschillende leveranciers, laag innovatievermogen of bereidheid tot investeren bij de leveranciers.

Voorwaarden voor een succesvolle basisregistratie

Het HEC rapport sluit af met de vraag waarom deze voorbeelden 'inspirerend' zijn. Ten eerste tonen ze aan dat bij gemeenten al veel wordt gedaan en er ook doorbraken worden bereikt. Gemeenten zijn in staat om te veranderen. Ten tweede vormen de gevonden inzichten een goede basis voor het verder 'stimuleren van het gebruik van basisregistraties' door het programmabureau en de lessen die geleerd zijn bij deze projecten kunnen ook bij andere gemeenten worden gebruikt om het 'leer- en verandervermogen van gemeentelijke organisaties' te versterken.

Daarnaast zijn de voorbeelden verder nuttig voor de implementatie van overige e-governmentdiensten en ICT in het algemeen omdat de beschreven succes- en faalfactoren ook op gaan bij deze projecten.

HEC heeft tot slot drie dominante factoren voor een succesvolle aanpak van de basisregistraties en bassigegevens geformuleerd:

1. Gemeenten maken gebruik van elkaars ervaringen en oplossingen, of hebben een concreet prangend probleem te pakken. Voorbeelden zijn dus een belangrijke succesfactor.
2. Bestuurlijk draagvlak is een succesfactor en noodzakelijk om hindernissen sneller te kunnen opruimen; het ontbreken van bestuurlijk draagvlak is een belemmering voor vernieuwing.
3. Het beschikken over het vermogen te veranderen is een (cruciale) succesfactor.

Dit resulteert in een model met drie bouwstenen: (I) Bestuurlijk Draagvlak (dat ervoor moet zorgen dat basisregistraties worden ingevoerd en ook door alle afdelingen gebruikt); (II) Concrete Voorbeelden (voor het oplossen van bestaande problemen/belemmeringen) en (III) Veranderingsvermogen (wil en bereidheid om veranderingen ook door te voeren).

Appendix V. De mening van de burger

Voor burger@overheid wordt gebruik gemaakt van data uit een onderzoek naar de mogelijkheden van E-dossiers en jaarlijks onderzoek naar digitale transparantie bij overheden, waaronder gemeenten. Hieruit blijkt dat veel gebruikers minder dan een keer per maand gebruik maken van overheidsdiensten op het Internet en dat de waardering van websites op digitale transparantie lager uitvalt dan volgens de maatstaven van Advies Overheid.nl.

Inleiding

Burger@overheid is een instantie die deel uitmaakt van het overheidsprogramma ICTU. Deze instantie probeert burgers actief mee te laten denken over verbetering van de digitale overheid. Het gaat hier om het beeld dat de burgers van overheden hebben in kaart te brengen en haar als actieve partner bij de discussie te betrekken. Doel is het stimuleren van verbeteringen bij de digitale overheid(en) en de communicatie van en naar burgers.

Voor de mening van de burger kent burger@overheid een Publiekspanel dat regelmatig wordt gebruikt voor korte onderzoeken. Dit panel is enkele jaren terug in samenwerking met onderzoeksbureau NetPanel opgezet. Het Publiekspanel is onafhankelijk en is representatief voor de internettende Nederlander. Het bestond in mei 2005 uit 2300 burgers die uitgenodigd worden om deel te nemen aan een onderzoek. Op basis van de uitkomsten neemt burger@overheid vervolgens actie of geeft advies richting de betrokken overheden.

Voor deze themapublicatie is gebruik gemaakt van data uit twee onderzoeken van burger@overheid. Het gaat om het rapport 'Online communiceren met de overheid, nu en in de toekomst' (2005), over een onderzoek naar de beleving en waardering van het persoonlijke E-dossierconcept 'Mijn-overheid.nl' en twee onderzoeken van 'de Transparante Overheid' (dec 2003 en 2004), waar op basis van een steekproef een aantal overheidsorganisaties op digitale transparantie wordt beoordeeld.

Bij het eerste onderzoek wordt gekeken naar het algemene gebruik van overheidsdiensten door de burger en wat voor wensen men heeft op het gebied van overheidsdiensten, o.a het persoonlijke E-dossier. Bij het tweede onderzoek wordt gekeken hoe de mening van de burger, op het gebied van digitale transparantie, bij de betrokken gemeenten overeenkomt met die van Advies Overheid.nl en welke factoren hierbij zwaar meewegen.

Van beide onderzoeken wordt eerst een korte uitleg gegeven over de onderzoeksopzet en vervolgens wordt een aantal grafieken getoond.

E-dossiers: de mening van de burger

Bij dit onderzoek stond het inventariseren van reacties op een digitale vorm van dienstverlening die de overheid

mogelijk in de toekomst wil gaan ontwikkelen centraal. Het gaat hier om een persoonsgebonden elektronisch dossier onder de (werk)naam MijnOverheid.nl. Het persoonlijke dossier in dit onderzoek was slechts een prototype. Bedoeling van deze toekomstige overheidsdienst is het vergemakkelijken van (online) communicatie met alle overheidsinstanties doordat persoonlijke informatie van diverse diensten centraal beschikbaar is. Via dit onderzoek wilde burger@overheid de mening van burgers over deze nieuwe dienst polsen en hoe het gebruik en de online communicatie met de overheid op dit moment verloopt.

Onderzoeksvraag

Voor deze meting onder het Publiekspanel geldt de volgende onderzoeksvraag:

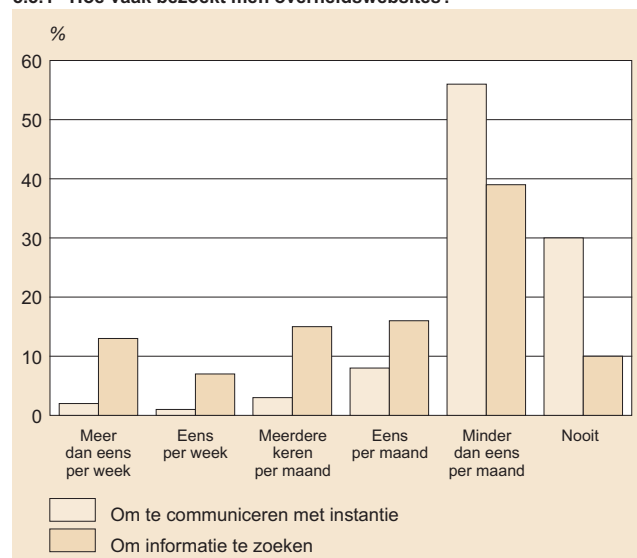
'Wat is de mening van de leden van het Publiekspanel over een prototype van het persoonsgebonden elektronische dossier (E-Dossier), MijnOverheid.nl genaamd?'

Subvragen:

- Welke verwachtingen hebben burgers ten aanzien van een E-dossier?
- Waarvoor verwachten de burgers het E-dossier te kunnen gebruiken?
- Zou het E-dossier alleen opengesteld moeten worden voor overheden of ook voor commerciële bedrijven?
- Hoe beoordelen de burgers het prototype van het E-dossier?

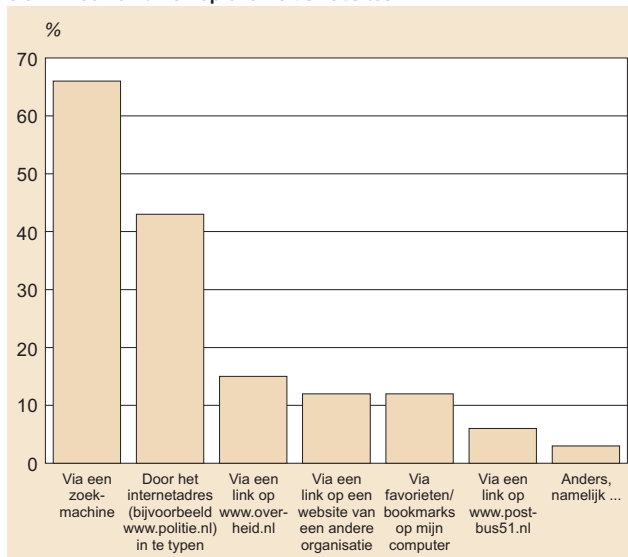
Voor het onderzoek werden 2 265 respondenten van het Publiekspanel via e-mail benaderd om een on-line vragenlijst in te vullen. Van de 889 die meededen aan de vragen-

5.5.1 Hoe vaak bezoekt men overheidswebsites?



Bron: Burger@overheid.nl/NetPanel, mei 2005.

5.5.2 Hoe komt men op overheidswebsites?



Bron: Burger@overheid.nl/NetPanel, mei 2005.

lijsten hebben 679 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. De uitkomsten van een aantal vragen met betrekking tot het gebruik van Internet en elektronische dossiers zijn hier samengevat.

Op de vraag hoe vaak overheidsites worden bezocht blijkt dat veel burgers nog weinig gebruik maken van overheidswebsites. Voor het opzoeken van informatie wordt maar door de helft (51%) van de respondenten opgegeven dat ze meer dan eens een website van de overheid benut. De andere helft (49%) bezoekt nauwelijks (= minder dan eens per maand tot nooit) overheidswebsites. Voor de respondenten die dat wel doen is er een onderscheid te maken tussen regelmatige (eens of meer dan eens per maand) gebruikers (31%), en zeer regelmatige (eens of meer dan eens per week) gebruikers (20%).

Voor communicatie met instanties via het Internet is de respons veel lager. De meeste respondenten (86%) ge-

bruiken nauwelijks het Internet voor communicatie, minder dan 1 keer per maand. Van de rest bezoekt 11% de site meerdere keren per maand. Er is slechts een kleine groep van 3% die eens of meerdere keren per week contact opneemt met instanties.

De conclusie is dat voor burgers met name de informatie die wordt aangeboden van belang is. Communicatie is voor velen van minder belang. Al is het wel opvallend dat de groep die minder dan eens per maand gebruik maakt van overheid websites wel hoger scoort op communiceren met instanties.

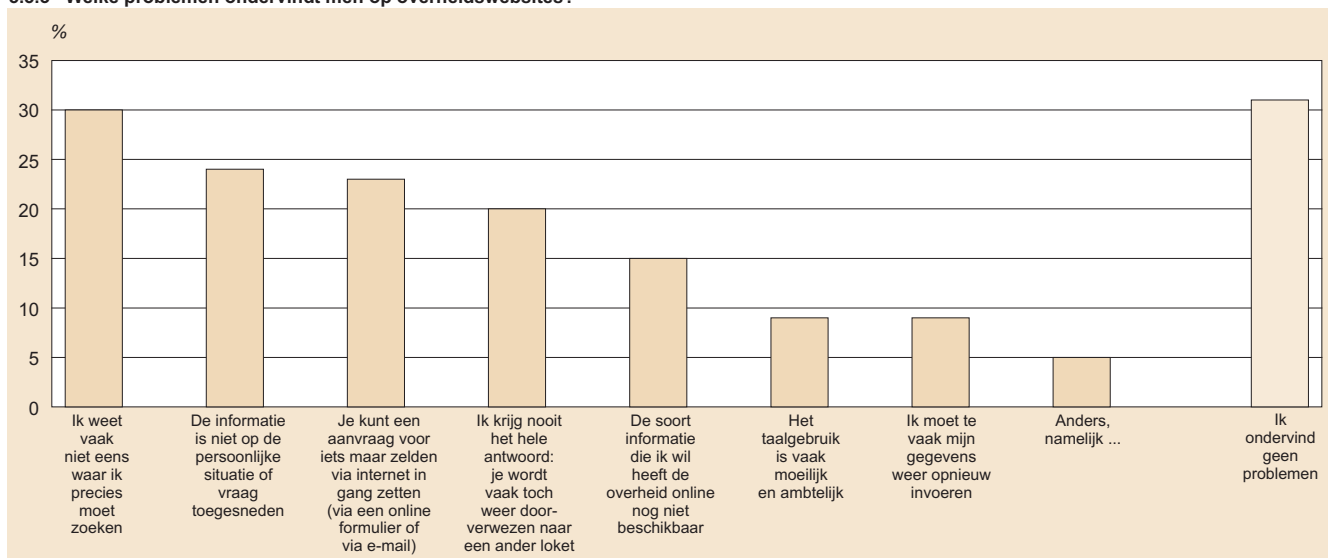
‘Hoe komt men op overheidswebsites?’ Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Tweederde van de respondenten (66%) noemt hierbij een zoekmachine als middel om op overheidswebsites te komen. Een andere veelgenoemde methode is het intypen van een internetadres (43%). Andere wegen zoals links op overheid.nl en websites van andere organisaties blijken minder vaak het startpunt te zijn om naar (andere) overheidsites te gaan. Links op de site van postbus 51 worden het minst gebruikt.

De conclusie is dat de meeste internetgebruikers nog op de klassieke manier bij overheidsites terecht komen: via zoekmachines of door het directe webadres in te voeren. De doelstelling om www.overheid.nl als portal of startloket voor andere overheidsdiensten te gebruiken lijkt niet door de respondenten gedeeld te worden.

‘Welke problemen ondervindt men op overheidswebsites?’ (zie figuur 5.5.3). Ook bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Bij de respons waren er twee hoofdgroepen. De eerste groep bevat de meeste respondenten (69%) en hebben te maken met één of meerdere problemen. De tweede groep bevat de overige (31%) respondenten en geeft juist aan geen problemen te ondervinden op overheidswebsites.

Van de problemen die op overheidswebsites bestaan wordt het niet weten waar precies gezocht moet worden het meest genoemd (door 30% van de respondenten).

5.5.3 Welke problemen ondervindt men op overheidswebsites?



Bron: Burger@overheid.nl/NetPanel, mei 2005.

Andere problemen zijn dat de informatie vaak niet op de persoonlijke situatie toegesneden is (24%), de onmogelijkheid om via Internet een aanvraag voor iets in gang te zetten (23%) en het feit dat je nooit een compleet antwoord krijgt en doorverwezen wordt (20%). Mindere problemen zijn het ambtelijke taalgebruik en het regelmatig opnieuw moeten invoeren van gegevens (beide slechts 9%).

De conclusie is dat tweederde van de gebruikers nog moeite heeft met overheid-sites. Met name bij de informatie voorziening die echt toegesneden is op de wensen van de burger zijn nog verbeteringen mogelijk.

De transparante digitale overheid

Burger@overheid heeft rond de jaarwisseling 2003 alle organisaties geïnformeerd om hen te attenderen op wat burgers verwachten van hun digitale overheid. Hierbij werd de mate van digitale transparantie, het aanbod en de mogelijkheden om informatie op te vragen, gemeten. Op deze basis is een steekproef gehouden onder zo'n 30 overheidinstanties (gemeenten, provincies, politie etc.). Het is in december 2003 voor het eerst uitgevoerd en in december 2004 herhaald. De resultaten van deze steekproeven zijn voor de destijds onderzochte gemeenten gecombineerd en hier vergeleken met de scores uit Advies Overheid.nl.

De scores voor digitale transparantie worden bepaald door overheidswebsites op 10 onderdelen te beoordelen: *betrouwbaar, vindbaar, begrijpelijk, op maat, bruikbaar, procedure, zelf doen, digitaal afhandelen, proces volgen, informatie over mij*. De onderdelen zijn als vraag geformuleerd in onderstaande tabel en vormen het uitgangspunt voor het onderzoek. Elk onderdeel is opgedeeld in een aantal deelvragen. Per onderdeel zijn 10 punten mogelijk, de maximale score voor digitale transparantie van een website is dus 100.

1. Is uw informatie betrouwbaar?
2. Is uw informatie vindbaar?
3. Is uw informatie begrijpelijk?
4. Ontvang ik informatie op maat?
5. Is de informatie bruikbaar?
6. Wat is de procedure?
7. Kan ik het zelf doen?
8. Kan het via Internet afgehandeld worden?
9. Kan ik het proces volgen?
10. Wat weet u van mij?

Hierbij moet opgemerkt worden dat de scores voor transparantie op een andere manier bepaald worden dan de scores volgens het 4-fasenmodel bij Advies Overheid.nl. Hier gaat het om *een indicatie* van de digitale transparantie, gezien vanuit de burger, bij de onderzochte organisa-

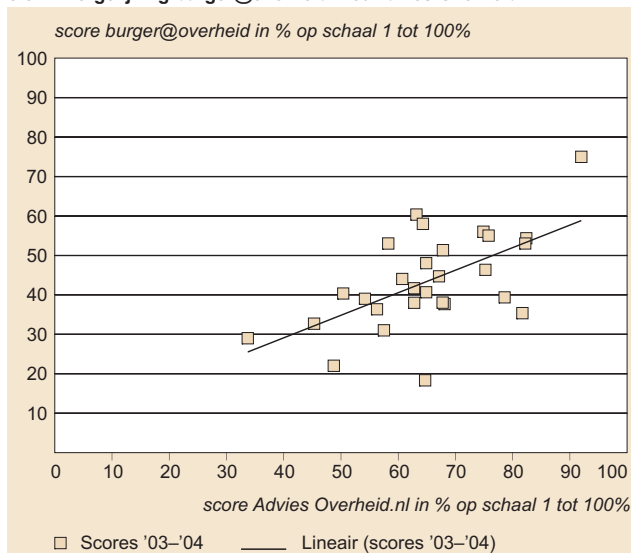
Tabel 5.5.1
Vergelijking Digitale Transparantie met Advies Overheid.nl

	Betrouwbaar	Vindbaar	Begrijpelijk	Op maat	Bruikbaar	Procedure	Zelf doen	Digitaal afhandelen	Proces volgen	Informatie over mij	Transparante overheid	Score Advies Overheid.nl
Gemeenten 2004												
1. Dordrecht	10,00	8,33	8,33	0,00	8,33	10,00	5,00	10,00	3,33	0,00	63,32	92,00
2. Den Bosch	7,00	8,33	10,00	0,00	3,33	10,00	5,00	10,00	6,67	0,00	60,33	63,20
3. Maastricht	8,00	10,00	5,00	0,00	6,67	8,00	5,00	10,00	3,33	0,00	56,00	74,90
4. Enschede	8,00	6,67	6,67	0,00	6,67	8,00	0,00	10,00	3,33	5,00	54,34	82,40
5. Nijmegen	10,00	10,00	5,00	0,00	8,33	8,00	5,00	3,33	3,33	0,00	52,99	82,20
6. Alphen a/d Rijn	6,00	8,33	6,67	0,00	8,33	8,00	0,00	0,00	3,33	0,00	40,66	64,90
7. Den Helder	8,00	5,00	1,67	0,00	6,67	4,00	5,00	10,00	0,00	0,00	40,34	50,40
8. Amersfoort	8,00	10,00	8,33	0,00	5,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39,33	78,60
9. Terneuzen	4,00	10,00	5,00	0,00	10,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39,00	54,20
10. Leiden	7,00	8,33	8,33	0,00	5,00	6,00	0,00	0,00	3,33	0,00	37,99	62,80
11. Vlaardingen	8,00	8,33	5,00	0,00	5,00	8,00	0,00	0,00	3,33	0,00	37,66	68,10
12. Lelystad	8,00	8,33	5,00	0,00	1,67	10,00	0,00	0,00	3,33	0,00	36,33	56,30
13. Arnhem	8,00	10,00	8,33	0,00	5,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	35,33	81,70
14. Haarlem	9,00	8,33	3,33	0,00	8,33	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30,99	57,50
Gemiddelden	7,79	8,57	6,19	0,00	6,31	7,43	1,79	3,81	2,38	0,36	44,62	69,23
Gemeenten 2003												
1. Breda	10,00	10,00	8,33	0,00	1,67	8,00	10,00	6,67	3,33	0,00	58,00	64,33
2. Groningen	8,33	8,33	6,67	5,00	0,00	8,00	10,00	6,67	0,00	0,00	53,00	75,80
3. Rotterdam	8,33	6,67	10,00	0,00	0,00	10,00	10,00	3,33	3,33	0,00	51,67	58,27
4. Utrecht	8,33	10,00	10,00	5,00	1,67	8,00	5,00	0,00	3,33	0,00	51,33	67,82
5. Eindhoven	6,67	3,33	5,00	5,00	0,00	8,00	10,00	6,67	3,33	0,00	48,00	64,90
6. Amsterdam	8,33	8,33	6,67	10,00	1,67	8,00	0,00	0,00	3,33	0,00	46,33	75,25
7. Tilburg	8,33	10,00	6,67	0,00	0,00	8,00	5,00	3,33	3,33	0,00	44,67	67,13
8. Almere	8,33	8,33	5,00	0,00	3,33	4,00	5,00	6,67	3,33	0,00	44,00	60,72
9. Apeldoorn	8,33	8,33	8,33	0,00	3,33	10,00	0,00	0,00	3,33	0,00	41,67	62,78
10. Den Haag	8,33	8,33	8,33	0,00	1,67	8,00	0,00	0,00	3,33	0,00	38,00	67,76
11. Lingewaard	8,33	6,67	6,67	0,00	1,67	6,00	0,00	0,00	3,33	0,00	32,67	45,31
12. Haaksbergen	6,67	8,33	5,00	0,00	1,67	4,00	0,00	0,00	3,33	0,00	29,00	33,72
13. Papendrecht	8,33	8,33	3,33	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	48,75
14. Baarle-Nassau ¹⁾	8,33	5,00	1,67	0,00	3,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,33	64,71
Gemiddelden	8,21	7,86	6,55	1,79	1,43	6,57	3,93	2,38	2,62	0,00	41,33	61,23

¹⁾ Baarle-Nassau is samengegaan in Alten.

Bron: Burger@overheid, Advies Overheid.nl.

5.5.4 Vergelijking burger@overheid met Advies Overheid.nl



Bron: Burger@overheid.nl "De Transparante Digitale Overheid" dec. 2003/04.

ties. De uitkomsten zijn door *burger@overheid* in de eerste plaats bedoeld als signaal aan de organisaties. Aan de hand van de scores en aanbevelingen kunnen zij bepalen welke activiteiten meer aandacht nodig hebben als het aankomt op digitale transparantie. Om te zien of de beoordelingen samen met elkaar opgaan zijn voor een aantal gemeenten de scores met elkaar vergeleken.

Ter vergelijking zijn in figuur 5.5.4 28 gemeenten die zijn meegenomen in de onderzoeken van *burger@overheid* uitgezet tegen die van Advies Overheid.nl. Dit is gedaan voor 2003 en 2004. Hierbij is uitgegaan van de jaarscores van *advies.overheid.nl*.

Als de scores digitale transparantie en de e-government scores van Advies Overheid.nl met elkaar geconfronteerd worden, wordt duidelijk hoe sterk de verwachtingen van de burger verschillen met de scores zoals ze door Advies Overheid.nl in 2003–2004 werden gemeten. Gemiddeld ligt de waardering volgens de burger een derde lager dan volgens de maatstaven van Advies Overheid.nl. Dit verschil in waardering blijkt in de periode 2003–2004 alleen maar toegenomen. Terwijl de gemiddelde score bij Advies Overheid.nl voor 2003 en 2004 op 61,2 en respectievelijk 69,2 liggen, zijn de gemiddelde scores volgens *burger@overheid* slechts 41,6 en 45,5. Dit verschil wordt voor een deel veroorzaakt doordat voor bepaalde onderdelen bij *burger@overheid* niet of weinig gescoord wordt. Dit speelt in 2004 bij de onderdelen: *Op maat*, *Zelf doen*, *Digitaal afhandelen*, *Proces volgen en Informatie over mij*. Bij de overige onderdelen is er in 2004 wel sprake van een toename maar deze is te klein om de discrepantie te doen afnemen.

Conclusie hier is dat er een sterke discrepantie bestaat tussen de verwachtingen van de burger en die volgens de maatstaven bij Advies Overheid.nl. Men kan er niet van uitgaan dat een hoge score in de ranglijsten van *advies.overheid.nl* samengaat met een burger die ook tevreden is met de aangeboden diensten.

Appendix VI. Gemeenten en de 65%-online doelstelling

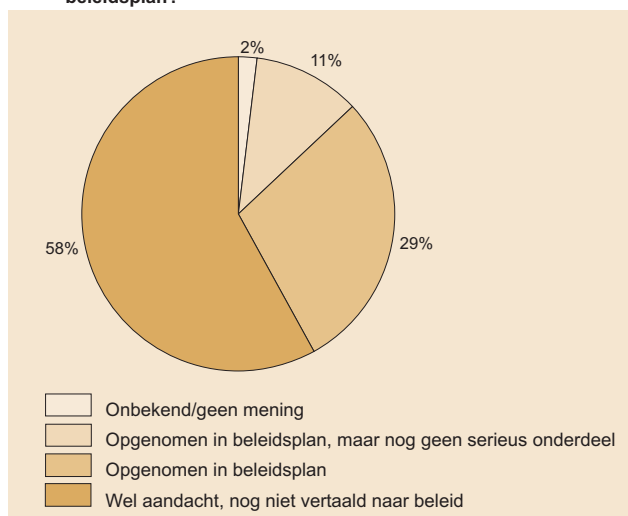
De gegevens uit het rapport 'Andere overheid' zijn afkomstig uit een onderzoek dat in december 2004 door Performance Quest in opdracht van automatiseringsbureau DHS werd uitgevoerd. Hierbij waren 96 gemeenten betrokken. De onderzoeksvraag was hoe de gemeenten zelf dachten over de doelstelling van 65% online dienstverlening. De einddatum voor deze doelstelling was in dit onderzoek gesteld op 2007. Het onderzoek was gericht aan de gemeentelijke ICT-doelgroep: IT-beslissers of -beïnvloeders.

Bij het onderzoek vinden we vooral deelnemers bij kleine en middelgrote gemeenten: 26% betreft gemeenten met 15 000 of minder inwoners, 54% van de gemeenten heeft 15 000–45 000 inwoners en de resterende 20% heeft 45 000 of meer inwoners. De resultaten geven dus met name een beeld bij kleine en middelgrote gemeenten in Nederland.

Uit de respons bleek dat een jaar nadat de doelstelling van 65% was opgelegd meer dan de helft (58%) van de gemeenten de doelstellingen nog niet vertaald had naar beleid (figuur 5.6.1). Van de 40% die de doelstellingen wel hadden opgenomen bleek een kwart (11%) het nog niet als serieus beleidsdoel te beschouwen. Veel gemeenten hadden dus wel aandacht maar dat is nog niet vertaald in concreet beleid. Het onderzoek is afgenomen in december 2004 en dit geeft al aan hoe sterk de tijdsdruk voor achterblijvers aan het worden is. Men had op dat moment nog 2 jaar om dit te halen. De doelstelling van 65% staat genoemd voor 2007 maar moet in de praktijk al aan het eind van 2006 behaald zijn.

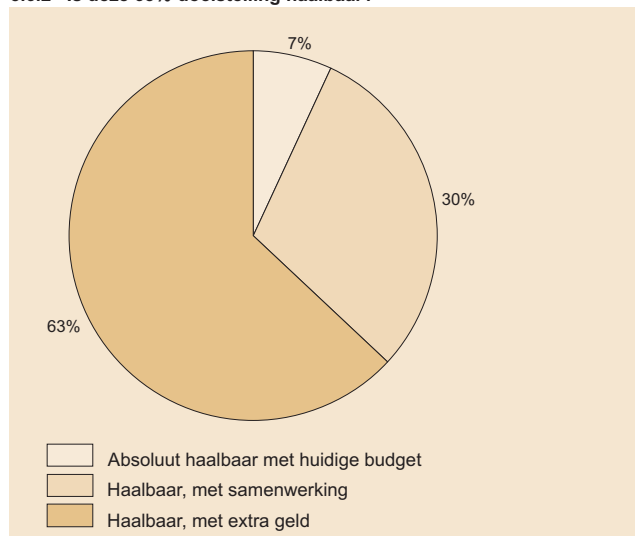
In elk geval gaan alle gemeenten ervan uit dat de 65%-doelstelling gehaald kan worden. Op de vraag of deze doelstelling ook haalbaar is en hoe (figuur 5.6.2) was de mening van bijna tweederde (63%) van de gemeenten duidelijk: 'met extra geld'. Aanwezigheid van financiële midde-

5.6.1 Heeft uw gemeente de 65%-doelstelling opgenomen in het beleidsplan?



Bron: Onderzoek "Andere Overheid" door Performance Quest i.o.v. DHS Informatisering.

5.6.2 Is deze 65%-doelstelling haalbaar?



Bron: Onderzoek "Andere Overheid" door Performance Quest i.o.v. DHS Informatisering.

len vormt voor de meeste gemeenten de doorslag. Een derde (30%) ziet meer in samenwerking en slechts een kleine groep (7%) zegt dat het met de huidige middelen haalbaar is. Samenwerking wordt met name bij kleinere en middelgrote gemeenten als optie gezien. Hoe groter een gemeente hoe minder de neiging om samen te werken. Bij grotere gemeenten vormt juist het budget een probleem.

In het onderzoek werd ook gevraagd naar mogelijke risico-gebieden bij het behalen van deze doelstelling. De twee belangrijkste risico's die naar voren kwamen waren: het beschikbare budget en het ontbreken van een breed gesteunde strategie binnen de organisatie.

Overige zaken die binnen de organisatie genoemd worden zijn ontbrekende procesbeschrijvingen, afstemming van ICT tussen afdelingen, verschillende applicaties of een breed gedragen visie. Maar dit zijn vooral problemen van een tweede orde. Technische zaken als maatwerkoplossingen, beveiligingsbeleid of de IT-infrastructuur scoren nog lager. Volgens gemeenten is het een combinatie van a) middelen, b) strategie, c) organisatie en techniek, in deze specifieke volgorde, die het succes of falen bepaalt. Opvallend hierbij is dat de overige risicogebieden vooral organisatie- en procesgericht zijn. Specifieke technische problemen zoals maatwerkoplossingen of infrastructuur scoren nog lager.

Volgens DHS gaat het bij 30% van de gemeenten om een combinatie van beschikbaar budget en ontbrekende strategie. Het beschikbare budget wordt als risico met name bij grotere gemeenten (45 000+) gezien. 70% ziet dit als risico terwijl dat bij kleinere gemeenten rond de 50% ligt. De resterende groep die deze twee risico's niet als probleem ziet is klein, slechts 1 op de 5 gemeenten. Dit zou komen doordat deze groep ook een duidelijke ICT-visie heeft met een breed draagvlak binnen de organisatie alsmede voor de ICT-strategie.

Een van de conclusies die, op basis van DHS/Performance Quest-onderzoek, getrokken wordt is dat het budget en de techniek geen belemmering meer hoeven te zijn voor gemeenten. Door veel gemeenten wordt aangegeven dat middelen, het budget, echter wel een probleem vormen. Dit staat haaks op een van de uitgangspunten van het project 'Andere overheid'. Hier wordt juist gesteld dat er geen

extra geld wordt ingezet om deze doelstellingen te behalen. Gemeenten die een duidelijke ICT-visie en -strategie weten te combineren met een goede aansluiting op de diverse organisatieonderdelen hebben meer kans op het behalen van de doelstelling van 65%. Deze gemeenten zien het beschikbare budget dan ook niet als risico.

Appendix VII. 'Maten voor Gemeenten'; (SCP) prestaties van Nederlandse gemeenten op macroniveau

In 2001 is het Sociaal en Cultureel Planbureau in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties begonnen aan een nadere studie om de transparantie van uitgaven bij gemeenten te vergroten via een koppeling van uitgaven aan gemeentelijke prestaties. Bij deze rapportages wordt een macro-aanpak gebruikt. Dat wil zeggen, er wordt naar de sector als geheel gekeken en niet naar individuele gemeenten. Na een voorstudie verschenen in 2003 en 2004 de rapporten 'Maten voor gemeenten'. In deze rapporten wordt een integraal beeld gegeven van gemeenteprestaties op landelijk niveau. Ook wordt in latere rapporten nader gekeken naar de taakvelden (openbare orde, burgerzaken etc.).

Het rapport van 2005 is de vierde in een reeks en betreft een actualisering van de voorgaande rapportages en bevat macrocijfers van 1997 tot aan 2002. Nadere jaren zijn nog niet bekend. De auteurs geven aan dat cijfers voor 2003 en 2004 nog niet volledig waren. De impact van de bezuinigingsronde die na 2002 begonnen is bij gemeenten wordt dus nog niet meegenomen.

Op basis van CBS-gegevens over de gemeenterekeningen en -begrotingen en overzichten van het ministerie van BZK is door het SCP een overzicht gemaakt van de lopende uitgaven en inkomsten van gemeenten. Een aantal kerncijfers staat in tabel 5.7.1. Het gaat hier om de totale gemeenteuitgaven voor 64 taakvelden. Voor een uitvoerige

beschrijving wordt verwezen naar het SCP rapport 'Maten voor gemeenten 2005'.

Tussen 1997 en 2002 zijn de totale uitgaven opgelopen van € 29,5 miljard naar € 37,9 miljard. Dat is een gemiddelde stijging van 5,1% per jaar (tabel 5.7.1). Om de totale uitgaven te kunnen vergelijken met de productie moet deze eerst gecorrigeerd worden voor de prijsontwikkeling. De reële uitgaven, op basis van correctie voor de generieke prijsontwikkeling, komen uit op een stijging 1,8% per jaar. Ze zijn in figuur 5.7.1 als index vermeld.

Om de ontwikkeling tussen de uitgaven en de productie van gemeenschappelijke producten en diensten te volgen moet ook de waarde van productie bekend zijn. Van de productiewaarde van de diensten die door de overheid worden geproduceerd is meestal geen marktwaarde bekend. De productie wordt daarom gemeten met fysieke product-indicatoren:

- Prestatie-indicatoren (geleverde eindproducten);
- Gebruiksindicatoren (afnemers van diensten);
- Normeringsindicatoren (werkzaamheden worden afgeleid uit globale normen zoals aantal inwoners, oppervlakte etc.).

Via deze indicatoren kan alsnog een waarde voor de productie worden afgeleid. Daarnaast kan bij gemeentelijke diensten waar sprake is van kostendekkende prijzen tegen markt conforme condities, gebruik worden gemaakt van

Tabel 5.7.1
Overzicht van gemeentelijke uitgaven en inkomsten

	Eenheid	1997	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Gemeentelijke uitgaven en inkomsten</i>							
Totale uitgaven taakvelden	<i>mln euro</i>	29 500	29 700	31 100	32 700	34 100	37 900
Idem	%	100	100	100	100	100	100
Specifieke uitkeringen	%	33	35	33	32	32	31
Taakgebonden inkomsten van derden	%	27	24	26	26	26	27
Totale inkomsten taakvelden	<i>mln euro</i>	11 700	12 100	12 800	12 900	14 700	16 200
Idem	%	40	41	41	42	42	43
Inkomsten uit gemeentefonds	%	32	34	34	35	36	35
Opbrengst gemeenschappelijke belastingen	%	7	8	7	7	7	7
Overige netto-inkomsten	%	2	3	3	4	3	3
Saldo inkomsten en uitgaven	%	1	3	2	4	3	2

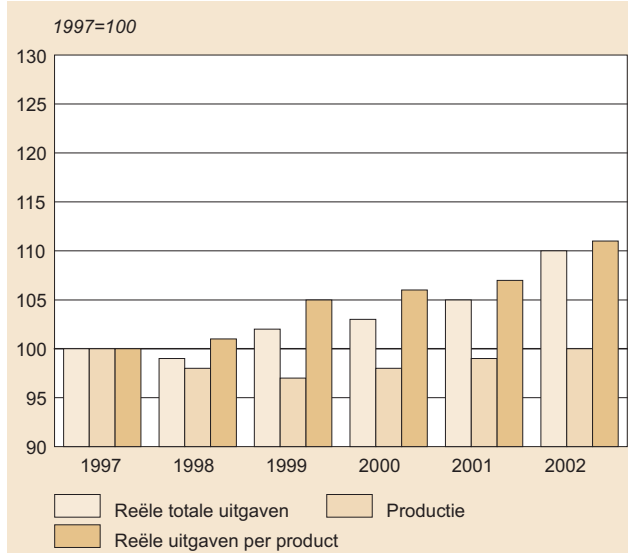
Bron: Maten voor Gemeenten 2005.

Tabel 5.7.2
Indices reële totale uitgaven gemeenten, 1997=100

	1998	1999	2000	2001	2002
Reële totale uitgaven	99	102	103	105	110
Productie	98	97	98	99	100
Reële uitgaven per product	101	105	106	107	111

Bron: Maten voor Gemeenten 2005.

5.7.1 Reële uitgaven gemeenten (ongecorrigeerd)



Bron: SCP maten voor gemeenten 2005.

waarde-indicatoren. Op basis van deze indicatoren zijn 64 taakvelden bij gemeenten onderzocht en gebruikt om de collectieve gemeenteuitgaven te bepalen. In het SCP-rapport is dit apart uitgewerkt voor de totale uitgaven (bruto uitgaven) en in de netto uitgaven (totale uitgaven minus taakgebonden inkomsten). In dit overzicht maken we alleen gebruik van de bruto uitgaven (zie tabel 5.7.2 en figuur 5.7.1). De totale uitgaven zijn gecorrigeerd voor prijsontwikkelingen voor de periode 1997–2002. De uitgaven zijn in die periode gemiddeld met 1,9% per jaar gestegen. Als gekeken wordt naar de productie blijkt deze na een zwakke daling weer terug te komen op het oorspronkelijke niveau van 1997. Gemeenten bieden volgens deze benadering dus dezelfde hoeveelheid diensten aan als in 1997. Bij stijgende uitgaven betekent dit dat in 2002 de relatieve kostprijs per eenheid product 11% hoger ligt dan in 1998.

De totale uitgaven zijn echter niet gecorrigeerd voor het gemeentelijk takenpakket. De bovenstaande grafiek is gebaseerd op een constant takengebied. Door de gemeentelijke uitgaven te corrigeren voor taakmutaties (afstoten van bestaande en opnemen van nieuwe taken) ontstaat een correcter beeld van de werkelijke uitgaven en productie (zie tabel 5.7.3 en figuur 5.7.2).

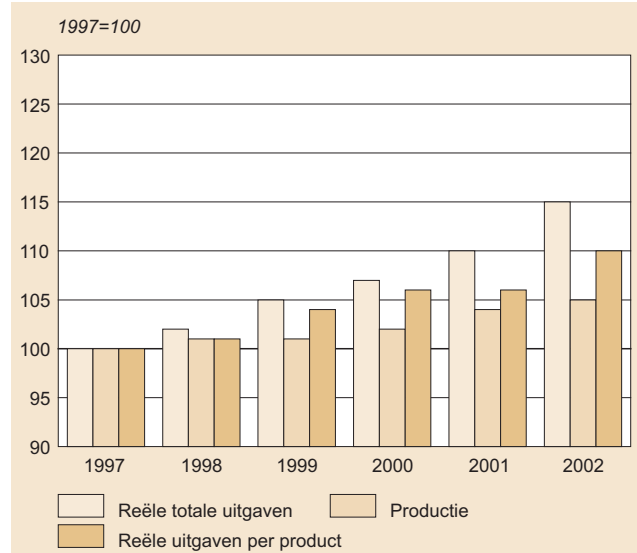
Tabel 5.7.3
Indices gecorrigeerd voor taakmutaties, 1997=100

	1998	1999	2000	2001	2002
Reële totale uitgaven	102	105	107	110	115
Productie	101	101	102	104	105
Reële uitgaven per product	101	104	106	106	110

Bron: Maten voor Gemeenten 2005.

De belangrijkste taakmutaties in de periode 1997–2002 zijn de afstoting van verzorgings- en verpleeghuizen en de overheveling van de gemeentelijke woningexploitaties naar woningcorporaties. Nieuwe taken zijn het onderwijsachterstandbeleid en de schoolbegeleiding. Na correctie voor deze taakmutaties blijken de reële uitgaven te zijn gestegen met 2,9% per jaar. De productie nam na de correctie jaarlijks met 1,0% toe.

5.7.2 Correcties totale uitgaven (gecorrigeerd voor taakmutaties)



Bron: SCP maten voor gemeenten 2005.

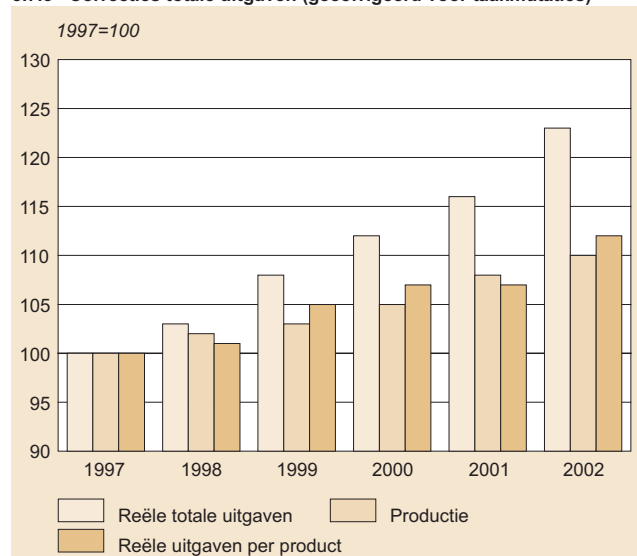
Nu is er nog een correctieslag die gemaakt moet worden en deze heeft betrekking op de afwijking die ontstaat door financieringsverschuivingen. Zo is de financiële betrokkenheid van gemeenten bij het openbaar voortgezet onderwijs afgenomen terwijl bij het openbaar vervoer de betrokkenheid juist toeneemt. Verder zijn er nog verschuivingen die ontstaan door de conjunctuur zoals de afname van het aantal bijstandsontvangers in de periode 1997–2002. De correctie voor taakmutaties en conjunctuur zijn opgenomen in tabel 5.7.4.

Tabel 5.7.4
Indices gecorrigeerd voor taakmutaties en conjunctuur, 1997=100

	1998	1999	2000	2001	2002
Reële totale uitgaven	103	108	112	116	123
Productie	102	103	105	108	110
Reële uitgaven per product	101	105	107	107	112

Bron: Maten voor Gemeenten 2005.

5.7.3 Correcties totale uitgaven (gecorrigeerd voor taakmutaties)



Bron: SCP maten voor gemeenten 2005.

Na deze correcties blijkt dat de productie uit te komen op een jaarlijkse groei van 1,8%. Desondanks komen de uitgaven per product hoger uit (2,3%). Dit komt vooral doordat de uitgaven in 2002 een sprong maakten van 116 naar 123. Hierdoor komen de uitgaven op een jaarlijkse groei van gemiddeld 4,2% uit. Deze ontwikkeling duidt erop dat de kostprijs van gemeentelijke diensten gemiddeld sterk is toegenomen.

Een verklaring voor deze kostenstijging in de kwartaire diensten zit in de intensivering die plaatsvond tijdens het kabinet-Kok-II (1998–2002). Tijdens deze periode was er sprake van een reële stijging van de contractlonen, een

hoge incidentele loonstijging (vergrijzing en ranginflatie), een hogere inzet van materiële middelen en kapitaallasten per product (automatisering, betere huisvesting en uitbestedingen). Daarnaast was er sprake van een lage productiviteitsgroei (1% in de marktsector, rond de 0% in de kwartaire sector).

Vanaf 2003 is er bij gemeenten een nieuwe bezuinigingsronde ingezet maar de beschikbare data van 2003 en 2004 zijn nog niet volledig om bij het SCP uitsluitel over de gevolgen te geven. Wel is duidelijk dat tot aan 2002 de productie van gemeenten is achtergebleven ten opzichte van de uitgaven.

Appendix VIII. Overige bronnen

Atlas voor gemeenten & Benchmark Gemeentelijk Ondernemingsklimaat

Voor gemeenten bestaan er nog twee bronnen met informatie over de sociale en economische omstandigheden. Dit zijn de 'Atlas van Gemeenten' en de 'Benchmark Gemeentelijk ondernemingsklimaat' van het ministerie van Economische Zaken. De Atlas kijkt vooral naar sociaal-economische omstandigheden van de 50 grootste gemeenten in Nederland en stelt ranglijsten vast op basis van bestaande bronnen (o.a. het CBS). De EZ benchmark ondernemingsklimaat is opgezet ten behoeve van het grotestedenbeleid (GSB). Er zijn drie metingen uitgevoerd: een nulmeting in 2000, een tussenmeting in 2002 en een eindmeting in 2004. Deze enquête werd met een aparte vragenlijst uitgevoerd onder de bedrijven van grote gemeenten. Een tweede vragenlijst is aan de betrokken gemeenten zelf voorgelegd. Dit is gedaan voor de G30, de dertig grootste gemeenten van Nederland. Met de eindmeting begin 2005 is deze benchmark van EZ afgesloten. Er is geen relatie gevonden tussen indicatoren uit de Atlas van Nederlandse Gemeenten en de scores voor e-government. Bij de benchmark ondernemingsklimaat bleken er

tussen 2000 en 2004 geen noemenswaardige verschillen te bestaan tussen de uitkomsten. De meeste indicatoren zoals gepubliceerd in de Atlas van Nederlandse Gemeenten zijn kwalitatief van aard en zijn daarom niet onderzocht op een eventuele relatie met e-government bij gemeenten. Voor een aantal indicatoren is er nagegaan of er een relatie te vinden is met de scores voor e-government. Dit betreft:

- het aandeel van de creatieve klasse in de beroepsbevolking per 31 december 2002;
- het aandeel van de nerds in de beroepsbevolking per 31 december 2002;
- het aandeel van de zakelijke dienstensector per 31 december 2002;
- het sociaal-economisch index 2004.

Voor geen van deze indicatoren is er een verband gevonden met e-government.

(Doorslaggevend voor de score voor e-government bleek wederom de grootte van gemeenten te zijn).

Als aanvulling op bestaande indicatoren zou men in de publicatie Atlas van Nederlandse Gemeenten een 'index elektronische overheid' kunnen opnemen.

Literatuur en referenties

Noot: deze lijst is niet noodzakelijk uitputtend in dit verband.

Bewindslieden kabinet Balkende II, Beter presteren met ICT: Vervolg Rijksbrede ICT-agenda 2005–2006 (2005), BZK, EZ en OCW.

De Digitale Economie 2004, CBS.

‘Open Standaarden en Open Source Software in Nederland’ Een kwantitatief onderzoek naar houding en gedrag van de Nederlandse overheid in 2004 (programma OSSOS, Min BZK/EZ).

‘Inspirerende voorbeelden van gemeentelijk gebruik van basisregistraties en -gegevens’ (2005) stichting Stroomlijning basisgegevens, ICTU.

Accessibility Monitor 2004 en 2005, Stichting Bartiméus Accessibility.

De transparante digitale overheid (2003, 2004), burger@overheid.

Online communiceren met de overheid, nu en in de toekomst, (2005) burger@overheid.

‘Maten voor gemeenten’ een analyse van de prestaties van de Nederlandse overheid (2004, 2005) Sociaal Cultureel Planbureau.

Eurostat Statistics in focus 35/2005 ‘E-government 2004: Internet based interaction with European businesses and citizens’.

Links (Websites)

Instelling of thema	URL of internetadress
Actieprogramma Andere Overheid	http://www.andereoverheid.nl
Advies Overheid.nl	http://www.advies.overheid.nl
Burger@overheid, onafhankelijk forum	http://www.burger.overheid.nl
Centraal Bureau voor de Statistiek	http://www.cbs.nl
Centraal Bureau voor de Statistiek, StatLine	http://www.statline.cbs.nl
De Amsterdamse Burgermonitor 2005	http://www.amsterdam.nl/burgermonitor
DigiD, Digitale Identiteit	http://www.DigiD.nl
EGEM, Programma Elektronische Gemeenten	http://www.egem.nl
Elektronisch dossier of e-dossier	http://www.mijnoverheid.nl
Europese Unie, portaalsite	http://europa.eu.int/index_nl.htm
Free/Libre/OpenSourceSoftware: Policy Support	http://www.flosspols
Gemeentelijke prestatievergelijking (VNG)	http://www.watdoetjegemeente.nl
ICT trendrapport Lokaal bestuur (SGB0/VNG)	http://www.icttrendrapport.nl
Landelijke Service meter, Kenniscentrum Elektronische Overheid	http://www.elo.nl
Ministerie van Economische Zaken	http://www.minez.nl
Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken	http://www.nvvb.nl
Overheid.nl	http://www.overheid.nl
Overheid.nl Monitor	http://www.advies.overheid.nl
Overheid.nl Webrichtlijnen	http://www.webrichtlijnen.overheid.nl
Programmabureau Advies Overheid.nl	http://www.advies.overheid.nl
SGB0, Onderzoeks Bureau van VNG	http://www.sgbo.nl
Sociaal en Cultureel Planbureau	http://www.scp.nl
Stichting Atlas voor gemeenten	http://www.atlasvoorgemeenten.nl
Stichting Bartiméus Accessibility	http://www.accessibility.nl
Stichting ICTU	http://www.ictu.nl
Stichting Waarmerk drempelvrij.nl	http://www.drempelvrij.nl
VIAG, De Vereniging van Coördinatoren Informatievoorziening en	
Automatisering in Nederlandse Gemeenten	http://www.viag.nl
VNG, Vereniging voor Nederlandse Gemeenten	http://www.vng.nl

Bronnen

CBS StatLine

Bevolking per regio naar leeftijd, geslacht en burgerlijke staat

Deze statistiek verzamelt gegevens over de bevolking die betrekking hebben op alle personen die in de gemeentelijke basisadministratie (vóór 1 oktober 1994: het persoonsregister) van een Nederlandse gemeente zijn opgenomen (de 'de jure' bevolking). In principe wordt iedereen die voor onbepaalde tijd in Nederland woonachtig is, opgenomen in de basisadministratie van de gemeente waar de nachtrust hoofdzakelijk wordt genoten (woongemeente).

Tot de inwerkingtreding van de wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA) op 1 oktober 1994 was een beperkt aantal inwoners van Nederland ingeschreven in het 'Centraal persoonsregister' dat werd bijgehouden door de toenmalige Rijksinspectie van de volkingsregisters.

De daarin opgenomen personen behoorden weliswaar tot de 'de jure' bevolking van Nederland, maar voor hen kon geen vaste gemeente van opnemings worden toegewezen. Sinds 29 september 1994 zijn deze personen ingeschreven in de basisadministratie van de gemeente 's-Gravenhage. De Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA) is een geautomatiseerd persoonsregistratiesysteem van de gemeenten, in werking sinds 1 oktober 1994.

Gebieden in Nederland

De statistiek Gebieden in Nederland legt een relatie tussen de gemeentelijke indeling (laagste bestuurlijk niveau) op 1 januari van de waarneemperiode en diverse onderverdelingen van het Nederlandse grondgebied op bovengemeentelijk niveau. Tot deze onderverdelingen worden gemakshalve naast gebiedsindelingen ook gerekend de indelingen van gemeenten naar grootte (inwonertal) en stedelijkheid. De indeling naar grootte is gebaseerd op de (voorlopige) inwoneraantallen per gemeente.

Functionele specificaties, gemeentelijke heffingen per gemeente

Deze statistiek deelt de beleidsgebieden van de gemeenten over een aantal hoofdfuncties, dat op hun beurt in functionele specificaties (functies) zijn verdeeld. Van alle gemeenten tezamen worden begrote cijfers (per functionele specificatie) en verschillende soorten gemeentelijke heffingen geleverd. De begrote cijfers worden in beginsel ontleend aan de begrotingen van alle gemeenten. Doordat de gemeentelijke begrotingen onvolledige informatie bieden over de voorgenomen investeringen, zijn de cijfers in hoofdzaak beperkt tot de raming van baten en lasten. De statistiek presenteert uitsluitend administratieve gegevens.

Externe bronnen

European Commission Directorate General for Information Society and Media

Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?

Deze Engelstalige publicatie van 3 maart 2005 beschrijft de onderzoeksresultaten van de vijfde benchmarking van landen van de Europese Unie voor wat betreft de ontwikkeling van e-government. Het onderzoek is verricht door Capgemini in opdracht van de 'European Commission Directorate General for Information Society and Media'. Het onderzoek maakt deel uit van het Actieprogramma eEurope2005 dat een gevolg is van het Lissabon akkoord van de Europese Unie in 2000 en zij vond plaats in oktober 2004.

Het onderzoek mat in de 25 landen van de Europese Unie zowel 'het percentage van diensten die via het Internet leverbaar zijn in de hoogst haalbare graad' als 'het percentage waarin diensten volledig leverbaar zijn via het Internet'.

Het voornaamste doel van deze benchmark is de deelnemende landen in staat stellen de eigen ontwikkeling in elektronische dienstverlening te beoordelen en hun prestaties onderling te vergelijken. De resultaten worden vergeleken met resultaten van eerdere jaren. Naast de conclusies wordt de ontwikkeling van e-government in de Europese Unie beschreven met een aantal succesvolle cases.

Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken, Ministerie van onderwijs, Cultuur en Wetenschap:

Rijksbrede ICT-Agenda 2004: Beter presteren met ICT

In deze agenda die bewindslieden van bovengenoemde ministeries aanboden aan de Voorzitter van de tweede kamer werden de doelstellingen van het Kabinet Balkenende II op ICT-gebied uiteengezet. De doelstellingen zijn er op gericht ICT beter te benutten in alle maatschappelijke en economische sectoren van de economie.

De agenda beschrijft de onderwerpen die zowel op de agenda van de EU als op de agenda van het Kabinet staan om ICT beter te benutten in alle maatschappelijke en economische sectoren. De Rijksbrede ICT-agenda maakt onderscheid in de benutting van ICT en van de ICT-basis. De onderwerpen van de agenda om de toepassing van ICT beter te benutten door het bedrijfsleven beogen onder meer:

- belemmerende wetgeving voor de toepassing van ICT in de EU te herzien;
- een netwerk voor de ondersteuning van e-business;
- beleidsregels voor het implementeren van de domeinnaam EU.

Om ICT beter te benutten in de publieke en semi-publieke sector voert de agenda aan:

- overheidsdiensten aanbieden via breedbandaansluiting;
- interoperabiliteitskader voor de levering van pan-Europese e-government;
- e-Best ofwel elektronische ondersteuning van het aanbestedingsproces na afsluiten contract;
- veilige communicatie via het Internet (PKI);
- het aanbieden van diensten via verschillende kanalen op diverse platforms waaronder rampensignalering via SMS.

De onderwerpen om ICT beter te benutten in de maatschappelijke sectoren onderwijs en gezondheidszorg zijn:

- e-Leren. Dat houdt in scholen aansluiten op het Kennisnet in het kader van e-leren, het programma e-Learning, virtuele campussen voor studenten en samenwerkingsstelsystemen voor universiteiten en onderzoekinstellingen;
- e-Gezondheidszorg. Hieronder vallen een elektronisch ziekteverzekeringsbewijs, netwerken voor het uitwisselen van medische informatie en online gezondheidsdiensten.

De thema's om ICT beter te benutten door burgers omvatten toegang tot het Internet in openbare aangelegenheden (is gerealiseerd via voorzieningen in openbare bibliotheken) en Europa Cultureel en toeristisch promoten via e-diensten.

De onderwerpen van de agenda om de ICT-basis beter te benutten omvatten onder meer:

- communicatie- en infrastructuur. Hieronder vallen de regelgeving op Europees niveau voor elektronische communicatiemarkten, het spectrumbeleid voor draadloze breedbanddiensten, steunverlening voor de invoering van breedbandtoegang in minder begunstigde regio's, vermindering belemmering voor breedbandinvoering (recht op overpad e.d.) en de overgang van analoge naar digitale televisie;
- ICT-kennis en -innovatie. De agenda benoemt in dit verband het streven van Europa om 3% van het BBP aan R&D te besteden, ICT als een van de onderzoeksprojecten in Europees verband (positie binnen European Research Area; projecten MEDEA en ITEA);
- ICT-randvoorwaarden. Dit onderwerp bestrijkt: ICT-veiligheid en -betrouwbaarheid en ICT-vaardigheden.

In de Rijksbrede ICT-agenda vertaalt het kabinet Balkenende II de onderwerpen van de Europese agenda naar een eigen agenda om aldus de Nederlandse plannen en doelstellingen hieromtrent te formuleren voor de periode 2004–2007. Het voert te ver om hier deze doelstellingen op te sommen. Voor dit rapport is de doelstelling om aan het eind van 2006 (respectievelijk in 2007) 65% van de overheidsdiensten elektronisch af te handelen van belang.

Omschrijvingen en definities

Thema	Omschrijving of definitie
Decielgroep	Een groep die tien procent van een populatie omvat. De indeling van populatie-elementen in decielgroepen is afhankelijk van de rangschikking van de populatie-elementen
E-government	Dienstverlening door overheden via het Internet aan burgers en bedrijven.
Grenswaarde	In deze publicatie: de minimale of maximale waarde die een kwartiel- of een decielgroep onderscheidt van de naastliggende groep of groepen.
Kwartielgroep	Een groep die een kwart van een populatie omvat. De indeling van populatie-elementen in kwartielgroepen is afhankelijk van de rangschikking van de populatie-elementen.
Score (bij e-government door gemeenten in deze publicatie)	De waardering van een overheidsdienst op een onderdeel van e-government die wordt toegekend in het kader van de continue monitoring 'Advies Overheid.nl'. De schaal voor de waardering loopt van 0 tot en met 100%.
Stedelijkheid	Een maat voor het aantal adressen per oppervlakte-eenheid van gemeenten.
Totaalscore (bij e-government door gemeenten in deze publicatie)	De totaalscore is de gewogen eindscore in procenten op een schaal van 0 tot 100% die aan een gemeente wordt toegekend als waardering voor haar prestatie in e-government. De totaalscore is een gewogen gemiddelde van de scores voor aparte onderzoeksthema's van e-government. Deze scores zijn gebaseerd op de normen van Advies Overheid.nl welke instantie is belast met de continue monitoring van overheidsdiensten inzake hun prestatie in e-government.

Lijst met afkortingen

BBP Bruto Binnenlands Product	HEC Het Expertise Centrum
BZK Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	HTML HyperText Markup Language
CBS Centraal Bureau voor de Statistiek	IBG Informatie Beheer Groep (ook IB-Groep)
COROP Coördinatiecommissie Regionaal Onderzoeksprogramma	ICT Informatie- en communicatietechnologie
CSS Cascading Style Sheets (Conform W3C: standaard taal voor webpagina's)	ICTU Stichting ICTU
DHS DHS Informatisering	IMG Informatie Management Groep
ECMA Nu bekend als: ECMA-International: European organization for standardizing information and communication systems. Voorheen: European Computers Manufacturers Association	ISDN Integrated Services Digital Network
E-dossier	IT Informatietechnologie
EGEM Programma Elektronische Gemeenten	ITEA Information Technology for European Advancement
EU Europese Unie	MEDEA Microelectronics Development for European Advancement
EU-15 Europese Unie tot 1 januari 2005 met 15 lidstaten (exclusief Oost-Europese lidstaten). De leden van de EU-15 zijn: België, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk, Portugal, Spanje, Verenigd Koninkrijk en Zweden.	NVVB Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken
EU-25 Europese Unie vanaf 1 januari 2005 met 25 lidstaten (inclusief Oost-Europese lidstaten). De leden van de EU-25 zijn: België, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk en Zweden.	OCW Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
EZ Ministerie van Economische Zaken	POLS Permanent Onderzoek LeefSituatie
FAQ Frequently Asked Questions (Vaak gestelde vragen)	SCP Sociaal en Cultureel Planbureau
GSB Grotestedenbeleid	SMS Short Message Service
	SVB Sociale Verzekeringsbank
	UVW Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen
	VIAG De Vereniging van Coördinatoren Informatievoorziening en Automatisering in Nederlandse Gemeenten
	VNG Vereniging voor Nederlandse Gemeenten

W3C
World Wide Web Consortium

WAI
Web Accessibility Initiative

WCAG
Web Content Accessibility Guidelines

WOZ
Wet waardering onroerende zaken