

Voorlegger

Betreft: Voortgang implementatieagenda Digitaal 2017

t.b.v. Nationaal Beraad dd. 15 november 2016

Datum: 31 oktober 2016

Van: Programma Digitaal 2017

Aanleiding

In het Nationaal Beraad van 3 november 2015 is de overheidsbrede implementatieagenda Digitaal 2017 vastgesteld. Daarin staan doelen en activiteiten die door overheidsorganisaties gerealiseerd zullen worden. Afsproken is dat de implementatieagenda twee maal per jaar wordt geagendeerd in de Regieraad Dienstverlening. Tevens is afgesproken dat, indien nodig, de voortgang onderwerp van gesprek zal zijn in het Nationaal Beraad.

Op 19 april 2016 is de eerste voortgangsrapportage in de Regieraad besproken, terwijl in het Nationaal Beraad van 17 mei door mevr. Roos een bestuurlijke oproep is gedaan om flink aan de slag te gaan met de implementatieactiviteiten.

De tweede voortgangsrapportage is besproken in de Regieraad van 25 oktober. De Regieraad vond het wenselijk het onderwerp te agenderen voor het overleg van het Nationaal Beraad, omdat wordt voorgesteld een accent binnen de beleidsdoelstelling van Digitaal 2017 aan te brengen: gelet op het uitgangspunt dat de mens centraal moet staan, wordt voorgesteld dit accent te leggen bij het digitaal beschikbaar¹ maken van overheidsdiensten.

Voorgesteld wordt aan het Nationaal Beraad:

1. Te besluiten het accent te leggen bij digitale beschikbaarheid van overheidsdiensten.
Dat wil zeggen dat die organisaties die het niet haalbaar achten om zowel 100% digitale beschikbaarheid als 100% digitale volwassenheid² te realiseren in 2017, in deze fase (2016/2017) de hoogste prioriteit geven aan het verhogen van de digitale beschikbaarheid. In die gevallen kan in een later stadium (2017 en later) de digitale volwassenheid van de diensten worden verhoogd. In 2016/2017 wordt in ieder geval gekoerst op het verhogen van de digitale beschikbaarheid en wordt ook een digitaal kanaal geopend voor die producten die schriftelijk aangevraagd kunnen worden.
Daarop aansluitend is het van belang dat op de websites van overheidsorganisaties informatie wordt vermeld over die producten die volgens de meest recente monitor³ niet op de websites zijn waargenomen.
2. Te bevorderen dat het bovenstaande besluit wordt gecommuniceerd en gerealiseerd.
3. In te stemmen met de centrale (communicatie)boodschap over de implementatieagenda.
Verwacht wordt dat deze doelstelling voor bijna alle overheidsorganisaties te realiseren
“Het centrale doel van Digitaal 2017 is dat voor mensen uiterlijk eind 2017 ook een digitaal kanaal beschikbaar is voor aanvragen die schriftelijk ingediend kunnen worden bij overheidsorganisaties. Daarmee zijn overheidsorganisaties ook voorbereid op de voorgenomen modernisering van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)”

¹ Met digitale beschikbaarheid wordt uitgedrukt of diensten überhaupt in digitale vorm worden aangeboden door betreffende overheidsorganisatie

² Met digitale volwassenheid wordt uitgedrukt in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing van een van de meest gebruikte diensten.

³ Met de monitor wordt bedoeld op de Meting aanbod digitale dienstverlening, Deloitte, 30 september 2016. Deze monitor kijkt naar diensten die op overheidswebsites worden aangeboden. De monitor-GDI blijft hier buiten beschouwing. Voor het digitaliseren van diensten hoeft niet altijd gebruik gemaakt te worden van de GDI.

Toelichting

Net als uit de eerste voortgangsrapportage van de implementatieagenda Digitaal 2017 blijkt uit de tweede voortgangsrapportage dat er door overheidsorganisaties veel werk wordt verzet op het gebied van het doorontwikkelen van de overheidsdienstverlening. Ook wordt er steeds meer samengewerkt, zoals op het gebied van de Omgevingswet. Veel ontwikkelingen zijn breder en meeromvattend dan de doelstellingen van Digitaal 2017. De Digitale Agenda 2020 van gemeenten is daar een voorbeeld van.

Toch vertalen de inspanningen van de organisaties zich tot nu toe in geringe mate in een toename van de digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van (meest gebruikte) producten en diensten. Ook zijn er nog diverse meest gebruikte diensten niet vindbaar op de websites van overheidsorganisaties.

Overheidsbreed is 88% van de meest gebruikte diensten digitaal beschikbaar en scoren deze 71% digitale volwassenheid. Dat zijn goede gemiddelde scores, maar voor veel organisaties is er nog veel werk te verzetten. Dit jaar scoren provincies gezamenlijk 72% beschikbaarheid en 55% volwassenheid. Het resultaat van gemeenten is 78% beschikbaarheid en 62% volwassenheid.

Waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties scoren gemiddeld hoger.

Opgemerkt moet worden dat er grote onderlinge verschillen zijn tussen organisaties.

Als niet wordt bijgestuurd, zullen naar verwachting veel overheidsorganisaties eind volgend jaar niet voldoen aan de ambitie om zowel 100% digitale beschikbaarheid als 100% digitale volwassenheid te behalen. Deze organisaties ervaren een **dilemma** dat kort gezegd bestaat uit: investeren in het verhogen van de digitale beschikbaarheid of investeren in digitale volwassenheid? Beide doelen tegelijk nastreven zou teveel vragen. Lang niet bij alle overheidsorganisaties zal dit dilemma worden gevoeld als zij al veel producten digitaal aanbieden in een volwassen vorm.

Vanuit de optiek van de bedrijfsvoering van overheidsorganisaties is het veelal wenselijk om de digitalisering gelijk op het hoogste niveau van volwassenheid (bijvoorbeeld achter DigiD) in te richten. Een investering in het verhogen van het digitale aanbod, in de vorm van een eenvoudige en relatief goedkope digitale voorziening (bijvoorbeeld het downloaden van een PDF-formulier), kan dan gezien worden als een desinvestering.

Daar staat echter tegenover dat het vanuit het perspectief van de burger en ondernemer voordeel en gemak oplevert als hij/zij 24 uur per dag, 7 dagen per week, vanaf de bank thuis online een aanvraag kan indienen. Mensen hoeven dan niet de fysieke of papieren weg te volgen.

Na een afweging van deze belangen wordt geadviseerd om ten principale de mens (het burger- en ondernemersperspectief) centraal te stellen. Dat betekent dat, indien er sprake is van het hiervoor genoemde dilemma, prioriteit wordt gegeven aan het uitbreiden van het aanbod van digitale diensten, desnoods in een minder geavanceerde vorm. Tegelijkertijd of later kan gewerkt worden aan digitale volwassenheid om het gebruikersgemak nog verder te verbeteren.

Die keus sluit aan bij de doelstelling zoals verwoord in het regeerakkoord, bij de voorgenomen modernisering van de Awb en zal in het algemeen een geringere investering vragen dan het verhogen van de volwassenheid.

Deze keus is niet zozeer een nieuwe beleidskeus, maar betekent het leggen van een accent. Het wordt wenselijk geacht dit accent ook extern te communiceren. Daarom is het voorstel gedaan voor een eenduidige communicatieboodschap vanuit programma Digitaal 2017.

De voortgang van Digitaal 2017 zal door de ministers van BZK en EZ in november/december aan de Tweede Kamer worden gerapporteerd.

2^e Voortgangsrapportage Implementatieagenda Digitaal 2017, oktober 2016

Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag. 1
2. Focus en relatie met aanpassing Awb	pag. 3
3. Stand van zaken digitaal aanbod	pag. 4
4. Voortgang op hoofdlijnen dienstverleningsagenda overheidsorganisaties (integrale tekstbijdragen zijn opgenomen in bijlage 1)	pag. 9
5. Conclusies, aanbevelingen en vervolg	pag. 12

1. Inleiding

De implementatieagenda Digitaal 2017 is in samenwerking met de interbestuurlijke partijen opgesteld. Opgenomen zijn doelen en implementatieactiviteiten die overheidsbreed zullen worden uitgevoerd om de afspraak “Digitaal 2017” uit het regeerakkoord te realiseren.

De feitelijke sturing op de implementatie van de agenda ligt bij partijen zelf.

Het programma Digitaal 2017 coordineert op operationeel en tactische niveau, faciliteert het rapportageproces en ondersteunt de verschillende overheidsfamilies tijdens de implementatiefase met formats en inhoudelijk advies. Verder rapporteert Digitaal 2017 aan de Tweede Kamer over de voortgang en zorgt Digitaal 2017 voor periodieke (her)ijking van de implementatieagenda en voor halfjaarlijkse metingen op de doelstellingen van het programma en op de voortgang op de agenda. Deze metingen zijn bedoeld om eventuele knelpunten vroegtijdig te kunnen signaleren en het implementatietraject inhoudelijk weer verder te brengen.

De (voortgang op de) implementatieagenda zal periodiek terugkomen in de Regieraad Dienstverlening en waar relevant ook in de andere regieraden. De voortgangsrapportages in de Regieraad Dienstverlening zijn vooral bedoeld als instrument om overheidsbreed de stand van zaken te bespreken, van elkaar te leren en de te volgen koers te bespreken (en eventueel bij te stellen). De verschillende groepen overheidsorganisaties rapporteren daartoe twee keer per jaar (in maart en in september) over de voortgang.

Het programma Digitaal 2017 zal dit rapportageproces faciliteren door het tijdig ophalen van de informatie bij de contactpersonen van de verschillende groepen overheidsorganisaties en het samenstellen van de voortgangsrapportage voor de Regieraad. Indien nodig, bijvoorbeeld bij haperingen in de realisatie, en bij uitzondering zal de voortgang op de implementatieagenda ook onderwerp van gesprek zijn in het Nationaal Beraad.

De eerste voortgangsrapportage is besproken tijdens het overleg van de Regieraad dienstverlening van 19 april jl.

De conclusie van deze voortgangsrapportage was dat de realisatie van de implementatieagenda serieuze versnelling behoeft om de hierin gemaakte afspraken gestand te kunnen doen. Afsproken is dat er meer verduidelijking komt wat er te doen staat. Ook is afgesproken dat het onderwerp in het Nationaal Beraad van 17 mei aan de orde zal komen om de bestuurders meer inzicht te geven.

Gelet op deze afspraken is door Digitaal 2017 de essentie van de implementatieagenda in een korte nota opgenomen en ter kennisneming rondgestuurd ten behoeve van het overleg van de Regieraad Dienstverlening van 21 juni jl.¹ In vervolg daarop is in de Regieraad Dienstverlening van 30 augustus jl. vanuit het programma Digitaal 2017 aangegeven welke focus wordt aangebracht bij het samenstellen van deze voortgangsrapportage².

¹ 20160621 09 02 Doelen implementatieagenda Digitaal 2017.

² 20160830 09 01 Aanpak voortgangsrapportage implementatieagenda Digitaal 2017.

De essentie van de implementatieagenda is:

- a) Vindbaarheid van alle geleverde producten en diensten, zowel via de eigen site als via de overheidsportalen overheid.nl of ondernemersplein.nl. Kortom: is aansluiting op Samenwerkende Catalogi gerealiseerd?
- b) Gebruikersvriendelijkheid: structureel uitvoeren van usability tests;
- c) Digitale beschikbaarheid³: voor alle producten en diensten die schriftelijk aangevraagd kunnen worden is in enigerlei vorm tevens een digitaal kanaal beschikbaar;
- d) Digitale volwassenheid⁴: de meest gebruikte producten en diensten worden digitaal aangeboden op een voor het betreffende product of dienst zo hoog mogelijk (d.w.z. 100%) volwassenheidsniveau
- e) Toegankelijkheid: versie 2 van de Webrichtlijnen worden toegepast.

In het Nationaal Beraad van 17 mei is door Mevr. Roos een bestuurlijke oproep gedaan om flink aan de slag te gaan met de implementatieagenda Digitaal 2017.

Na een toelichting op de gekozen focus in deze voortgangsrapportage en de stand van zaken van relevante wetgeving, wordt in deze rapportage ingegaan op de resultaten van de meting die deze zomer is uitgevoerd van het aanbod van digitale diensten en producten (hierna kortweg "producten" genoemd).

Vervolgens wordt ingegaan op de meer kwalitatieve aspecten van de voortgang van alle overheidsorganisaties, met name ten aanzien van de dienstverleningsagenda.

Hierna volgen conclusies, aanbevelingen en wordt vooruitgeblikt.

³ Met digitale beschikbaarheid wordt uitgedrukt of producten überhaupt in digitale vorm worden aangeboden door betreffende overheidsorganisatie.

⁴ Met digitale volwassenheid wordt uitgedrukt in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing.

2. Focus en relatie met aanpassing Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Focus binnen voortgangsrapportage

In deze voortgangsrapportage wordt de aandacht vooral gericht op de dienstverleningsagenda, ofwel op die onderdelen van de implementatieagenda die betrekking hebben op het aanbieden van digitale dienstverlening vanuit het perspectief van burgers en bedrijven. De kwantitatieve gegevens uit de aanbodmonitor 2016 geven in combinatie met de inhoudelijke bijdragen van de organisaties goed zicht op de stand van zaken van de digitalisering over de brede linie van de overheid.

De voortgang op de aansluit- en bouwsteenagenda wordt niet apart belicht maar waar relevant meegenomen in de inhoudelijke bijdragen van de organisaties. De monitor GDI, die weergeeft in hoeverre overheidsorganisaties op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur zijn aangesloten en hoe deze wordt gebruikt in termen van het aantal berichten of transacties wordt hier, in tegenstelling tot de vorige rapportage, buiten beschouwing gelaten.

Dit mede omdat de GDI monitor al apart is voorgelegd inclusief een nadere analyse in de verschillende Regieraden van augustus/september jl.

Relatie met aanpassing Awb

De doelstelling in het regeerakkoord is dat burgers en bedrijven hun zaken in 2017 digitaal met de overheid kunnen doen. Dit is geconcretiseerd in de overheidsbrede implementatieagenda. Maar ook in de voorgenomen wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) wordt deze doelstelling geconcretiseerd. Hierdoor ontstaat een recht op digitaal zaken doen voor burgers en bedrijven. Dit brengt naar verwachting met ingang van 1 januari 2018 de verplichting voor bestuursorganen om een digitaal kanaal te openen voor aanvragen van producten die ook schriftelijk aangevraagd kunnen worden en die vervolgens in behandeling te nemen. De planning is dat het wetsvoorstel nog eind dit jaar voor advies naar de Raad van State wordt gezonden.

3. Stand van zaken digitaal aanbod: verleggen accent digitale volwassenheid naar aanbod Hoofdpijnen aanbodmonitor

Deze zomer is een nieuwe aanbodmeting uitgevoerd in opdracht van Digitaal 2017. Net als vorig jaar is er vooraf met alle (vertegenwoordigers van groepen) organisaties afstemming geweest over de te monitoren meest gebruikte diensten en producten (hierna producten). Bij meerder organisaties heeft dit tot aanpassingen geleid in de te meten productenlijst, wat ook doorwerkt in de scores. Vervolgens is per organisatie en per overheidsproduct onderzocht op welke manier het product digitaal wordt aangeboden.

Dit jaar is naast de digitale volwassenheid ook de digitale beschikbaarheid onderzocht⁵. De digitale beschikbaarheid maakt inzichtelijk of een organisatie – in ieder geval voor wat betreft de onderzochte producten – voorbereid is op de wijziging van de Awb. Ook is er voor de medeoverheden aandacht besteed aan de aard van de producten, meegenomen is of het gemonitorde product een medebewindstaak of een autonome taak is. Voor de medebewindstaken geldt dat er sprake is van gedelegeerde regelgeving naar de medeoverheden en dat informatie over deze taken in elk geval beschikbaar dient te zijn.

De verschillen tussen de aanbodmeting(en) van vorig jaar en dit jaar zijn hieronder weergegeven.

	2015	2016
Onderwerpen	Digitale volwassenheid	Digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid
Rapporten	Afzonderlijke onderzoeksrapporten voor medeoverheden en rijk	Medeoverheden en rijk in 1 onderzoeksrapport
Onderscheid naar taken (autonomie of medebewind)	Geen onderscheid naar soort taken	Wel onderscheid naar soort taken
In het oog springende uitkomsten	Digitale volwassenheid 68%	Digitale beschikbaarheid 88%; Digitale volwassenheid 71%

Onderzoeksresultaten gehele overheid en per groep van organisaties

Totaal digitale volwassenheid

De gemiddelde digitale volwassenheid van de gehele overheid vertoont een licht positieve trend: van 58% in 2014 via 68% in 2015 naar 71% in 2016.

- De gemiddelde digitale volwassenheid van de medeoverheden (gemeenten, provincies en waterschappen) is 67% in 2016. In 2015 was dit nog 62%.
- De gemiddelde digitale volwassenheid van de rijksorganisaties (inclusief uitvoeringsorganisaties vertegenwoordigd in de Manifestgroep en KleinLef) is 75%. Dit is een stijging van slechts 1% ten opzichte van 2015.
- De gemiddelde digitale volwassenheid van alle organisaties verdeeld naar doelgroep, burgers en ondernemers/professionals vertoont een stijging ten opzichte van voorgaande jaren: burgerproducten scoren gemiddeld 75%. Dit is hoger dan het gemiddelde van de producten voor ondernemers en professionals dat 68% is in 2016.
- Over het algemeen scoort de digitale volwassenheid van de medeoverheden met 71% voor burgerproducten en 63% voor ondernemersproducten, minder goed dan de rijksorganisaties met 79% voor burgerproducten en 74% voor de producten voor ondernemers en professionals.

⁵ De digitale volwassenheid is gedefinieerd in 4 niveaus: 1) informatie op de website over een product (score 0%), 2) een te printen aanvraagformulier (score 33%), 3) een webformulier (score 66%) en 4) een formulier achter DigiD of eHerkenning (score 100%). Vanaf niveau 2 telt het product als digitaal beschikbaar, de digitale beschikbaarheid is dus een optelsom van niveau 2 t/m 4.

Totaal digitale beschikbaarheid

De digitale beschikbaarheid is een optelling van de in verschillende volwassenheidsniveaus digitaal beschikbare producten. In de tabel zijn de totaalscores van de digitale beschikbaarheid weergegeven voor de hele overheid en per groep van organisaties.

Overheidsorganisaties	Digitale beschikbaarheid 2016	Digitale beschikbaarheid 2015	Digitale beschikbaarheid 2014
Totaal	88%	89%	76%
Gemeenten	78%	76%	72%
Provincies	72%	79%	74%
Waterschappen	89%	85%	81%
Departementen en uitvoeringsorganisaties	96%	98%	-
Manifestgroep	99%	99%	-
Klein Lef	93%	98%	-

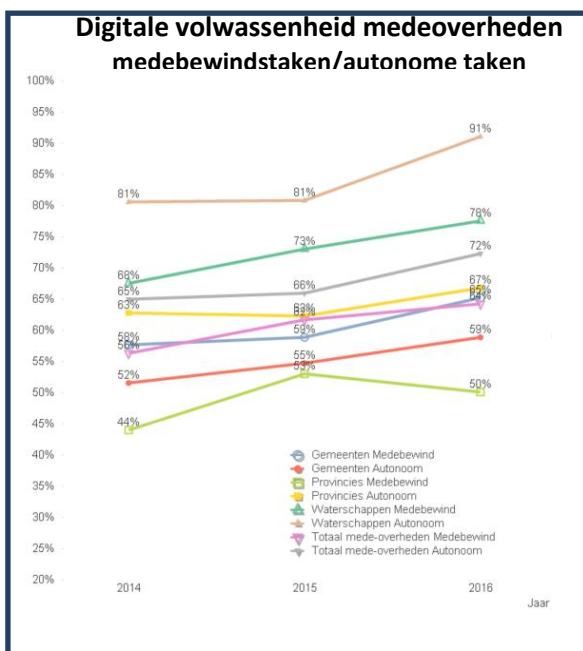
Digitale beschikbaarheid totaal

De gemeenten, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties tonen een kleine stijging ten opzichte van 2015. De Manifestgroep is gelijk gebleven aan vorig jaar met een score van 99%. De provincies en Klein Lef scoren lager dan vorig jaar. Dat komt doordat er in 2016 nieuwe producten en organisaties zijn toegevoegd die relatief vaak nog niet digitaal beschikbaar zijn.

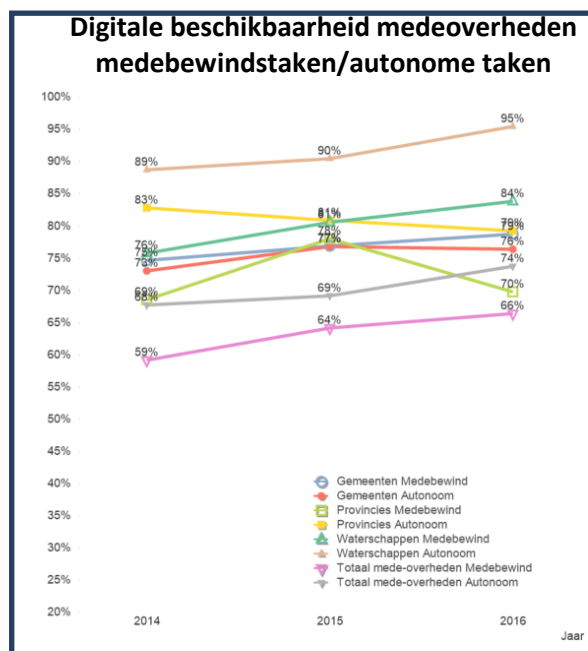
Medebewindstaken en autonome taken bij medeoverheden

In onderstaande figuren wordt de digitale volwassenheid en beschikbaarheid weergegeven naar autonome en medebewindstaken, zowel in totalen als per overheidslaag.

- De totale digitale **volwassenheid** van de medebewindstaken ligt in 2016 op 64%, de autonome taken scoren met 72% acht procent hoger dan de medebewindstaken.
- De totale digitale **beschikbaarheid** van de medebewindstaken is 66% in 2016, de autonome taken scoren met 74% ook hier acht procent hoger dan de medebewindstaken.
- Het is opmerkelijk dat de autonome taken gemiddeld hoger scoren dan de medebewindstaken, gezien de wettelijke verplichting die geldt voor de uitvoering van medebewindstaken.



Figuur Digitale volwassenheid medeoverheden opgesplitst in medebewindstaken en autonome taken



Figuur Digitale beschikbaarheid medeoverheden opgesplitst in medebewindstaken en autonome taken

Gemeenten

In alle gemeenten (390) zijn 57 producten onderzocht, 34 voor burgers en 23 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 27 onder medebewindstaken en 30 zijn autonome producten;

- De algemene trend ten aanzien van **digitale volwassenheid** is positief:
 - De gemeenten scoren met 62% in 2016 10 procent hoger dan bij eerste meting in 2014;
 - De burgerproducten scoren 68%. Dit is negen procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 54% vier procent hoger dan in 2015.
 - De digitale volwassenheid van de medebewindstaken is met 65% zes procent hoger dan die van de autonome taken (59%);
 - Enkele gemeenten vertonen een kleine daling in digitale volwassenheid vanwege de aanpassing bij de gemeten producten in deze meting;
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen gemeenten is ook dit jaar groot. De hoogste score is 90% en de laagste score is 28%;
- Ook de ontwikkeling rondom **digitale beschikbaarheid** is positief:
 - De digitale beschikbaarheid scoort met 78% hoger dan bij de meting van 2015, toen was de score 76%;
 - Naast het totaalbeeld is hier ook een opsplitsing gemaakt tussen digitale beschikbaarheid van de medebewindstaken en de autonome taken. De medebewindstaken scoren met 79% hoger dan de autonome taken (76%). Het valt op dat bij de medebewindstaken 917 keer het product niet is waargenomen. Dit is opmerkelijk gezien de wettelijke verplichting die geldt voor de medebewindstaken.
 - Het product 'Gehandicaptenparkeerkaart' heeft met 53% de laagste digitale beschikbaarheid. Dit product is een medebewindstaak wat het zorgelijk maakt dat bij bijna de helft van de gemeenten dit product niet digitaal beschikbaar is;
- De variatie in digitale beschikbaarheid is - net als de digitale volwassenheid - tussen de gemeenten groot. De laagste score is 40%, daartegenover scoort ook één gemeente 100%.

Provincies

In alle provincies (12) zijn 32 producten onderzocht, 11 voor burgers en 21 voor ondernemers. Van deze producten vallen er 17 onder medebewindstaken en 15 producten waarover de provincie autonoom beslist;

- In totaal zijn er elf producten gewijzigd ten opzichte van de meting 2015;
- De provincies laten een positieve trend zien in de mate van **digitale volwassenheid**:
 - De provincies scoren met 55% in 2016 één procent hoger dan in 2015;
 - De medebewindstaken scoren met 50% aanzienlijk lager dan de autonome taken (67%);
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 63% vier procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 51% dezelfde score als in 2015.
- De variatie in de digitale volwassenheid tussen de provincies blijft groot. 80% is de hoogste score 31% de laagste. De meeste provincies scores tussen de 40% en 60%
- De **digitale beschikbaarheid** laat bij de provincies een negatieve trend zien:
 - De digitale beschikbaarheid van de producten van de provincies bedraagt 72% in 2016. Dit is een daling van 7 procent in vergelijking met 2015. Dit wordt veroorzaakt door het grote aantal wijzigingen in de producten waarbij de nieuwe producten relatief vaak nog niet digitaal worden aangeboden.
 - De medebewindstaken hebben een lagere digitale beschikbaarheid (70%) dan de autonome taken (79%).
 - Opvallend is dat er 18 keer geen informatie waargenomen is over de medebewindstaken op de websites van de provincies en 78 keer wordt er alleen informatie gegeven over het product en is het niet digitaal beschikbaar.

- De variatie in digitale beschikbaarheid tussen de provincies is kleiner dan de variatie in digitale volwassenheid. De laagste score is 70% en de hoogste 80%.

Waterschappen

Voor alle waterschappen (22) zijn 14 producten onderzocht, zeven voor burgers en zeven voor ondernemers. Van deze producten vallen er acht onder medebewindstaken en zes producten waarover de waterschappen autonoom beslissen;

- Bij de waterschappen is een positieve trend in de **digitale volwassenheid**;
 - De waterschappen scoren met 83% zes procent hoger dan in 2015;
 - Ook hier scoren de medebewindstaken met 78% een lagere digitale volwassenheid dan de autonome taken (91%).
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 84% zes procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 83%, acht procent hoger dan in 2015;
 - De variatie in de digitale volwassenheid tussen waterschappen is groot: Het verschil is 43% tussen het waterschap met de hoogste digitale volwassenheid (100%) en de laagste (57%);
 - De waterschappen hebben de hoogste digitale volwassenheid van de medeoverheden. Daar staat tegenover dat bij de waterschappen slechts zeven identieke producten voor burgers en bedrijven worden onderzocht;
- Bij de waterschappen is ook een positieve trend in de mate van **digitale beschikbaarheid**;
 - De waterschappen scoren met 89% vier procent hoger dan in 2015;
 - De medebewindstaken scoren met 84% wederom een lagere digitale beschikbaarheid dan de autonome taken (95%);
 - Voor de medebewindstaken is er drie keer geen informatie waargenomen. In 28 gevallen wordt er alleen informatie gegeven, maar is het product niet digitaal beschikbaar;
- De variatie in de digitale beschikbaarheid voor de waterschappen is groot. Er zijn acht waterschappen die 100% scoren, maar er is ook een waterschap dat maar 57% scoort.

Departementen en uitvoeringsorganisaties

Bij de departementen en uitvoeringsorganisaties zijn 220 producten onderzocht, 23 minder dan in 2015. Deze 220 zijn onderverdeeld over 40 organisaties. Hierbij waren 52 producten voor burgers, 158 voor ondernemers en 10 voor professionals;

- Er is een positieve trend in de mate van **digitale volwassenheid**;
 - De departementen en uitvoeringsinstanties scoren in 2016 met 70% negen procent hoger dan in 2015 (61%);
 - In 2016 scoren de producten voor professionals met 97% vijf procent hoger dan in 2015. De burgerproducten scoren met 77% twee procent lager dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 65% negen procent hoger dan in 2015.
 - Er is een lichte teruggang in de **digitale beschikbaarheid**: 96% in 2016 ten opzichte van 98% in 2015. Dit wordt veroorzaakt doordat negen producten, waarvan twee nieuwe, nog niet digitaal beschikbaar zijn.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij de Manifestgroep

Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn 98 producten onderzocht die zijn onderverdeeld over 15 organisaties. Voor burgers zijn 52 producten onderzocht en 46 producten voor ondernemers. In totaal zijn er negen nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015.

- Er is een negatieve trend in de mate van **digitale volwassenheid**;
 - Met 88% is de score twee procent lager dan in 2015. Dit wordt o.a. veroorzaakt doordat de nieuwe toegevoegde producten relatief een laag volwassenheidsniveau scoren;
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 86% drie procent lager dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 90% één procent lager dan in 2015.
- De **digitale beschikbaarheid** is ten opzichte van 2015 gelijk gebleven;

- Met 99% is de score hetzelfde als in 2015.
- Van de 15 organisaties scoren 14 organisaties 100% op digitale beschikbaarheid;
- De uitvoeringsorganisaties behorende tot de Manifestgroep zijn gemiddeld gezien de hoogst scorende organisaties op zowel digitale volwassenheid als digitale beschikbaarheid.

Uitvoeringsorganisaties behorende bij Klein Lef

Bij de uitvoeringsorganisaties behorende tot Klein Lef zijn 129 producten onderzocht. Deze zijn onderverdeeld over 17 organisaties. Hierbij waren 50 producten gericht op burgers, 61 op ondernemers en 18 op professionals. In totaal zijn er 23 nieuwe producten toegevoegd ten opzichte van 2015.

- Er is een negatieve trend in de mate van **digitale volwassenheid**;
 - Met 68% is de score drie procent lager dan in 2015 (71%). Dit wordt o.a. veroorzaakt doordat de nieuw toegevoegde producten relatief laag scoren;
 - In 2016 scoren de burgerproducten met 73% vijf procent hoger dan in 2015. De ondernemersproducten scoren met 64% twee procent lager dan in 2015. De producten voor professionals scoren met 39% vier procent lager dan in 2015.
- Er is een negatieve trend in de mate van **digitale beschikbaarheid**;
 - De digitale beschikbaarheid voor Klein Lef is gedaald van 98% in 2015 naar 93% in 2016. De daling wordt veroorzaakt door negen producten die in 2016 niet digitaal beschikbaar zijn, tegen twee niet digitaal beschikbare producten in de meting van 2015;
 - Van de 17 organisaties scoren er 13 een score van 100% op digitale beschikbaarheid.

4. Voortgang op hoofdlijnen dienstverleningsagenda overheidsorganisaties

Algemeen beeld

Met vertegenwoordigers van alle zes de overheidsgroepen is gesproken over de voortgang in het kader van de implementatieagenda Digitaal 2017. Gevraagd is de voortgang schriftelijk aan te leveren en hierbij waar mogelijk in ieder geval de voortgang op de belangrijkste te behalen resultaten in 2017 te melden te weten:

1. Alle geleverde producten en diensten zijn vindbaar, zowel via de eigen site als via de overheidsportalen overheid.nl of ondernemersplein.nl (aansluiting op Samenwerkende Catalogi);
2. Er worden structureel usability tests uitgevoerd;
3. Voor alle producten en diensten die schriftelijk aangevraagd kunnen worden is in enigerlei vorm tevens een online kanaal beschikbaar (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer);
4. Overheidsorganisaties bieden de meest gebruikte producten en diensten digitaal aan op een voor het betreffende product of dienst zo hoog mogelijk (d.w.z. 100%) volwassenheidsniveau.
5. Versie 2 van de Webrichtlijnen wordt toegepast.

Op enkele departementen na is van alle overheidsorganisaties in september een schriftelijke bijdrage ontvangen. In **bijlage 1** zijn de integrale teksten opgenomen.

Overheidsbreed is uit de rapportages af te leiden dat er veel aandacht is voor het verbeteren en digitaliseren van de dienstverleningsprocessen. Naast de aandacht voor efficiencywinst wordt de klant steeds meer centraal gesteld. Die aandacht vertaalt zich steeds meer in concrete verbeterplannen voor de korte en langere termijn. Bij de ontwikkeling van een iAgenda (provincies), Digitale Agenda 2020 (gemeenten) en Digikompass (waterschappen) wordt er samengewerkt, zowel binnen de eigen groep van overheidsorganisaties als interbestuurlijk.

De meeste departementen beschikken inmiddels over een uitgewerkte i-strategie of hebben minimaal beleidsprioriteiten benoemd, zoals bijv. BZK in de kamerbrief van 7 juli jl⁶.

Bij IenM en de 3 decentrale overheidslagen zorgen met name de ontwikkelingen rond de Omgevingswetgeving voor een sterke samenwerkingsimpuls. Ter voorbereiding op deze omvangrijke systeemaanpassing ontwikkelen gemeenten, provincies en waterschappen nieuwe eigen collectieve voorzieningen met toepassing - waar mogelijk en beschikbaar - van de GDI en maken plannen voor het ketenproces op interbestuurlijk niveau, waarbij ook de GDI leidend is.

Voortgang per overheidsgroep

Gemeenten

In de Implementatieagenda is aangegeven dat de gemeentelijke Digitale Agenda 2020 (verder DA2020) het richtsnoer is voor de collectieve doelen en activiteiten op het vlak van digitalisering en dienstverlening. DA2020 is daarom het bredere kader en de ruimere tijdshorizon, waar de implementatieafspraken zoals vastgelegd in de Implementatieagenda Digitaal 2017 onderdeel van uitmaken.

Vanuit DA2020 ontstaan er inmiddels veel en goede projecten ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Voorbeeld hiervan is de collectieve aanbesteding van e-formulieren via VNG/KING.

Provincies

Een belangrijke ontwikkeling bij de provincies is de gezamenlijke iAgenda, die naar verwachting eind dit jaar wordt vastgesteld en daarna verder zal worden uitgewerkt. De iAgenda, die niet alleen betrekking heeft op de Digitale Overheid, moet met name leiden tot een meer gecoördineerde samenwerking. Op het gebied van de Omgevingswet heeft dat al vorm gekregen, zowel binnen de IPO als interbestuurlijk.

⁶ TK 26 643, nr. 417

Het beheer op de Provinciale Producten Catalogus is inmiddels gerevitaliseerd. De aandacht komt nu te liggen op de juiste aansluiting op de Samenwerkende Catalogi.

Waterschappen

De Themagroep Digitaal 2017, waarin van ieder waterschap een contactpersoon is aangehaakt, staat voor de taak de realisatie van de implementatieagenda te borgen en te monitoren. De Themagroep Digitaal 2017 heeft zichzelf als opgave gesteld in 2017 ook kwantitatieve doelen te formuleren voor de aansluiting van de waterschappen op de bouwstenen van de GDI.

Naar voorbeeld van de VNG starten de waterschappen met impactanalyses naar verdere realisatie van de implementatieagenda. De uitkomst van de impactanalyses gaat de waterschappen helpen een routekaart te maken, waar vandaan (op achterblijvende onderdelen) acties en een plan van aanpak kunnen worden vastgesteld. Streven is deze routekaart in 2017 beschikbaar te hebben.

KleinLef

De kennisuitwisseling rond digitalisering tussen de KleinLef organisaties komt steeds beter op gang. Met het in kaart brengen van de verschillende typen klanten van de KleinLef organisaties, wordt de basis gelegd voor mogelijkheden voor een generieke invulling van zaakgericht werken. Voor het realiseren hiervan zijn een aantal organisaties in gesprek of al bezig met implementaties.

Ook wordt er per organisatie gekeken of het zinvol is aan te sluiten op de Berichtenbox. Voor bepaalde organisaties is dat niet zinvol als er geen tweeweg mogelijkheid in de Berichtenbox komt.

Manifestgroep

De Manifestgroep-partijen kennen al langer een breed aanbod aan online diensten voor burgers en bedrijven en werken voortdurend aan het verder vergroten van het aanbod en het verhogen van het aantal digitale transacties. Daarbij houden ze oog voor (situationeel) digionvaardigen en zorgen dat persoonlijk contact altijd mogelijk blijft wanneer het lastig is om zaken digitaal af te handelen. In het project "Gezamenlijk fysieke dienstverlening" experimenteert de Manifestgroep samen met enkele gemeenten met een gezamenlijke balie voor deze groepen burgers.

De Manifestgroep-partijen bereiden zich voor op nieuwe wetgeving die gevolgen heeft voor het gebruik van het aanbod aan digitale diensten.

De voorlopersrol van de Belastingdienst in het toepassen van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer heeft dit jaar geleid tot een exponentiële groei in het aantal geactiveerde MijnOverheid accounts en het gebruik van de Berichtenbox.

Departementen

Zoals in de vorige rapportage ook door de departementen is aangegeven zitten de grote volumes in dienstverlening vooral bij de uitvoeringsorganisaties. Bij de meeste departementen is Digitaal 2017 belegd bij de CIO offices. Hieronder een aantal quotes uit bijdragen van departementen om een indruk te geven hoe Digitaal 2017 op departementaal niveau wordt geïmplementeerd.

OCW

In het afgelopen decennium is het uitgangspunt in het OCW-informatiebeleid gaandeweg gewijzigd van 'digitaal waar mogelijk', naar 'digitaal, tenzij'. Door de toenemende complexiteit van de snel ontwikkelende digitalisering is adaptief samenwerken en co-creatie met alle ketenpartners een randvoorwaarde geworden.

De meeste processen zijn al gedigitaliseerd, zeker die van de OCW uitvoeringsorganisaties. Bij de verbetering van dienstverlening richting burgers gaat het dan ook met name om 'anders digitaal', waarbij de eenduidige dienstverlening van de (interbestuurlijke) overheid een steeds bepalendere factor wordt.

lenM

lenM heeft een aanpak vastgesteld voor aansluiting van lenM op Digitaal 2017. Daarin zijn de dienstonderdelen zelf verantwoordelijk voor het realiseren van de voortgang. Daarin zijn twee stappen voorzien: de actualisatie van het overzicht van de 'ist' situatie bij de dienstonderdelen en ZBO's waarin de impact van Digitaal 2017 (zowel het vrijblijvende deel als verplicht deel Wet GDI) per dienstonderdeel in beeld komt. Wat is nu al gerealiseerd, welk gebruik van verplichte voorzieningen is voorzienbaar, enz. De tweede stap is op basis van dat inzicht een voorstel te doen voor de verdere aanpak en eventuele besluitvorming.

VenJ

In het kader van de eerdere rapportage van BZK inzake Digitaal 2017 heeft VenJ een inventarisatie gemaakt van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven. Die wordt jaarlijks geactualiseerd middels een uitvraag in de CIO-raad VenJ. De recent ontwikkelde Informatie-strategie bevat kaders en richtlijnen voor hoe VenJ de komende jaren de informatievoorziening verder gaat versterken en vernieuwen. Met aandacht voor de risico's van technologische ontwikkeling, bijvoorbeeld op het gebied van cybercrime. Maar ook met oog voor de kansen om nieuwe, slimmere manieren van werken voor ambtenaren, burgers en bedrijven mogelijk te maken. Op basis van deze I-Strategie wordt de komende maanden een Informatieplan VenJ gemaakt waarin de strategie wordt vertaald naar concrete projecten en activiteiten.

VWS

VWS heeft in de kamerbrief *eHealth en zorgverbetering* haar ambities geschetst om informatie- en communicatie technologie te laten bijdragen aan de verbetering en ondersteuning van de diensten in het zorgdomein. Uitgangspunt van de visie is dat in de traditionele driehoek van *burger – zorgverlener – zorgverzekeraar/financier* de burger meer regie krijgt.

VWS heeft bij de realisering van deze i-ambities belang bij een goed functionerend stelsel van Rijksbrede overheidsvoorzieningen. Niet voor niets wordt door VWS hoog ingezet op de snelle beschikbaarheid van authenticatie en identificatie middelen van het hoogste beveiligingsniveau. De beoordeling van de bruikbaarheid en toepasbaarheid van bouwstenen (dus ook de GDI) wordt bepaald aan de hand van hun meerwaarde voor de invulling van deze ambities.

5. Conclusies, aanbevelingen en vervolg

Conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de voortgangsinformatie in combinatie met de informatie uit de aanbodmonitor 2016.

- Er wordt veel werk verzet op het gebied van het doorontwikkelen van de overheidsdienstverlening. Ook wordt er steeds meer samengewerkt, zoals op het gebied van de Omgevingswet. De ontwikkelingen zijn breder en meeromvattend dan de digitaliseringsdoelstellingen van Digitaal 2017. De Digitale Agenda 2020 van gemeenten is daar een mooi voorbeeld van.
- De inspanningen van de organisaties vertalen zich op dit moment echter nog in geringe mate in een toename van de digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van producten. Dit komt overeen met het beeld van de vorige rapportage.
- Overheidsbreed ligt het percentage digitale beschikbaarheid op bijna 90 %, met de kanttekening dat de monitor enkel ziet op de (door de organisaties zelf aangebrachte) meest gebruikte producten.
- Het volwassenheidsniveau van het digitale aanbod gaat vooruit, maar langzaam: van 68% in 2015 naar 71% in 2016.
- Op departementaal niveau, inclusief de uitvoeringsorganisaties (Manifestgroep en KleinLef), ligt de beschikbaarheid van de meest gebruikte producten al erg hoog. De provincies en gemeenten blijven achter.
- De uitsplitsing in medebewind- en autonome taken laat zien dat bij gemeenten en provincies ook nog een aanzienlijk deel van de wettelijke taken niet digitaal aan te vragen is.
- Het blijkt over de hele linie bezien lastig te zijn om te sturen op het verhogen van het aanbod van digitale producten en het verhogen van de digitale volwassenheid.
- Bij ongewijzigd beleid heeft naar verwachting volgend jaar een fors aantal overheidsorganisaties voor diverse meest gebruikte producten geen digitaal kanaal beschikbaar.
- Bij ongewijzigd beleid wordt naar verwachting volgend jaar door een fors aantal overheidsorganisaties geen 100% volwassenheidsniveau bereikt bij de meest gebruikte producten.
- Als organisaties tijdig voorbereid willen zijn op invoering van de wijziging van de Awb is het verstandig nu voorrang te geven aan het verhogen van de digitale beschikbaarheid van producten.
- Eind 2017 zou het aanbieden van alle producten in enige digitale vorm haalbaar moeten kunnen zijn.

Aanbevelingen vanuit Digitaal 2017

Gelet op de conclusies beveelt het programma Digitaal 2017 aan om het volgende te besluiten:

1. In deze fase van de uitvoering van de implementatieagenda wordt de hoogste prioriteit gegeven aan:
 - a. het op de website opnemen van informatie over die (meest gebruikte) producten die niet op de websites zijn waargenomen;
 - b. het openen van een digitaal kanaal voor die producten die ook schriftelijk aangevraagd kunnen worden en waarvoor zo'n kanaal nog niet beschikbaar is.

Hiermee wordt besloten een fasering aan te brengen en eerst (2016-2017) de digitale beschikbaarheid te verhogen en in een later stadium (in 2017 en later) de digitale volwassenheid van de producten te verhogen.

2. De leden van de regieraad wenden hun invloed aan om de organisaties die zij vertegenwoordigen in de voorgestelde richting bij te sturen.

3. Vanuit Digitaal 2017 wordt op verzoek geadviseerd over het vormgeven van deze bijsturing. Per organisatie is detailinformatie beschikbaar over welke (meest gebruikte) producten niet zijn waargenomen of nog niet zijn gedigitaliseerd.
4. De centrale (communicatie)boodschap over de uitvoering van de implementatieagenda is dat de doelstelling Digitaal 2017 haalbaar is: voor alle aanvragen die schriftelijk ingediend kunnen worden is eind 2017 ook een digitaal kanaal beschikbaar. Dat wil zeggen dat overheidsorganisaties zijn voorbereid op de gewijzigde Algemene wet bestuursrecht (Awb).
5. De voortgangsrapportage wordt geagendeerd in het Nationaal Beraad op 15 november 2016.

Deze aanbevelingen zijn ingegeven door de volgende overwegingen:

- Het is essentieel dat informatie over meest gebruikte producten op de websites beschikbaar is.
- Het aantal meest gebruikte producten dat niet op websites is waargenomen is in bijna alle gevallen beperkt in omvang.
- Het alsnog opnemen van deze informatie kan relatief eenvoudig.
- De wijziging van de Awb brengt de verplichting met zich mee om een digitaal kanaal beschikbaar te stellen, maar schrijft niet voor dat een product op het hoogste digitale volwassenheidsniveau moet worden aangeboden. Een “onvolwassen” voorziening kan toereikend zijn⁷.
- Het openen van een (“onvolwassen”) digitaal kanaal is vaak eenvoudiger dan het verhogen van de digitale volwassenheid van een bestaand kanaal.
- Het aantal meest gebruikte producten dat niet digitaal wordt aangeboden is bij de meeste organisaties beperkt in omvang. Over de producten die niet horen tot de meest gebruikte is bij het programma geen goede informatie beschikbaar.
- De aanbodmonitor biedt geen goede mogelijkheden om het maatschappelijke belang van de verschillende producten van de verschillende overheidsorganisaties met elkaar te vergelijken. Ook de maatschappelijke impact van het niet digitaal beschikbaar zijn van producten kan niet tegen elkaar worden afgezet. Dat laat echter onverlet dat in de wijziging van de Awb is opgenomen dat er een digitaal kanaal beschikbaar dient te zijn voor alle producten die schriftelijk aangevraagd kunnen worden. Het is aan de beoordeling van overheidsorganisaties zelf om een inschatting te maken aan welke producten de meeste prioriteit toegekend zou moeten worden
- Het maken van een duidelijke keus en aanbrengen van een fasering in de uitvoering van de implementatieactiviteiten (zoals voorgesteld eerst verhogen van de digitale beschikbaarheid in 2016 en 2017) verhoogt de kans aanzienlijk dat de doelstellingen worden gehaald. Bovendien vereenvoudigt het de stuurbaarheid op de implementatie.
- Deze koerswijziging zal afhankelijk van de overheidsfamilies verschillende gevolgen hebben. Vooral voor gemeenten en provincies zijn er vermoedelijk merkbare gevolgen. Voor organisaties die behoren tot de Manifestgroep zal de wijziging geen impact hebben, omdat zij al bijna 100% digitale beschikbaarheid hebben bereikt.
- Binnen elke overheidsfamilie zal de bijsturing van de implementatieagenda afzonderlijk ingevuld moeten worden. Dat vereist maatwerk waar geen algemeen kader voor te geven is.
- Vanuit het programma Digitaal 2017 bestaat de bereidheid hierover mee te denken en te adviseren.

⁷ Een handleiding hoe aan de Awb te voldoen zal tijdig beschikbaar komen.

Vervolg

Na bespreking van deze voortgangsrapportage in de regieraad dienstverlening, wordt een voortgangsrapportage aan de Tweede Kamer opgesteld. De voortgangsbrief wordt naar verwachting in november aan de Tweede Kamer gestuurd. Daarin zal ook de monitor GDI worden opgenomen.

Als wordt besloten om het onderwerp te agenderen in het Nationaal Beraad zal het programma hier zorg voor dragen.

Vanuit het belang om als organisatie tijdig voor te bereiden op de veranderende Awb heeft het verhogen van de digitale beschikbaarheid de resterende looptijd de prioriteit van het programma: er zal vanaf begin 2017 gerichte extra actie worden ingezet om achterblijvende organisaties te stimuleren het digitale aanbod (versneld) te verhogen.