



DAADKRACHT
ADVIES EN MANAGEMENTDIENSTEN

**Tweemeting Gebruikersonderzoek
Onderzoek naar gebruik van overheidswebsites
2005**

Daadkracht: Advies en Managementdiensten
Mevrouw drs. H.C. Romeijn
drs. E.J. Snijder
drs. B.J. Flos

LogicaCMG
Mevrouw ing. M. Donkersloot

15 december 2005
Gebruikersonderzoek 2005 v1.0

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Gemeenten	4
3.	Provincies	5
4.	Waterschappen	5
5.	Regiokorpsen van politie	6
6.	Rijksdiensten	7
6.1	De Sociale Verzekeringsbank (SVB)	7
6.2	SenterNovem	8
6.3	De Informatie Beheer Groep	8
6.4	Het Kadaster	9
6.4.1	<i>Particulier</i>	10
6.4.2	<i>Zakelijk</i>	11
6.5	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	11
6.6	Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	11
6.7	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	12
7.	Tot slot	12

1. Inleiding

Hoe vaak maken burgers, bedrijven en instellingen in 2005 gebruik van digitale overheidsproducten en diensten? En hoe verhoudt zich dat ten opzichte van voorgaande jaren?

Het gebruikersonderzoek meet elk jaar hoe het gebruik van digitale dienstverlening zich ontwikkelt in verhouding tot de meer traditionele dienstverlening aan de balie, telefonisch, schriftelijk of per fax. Onder digitale dienstverlening verstaan wij in dit kader de mogelijkheid overheidsproducten en diensten via internet aan te vragen (upload) en af te handelen (transactie). Het onderzoek richt zich hierbij op de koplopers onder gemeenten, provincies, waterschappen, regiokorpsen van politie en rijksdiensten.

Uitgangspunt vormt het onderzoek 65% digitale dienstverlening 2005, onderdeel van de jaarlijkse Overheid.nl Monitor. Het onderzoek is een tweemeting dat verder bouwt op de éénmeting uit 2004¹ en de nulmeting uit 2003². Het is een exploratief onderzoek en geen representatief onderzoek. Daarvoor is het aantal onderzochte organisaties te klein en de groep respondenten te gericht gekozen. Om zo maximaal mogelijk aan te sluiten bij de éénmeting en de nulmeting hebben wij de overheidsorganisaties die voorgaande onderzoeken hebben meegedaan weer benaderd voor de tweemeting.

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden november en december 2005. Vrijwel alle overheidsorganisaties die hebben meegewerkt aan de eerdere metingen hebben ook dit jaar deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast hebben wij enkele overheidsorganisaties die in het onderzoek 65% digitale dienstverlening 2005 goed scoren dit jaar toegevoegd aan het onderzoek. In totaal hebben 64 overheidsorganisaties meegewerkt aan de tweemeting.

¹ Flos, B.J. & Snijder, E.J.(2004). *Eénmeting Gebruikersonderzoek*. Daadkracht & LogicaCMG - Zoetermeer.

² Flos, B.J. & Snijder, E.J.(2003). *Nulmeting Gebruikersonderzoek*. Daadkracht - Zoetermeer.

2. Gemeenten

Net als bij de eerdere metingen blijkt ook dit jaar dat de voorlopers op het gebied van digitale dienstverlening lastig concrete cijfers kunnen leveren over het aantal aanvragen. In totaal hebben 28 gemeenten (deels) bruikbare cijfers kunnen aanleveren. In Tabel 1 vinden we hiervan de resultaten.

Productnaam	2002	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005	Aantal gemeenten 2005
Onroerende-zaakbelasting (kopie taxatierapport)		7%	72%	72%	0%	14
Melding schade, onderhoud aan wegen, trottoirs e.d. (wegenonderhoud)	5%	8%	18%	21%	3%	14
GBA, uittreksel	2%	2%	3%	4%	1%	14
Verhuizing en emigratie	11%	10%	12%	11%	-1%	11
Openbaar groen, melding schade	4%	14%	16%	17%	1%	13
Kapvergunning	23%	20%	34%	33%	-1%	10
Tabel 1: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per product per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.						

Kenmerkend voor de aangeboden digitale producten en diensten is dat het om homogene producten gaat, met een kort gestandaardiseerd proces en een lichte procedure voor identificatie. Burgers hoeven voor het aanvragen ervan geen uitgebreide vragenlijsten in te vullen.

De cijfers zoals gepresenteerd in Tabel 1 zijn niet representatief voor alle gemeenten in Nederland. Grote gemeenten zijn oververtegenwoordigd onder de koplopers. De cijfers van Arnhem, Breda, Delft, Den Bosch, Den Haag, Dordrecht, Emmen en Enschede wegen zwaar in de gepresenteerde cijfers.

Het gebruik van digitale dienstverlening in 2005 laat relatief kleine verschillen zien met 2004. Met 3 procent is het doorgeven van een melding schade aan de openbare weg de grootste stijger. Opmerkelijk is dat drie kwart van de kopieën van een taxatierapport via internet wordt aangevraagd. Dit kan worden verklaard door het grote aantal gemeenten dat via zijn website een apart WOZ-loket of portaal aanbiedt. Hier kunnen belanghebbenden digitaal kopieën van taxatierapporten opvragen.

Meest aangeboden digitale diensten

Welke producten en diensten bieden de dertig koplopers³ op het gebied van digitale dienstverlening in 2005 het meeste aan? Alle gemeenten in deze top boden

³ Op basis van het onderzoek 65% digitale dienstverlening 2005 in het kader van het Overheid.nl Monitor onderzoek 2005/2006.

onderstaande producten en diensten digitaal aan op niveau van upload en / of transactie:

1. onroerende-zaakbelasting (kopie taxatierapport)
2. Melding schade (wegenonderhoud)
3. Openbaar groen, melding schade

De koplopers bieden ook steeds meer producten en diensten digitaal aan. Meest opvallende stijging ten opzichte van vorig jaar is de onroerende-zaakbelasting.

3. Provincies

Zes provincies zijn telefonisch benaderd met de vraag of ze cijfers beschikbaar hadden over het aantal milieuklachten. Alle zes provincies hebben meegewerkt aan het onderzoek. De resultaten zijn als volgt:

Productnaam	2002	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005	Aantal Provincies 2005
Indienen milieuklachten bij het Milieu informatie klachtenpunt	9%	5%	6%	7%	1%	6
Tabel 2: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.						

Uit Tabel 2 blijkt dat in 2005 7% van de milieuklachten bij de aan het onderzoek deelnemende provincies digitaal is ingediend. Een stijging met 1 procent ten opzichte van 2004. De verschillen tussen de provincies zijn aanzienlijk. Het is mogelijk dat provincies andere definities van een milieuklacht hanteren.

4. Waterschappen

Vijf waterschappen zijn benaderd om deel te nemen aan het jaarlijkse gebruikersonderzoek. Bij drie waterschappen is het mogelijk om digitaal bezwaar te maken tegen, of ontheffing aan te vragen voor de waterschapsbelasting.

Productnaam	2002	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005	Aantal Waterschappen 2005
Bezwaarschrift/verzoek om vermindering waterschapsbelastingheffing	2%	4%	6%	7%	1%	3
Tabel 3: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.						

In 2005 kwamen bij de drie onderzochte waterschappen ruim 48.000 bezwaarschriften / verzoeken om vermindering waterschapsbelastingheffing binnen. Hiervan was een kleine 3.400 digitaal.

5. Regiokorpsen van politie

In 2003 is het landelijke project internetaangiftes gestart. Aanleiding van het project was de motie- Nicolaï c.s in de Tweede Kamer om de aangifte bereidheid te verhogen. De verwachting was dat internetaangifte drempelverlagend werkt. Internetaangiftes blijven beperkt tot de eenvoudige aangiftes.

Nevendoelstelling was om internetaangifte zo kosten efficiënt mogelijk uit te voeren. De verlaging van de kosten dient te worden gerealiseerd door het deels vervangen van menselijk handelen door een geautomatiseerd systeem en door het vereenvoudigen van menselijk handelen.

Begin 2003 is een pilot gestart bij de korpsen Limburg Noord en Brabant Zuid Oost. In de loop van 2003 zijn hier de korpsen Gelderland Zuid, Gelderland Midden en IJsselland aan toegevoegd. De pilot is eind 2003 geëvalueerd waarbij een uitrolrelease is gemaakt om de 25 regiokorpsen en de KLPD aan te sluiten. In 2004 waren 18 korpsen aangesloten. In de loop van 2005 zijn op het regiokorps Friesland na, alle regiokorpsen aangesloten.

In totaal hebben twintig korpsen cijfers aangeleverd. In Tabel 4 staan de resultaten.

Productnaam	2002	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005	Aantal korpsen 2005
Winkeldiefstal			1%	3%	2%	18
Diefstal van een auto			2%	3%	1%	16
Diefstal van een fiets	20%	14%	20%	22%	2%	19
Vernieling van een auto	18%	15%	16%	19%	3%	19
Vernieling van een goed	20%	9%	10%	11%	1%	19
Diefstal af/ uit een auto		1%	14%	20%	6%	18
Diefstal van een bromfiets		1%	7%	9%	2%	18
Vernieling van openbaar gebouw		3%	15%	23%	8%	18
Vernieling van openbaar vervoer		8%	26%	43%	17%	18

Tabel 4: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per product per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.

Uit Tabel 4 komt naar voren dat in 2005 de aangiften van vernieling van openbaar vervoer in 43% van de gevallen via internet binnenkomt. In 2004 was dat nog in 26% van de gevallen, een stijging van 17%. Ook opvallend is de stijging van de aangiftes vernieling van een openbaar gebouw, van 15% in 2004 naar 23% in 2005.

Een deel van de relatieve groei is te verklaren door de gefaseerde introductie van de landelijke uitrol van internetaangiften bij individuele regiokorpsen. Als we overigens naar de korpsen kijken die reeds meerdere jaren met internetaangiften werken zien we ook een substantiële stijging van het aantal internetaangiften.

In hoeverre de aangiftebereidheid is verhoogd door de mogelijkheid via internet aangifte te doen, is moeilijk te meten. Het daadwerkelijk doen van aangifte is wat anders dan de bereidheid. Een politiewoordvoerder refereert in dit kader aan recent onderzoek dat aantoont dat het laatste contact met de politie een belangrijke factor is voor het al dan niet doen van aangifte.

6. Rijksdiensten

Tien rijksdiensten zijn benaderd met vragen over hun digitale en traditionele dienstverlening. Hiervan waren zeven rijksdiensten in staat om concrete cijfers aan te leveren. Deze organisaties bespreken we in de volgende paragrafen.

6.1 De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De Sociale Verzekeringsbank kon concrete cijfers voor de jaren 2003, 2004 en 2005 leveren die inzicht geven in het succes van hun digitale dienstverlening. Sinds 2003 is het mogelijk om kinderbijslag en een detachingsverklaring⁴ aan te vragen. Juli 2005 zijn drie processen toegevoegd aan de digitale dienstverlening:

1. Indienen van een AOW aanvraag
2. Het wijzigen van het betaaladres AOW/Anw⁵
3. Het wijzigen van het betaaladres AKW⁶

Productnaam	2003	2004 ⁷	2005 ⁸	Vershil 2004-2005
AOW aanvraag indienen			10%	Nvt
Aanvraag kinderbijslag	24%	37%	37%	0%
Wijzigen betaaladres AOW/Anw			1%	Nvt
Wijzigen betaaladres AKW			6%	Nvt
Aanvragen detachingsverklaringen (E101)	39%	58%	78%	5%
Tabel 5: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per product per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.				

⁴ In de sociale zekerheidsverdragen is vastgelegd dat iemand sociaal verzekerd is in het land waar die persoon werkt. In bepaalde gevallen kan de Nederlandse sociale verzekeringswetgeving van toepassing blijven. In dit geval moet de premiebetaling in Nederland worden voortgezet. Om aan te tonen dat iemand als werknemer of zelfstandige in Nederland verzekerd blijft, is een detachingsverklaring nodig.

⁵ Algemene Ouderdomswet (AOW), Algemene nabestaandenwet (Anw).

⁶ Algemene Kinderbijslagwet (AKW).

⁷ Het cijfer Aanvragen detachingsverklaringen verschilt ten opzichte van de éénmeting van vorig jaar. Het betrof toen een voorlopig cijfer tot november 2004. Nu het cijfer voor hele jaar 2004.

⁸ Het aanvragen van AOW en het wijzigen van het betaaladres AOW/Anw en AKW is mogelijk vanaf juli 2005. De gemeten periode is juli - oktober 2005.

In 2005 ontving het SVB ruim 24.000 aanvragen kinderbijslag digitaal. Dat is ruim een derde van alle aanvragen kinderbijslag. Meer dan drie kwart van de aanvragen detacheringsverklaringen kwam in 2005 digitaal binnen. Dit komt neer op ruim 43.000 digitale aanvragen.

6.2 SenterNovem

In 2003 is Senter (in 2004 gefuseerd met Novem) gestart met een kleinschalige test voor het elektronisch aanvragen van veertien regelingen. Voor 2004 gaat het om achttien regelingen en in 2005 om vierentwintig regelingen. Bij de start gold ‘een gering aantal aanvragers’ voor SenterNovem als uitgangspunt. Belangrijkste reden hiervoor is de beheersbaarheid. In 2005 is ook voor een grote fiscale regeling elektronisch indienen mogelijk gemaakt. Bij de regelingen die (ook) digitaal aan te vragen zijn, is een duidelijke stijging waar te nemen van de digitale weg. In 2003 werd nog 7% digitaal aangevraagd, in 2004 steeg dit naar 10% en in 2005 naar 13% (zie Tabel 6). In aantallen ging het in 2003 om zo’n 150 aanvragen verdeeld over de kleine regelingen, dit steeg in 2004 naar 300 en in 2005 naar 1850 aanvragen. Voor 2006 verwacht SenterNovem door te groeien naar 3.000 aanvragen.

De ambitie is om 15% - 20% van alle aanvragen elektronisch binnen te krijgen.

In 2005 is gewerkt aan het gereed komen van een koppeling met de backoffice. Het streven is deze koppeling begin 2006 in productie te nemen en als pilot te implementeren bij een beperkt aantal regelingen. De elektronisch ingediende aanvragen worden automatisch opgeslagen in de back-office en alle communicatie rondom e-aanvragen zal digitaal gebeuren. Dit leidt tot extra transacties. Onduidelijk is nog om hoeveel dat gaat.

Productnaam	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005
Digitale aanvragen regelingen	7%	10%	13%	3%

Tabel 6: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening (met betrekking tot de regelingen die digitaal aan te vragen zijn).

6.3 De Informatie Beheer Groep

Bij de Informatie Beheer Groep⁹ kunnen studenten en oud studenten sinds 2003 hun gegevens over studiefinanciering via internet wijzigen. Voor een deel kan dit ‘vormvrij’ en voor een deel kan dit in een beveiligde omgeving. Voor digitale mutaties in de beveiligde omgeving heeft de IB-Groep zich in eerste instantie gericht op klanten uit HBO en WO. Dat zijn een half miljoen van de 3,5 miljoen klanten. In 2003 kwamen er 123.000 wijzigingen via de niet beveiligde omgeving binnen op internet. In 2004 is dit aantal met 40% gestegen naar ruim 173.000 wijzigingen. Vanaf juni 2004

⁹ De IB-Groep voert als zelfstandig bestuursorgaan in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor onderwijsvolgers en –instellingen in Nederland een aantal onderwijswetten en –regelingen uit op het gebied van financiering en informatiebeheer.

heeft de IB-Groep 30.000 van deze online mutaties in zijn geheel digitaal verwerkt. In 2005 is het aantal wijzigingen gestegen naar 200.056 wijzigingen. Terwijl de cijfers van november en december nog niet zijn verwerkt, is dat nu al een stijging van 16% procent ten opzicht van 2004.

Vanaf juni 2004 is het ook mogelijk om gegevens over studiefinanciering te wijzigen in een beveiligde omgeving. In 2004 kwamen er 34.181 wijzigingen via de beveiligde omgeving binnen op internet. In 2005 is dit aantal gestegen naar ruim 73.896 wijzigingen. Een stijging van 116% ten opzichte van 2004. In totaal verwerkt de IB-Groep ongeveer 1.5 miljoen wijzigingen per jaar. De IB-Groep streeft ernaar het aantal reguliere contacten (papier, balie, telefoon) in de komende jaren steeds verder terug te brengen en zoveel mogelijk contacten via internet te laten verlopen. In 2004 is de verhouding reguliere contacten / internet voor het eerst 50/ 50. De verhouding reguliere contacten / internet is in 2005 gewijzigd naar 45/ 55.

De IB-Groep heeft ook nog een tweede belangrijke dienst via internet: het voor het eerst aanvragen van studiefinanciering en aangeven welke opleiding de student wil volgen. Dit formulier is sinds 2003 volledig vervangen door een webformulier. Het webformulier moet uiteindelijk nog wel worden geprint en opgestuurd. De IB-Groep streeft ernaar dat medio 2006 de aanvraag van studiefinanciering volautomatisch verloopt.

Productnaam	2003	2004	2005 ¹⁰	Vershil 2004-2005
Wijzigen studiefinanciering (vormvrij)	123.000	173.000	200.056	16%
Wijzigen studiefinanciering (beveiligd)		34.181	73.896	116%

Tabel 7: In deze tabel staat het aantal aanvragen via internet per jaar per product.

6.4 Het Kadaster

Het Kadaster¹¹ is een van de meest vooruitstrevende overheidsorganisaties op het gebied van digitale dienstverlening. Het Kadaster won dit jaar de prestigieuze onderscheiding 'e-Europe Awards for e-Government 2005'. Dit is een onderscheiding voor innovatieve ICT-initiatieven die bruikbaar kunnen zijn voor (kandidaat)leden van de Europese Unie. Het Kadaster kreeg van de Europese Commissie al eerder het predikaat 'Good Practice 2005' op het gebied van elektronische overheid. Deze status verdient het Kadaster vanwege de uitstekende toegankelijkheid van kadastrale gegevens via internet, Kadaster-online. Het aantal gebruikers op Kadaster-online is 53.000 personen.

¹⁰ Cijfers tot en met oktober 2005.

¹¹ Het Kadaster is een zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) en bevordert het maatschappelijk verkeer in vastgoed, inclusief schepen en luchtvaartuigen.

6.4.1 Particulier

Sinds juli 2003 kunnen particulieren na elektronische betaling online drie producten van het Kadaster bestellen, namelijk uittreksel kadastrale kaart, een kadastraal bericht eigendom en een koopsommenoverzicht. De eerste twee producten zijn ook op een meer traditionele wijze aan te vragen (fysieke aanvragen): per post, fax, balie en de gemeentelijke kadastrale balie¹². Het koopsommenoverzicht is een product dat alleen via internet te koop is. Het is een overzicht van alle verkochte woningen en appartementen inclusief de transactiedatum en de koopsom in een bepaald postcodegebied.

Productnaam	2003 ¹³	2004 ¹⁴	2005	Vershil 2004-2005
Uittreksel kadastrale kaart	55%	62%	79%	17%
Kadastraal bericht eigendom / Kadastraal uittreksel	35%	72%	78%	6%
Koopsommenoverzicht	100%	100%	100%	Nvt
Tabel 8: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per product per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.				

Tabel 8 laat zien dat internet in een zeer korte tijd een meer dan substantieel deel van de dienstverlening van het Kadaster vormt.

Het uittreksel kadastrale kaart wordt in 2005 in 79 % van de gevallen via internet besteld, een stijging van 17% ten opzichte van 2004. Het aantal verstrekte digitale uittreksels kadastrale kaart laat een enorme stijging zien over de jaren heen. In 2004 was het aantal verdriedubbeld naar ruim 20.000 en in 2005 is het aantal bijna verdubbeld naar een kleine 39.000.

In 2004 werd het kadastraal uittreksel in bijna drie kwart van de gevallen (72%) langs digitale weg verstrekt, dit is in 2005 met nog eens 6% toegenomen tot 78%. Het aantal verstrekte kadastrale uittreksels stijgt in 2005 ten opzichte van 2004 met 82% naar ruim 65.000.

Het Kadaster heeft in 2003 het product 'koopsommenoverzicht' geïntroduceerd. In 2005 is het aantal verstrekte koopsommenoverzichten ten opzichte van 2004 meer dan verdubbeld naar 158.605.

¹² De gemeente heeft een abonnement op Kadaster-online en versterkt uit Kadaster-online informatie aan haar burgers.

¹³ Cijfers door het Kadaster bijgesteld.

¹⁴ Het gepresenteerde percentage verschilt ten opzichte van de éénmeting. Het betrof toen een voorlopig cijfer tot november 2004. Het huidige cijfer bevat het gehele jaar 2004.

6.4.2 Zakelijk

Sinds halverwege 2001 zijn bijna 13.000 professionele gebruikers van vastgoedinformatie geabonneerd op Kadaster-online. Met Kadaster-online kunnen klanten via internet de kadastrale registratie raadplegen.

Productnaam	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005
Uittreksel kadastrale kaart	97%	98%	99%	1%
Kadastraal uittreksel	99%	100%	99%	-1%
Afschrift uit het openbaar register	35%	93%	97%	4%
Tabel 9: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per product per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening.				

Tabel 9 maakt duidelijk dat professionele eindgebruikers vrijwel alleen nog maar gebruik maken van de online dienstverlening. Het gemak, de snelheid en daarmee ook kostenbesparing spelen daarbij een grote rol. Overigens zien we ook hier een toename van de verkopen van het totaal aantal producten vanaf 2003 tot en met 2005. Het aantal digitaal verstrekte uittreksels kadastrale kaart is in 2005 met 37% gestegen naar bijna anderhalf miljoen. Ook het aantal digitale kadastrale uittreksel laat in 2005 een stijging zien ten opzichte van 2004 met 21% naar ruim 710.000 uittreksels. Het aantal verstrekte afschriften uit het openbaar register is in 2005 meer dan verdrievoudigd naar meer dan één miljoen afschriften.

6.5 Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid begint het eerste kwartaal van 2006 met de ontwikkeling en realisatie van het Digitaal Verantwoordingsstelsel (DVS). Het ministerie laat voor het DVS een internetapplicatie bouwen, voorzien van beveiliging met PKI-certificaten.

In het tweede kwartaal van 2006 vindt de test bij gemeenten en het ministerie plaats. Vanaf augustus / september 2006 kunnen gemeenten zich voor het eerst en op vrijwillige basis digitaal verantwoorden over de uitvoering van de WWB¹⁵ en aanverwante wetten. De digitalisering van de verantwoording WSW¹⁶ staat voor 2007 op de rol.

6.6 Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Het Centraal Bureau voor de Statistiek heeft tot taak het verzamelen, bewerken en publiceren van statistieken ten behoeve van praktijk, beleid en wetenschap. De informatie die het CBS publiceert, omvat vele maatschappelijke aspecten, van macro-economische indicatoren als economische groei en consumentenprijzen, tot de inkomenssituatie van personen en huishoudens.

¹⁵ Wet Werk en Bijstand (WWB).

¹⁶ Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW).

Voor zover bestaande registraties niet toereikend zijn, houdt het CBS ter aanvulling jaarlijks enquêtes onder bedrijven en burgers. Bedrijven en instellingen ontvangen enquêtes overwegend via de post of via elektronische weg. Elektronisch ontvangen enquêtes worden langs dezelfde weg geretourneerd.

Productnaam	2002	2003	2004	2005	Vershil 2004-2005
Invullen enquêtes voor bedrijven	18%	31%	31%	36%	5%

Tabel 10: In deze tabel staat het percentage digitale dienstverlening per jaar ten opzichte van de totale dienstverlening (met betrekking tot genoemd product).

Het aantal digitaal ingevulde enquêtes is in 2005 ten opzichte van 2004 gestegen met 5% naar 370.000 enquêtes, zie Tabel 10. Het CBS is momenteel bezig met een inventarisatie om meerdere producten en diensten digitaal aan te bieden.

6.7 Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

Vanaf juli 2005 is het op de site van het UWV mogelijk PDF formulieren te downloaden om onder andere WAO¹⁷, Wajong¹⁸ en/of WAZ¹⁹ aan te vragen.

De jaaropgaven WAO, WW²⁰ en ZW²¹ verstuurt het UWV per post. Het UWV heeft plannen om transacties te verrichten middels het internet waarbij een uitkering wordt aangevraagd en afgewikkeld via een elektronisch formulier op de website. Momenteel vindt er bij het UWV een inventarisatie plaats van de mogelijkheden en de wensen van de cliënten op dit gebied.

7. Tot slot

Veel overheden zijn druk bezig met de ontwikkeling van digitale balies en online dienstverlening. In de praktijk blijkt echter bar weinig bekend over de effectiviteit van de online dienstverlening. Bij de professionalisering van online dienstverlening hoort ook het monitoren van het succes of falen van die digitale dienstverlening. Op basis hiervan kunnen overheden reële investeringsbeslissingen nemen en het management van de juiste informatie voorzien, zodat de gehele dienstverlening aan burgers en bedrijven uiteindelijk op een hoger plan kan komen.

Het totaal aanbod van de diensten en producten bij de onderzochte organisaties is in 2005 bij vrijwel alle organisaties toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De vraag naar deze diensten en producten stijgt gestaag.

¹⁷ Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

¹⁸ Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong).

¹⁹ Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ).

²⁰ Werkloosheidswet (WW).

²¹ Ziektewet (ZW).