



Amsterdam University of Applied Sciences

Meting Aanbod Gemeentelijke Digitale Dienstverlening aan "Ondernemers in zwaar weer" - 2018

Sterk, Antoine; Wakkee, Ingrid; Alvarado Valenzuela, Juan Fra

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Sterk, A., Wakkee, I., & Alvarado Valenzuela, J. F. (2018). *Meting Aanbod Gemeentelijke Digitale Dienstverlening aan "Ondernemers in zwaar weer" - 2018: Over de digitale vindbaarheid, beschikbaarheid en volwassenheid van de sociale ondernemersregelingen Bbz en loaz*. Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf. <https://www.imk.nl/nieuws/digitaledienstverlening2018/>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <http://www.hva.nl/bibliotheek/contact/contactformulier/contact.html>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Meting Aanbod Gemeentelijke Digitale Dienstverlening aan “Ondernemers in zwaar weer” - 2018

**Over de digitale vindbaarheid, beschikbaarheid en volwassenheid van de
sociale ondernemersregelingen Bbz en loaz**

Uitgebracht op:

5 oktober 2018 (herziene versie)

Samengesteld door:

Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf

Lectoraat Entrepreneurship, Hogeschool van Amsterdam

ONL voor Ondernemers

Colofon

Antoinne Sterk, Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, Baarn.

ONL voor Ondernemers, Den Haag.

Met inbreng van: dr. Ingrid Wakkee en drs. JuanFra Alvarado Valenzuela

Lectoraat Entrepreneurship, Hogeschool van Amsterdam, Amsterdam.

Contact

Neem voor meer informatie contact op met Anja van Voorthuizen,
06 - 52 60 21 61 / a.van.voorthuizen@imk.nl.

Alles uit deze uitgave mag worden gebruikt met duidelijke bronvermelding.

INHOUD

Samenvatting	3
1 Inleiding, hulp en bijstand voor ondernemende burgers	5
1.1 Sociale ondernemersregelingen	6
1.2 Scope van de evaluatie	6
2 Onderzoeksmethode	7
2.1 Zoeken op websites	7
2.2 Bladeren op websites	8
2.3 Beoordeling en score	9
2.3.1 Beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus	9
2.4 Uitgangspunten	12
3 Resultaten digitale vindbaarheid Bbz en loaz	13
3.1 Details zoeken (via zoekfunctie van gemeente)	14
3.2 Details bladeren (via menustructuur van gemeenten)	15
4 Resultaten digitale beschikbaarheid Bbz	16
4.1 Details beschikbaarheid Bbz	17
5 Resultaten digitale beschikbaarheid loaz	18
5.1 Details beschikbaarheid loaz	19
6 Resultaten digitale volwassenheid Bbz	20
6.1 Details volwassenheid Bbz	21
7 Resultaten digitale volwassenheid loaz	24
7.1 Details volwassenheid loaz	25
8 De Bbz score in beeld: groen, oranje, rood	28
9 Tot slot	29
Bijlage – Overzicht scores	30

SAMENVATTING

Het kabinet Rutte-II had in het regeerakkoord van 2012 opgenomen dat de dienstverlening door de overheid diende te verbeteren en dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 digitaal zaken moeten kunnen doen met de overheid. In het overheidsbrede programma ‘Digitaal 2017’ werken de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken (EZ) nauw samen met de andere overheidsorganisaties, waaronder Gemeenten, om deze doelstelling van het kabinet te realiseren. In opdracht van het programma Digitaal 2017 bracht Deloitte op 1 september 2017 een meting uit over het aanbod van digitale dienstverlening en daarin wordt voor de gemeentelijke dienstverlening rond de 56 meest afgenomen diensten het volgende vastgesteld:

- De gemiddelde digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van de dienstverlening door gemeenten aan burgers en bedrijven zijn aanzienlijk verbeterd t.o.v. eerdere jaren.
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten.
- De beschikbaarheid en volwassenheid van een digitale aanvraag van een bijstandsuitkering door private personen (niet-ondernemers) bij gemeenten was in 2017 toegenomen tot respectievelijk 94%¹ en 93%².

De digitale dienstverlening van gemeenten rond bijstand aan zelfstandige ondernemers was in de Deloitte-meting niet meegenomen en dat is het onderwerp in deze rapportage.

In de eerste helft van 2018 is, zoveel mogelijk conform de Deloitte-aanpak, de digitale dienstverlening rond de sociale ondernemersregelingen Bbz en loaz onder alle 380 gemeenten geëvalueerd.

De evaluatie is uitgevoerd door het bezoeken van de websites van de verschillende gemeenten. Waar gemeenten de ondernemers doorverwijzen naar een website van een samenwerkingsverband, is hier in de score op digitale beschikbaarheid en volwassenheid rekening mee gehouden.

De meting toont aan dat digitale Bbz- en loaz dienstverlening flink achterblijft t.o.v. digitale dienstverlening rond bijstand aan niet-ondernemers, zoals door Deloitte gemeten.

- De beschikbaarheid van een digitale aanvraag van een Bbz bijstandsuitkering door ondernemers bij gemeenten is in 2018 vastgesteld op 33%³.
 - De volwassenheid van een digitale aanvraag van een Bbz bijstandsuitkering door ondernemers bij gemeenten is in 2018 eveneens vastgesteld bij 33% van de gemeenten.
 - Bij 27 van de 380 gemeenten is geen enkele vorm van digitale informatie over Bbz beschikbaar.

¹ Anders gezegd, bij 94% van de Nederlandse gemeenten is het mogelijk om via de website informatie te vinden over het product “Aanvragen bijstandsuitkering”.

² Bij 93% van de Nederlandse gemeenten heeft het product “Aanvragen bijstandsuitkering” enige mate van digitale volwassenheid. Met andere woorden er kan digitaal een aanvraag worden ingediend.

³ Ter vergelijking, in het oorspronkelijke Deloitte onderzoek scoren gemeenten 94% (beschikbaarheid) voor bijstandsaanvragen door niet-ondernemers.

- Bij 228 van de 380 gemeenten beperkt de digitale beschikbaarheid Bbz zich tot digitale informatievoorziening. Het is dus niet mogelijk om digitaal een aanvraag voor Bbz te starten.
- De beschikbaarheid van een digitale aanvraag van een loaz bijstandsuitkering door ondernemers bij gemeenten is in 2018 vastgesteld op 26%⁴.
 - De volwassenheid van een digitale aanvraag van een loaz-bijstandsuitkering door ondernemers bij gemeenten is in 2018 eveneens vastgesteld bij 26% van de gemeenten.
 - Bij 39 van de 380 gemeenten is geen enkele vorm van digitale informatie over loaz beschikbaar.
 - Bij 243 van de 380 gemeenten beperkt de beschikbaarheid zich tot digitale informatievoorziening en is het niet mogelijk om digitaal een aanvraag voor loaz te starten.
- Bij 23 van de 380 gemeenten is er geen enkele vorm van digitale dienstverlening rondom Bbz en loaz aanwezig, ook niet in het verstrekken van enige relevante informatie rond deze wettelijk vereiste voorzieningen voor zelfstandigen.
- Het doel van deze evaluatie is het creëren van inzicht in de vindbaarheid, beschikbaarheid en volwassenheid van het digitale deel van de dienstverlening aan ondernemers. Daarbij wordt aangetekend dat sommige gemeenten bewust een beleid hanteren waarbij niet-digitale stappen (zoals een adviesgesprek) onderdeel uitmaken van het dienstverleningsproces. Dit onderzoek doet geen uitspraak over de gewenste en vastgestelde kwaliteit van de totale keten van dienstverlening.

⁴ Ter vergelijking, in het oorspronkelijke Deloitte onderzoek scoren gemeenten 94% (beschikbaarheid) voor bijstandsaanvragen door niet-ondernemers

1 INLEIDING, HULP EN BIJSTAND VOOR ONDERNEMENDE BURGERS

In het regeerakkoord van Rutte-II was als belangrijke doelstelling opgenomen dat de dienstverlening door de overheid dient te verbeteren. Bedrijven en burgers zouden uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen digitaal kunnen afhandelen.

Voor burgers en bedrijven staan nu nog verschillende kanalen open om met de overheid in contact te treden: per post, aan de balie, per telefoon, via internet of via e-mail. In toenemende mate krijgen burgers en bedrijven de mogelijkheid om voor het digitale kanaal te kiezen.

Een digitale aanvraag kan per e-mail, via een webformulier, een applicatie, sociale media of met het berichtensysteem voor bedrijven. Een weinig geavanceerde digitale oplossing is het op de website aanbieden van een formulier in pdf-formaat, dat kan worden gedownload en geprint. Geavanceerder is een webformulier achter DigiD of eHerkenning waarbij de velden met persoonlijke informatie al zijn ingevuld.

Bron: Deloitte

Om de staat van digitale dienstverlening door de overheid aan burgers en bedrijven in beeld te brengen, heeft het adviesbureau Deloitte al enkele keren de digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de meest gebruikte producten voor burgers en bedrijven van de (mede)overheden onderzocht⁵. Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden door de betreffende overheidsorganisaties. Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing.

Voor de laatste keer vond dit onderzoek plaats in september 2017 in het kader van het programma Digitaal 2017. Het onderzoek van Deloitte richt zich op de meest gebruikte producten voor burgers en ondernemers en daarin wordt voor de gemeentelijke dienstverlening rond de 56 meest afgenomen diensten het volgende vastgesteld:

- De gemiddelde digitale beschikbaarheid (81%) en digitale volwassenheid (67%) zijn aanzienlijk verbeterd t.o.v. eerdere jaren.
- Van de 56 gemeentelijke producten scoren er 20 hoger dan 90% op digitale beschikbaarheid en 2 producten scoren onder de 40%.
- Over het algemeen scoren gemeenten met meer inwoners hoger dan kleinere gemeenten.

De aanvraag van bijstand voor inwoners van een gemeente is één van de producten die in het onderzoek worden gemeten. Het blijkt dat de beschikbaarheid en volwassenheid van een digitale aanvraag van een bijstandsuitkering door private personen (niet-ondernemers) bij gemeenten in 2017 ten opzichte van de eerdere meting is toegenomen tot respectievelijk 94% en 93%.

Digitale dienstverlening van gemeenten rondom bijstand aan inwoners die inkomsten als zelfstandige hebben wordt in de Deloitte-metingen niet meegenomen. Doordat steeds meer Nederlanders werken als zelfstandige en veelal geen beroep meer kunnen doen op de sociale regelingen voor werknemers, is het relevant tevens te achterhalen in hoeverre ook de sociale regelingen voor ondernemers digitaal toegankelijk zijn.

⁵ Het meest recente onderzoek is Aanbod Digitale Dienstverlening 2017, Deloitte september 2017. (<https://www2.deloitte.com/nl/nl/pages/publieke-sector/articles/hoe-digitaal-volwassen-is-de-overheid.htm>)

In de eerste helft van 2018 is in het kader van deze evaluatie de digitale dienstverlening rond de sociale ondernemersregelingen Bbz en loaz onder alle 380 gemeenten in kaart gebracht.

1.1 SOCIALE ONDERNEMERSREGELINGEN

Bij regelingen voor ondernemers in zwaar weer, gaat het om ondersteuning van zelfstandige ondernemers bij problemen die het voortbestaan van het bedrijf bedreigen, zoals:

- Inkomensproblematiek
- Schuldenproblematiek
- Financieringsproblematiek

De hulp die zowel startende als gevestigde ondernemers van de overheid kunnen krijgen zijn veelal verbonden aan de uitvoering van een tweetal wetten:

- Het ‘Besluit bijstandverlening zelfstandigen’ oftewel Bbz⁶.
- De ‘Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen’, oftewel loaz⁷.

Jaarlijks doen meer dan 9.800 ondernemers een beroep op deze regelingen⁸.

1.2 SCOPE VAN DE EVALUATIE

Binnen Nederland worden de regelingen voor ondernemers binnen het sociale domein vanuit de Rijksoverheid uitgevoerd door gemeenten. De uitvoering van deze wet- en regelgeving is bij die gemeente belegd waar de ondernemer als burger staat ingeschreven⁹. De digitale dienstverlening door gemeenten rondom de uitvoering van de Bbz- en loaz-aanvragen is het onderwerp van deze rapportage.

Veel van de gemeenten opereren hiervoor binnen een samenwerkingsverband. Deze samenwerking kan verschillende vormen aannemen. Sommige gemeenten hebben de complete dienstverlening ondergebracht binnen een samenwerkingsverband, andere gemeenten kiezen ervoor om enkel bepaalde onderdelen gezamenlijk uit te laten voeren.

Van de 380 Nederlandse gemeenten zijn er 66 die de regelingen zelfstandig uitvoeren. De andere 314 gemeenten werken samen binnen diverse samenwerkingsverbanden. Volgens de gegevens van het IMK waren er gedurende de periode dat deze evaluatie is uitgevoerd, binnen Nederland 66 samenwerkingsverbanden die zich bezighouden met de uitvoering van de Bbz en loaz voor in totaal 314 samenwerkende gemeenten.

Met deze evaluatie wordt in kaart gebracht hoe toegankelijk de digitale dienstverlening binnen het sociale domein voor ondernemers is bij gemeenten die de regeling zelfstandig uitvoeren en gemeenten die samenwerken binnen samenwerkingsverbanden. Tevens is onderzocht of er verschillen zijn tussen grote en kleinere gemeenten.

⁶ <http://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0015711&z=2018-01-01&g=2018-01-01>

⁷ <http://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0004163&z=2018-07-28&g=2018-07-28>

⁸ In het onderzoek “Achtergrondkenmerken Bbz ontvangers” (CBS, 2017) wordt gesproken van 9.800 ondernemers die gebruik maken van het Bbz. Betrouwbare gegevens over het aantal ondernemers die gebruik maken van loaz zijn niet voorhanden. Het aantal ondernemers die een beroep op één van deze regelingen doet, ligt vanzelfsprekend hoger dan het aantal ondernemers die er uiteindelijk gebruik van kunnen maken.

⁹ Binnenvaartschippers nemen binnen de sociale wet- en regelgeving een aparte positie in. Gezien het karakter van hun beroep zijn zij aangewezen op ondersteuning door zogenaamde “centrumgemeenten”. Dit zijn gemeenten gelegen aan belangrijke vaarroutes (aanlegplaatsen) waarvan verwacht mag worden dat de binnenvaartschipper hier sneller en beter in staat is om eventueel een beroep te doen op benodigde bijstand dan de gemeente waar zij officieel staan ingeschreven.

2 ONDERZOEKSMETHODE

De sociale ondernemingsregelingen Bbz en loaz zijn relatief onbekend, ook bij ondernemers¹⁰. Het zijn over het algemeen geen “producten” waarvan je buttons, banners of links direct op de homepage van een gemeente zult vinden. Om vast te kunnen stellen wat de digitale beschikbaarheid en volwassenheid van deze producten is, is eerst gekeken naar de vraag in hoeverre ondernemers informatie kunnen vinden over deze producten/regelingen.

Deze eerste fase van de evaluatie bestond uit twee onderdelen:

- Zoeken via zoekscherm
- Bladeren via menustructuur

Alle 380 websites van alle Nederlandse gemeenten zijn aan de hand van een aantal zoektermen doorzocht (zie toelichting in paragraaf 3.1.) Hiervoor is gebruik gemaakt van de zoekmachine die op de betreffende website aanwezig was. Ook is onderzocht of de producten via de navigatiestructuur van de website gevonden kon worden, inclusief eventuele banners en andere doorverwijzingen op mogelijke relevante pagina's. In geval van een doorverwijzing naar een samenwerkingsverband is ook die website onderzocht. Wanneer ook die website weer doorverwees naar een andere website (“van het kastje naar de muur”) is ook die website meegenomen in de beoordeling. Uiteindelijk is zo in de eerste fase van deze evaluatie voor alle 380 Nederlandse gemeenten vastgesteld of de producten Bbz en/of loaz aanwezig zijn.

In de tweede fase van deze evaluatie is er (indien de producten aanwezig waren) gekeken naar de wijze waarop het product beschikbaar is gesteld. Hoe kun je als ondernemer de aanvraag voor Bbz of loaz indienen? Gaat dat per post, aan de balie, per telefoon, via e-mail of via internet? Vervolgens is, indien het mogelijk was om via de website een aanvraag te starten, tevens beoordeeld hoe volwassen het digitale aanvraagproces voor het betreffende product is. Voor de beoordeling van de digitale beschikbaarheid en volwassenheid is aansluiting gezocht bij de aanpak van het Deloitte-onderzoek. Dit wordt nader toegelicht in paragraaf 2.3.1 beschikbaarheidsniveaus en volwassenheidsniveaus.

Om een éénduidige manier van onderzoek en beoordeling te waarborgen, is de complete evaluatie in fase 1 (zoeken en bladeren) en fase 2 (beoordelen) uitgevoerd door dezelfde onderzoeker.

2.1 ZOEKEN OP WEBSITES

Bij een onderzoek naar de vindbaarheid van een dienst op het internet moet rekening gehouden worden met het feit dat mensen op twee manieren naar informatie kunnen zoeken. Waar de ene persoon zich laat leiden door aangeboden menustructuren en banners, zijn er ook veel mensen die primair de zoekfunctie gebruiken. Vrijwel alle gemeentelijke websites bieden de mogelijkheid om via een zoekfunctie aan de hand van eigen gekozen termen informatie op te zoeken.

¹⁰ In april 2018 heeft Stichting ZZP Nederland een achterbanraadpleging gehouden waaruit bleek dat 80 % van de zzp'ers totaal onbekend is met het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen. (https://www.zzp-nederland.nl/onze_lobby/bbz)

Uit de praktijk van gemeenten en het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (bevestigd door recent onderzoek door Stichting ZZP Nederland) blijkt dat sociale wetgeving voor ondernemers (i.c. Bbz en loaz) relatief onbekend is. Voor het onderzoek naar de beschikbaarheid en volwassenheid van hulp aan ondernemers in zwaar weer, is daarom een zestal verschillende zoektermen gebruikt. Niet alleen de letterlijke naamgeving van de wet, maar ook een aantal afgeleide zoekvragen die meer natuurlijk zijn.

De volgende zes zoekopdrachten zijn gebruikt om te achterhalen of één of meer pagina's op de gemeentelijke website aanwezig waren waarmee de ondernemer verder kon komen:

- Bbz
- loaz
- Bijstand voor ondernemers
- Bijstand voor zelfstandigen
- Hulp voor ondernemers
- Hulp voor zelfstandigen

Na het opgeven van de zoektermen zijn alle resultaatpagina's onderzocht op aanwezigheid van mogelijk veelbelovende resultaten (lees: een “productpagina” Bbz of loaz of pagina's met informatie en contactgegevens van de afdeling die de aanvragen behandelt).

In een aantal gevallen waarbij de zoekopties niet alleen de website-inhoud maar ook complete openbare raadsinformatie doorzoek- en vindbaar maken, is er een limiet gehanteerd van de eerste honderd treffers.

2.2 BLADEREN OP WEBSITES

Uit deze evaluatie blijkt dat de menustructuren op gemeentelijke websites over het algemeen gebruikersvriendelijk zijn. Bij slechts één gemeentelijke website is geen herkenbare menustructuur gevonden¹¹. Veelal zijn alle onderwerpen thematisch geclusterd.

Voor zover er informatie voor ondernemers in zwaar weer beschikbaar was, bleek deze veelal beschikbaar via de pagina's behorend tot het sociaal domein en niet tot het economisch domein. Meestal werd de informatie gevonden onder rubrieken als “Werk en Inkomen”, “Ondersteuning” of “Sociale zaken”. Via pagina's binnen het economisch domein (denk aan “Ondernemen”, “Bedrijven” of “Economie” is er zelden meer te vinden over de mogelijke ondersteuning aan ondernemers in zwaar weer binnen de betreffende gemeente.

Per website is maximaal 10 minuten “gebladerd”. Wanneer er een mogelijke relevante verwijzing naar een samenwerkingsverband gevonden werd, is ook daar maximaal 10 minuten besteed aan “bladeren”. In de meeste gevallen was het niet nodig om daadwerkelijk 10 minuten te bladeren. De tijdsduur is vooral uit praktische overwegingen gekozen. In die gevallen waar binnen die tijdsduur via de menu- en/of navigatiestructuren geen relevante informatie gevonden kon worden, ligt het niet in de lijn der verwachtingen dat een langere bladertijd wel tot een resultaat zou leiden.

¹¹ De betreffende gemeente heeft slechts enkele links en een ‘A-tot-Z-catalogus’ op de homepage beschikbaar.

2.3 BEOORDELING EN SCORE

Bij iedere gemeente en/of samenwerkingsverband is vastgesteld of er voor een ondernemer in zwaar weer, informatie te vinden is waarmee de ondernemer geholpen kan worden. In de praktijk blijkt de meerderheid van de gemeenten aparte pagina's rondom de uitvoering van het Bbz of de loaz in producten- en dienstencatalogus te hebben. Daarnaast zijn er ook veel gemeenten waarbij de afdeling Zelfstandigen (vaak direct betrokken bij de uitvoering van de regelingen) of het betreffende samenwerkingsverband een eigen pagina of sub website hebben.

Op basis van de door zoeken of bladeren gevonden pagina's, is iedere gemeente beoordeeld op:

- Digitale beschikbaarheid Bbz
- Digitale volwassenheid Bbz
- Digitale beschikbaarheid loaz
- Digitale volwassenheid loaz

Voor bovenstaande beoordelingsmethodiek is aangesloten bij het eerdergenoemde Deloitte onderzoek “Meting aanbod digitale dienstverlening 2017”, met een aantal aanpassingen, relevant voor deze evaluatie binnen het Bbz- en loaz-domein.

2.3.1 BESCHIKBAARHEIDSNIVEAUS EN VOLWASSENHEIDSNIVEAUS

Nadat per gemeente en sociale regeling was onderzocht of het betreffende product vindbaar was, is vervolgens bepaald wat het niveau van de zogenaamde digitale beschikbaarheid en de digitale volwassenheid was.

Bij de evaluatie is deels gebruik gemaakt van de onderzoeksopzet die Deloitte eerder heeft gebruikt. Deloitte hanteerde de volgende definities:

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden door de betreffende overheidsorganisaties.

Digitale volwassenheid is een wijze om uit te drukken in hoeverre er sprake is van een geavanceerde digitale toepassing.

Bron: Deloitte Meting aanbod digitale dienstverlening 2017, pagina 11

In de volgende paragrafen wordt zowel de digitale beschikbaarheid als volwassenheid zoals Deloitte deze gedefinieerd heeft nader toegelicht.

2.3.1.1 DIGITALE BESCHIKBAARHEIDSNIVEAUS

Volwassenheidsniveau	Omschrijving	Beschikbaarheidsniveau
Niveau 1 (0%)	Het aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	Niet digitaal beschikbaar (0%)
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	Digitaal beschikbaar (100%)
Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	Digitaal beschikbaar (100%)
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	Deze waarnemingen zijn buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de scores

Tabel 1. Van digitaal volwassenheidsniveau naar digitaal beschikbaarheidsniveau

In de Deloitte onderzoeken heeft men de waarneming “Product niet kunnen waarnemen” niet meegenomen in de scores. Dit omdat een aantal van de door hen onderzochte producten niet door alle overheden worden aangeboden en niet voor elke gemeente van toepassing zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een aanvraag voor een parkeervergunning of hondenbelasting).

Deze evaluatie richt zich op de aanvraag Bbz en loaz. Iedere Nederlandse gemeenten is verplicht om deze taken uit te voeren. Voor deze evaluatie is het daarom van belang om te kunnen constateren of een product wel of niet is waargenomen.

In de beoordeling van digitale beschikbaarheidsniveaus is voor deze evaluatie het laatste niveau “Product niet kunnen waarnemen” geclassificeerd als “rood”. Indien er zowel met zoeken als bladeren geen productpagina gevonden werd, is deze score toegekend. Dit betekent dat er geen enkele vorm van informatie beschikbaar is.

2.3.1.2 DIGITALE VOLWASSENHEIDSNIVEAUS

Volwassenheids-niveau	Omschrijving	Situaties die voor kunnen komen
Niveau 1 (0%)	Aanvraag(formulier) is niet digitaal beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag kan schriftelijk worden ingediend bij de balie van de overheid c.q. het aanvraagformulier dient bij de overheidsorganisatie te worden aangevraagd. Er is alleen informatie over het product beschikbaar. Er is geen informatie beschikbaar over hoe de aanvraag kan worden ingediend. Op de website wordt vermeld dat er een digitale aanvraag kan worden gedaan, maar het is onduidelijk op welke manier of de link naar het formulier werkt niet. Het aanvraagformulier is niet digitaal te downloaden.
Niveau 2 (33%)	Digitaal downloaden (van het aanvraagformulier) waarbij de inzet van een printer nodig is om de aanvraag te verwerken	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheid om op de website een formulier digitaal te downloaden, waarna het formulier dient worden geprint en opgestuurd (persoonlijk, post of mail). Mogelijkheid om op de website een interactief pdf-formulier in te vullen dat vervolgens uitgeprint dient te worden voor het plaatsen van een handtekening. De aanvraag kan per e-mail met vrije tekst worden ingediend.
		Bij dit volwassenheidsniveau is tevens de volgende keuze gehanteerd, een aanvraag kan per mail worden ingediend wanneer duidelijk is dat het genoemde e-mailadres daadwerkelijk gebruikt kan worden voor het indienen van de aanvraag. De websites waarbij een algemeen e-mailadres boven, rechts, links of onderaan een website staat wordt niet meegenomen bij de beoordeling van een product.
Niveau 3 (66%)	Mogelijkheid om digitaal de aanvraag in te dienen door middel van bijvoorbeeld een web formulier, hierbij is de inzet van een printer niet nodig	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk om op de website direct digitaal de aanvraag in te dienen en digitaal op te sturen of te uploaden (zonder printen en scannen) door middel van een pdf-formulier. Indien de website de mogelijkheid geeft om direct digitaal de aanvraag in te vullen en digitaal op te sturen en te uploaden door middel van een web formulier.
Niveau 4 (100%)	De website geeft de mogelijkheid gebruik te maken van een voor ingevuld formulier en digitaal opsturen/uploaden	<ul style="list-style-type: none"> Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met DigiD of eHerkenning om digitaal de aanvraag in te dienen. Het is nodig (of mogelijk) dat de persoon of het bedrijf inlogt met gebruikersnaam en wachtwoord om digitaal de aanvraag in te dienen. De aanvraag kan worden ingediend middels een app of er is sprake van een automatische koppeling tussen systemen, waardoor het product automatisch kan worden aangevraagd.
Product niet kunnen waarnemen	Indien er geen informatie over het product beschikbaar is	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen informatie vermeld op de website over het product. Ook nadat hier op de trefwoorden is gezocht in de zoekmachine van de website en andere zoekmachines. Het product bestaat niet of er wordt vermeld dat dit product niet van toepassing is voor de organisatie (door bijvoorbeeld deregulering).

Tabel 2. Definitie volwassenheidsniveaus

In de beoordeling van digitale volwassenheidsniveaus is voor deze evaluatie een aantal aanpassingen doorgevoerd op de door Deloitte omschreven situaties die van toepassing kunnen zijn:

- Omdat de evaluatie beperkt is tot de online waarneming vanuit het perspectief van de aanvrager ondernemer en er geen zicht is op de inrichting van het dienstverleningsproces van iedere gemeente is besloten om volwassenheidsniveaus 2, 3 en 4 (conform de Deloitte-methodiek), samen te voegen tot niveau 'groen'. Daarmee wordt aangegeven dat de digitale dienstverlening voldoet aan de ambitie, die in 2012 is gesteld in het Programma Digitaal 2017. Voor niveau 0 (niet waarneembaar) zal 'rood' worden gebruikt en voor niveau 1 (wel digitale informatie, geen digitale aanvraag) wordt 'oranje' gebruikt. Met deze rood/oranje/groen

categorisering ligt de nadruk op het bereiken van het ambitieniveau en niet op goed/beter/best.

2.4 UITGANGSPUNTEN

Tijdens de evaluatie zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd bij het waarnemen van de beschikbaarheids- en volwassenheidsniveaus van de overheidsproducten:

- Het doel van deze evaluatie is het creëren van inzicht in de vindbaarheid, beschikbaarheid en volwassenheid van het digitale deel van de dienstverlening aan ondernemers. Daarbij wordt aangetekend dat sommige gemeenten bewust een beleid hanteren waarbij niet-digitale stappen (zoals een adviesgesprek) onderdeel uitmaken van het dienstverleningsproces. Dit onderzoek doet geen uitspraak over de gewenste en vastgestelde kwaliteit van de totale keten van dienstverlening.
- De overheidsorganisaties zijn bewust niet belast bij het verzamelen van de data ten aanzien van de volwassenheid van het digitale aanbod. De data zijn verzameld door middel van het bezoeken van de websites van de verschillende overheidsorganisaties. Daarmee is de situatie gesimuleerd waarmee een ondernemer die hulp zoekt te maken krijgt.
- Het komt voor dat overheidsorganisaties meerdere opties aanbieden om een product aan te vragen, bijvoorbeeld zowel digitaal als op afspraak. Indien er meerdere keuzes op de website worden aangeboden, dan geldt de score met het hoogste volwassenheidsniveau.
- Het komt voor dat bepaalde producten door een overheidsorganisatie zijn uitbesteed aan een andere partij. In deze situatie is de website van de andere partij beoordeeld, mits er een duidelijke verwijzing naar de website van de uitvoerende partij is opgenomen. De resultaten van deze evaluatie zijn een momentopname en betreffen waarnemingen uit de periode mei/juni 2018. Wijzigingen in de digitale dienstverlening na die periode in website of gemeentelijke systemen zijn niet in de evaluatie opgenomen.

3 RESULTATEN DIGITALE VINDBAARHEID BBZ EN IOAZ

Om de digitale beschikbaarheid en volwassenheid van de producten vast te kunnen stellen, is eerst gekeken naar de vraag in hoeverre ondernemers informatie kunnen vinden over de Bbz en loaz regeling via het zoekscherm of de menustructuur.

- Bij 25 van de 380 gemeenten (zie tabel 1) is zowel met zoektermen als via de navigatiestructuur geen relevante informatie over Bbz of loaz te vinden¹².
- Bij 162 van de 380 gemeenten is zowel met alle zes de zoektermen als de menustructuur relevante informatie over Bbz of loaz te vinden.

Gemeenten waar zowel via zoeken en bladeren geen informatie te vinden is.		
Alblasserdam	Asten	Bodegraven-Reeuwijk
Hellendoorn	Krimpen aan den IJssel	Laarbeek
Molenwaard	Neder-Betuwe	Noordenveld
Nuth	Oude IJsselstreek	Putten
Scherpenzeel	Schinnen	Sliedrecht
Smallingerland	Someren	Son en Breugel
Ten Boer	Voerendaal	Wageningen
Werkendam	Zoeterwoude	Zuidhorn
Zuidplas		

Tabel 3 -Vindbaarheid, geen

Opmerkingen:

- In veel gevallen komt het voor dat de meest relevante pagina uit de product- en dienstencatalogus wel te vinden is via zoeken, maar onvindbaar is met de bladermethode.
- Samenwerkingen tussen gemeenten zijn aan verandering onderhevig. Met enige regelmaat werden op gemeentelijke websites verwijzingen gedaan naar samenwerkingsverbanden die niet meer bestaan.
- In veel gevallen worden ondernemers door gemeenten spreekwoordelijk van het kastje naar de muur gestuurd. Soms krijgt de ondernemer geen of een hele andere website te zien na de verwijzing. De verwijzingen zijn niet altijd direct aanklikbaar als link. In sommige gevallen wordt alleen een naam van een organisatie getoond. Wanneer de links wel aanklikbaar waren, gebeurde het ook dat deze vervolgens niet goed functioneerden.

¹² Omdat niet iedere ondernemer via de gemeentelijke website naar informatie zoekt, hebben we bij de groep van 25 gemeenten waarbij geen relevante informatie te vinden was, een aanvullend onderzoek gedaan naar de vindbaarheid via de zoekmachine van Google. Hierbij zijn dezelfde zes zoektermen gebruikt. Bij 21 van de 25 gemeenten konden we op deze wijze wel informatie vinden. Bij Putten, Schinnen, Son en Breugel en Ten Boer werd ook op deze manier geen relevante informatie gevonden.

- Wanneer de ondernemer wordt verwezen naar een andere website (vaak de website van een samenwerkingsverband, maar soms ook naar een andere website van de gemeente zelf) is het in vrijwel alle gevallen noodzakelijk om opnieuw te zoeken of te bladeren. Deeplinks¹³ zijn afwezig of werken niet.
- In enkele gevallen was er sprake van drie of vier verwijzingen naar een andere website. Daarbij kwam het voor dat de ondernemer aan het eind van deze zoekketen toch weer op de oorspronkelijke gemeentelijke website terecht komt¹⁴.
- Bij verschillende gemeenten is tegenstrijdige informatie waargenomen. Ondernemers krijgen op de ene pagina een ander advies of doorverwijzing dan op een andere pagina.
- In sommige gevallen werd onjuiste informatie verstrekt. Zo zijn er diverse verwijzingen naar de KvK (uitschrijven bedrijf) of het UWV (aanvragen uitkering) waargenomen, instanties¹⁵ die niets met de genoemde regelingen te maken hebben.

3.1 DETAILS ZOEKEN (VIA ZOEKFUNCTIE VAN GEMEENTE)

- Bij 63 van de 380 gemeenten (17%) is met geen van de zoektermen relevante informatie te vinden.
- Bij 140 van de 380 (36%) gemeenten is met één of meer van de zes zoektermen relevante informatie te vinden.
- Bij 177 van 380 gemeenten (47%) is met alle zes de zoektermen relevante informatie te vinden.

Zoekterm	Aantal gemeenten waar informatie gevonden wordt met zoekterm	Percentage (%)
Bbz	271	71
loaz	249	66
Bijstand voor ondernemers	267	70
Bijstand voor zelfstandigen	278	73
Hulp voor ondernemers	249	66
Hulp voor zelfstandigen	252	66

Tabel 4 - Zoektermen en vindbaarheid

Opmerkingen:

- Er zijn geavanceerde gemeentelijke websites die suggesties geven tijdens het intikken van de zoekwoorden en sites die vergelijkbaar met de algoritmes van professionele zoekmachines de resultaten goed ordenen. Er zijn echter ook vele websites waarbij de ondernemer irrelevante zoekresultaten moet doorlezen, vaak zonder gewenst zoekresultaat.

¹³ Een deeplink is een directe verwijzing naar de relevante pagina binnen een website waarnaar verwezen wordt.

¹⁴ Dit betrof dan een pagina die via zoeken of bladeren op de oorspronkelijke gemeentelijke websites niet te vinden was.

¹⁵ Wanneer een ondernemer zicht uitschrijft bij de KvK (veelal noodzakelijk bij inschrijving UWV) verliest de ondernemer ieder recht op Bbz en loaz.

3.2 DETAILS BLADEREN (VIA MENUSTRUCTUUR VAN GEMEENTEN)

- Bij 52 van de 380 gemeenten (14%) is via bladeren geen relevante informatie te vinden.
- Bij 328 van 380 gemeenten (86%) is via bladeren wel relevante informatie te vinden.

Opmerkingen:

- Bij verschillende gemeenten is het nodig om via alle letters van het alfabet de complete producten- en dienstencatalogus te doorlopen om het juiste trefwoord te vinden.
- Weinig gemeenten hebben de expliciete mogelijkheid vermeld voor ondernemers, die vragen hebben over ondersteuning in het sociaal domein.
- Relatief veel gemeenten besteden wel aandacht aan de Bbz voor starters, maar niet voor gevestigde ondernemers. Het omgekeerde komt ook voor.
- Bij enkele gemeenten wordt in de beschikbare informatie over sociale regelingen ten onrechte expliciet vermeld dat deze enkel beschikbaar zijn voor mensen in loondienst. Ondernemers worden dan soms nog wel verwezen naar instanties als de KvK of het UWV.
- Regelmatig werden webpagina's over schuldhulp gevonden, echter vaak worden ondernemers expliciet uitgesloten. In enkele gevallen was er wel informatie over schuldhulp vindbaar, maar niet over Bbz of loaz.
- Veel samenwerkingsverbanden functioneren rondom het thema werk en inkomen. Bij een aantal samenwerkingsverbanden moet er dan een keuze gemaakt worden tussen “ik zoek werk” of “ik bied werk”. Dit zijn geen logische zoekingen voor ondernemers die op zoek zijn naar hulp.

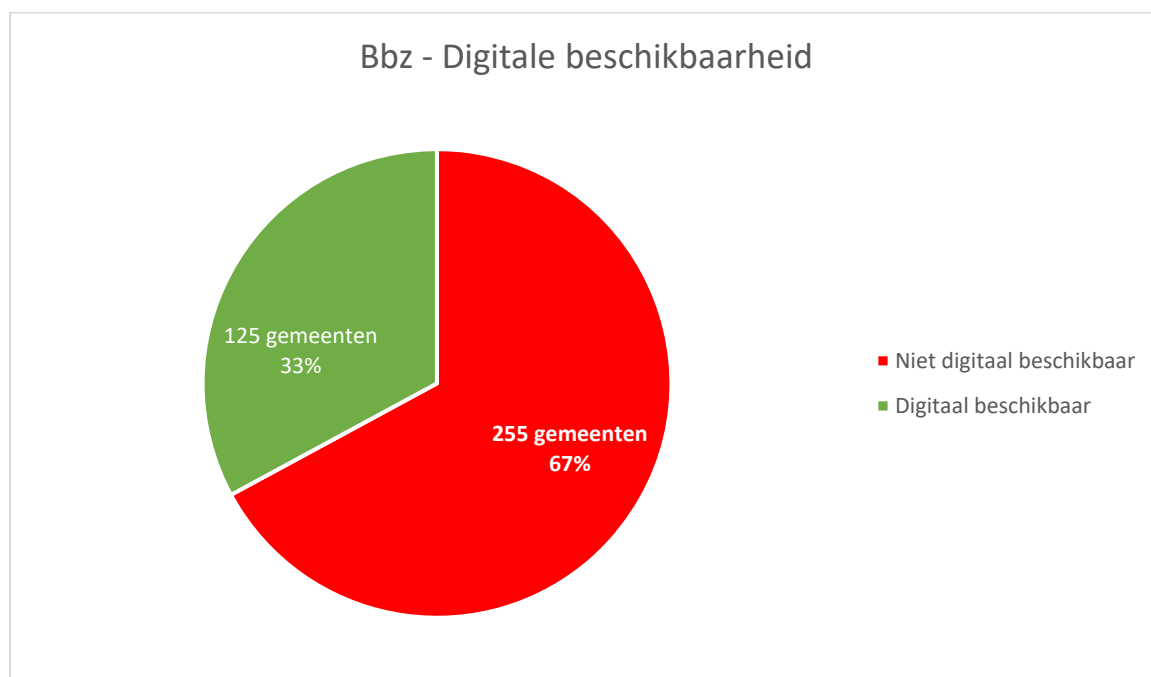
4 RESULTATEN DIGITALE BESCHIKBAARHEID BBZ

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)¹⁶. De Nederlandse gemeenten ondersteunen zelfstandigen bijvoorbeeld door het verstrekken van een renteloze lening. Iedere Nederlandse gemeente is wettelijk verplicht om deze taken uit te voeren.

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden. Met digitale beschikbaarheid van een aanvraag Bbz wordt in deze evaluatie bedoeld dat het proces om te komen tot een volledige Bbz aanvraag online kan worden opgestart. Bij sommige gemeenten kan dat door een digitale afspraak voor een adviesgesprek en in andere gemeenten kan de ondernemer online een volledig digitaal aanvraagformulier invullen.

De evaluatie naar de digitale beschikbaarheid van Bbz wijst het volgende uit:

- Bij 67% van de gemeenten is de aanvraag Bbz niet digitaal beschikbaar.
- Bij 33% van de gemeenten is de aanvraag Bbz digitaal beschikbaar¹⁷.



Figuur 1 - Digitale beschikbaarheid van Bbz

¹⁶ Voor meer informatie over het Bbz zie <https://www.155.nl/bbz/>.

¹⁷ Hierbij moet opgemerkt worden dat het percentage digitale beschikbaarheid Bbz 2,6% hoger had kunnen liggen. Bij 10 gemeenten (allen binnen hetzelfde samenwerkingsverband) lijkt er sprake te zijn van digitale beschikbaarheid. Wanneer de ondernemer echter een digitale aanvraag wil doen, geeft de website van het samenwerkingsverband een foutmelding omdat de DigiD-formulieren geen geldig https-certificaat hebben. Dit vormt in onze ogen een flinke belemmering voor de ondernemer omdat onduidelijk is of er sprake van beveiligingsrisico's.

Opmerkingen:

- Bij de 255 gemeenten die negatief scoren op digitale beschikbaarheid, is bij 27 gemeenten het product niet waarneembaar en bij de andere 228 gemeenten die negatief scoren op digitale beschikbaarheid, is de beschikbare informatie over het Bbz zeer wisselend. In de meeste gevallen staat er een korte (veelal standaard) tekst. Soms was er sprake van uitgebreide pagina's, zelfs met video's. De mogelijkheid om digitaal een aanvraag te starten ontbreekt.
- Veel gemeenten maken voor hun website gebruik van standaard content managementsystemen die specifiek voor de gemeentelijke markt ontwikkeld zijn. Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe zij deze standaardoplossingen inrichten. Sommige gemeenten kiezen ervoor om de beschikbare standaardteksten van gemeentelijke producten en diensten te bewerken om zo de lokale situatie goed te beschrijven. Het lijkt er op dat andere gemeenten er juist voor kiezen om de beschikbare standaardteksten tot een minimum te beperken

4.1 DETAILS BESCHIKBAARHEID BBZ

- 255 gemeenten scoren negatief op digitale beschikbaarheid_Bbz (67%).
 - 204 samenwerkingsgemeenten
 - 51 zelfstandige gemeenten
- 125 gemeenten scoren positief op digitale beschikbaarheid Bbz (33%).
 - 110 samenwerkingsgemeenten
 - 15 zelfstandige gemeenten

Opmerkingen:

- De vier grootste gemeenten (250.000 inwoners of meer) scoren positief op digitale beschikbaarheid.
- Van de 13 gemeenten in de categorie 150.000 tot 250.000 inwoners scoren er 8 positief en 5 negatief op digitale beschikbaarheid.
- In de categorie 100.000 tot 150.00 inwoners (14 gemeenten) scoren 5 gemeenten positief en 9 gemeenten negatief.
- Van alle gemeenten tot 100.000 inwoners (349 gemeenten) scoren er 108 gemeenten positief en 241 negatief.
- Bij de 5 kleinste gemeenten (tot 5.000 inwoners) is de score op digitale beschikbaarheid negatief.

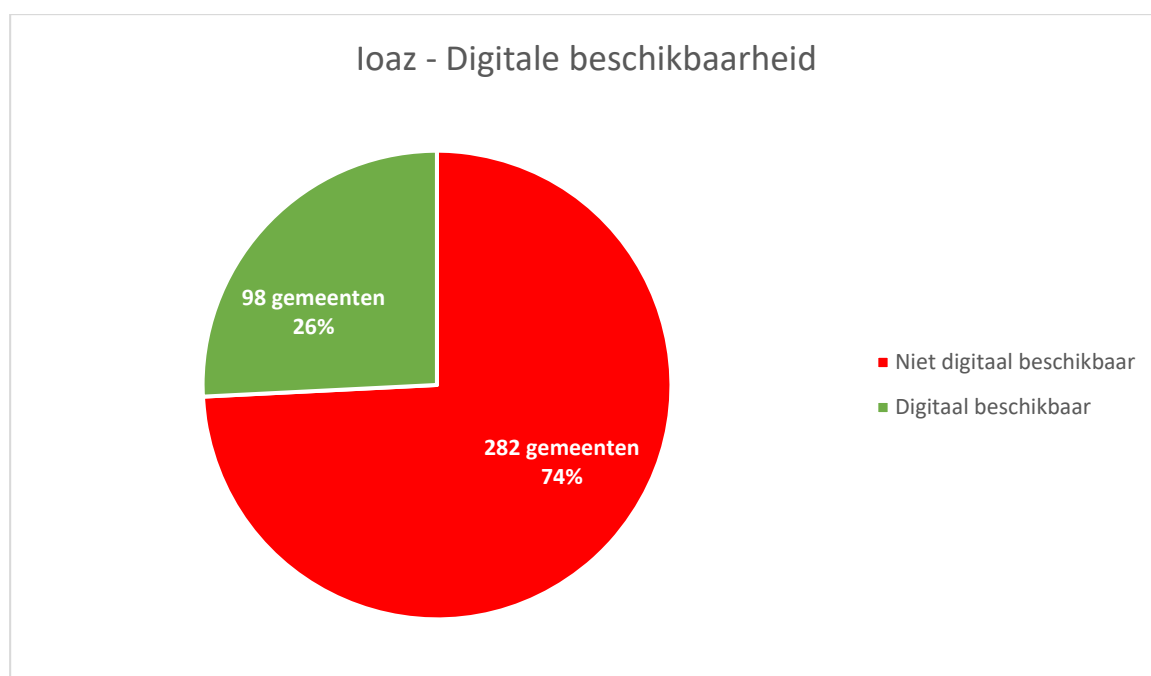
5 RESULTATEN DIGITALE BESCHIKBAARHEID IOAZ

Wanneer een ondernemer van 55 jaar of ouder erover denkt om te stoppen wegens onvoldoende inkomen uit het bedrijf, komen zij mogelijk in aanmerking voor een IOAZ-uitkering¹⁸. Iedere Nederlandse gemeente is wettelijk verplicht om deze regeling uit te voeren.

Digitale beschikbaarheid is een wijze om uit te drukken of producten en diensten in digitale vorm worden aangeboden. Met digitale beschikbaarheid van een aanvraag IOAZ wordt in deze evaluatie bedoeld dat het proces om te komen tot een volledige IOAZ aanvraag online kan worden opgestart. Bij sommige gemeenten kan dat door een digitale afspraak voor een adviesgesprek en in andere gemeenten kan de ondernemer online een volledig digitaal aanvraagformulier invullen.

De evaluatie naar de digitale beschikbaarheid van loaz wijst het volgende uit:

- Bij 74% van de gemeenten is de aanvraag loaz niet digitaal beschikbaar.
- Bij 26% van de gemeenten is de aanvraag loaz digitaal beschikbaar¹⁹.



Figuur 2 - Digitale beschikbaarheid van loaz

¹⁸ Voor meer informatie over loaz zie <https://www.155.nl/ioaz/>.

¹⁹ Hierbij moet opgemerkt worden dat het percentage digitale beschikbaarheid loaz 2,6% hoger had kunnen liggen. Bij 10 gemeenten (allen binnen hetzelfde samenwerkingsverband) lijkt er sprake te zijn van digitale beschikbaarheid. Wanneer de ondernemer echter een digitale aanvraag wil doen, geeft de website van het samenwerkingsverband een foutmelding omdat de DigiD-formulieren geen geldig https-certificaat hebben. Dit vormt in onze ogen een flinke belemmering voor de ondernemer omdat onduidelijk is of er sprake van beveiligingsrisico's.

Opmerkingen:

- Bij de 282 gemeenten die negatief scoren op digitale beschikbaarheid, is bij 39 gemeenten het product niet waarneembaar.
- Bij de andere 243 gemeenten die negatief scoren op digitale beschikbaarheid, is de beschikbare informatie over het loaz zeer wisselend. In de meeste gevallen staat er een korte (veelal standaard) tekst. De mogelijkheid om digitaal een aanvraag te starten ontbreekt.
- Door sommige gemeenten wordt in de beschikbare informatie expliciet vermeld dat deze alleen beschikbaar zijn voor mensen in loondienst. Deze informatie is onjuist.
- In een aantal gevallen worden ondernemers verwezen naar instanties als de KvK of het UWV. Beide instanties zijn niet het juiste loket voor een aanvraag loaz.
- In een aantal gevallen krijgen ondernemers via de website het advies om zich eerst uit te schrijven bij de KvK en zich te melden bij het UWV. Hetgeen voor een aanvraag loaz bijzonder nadelig kan uitpakken. Hiermee verliest de ondernemer ieder recht op loaz.

5.1 DETAILS BESCHIKBAARHEID IOAZ

- 282 gemeenten scoren negatief op digitale beschikbaarheid loaz (74%).
 - 226 samenwerkingsgemeenten
 - 56 zelfstandige gemeenten
- 98 gemeenten scoren positief op digitale beschikbaarheid loaz (26%).
 - 88 samenwerkingsgemeenten
 - 10 zelfstandige gemeenten

Opmerkingen:

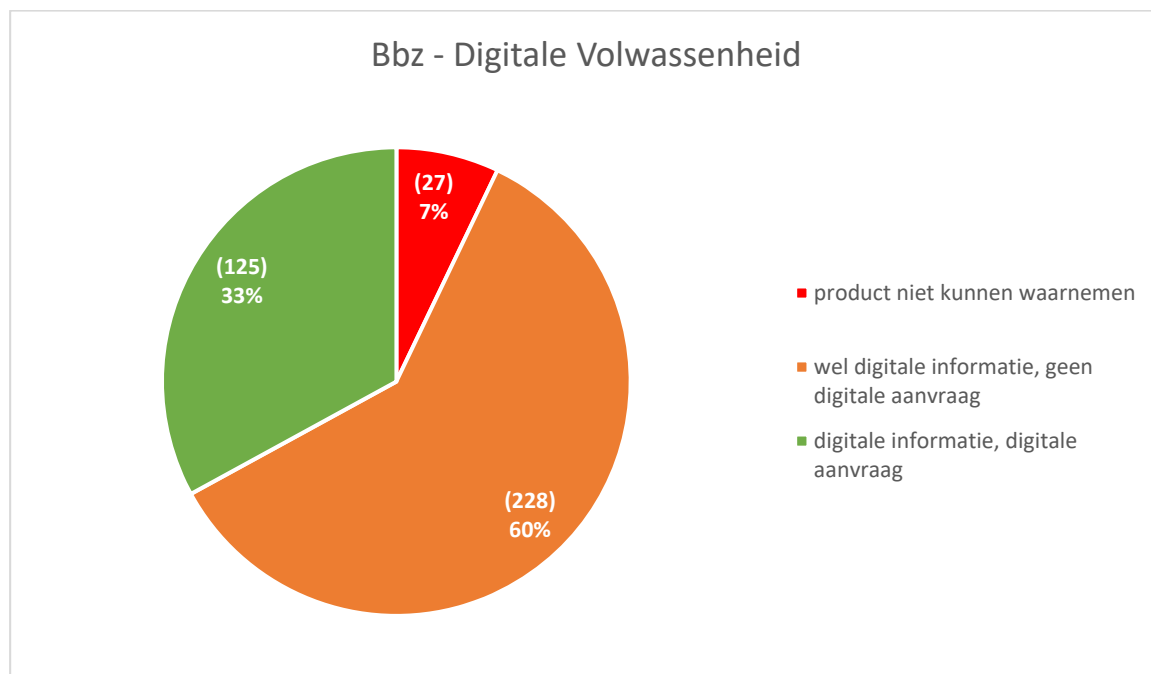
- De vier grootste gemeenten (250.000 inwoners of meer) scoren bij de digitale beschikbaarheid loaz gelijk aan de score bij Bbz. Amsterdam, Den Haag Rotterdam en Utrecht scoren allen positief.
- In de categorie 100.000 tot 150.00 inwoners (14 gemeenten) scoren 4 gemeenten positief en 10 gemeenten negatief.
- Van alle gemeenten tot 100.000 inwoners (349 gemeenten) scoren er 83 gemeenten positief en 266 negatief.
- Bij de 5 kleinste gemeenten (tot 5.000 inwoners) is de score op digitale beschikbaarheid negatief.

6 RESULTATEN DIGITALE VOLWASSENHEID BBZ

Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)²⁰. De Nederlandse gemeenten ondersteunen zelfstandigen bijvoorbeeld door het verstrekken van een renteloze lening. Iedere Nederlandse gemeenten is wettelijk verplicht om deze taken uit te voeren.

De evaluatie naar de digitale volwassenheid van Bbz wijst het volgende uit:

- 7% van de gemeenten scoort niveau rood (product niet kunnen waarnemen).
- 60% van de gemeenten scoort niveau oranje (wel digitale informatie, geen digitale aanvraag).
- 33% van de gemeenten scoort niveau groen (digitale aanvraag, voldoet aan de 2017-ambitie).



Figuur 3 - Digitale volwassenheid van Bbz

Noot: In bovenstaande diagram is tussen haakjes het absolute aantal gemeenten weergegeven.

Opmerkingen:

- In veel gevallen wordt door gemeenten voor contact verwezen naar het algemene contactformulier. Soms moeten in dat formulier keuzes worden gemaakt die niet meer overeenkomen met de reden voor het contact.

²⁰ Zoals eerder vermeld, voor meer informatie over het Bbz zie <https://www.155.nl/bbz/>.

6.1 DETAILS VOLWASSENHEID BBZ

- 27 gemeenten scoren niveau rood op digitale volwassenheid Bbz (7%).
 - 23 samenwerkingsgemeenten
 - 4 zelfstandige gemeenten
- 228 gemeenten scoren niveau oranje op digitale volwassenheid Bbz (60%).
 - 181 samenwerkingsgemeenten
 - 47 zelfstandige gemeenten
- 125 gemeenten scoren niveau groen op digitale volwassenheid Bbz (33%).
 - 110 samenwerkingsgemeenten
 - 15 zelfstandige gemeenten

Opmerkingen:

- Alle vier de grootste gemeenten (250.000 inwoners of meer) scoren positief (groen).
- Van alle gemeenten tot 100.000 inwoners (349 gemeenten) scoren er 108 gemeenten niveau groen. 214 gemeenten scoren oranje en 27 gemeenten rood.
- Bij de 5 kleinste gemeenten (tot 5.000 inwoners) is de score op digitale volwassenheid vastgesteld op oranje.
- Bij een samenwerkingsverband van een grote groep gemeenten was op de website wel een DigiD-formulier aanwezig maar gaf de website vervolgens een https-foutmelding. In dat geval is als score volwassenheid oranje gegeven.

Groen op digitale volwassenheid van Bbz		
Aa en Hunze	Aalburg	Aalten
Albrandswaard	Almelo	Almere
Alphen-Chaam	Amersfoort	Amsterdam
Arnhem	Assen	Baarle-Nassau
Baarn	Barendrecht	Berg en Dal
Bergen op Zoom	Berkelland	Bernheze
Binnenmaas	Borne	Breda
Brielle	Bronckhorst	Bunschoten
Buren	Capelle aan den IJssel	Cromstrijen
De Ronde Venen	Delft	Dinkelland
Doetinchem	Dongen	Dordrecht
Drechterland	Dronten	Eindhoven
Elburg	Emmen	Enkhuizen
Enschede	Etten-Leur	Geertruidenberg
Gilze en Rijen	Goeree-Overflakkee	Goirle
Gouda	Haaksbergen	Haarlemmermeer
Halderberge	Hardinxveld-Giessendam	Hellevoetsluis
Hendrik-Ido-Ambacht	Hengelo	Heusden
Hilvarenbeek	Hof van Twente	Hoorn
Houten	Hulst	IJsselstein
Katwijk	Koggenland	Korendijk
Krimpenerwaard	Leidschendam-Voorburg	Lelystad
Leusden	Lingewaard	Loon op Zand
Losser	Maassluis	Medemblik
Meerijstad	Midden-Drenthe	Moerdijk
Montfoort	Nieuwegein	Nissewaard
Noordoostpolder	Oisterwijk	Oldambt
Oldenzaal	Oost Gelre	Ooststellingwerf
Oostzaan	Opmeer	Oud-Beijerland
Oudewater	Overbetuwe	Papendrecht
Ridderkerk	Roosendaal	Rotterdam
Rucphen	Schouwen-Duiveland	s-Gravenhage
Soest	Stede Broec	Steenbergen
Stichtse Vecht	Strijen	Tholen
Tilburg	Tubbergen	Twenterand
Tynaarlo	Urk	Utrecht
Vianen	Vlaardingen	Voorschoten
Waalre	Waalwijk	Wassenaar
Westvoorne	Wierden	Winterswijk
Woensdrecht	Woerden	Wormerland
Zaanstad	Zeewolde	Zoetermeer
Zundert	Zwijndrecht	

Tabel 5 - Digitale volwassenheid Bbz, Groen

Rood op digitale volwassenheid van Bbz		
Alblasserdam	Asten	Bodegraven-Reeuwijk
De Fryske Marren	Hellendoorn	Krimpen aan den IJssel
Laarbeek	Neder-Betuwe	Nuth
Oude IJsselstreek	Putten	Scherpenzeel
Schiedam	Schinnen	Sliedrecht
Smallingerland	Someren	Son en Breugel
Ten Boer	Voerendaal	Wageningen
Werkendam	Woudrichem	Zandvoort
Zoeterwoude	Zuidhorn	Zuidplas

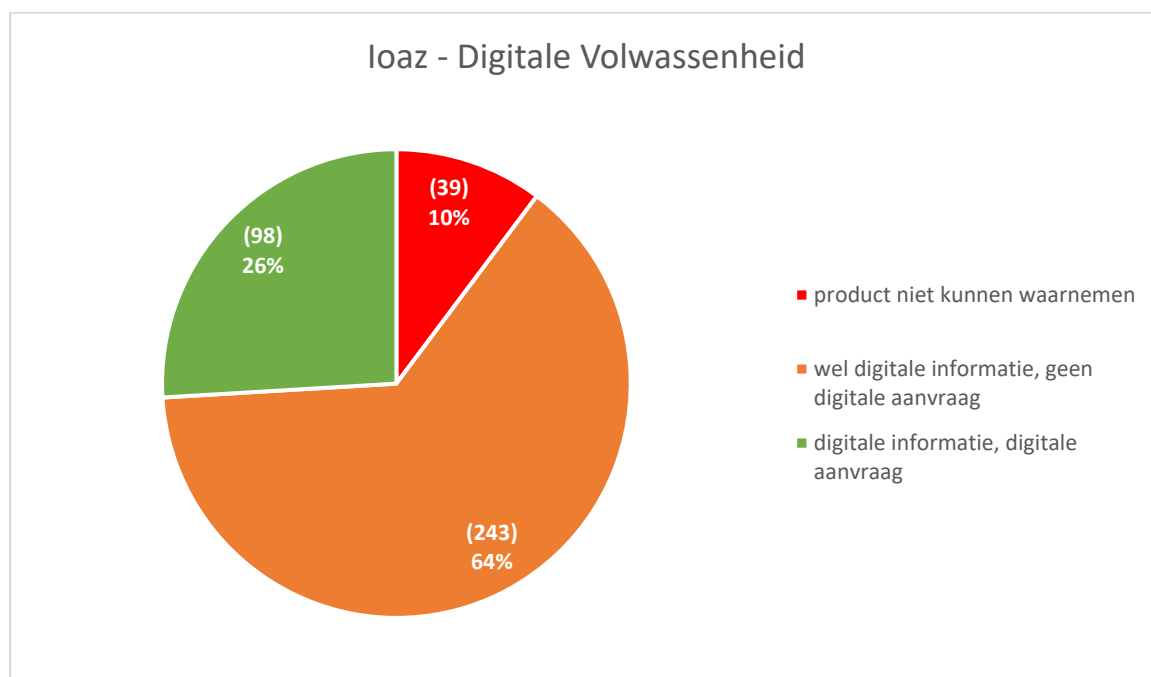
Tabel 6 -Digitale volwassenheid Bbz, Rood

7 RESULTATEN DIGITALE VOLWASSENHEID IOAZ

Wanneer een ondernemer van 55 jaar of ouder erover denkt om te stoppen wegens onvoldoende inkomen uit het bedrijf, komen zij mogelijk in aanmerking voor een IOAZ-uitkering²¹. Iedere Nederlandse gemeente is wettelijk verplicht om deze regeling uit te voeren.

De evaluatie naar de digitale volwassenheid van loaz wijst het volgende uit:

- 10% scoort niveau rood (product niet kunnen waarnemen).
- 64% scoort niveau oranje (wel digitale informatie, geen digitale aanvraag).
- 26% scoort niveau groen (digitale aanvraag, voldoet aan 2017 ambitie).



Figuur 4: Digitale volwassenheid van loaz

Noot: In bovenstaande diagram is tussen haakjes het aantal gemeenten weergegeven.

Opmerkingen:

- In veel gevallen wordt door gemeenten voor contact verwezen naar het algemene contactformulier. Soms moeten in dat formulier keuzes worden gemaakt die niet meer overeenkomen met de reden voor het contact.

²¹ Zoals eerder vermeld, voor meer informatie over loaz zie <https://www.155.nl/ioaz/>.

7.1 DETAILS VOLWASSENHEID IOAZ

- 39 gemeenten scoren niveau rood op digitale volwassenheid ioaz (10%).
 - 30 samenwerkingsgemeenten
 - 9 zelfstandige gemeenten
- 243 gemeenten scoren niveau oranje op digitale volwassenheid ioaz (64%).
 - 196 samenwerkingsgemeenten
 - 47 zelfstandige gemeenten
- 98 gemeenten scoren niveau groen op digitale volwassenheid ioaz (26%).
 - 88 samenwerkingsgemeenten
 - 10 zelfstandige gemeenten

Opmerkingen:

- Alle vier de grootste gemeenten (250.000 inwoners of meer) scoren positief (groen).
- Van alle gemeenten tot 100.000 inwoners (349 gemeenten) scoren er 83 gemeenten groen, 229 gemeenten scoren oranje en 37 gemeenten rood.
- Bij een samenwerkingsverband van een grote groep gemeenten was op de website wel een DigiD-formulier aanwezig maar gaf de website vervolgens een https-foutmelding. In dat geval is als score volwassenheid oranje gegeven.

Groen op digitale volwassenheid van loaz		
Aa en Hunze	Aalburg	Albrandswaard
Almere	Alphen-Chaam	Amersfoort
Amsterdam	Arnhem	Assen
Baarle-Nassau	Baarn	Barendrecht
Berg en Dal	Bergen op Zoom	Bernheze
Binnenmaas	Breda	Brielle
Bunschoten	Buren	Capelle aan den IJssel
Cromstrijen	Delft	Dongen
Dordrecht	Drechterland	Dronten
Eindhoven	Emmen	Enkhuizen
Etten-Leur	Geertruidenberg	Gilze en Rijen
Goirle	Halderberge	Hardinxveld-Giessendam
Hellevoetsluis	Hendrik-Ido-Ambacht	Heusden
Hilvarenbeek	Hoorn	Houten
Hulst	IJsselstein	Katwijk
Koggenland	Korendijk	Lelystad
Leusden	Lingewaard	Loon op Zand
Maassluis	Medemblik	Meerijstad
Moerdijk	Montfoort	Nieuwegein
Nissewaard	Noordoostpolder	Oisterwijk
Ooststellingwerf	Oostzaan	Opmeer
Oud-Beijerland	Oudewater	Overbetuwe
Papendrecht	Ridderkerk	Roosendaal
Rotterdam	Rucphen	Schouwen-Duiveland
s-Gravenhage	Soest	Stede Broec
Steenbergen	Stichtse Vecht	Strijen
Tholen	Tilburg	Tynaarlo
Urk	Utrecht	Vianen
Vlaardingen	Voorschoten	Waalre
Waalwijk	Wassenaar	Westvoorne
Woensdrecht	Woerden	Wormerland
Zaanstad	Zeewolde	Zoetermeer
Zundert	Zwijndrecht	

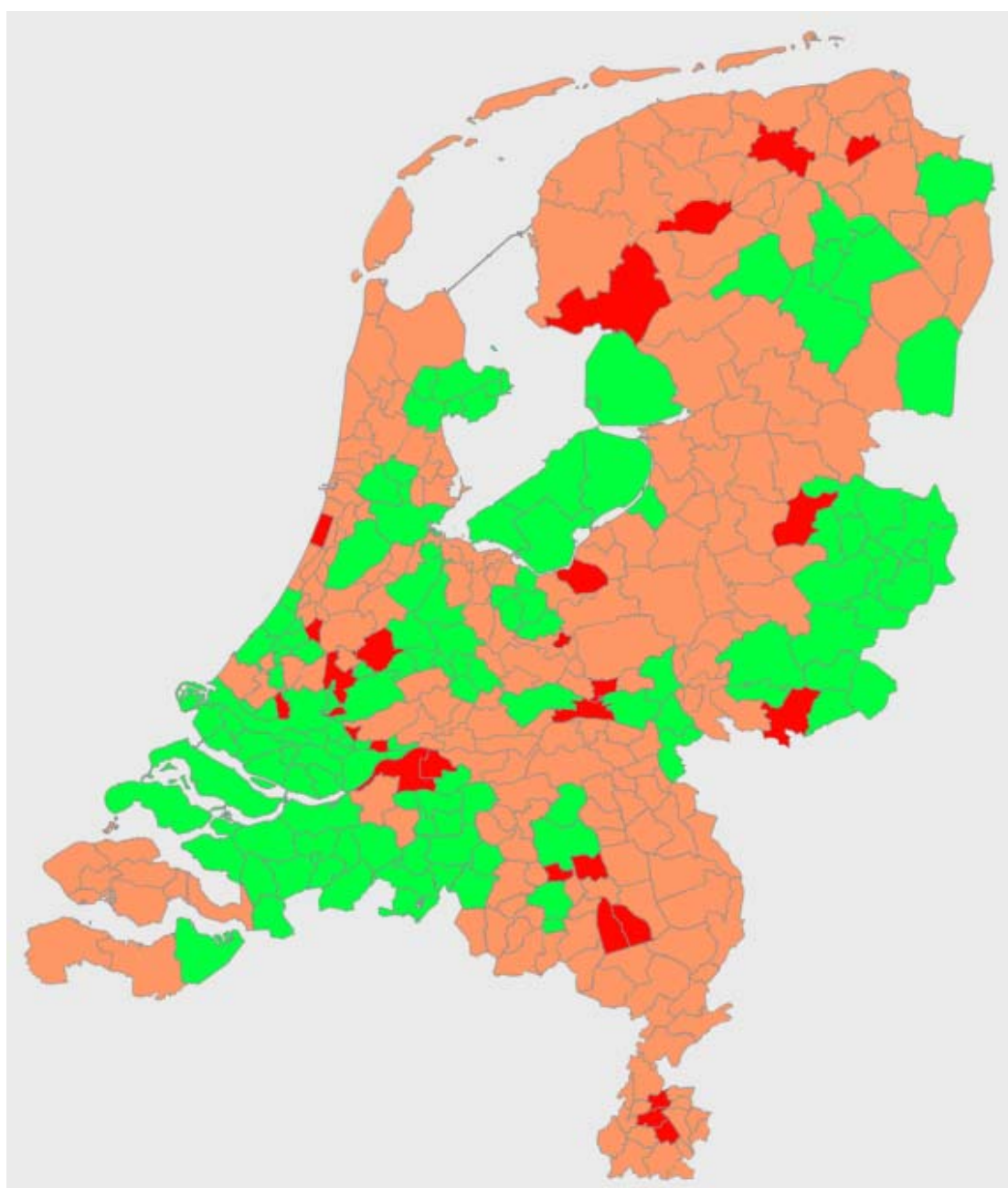
Tabel 7 Digitale volwassenheid loaz, Groen



Rood op digitale volwassenheid van loaz		
Alblasserdam	Asten	Bodegraven-Reeuwijk
Drimmelen	Goes	Haaren
Haarlemmermeer	Hellendoorn	Krimpen aan den IJssel
Laarbeek	Leek	Leiden
Leidschendam-Voorburg	Marum	Neder-Betuwe
Noordenveld	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	Nuth
Oegstgeest	Oude IJsselstreek	Pijnacker-Nootdorp
Putten	Renswoude	Scherpenzeel
Schinnen	Sliedrecht	Smallingerland
Someren	Son en Breugel	Ten Boer
Venray	Voerendaal	Vught
Wageningen	Werkendam	Westerwolde
Zoeterwoude	Zuidhorn	Zuidplas

Tabel 8 -Digitale volwassenheid loaz, Rood

8 DE BBZ SCORE IN BEELD: GROEN, ORANJE, ROOD

De kwaliteit van de digitale dienstverlening rond sociale ondernemingsregelingen verschilt sterk per gemeente. 125 gemeenten voldoen aan de ambitie 2017, zoals gesteld in 2012. Zij scoren op volwassenheid Bbz positief. Ondernemers kunnen bij deze gemeenten informatie vinden en een digitale aanvraag opstarten. Hoewel er flinke verschillen zijn in de digitale kwaliteit van de dienstverlening, van digitale afspraak tot aan volledige digitale aanvraag, is het belangrijk om vast te stellen dat deze gemeenten voldoen aan de verwachtingen. 228 gemeenten informeren weliswaar hun burgers over de sociale ondernemersregeling Bbz, maar voldoen niet aan de ambitie voor 2017 rond digitale dienstverlening. 27 gemeenten voldoen op geen enkele wijze. Ondernemers kunnen hier geen relevante informatie over de regelingen vinden en ook geen digitale aanvraag starten.



	Groen op digitale beschikbaarheid en volwassenheid van Bbz
	Rood op digitale beschikbaarheid en volwassenheid van Bbz

9 TOT SLOT

Uit deze evaluatie van de digitale dienstverlening van gemeenten rond bijstand aan zelfstandige ondernemers (Bbz en loaz) blijkt dat digitale Bbz- en loaz dienstverlening flink achterblijft ten opzichte van digitale dienstverlening rond bijstand aan niet-ondernemers.

Wanneer we kijken naar de beschikbaarheid van een digitale aanvraag van Bbz bijstand door ondernemers, blijkt dat er bij 27 van de 380 gemeenten geen enkele vorm van digitale informatie over Bbz beschikbaar is. Bij 228 gemeenten beperkt de beschikbaarheid zich tot digitale informatievoorziening. Het is niet mogelijk om digitaal een aanvraag te starten.

Voor de loaz-regeling is het beeld nog iets slechter. Bij 39 gemeenten is geen enkele vorm van digitale informatie over loaz beschikbaar. Bij 243 van de 380 gemeenten beperkt de beschikbaarheid zich tot digitale informatievoorziening, het is niet mogelijk om digitaal een aanvraag te starten.

Van de 380 gemeenten voldoen 125 aan de ambitie voor 2017. Zij scoren positief op digitale beschikbaarheid en volwassenheid Bbz.

Bij 23 van de 380 gemeenten is er geen enkele vorm van digitale dienstverlening Bbz en loaz aanwezig, ook niet in het verstrekken van enige relevante informatie rond deze wettelijk vereiste voorzieningen voor zelfstandigen.

Ondernemers in zwaar weer hebben het gezien hun situatie al niet makkelijk. Zij steken echter doorgaans de handen uit de mouwen en gaan op zoek naar oplossingen. Een van de belangrijkste elementen van de sociale ondernemersregelingen is ondersteuning voor bedrijven-in-zwaar-weer. De factor tijd is van groot belang wanneer een ondernemer probeert de situatie weer te goede te keren.

Over de hele linie is er veel ruimte voor verbetering rondom sociale ondernemersregelingen, zowel op het gebied van vindbaarheid, beschikbaarheid als volwassenheid. De samenstellers van deze meting hopen bij te dragen aan verdere stimulering van gemeenten om digitale dienstverlening verder te ontwikkelen.

De 90 gemeenten, betrokken bij de evaluatie van Programma Digitaal 2017 bepaalden daarbij een richting, namelijk *“dat er een omslag moet komen van het ‘online plaatsen van producten’ naar (digitale dienstverlening) vanuit de behoefte van burgers en ondernemers”*.

BIJLAGE – OVERZICHT SCORES

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Aa en Hunze	ja	groen	ja	groen
Aalborg	ja	groen	ja	groen
Aalsmeer	nee	oranje	nee	oranje
Aalten	ja	groen	nee	oranje
Achtkarspelen	nee	oranje	nee	oranje
Alblasserdam	nee	rood	nee	rood
Albrandswaard	ja	groen	ja	groen
Alkmaar	nee	oranje	nee	oranje
Almelo	ja	groen	nee	oranje
Almere	ja	groen	ja	groen
Alphen aan den Rijn	nee	oranje	nee	oranje
Alphen-Chaam	ja	groen	ja	groen
Ameland	nee	oranje	nee	oranje
Amersfoort	ja	groen	ja	groen
Amstelveen	nee	oranje	nee	oranje
Amsterdam	ja	groen	ja	groen
Apeldoorn	nee	oranje	nee	oranje
Appingedam	nee	oranje	nee	oranje
Arnhem	ja	groen	ja	groen
Assen	ja	groen	ja	groen
Asten	nee	rood	nee	rood
Baarle-Nassau	ja	groen	ja	groen
Baarn	ja	groen	ja	groen
Barendrecht	ja	groen	ja	groen
Barneveld	nee	oranje	nee	oranje
Bedum	nee	oranje	nee	oranje
Beek	nee	oranje	nee	oranje
Beemster	nee	oranje	nee	oranje
Beesel	nee	oranje	nee	oranje
Berg en Dal	ja	groen	ja	groen
Bergeijk	nee	oranje	nee	oranje
Bergen (L.)	nee	oranje	nee	oranje
Bergen (NH.)	nee	oranje	nee	oranje
Bergen op Zoom	ja	groen	ja	groen
Berkelland	ja	groen	nee	oranje
Bernheze	ja	groen	ja	groen
Best	nee	oranje	nee	oranje
Beuningen	nee	oranje	nee	oranje
Beverwijk	nee	oranje	nee	oranje
Binnenmaas	ja	groen	ja	groen
Bladel	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Blaricum	nee	oranje	nee	oranje
Bloemendaal	nee	oranje	nee	oranje
Bodegraven-Reeuwijk	nee	rood	nee	rood
Boekel	nee	oranje	nee	oranje
Borger-Odoorn	nee	oranje	nee	oranje
Borne	ja	groen	nee	oranje
Borsele	nee	oranje	nee	oranje
Boxmeer	nee	oranje	nee	oranje
Boxtel	nee	oranje	nee	oranje
Breda	ja	groen	ja	groen
Brielle	ja	groen	ja	groen
Bronckhorst	ja	groen	nee	oranje
Brummen	nee	oranje	nee	oranje
Brunssum	nee	oranje	nee	oranje
Bunnik	nee	oranje	nee	oranje
Bunschoten	ja	groen	ja	groen
Buren	ja	groen	ja	groen
Capelle aan den IJssel	ja	groen	ja	groen
Castricum	nee	oranje	nee	oranje
Coevorden	nee	oranje	nee	oranje
Cranendonck	nee	oranje	nee	oranje
Cromstrijen	ja	groen	ja	groen
Cuijk	nee	oranje	nee	oranje
Culemborg	nee	oranje	nee	oranje
Dalfsen	nee	oranje	nee	oranje
Dantumadiel	nee	oranje	nee	oranje
De Bilt	nee	oranje	nee	oranje
De Fryske Marren	nee	rood	nee	oranje
De Marne	nee	oranje	nee	oranje
De Ronde Venen	ja	groen	nee	oranje
De Wolden	nee	oranje	nee	oranje
Delft	ja	groen	ja	groen
Delfzijl	nee	oranje	nee	oranje
Den Helder	nee	oranje	nee	oranje
Deurne	nee	oranje	nee	oranje
Deventer	nee	oranje	nee	oranje
Diemen	nee	oranje	nee	oranje
Dinkelland	ja	groen	nee	oranje
Doesburg	nee	oranje	nee	oranje
Doetinchem	ja	groen	nee	oranje
Dongen	ja	groen	ja	groen
Dongeradeel	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Dordrecht	ja	groen	ja	groen
Drechterland	ja	groen	ja	groen
Drimmelen	nee	oranje	nee	rood
Dronten	ja	groen	ja	groen
Druten	nee	oranje	nee	oranje
Duiven	nee	oranje	nee	oranje
Echt-Susteren	nee	oranje	nee	oranje
Edam-Volendam	nee	oranje	nee	oranje
Ede	nee	oranje	nee	oranje
Eemnes	nee	oranje	nee	oranje
Eemsmond	nee	oranje	nee	oranje
Eersel	nee	oranje	nee	oranje
Eijsden-Margraten	nee	oranje	nee	oranje
Eindhoven	ja	groen	ja	groen
Elburg	ja	groen	nee	oranje
Emmen	ja	groen	ja	groen
Enkhuizen	ja	groen	ja	groen
Enschede	ja	groen	nee	oranje
Epe	nee	oranje	nee	oranje
Ermelo	nee	oranje	nee	oranje
Etten-Leur	ja	groen	ja	groen
Ferwerderadiel	nee	oranje	nee	oranje
Geertruidenberg	ja	groen	ja	groen
Geldermalsen	nee	oranje	nee	oranje
Geldrop-Mierlo	nee	oranje	nee	oranje
Gemert-Bakel	nee	oranje	nee	oranje
Gennep	nee	oranje	nee	oranje
Giessenlanden	nee	oranje	nee	oranje
Gilze en Rijen	ja	groen	ja	groen
Goeree-Overflakkee	ja	groen	nee	oranje
Goes	nee	oranje	nee	rood
Goirle	ja	groen	ja	groen
Gooise Meren	nee	oranje	nee	oranje
Gorinchem	nee	oranje	nee	oranje
Gouda	ja	groen	nee	oranje
Grave	nee	oranje	nee	oranje
Groningen	nee	oranje	nee	oranje
Grootevast	nee	oranje	nee	oranje
Gulpen-Wittem	nee	oranje	nee	oranje
Haaksbergen	ja	groen	nee	oranje
Haaren	nee	oranje	nee	rood
Haarlem	nee	oranje	nee	oranje
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Haarlemmermeer	ja	groen	nee	rood
Halderberge	ja	groen	ja	groen
Hardenberg	nee	oranje	nee	oranje
Harderwijk	nee	oranje	nee	oranje
Hardinxveld-Giessendam	ja	groen	ja	groen
Haren	nee	oranje	nee	oranje
Harlingen	nee	oranje	nee	oranje
Hatterij	nee	oranje	nee	oranje
Heemskerk	nee	oranje	nee	oranje
Heemstede	nee	oranje	nee	oranje
Heerde	nee	oranje	nee	oranje
Heerenveen	nee	oranje	nee	oranje
Heerhugowaard	nee	oranje	nee	oranje
Heerlen	nee	oranje	nee	oranje
Heeze-Leende	nee	oranje	nee	oranje
Heiloo	nee	oranje	nee	oranje
Hellendoorn	nee	rood	nee	rood
Hellevoetsluis	ja	groen	ja	groen
Helmond	nee	oranje	nee	oranje
Hendrik-Ido-Ambacht	ja	groen	ja	groen
Hengelo	ja	groen	nee	oranje
Heumen	nee	oranje	nee	oranje
Heusden	ja	groen	ja	groen
Hillegom	nee	oranje	nee	oranje
Hilvarenbeek	ja	groen	ja	groen
Hilversum	nee	oranje	nee	oranje
Hof van Twente	ja	groen	nee	oranje
Hollands Kroon	nee	oranje	nee	oranje
Hoogeveen	nee	oranje	nee	oranje
Hoorn	ja	groen	ja	groen
Horst aan de Maas	nee	oranje	nee	oranje
Houten	ja	groen	ja	groen
Huizen	nee	oranje	nee	oranje
Hulst	ja	groen	ja	groen
IJsselstein	ja	groen	ja	groen
Kaag en Braassem	nee	oranje	nee	oranje
Kampen	nee	oranje	nee	oranje
Kapelle	nee	oranje	nee	oranje
Katwijk	ja	groen	ja	groen
Kerkrade	nee	oranje	nee	oranje
Koggenland	ja	groen	ja	groen
Kollumerland en Nieuwkruisland	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Korendijk	ja	groen	ja	groen
Krimpen aan den IJssel	nee	rood	nee	rood
Krimpenerwaard	ja	groen	nee	oranje
Laarbeek	nee	rood	nee	rood
Landerd	nee	oranje	nee	oranje
Landgraaf	nee	oranje	nee	oranje
Landsmeer	nee	oranje	nee	oranje
Langedijk	nee	oranje	nee	oranje
Lansingerland	nee	oranje	nee	oranje
Laren	nee	oranje	nee	oranje
Leek	nee	oranje	nee	rood
Leerdam	nee	oranje	nee	oranje
Leeuwarden	nee	oranje	nee	oranje
Leiden	nee	oranje	nee	rood
Leiderdorp	nee	oranje	nee	oranje
Leidschendam-Voorburg	ja	groen	nee	rood
Lelystad	ja	groen	ja	groen
Leudal	nee	oranje	nee	oranje
Leusden	ja	groen	ja	groen
Lingewaal	nee	oranje	nee	oranje
Lingewaard	ja	groen	ja	groen
Lisse	nee	oranje	nee	oranje
Lochem	nee	oranje	nee	oranje
Loon op Zand	ja	groen	ja	groen
Lopik	nee	oranje	nee	oranje
Loppersum	nee	oranje	nee	oranje
Losser	ja	groen	nee	oranje
Maasdriel	nee	oranje	nee	oranje
Maasgouw	nee	oranje	nee	oranje
Maassluis	ja	groen	ja	groen
Maastricht	nee	oranje	nee	oranje
Marum	nee	oranje	nee	rood
Medemblik	ja	groen	ja	groen
Meerssen	nee	oranje	nee	oranje
Meerijstad	ja	groen	ja	groen
Meppel	nee	oranje	nee	oranje
Middelburg	nee	oranje	nee	oranje
Midden-Delfland	nee	oranje	nee	oranje
Midden-Drenthe	ja	groen	nee	oranje
Midden-Groningen	nee	oranje	nee	oranje
Mill en Sint Hubert	nee	oranje	nee	oranje
Moerdijk	ja	groen	ja	groen

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Molenwaard	nee	oranje	nee	oranje
Montferland	nee	oranje	nee	oranje
Montfoort	ja	groen	ja	groen
Mook en Middelaar	nee	oranje	nee	oranje
Neder-Betuwe	nee	rood	nee	rood
Nederweert	nee	oranje	nee	oranje
Neerijnen	nee	oranje	nee	oranje
Nieuwegein	ja	groen	ja	groen
Nieuwkoop	nee	oranje	nee	oranje
Nijkerk	nee	oranje	nee	oranje
Nijmegen	nee	oranje	nee	oranje
Nissewaard	ja	groen	ja	groen
Noord-Beveland	nee	oranje	nee	oranje
Noordenveld	nee	oranje	nee	rood
Noordoostpolder	ja	groen	ja	groen
Noordwijk	nee	oranje	nee	oranje
Noordwijkerhout	nee	oranje	nee	oranje
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	nee	oranje	nee	rood
Nunspeet	nee	oranje	nee	oranje
Nuth	nee	rood	nee	rood
Oegstgeest	nee	oranje	nee	rood
Oirschot	nee	oranje	nee	oranje
Oisterwijk	ja	groen	ja	groen
Oldambt	ja	groen	nee	oranje
Oldebroek	nee	oranje	nee	oranje
Oldenzaal	ja	groen	nee	oranje
Olst-Wijhe	nee	oranje	nee	oranje
Ommen	nee	oranje	nee	oranje
Onderbanken	nee	oranje	nee	oranje
Oost Gelre	ja	groen	nee	oranje
Oosterhout	nee	oranje	nee	oranje
Ooststellingwerf	ja	groen	ja	groen
Oostzaan	ja	groen	ja	groen
Opmeer	ja	groen	ja	groen
Opsterland	nee	oranje	nee	oranje
Oss	nee	oranje	nee	oranje
Oud-Beijerland	ja	groen	ja	groen
Oude IJsselstreek	nee	rood	nee	rood
Ouder-Amstel	nee	oranje	nee	oranje
Oudewater	ja	groen	ja	groen
Overbetuwe	ja	groen	ja	groen
Papendrecht	ja	groen	ja	groen
Peel en Maas	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Pekela	nee	oranje	nee	oranje
Pijnacker-Nootdorp	nee	oranje	nee	rood
Purmerend	nee	oranje	nee	oranje
Putten	nee	rood	nee	rood
Raalte	nee	oranje	nee	oranje
Reimerswaal	nee	oranje	nee	oranje
Renkum	nee	oranje	nee	oranje
Renswoude	nee	oranje	nee	rood
Reusel-De Mierden	nee	oranje	nee	oranje
Rheden	nee	oranje	nee	oranje
Rhenen	nee	oranje	nee	oranje
Ridderkerk	ja	groen	ja	groen
Rijssen-Holten	nee	oranje	nee	oranje
Rijswijk	nee	oranje	nee	oranje
Roerdalen	nee	oranje	nee	oranje
Roermond	nee	oranje	nee	oranje
Roosendaal	ja	groen	ja	groen
Rotterdam	ja	groen	ja	groen
Rozendaal	nee	oranje	nee	oranje
Rucphen	ja	groen	ja	groen
Schagen	nee	oranje	nee	oranje
Scherpenzeel	nee	rood	nee	rood
Schiedam	nee	rood	nee	oranje
Schiermonnikoog	nee	oranje	nee	oranje
Schinnen	nee	rood	nee	rood
Schouwen-Duiveland	ja	groen	ja	groen
s-Gravenhage	ja	groen	ja	groen
s-Hertogenbosch	nee	oranje	nee	oranje
Simpelveld	nee	oranje	nee	oranje
Sint Anthonis	nee	oranje	nee	oranje
Sint-Michielsgestel	nee	oranje	nee	oranje
Sittard-Geleen	nee	oranje	nee	oranje
Sliedrecht	nee	rood	nee	rood
Sluis	nee	oranje	nee	oranje
Smallingerland	nee	rood	nee	rood
Soest	ja	groen	ja	groen
Someren	nee	rood	nee	rood
Son en Breugel	nee	rood	nee	rood
Stadskanaal	nee	oranje	nee	oranje
Staphorst	nee	oranje	nee	oranje
Stede Broec	ja	groen	ja	groen
Steenbergen	ja	groen	ja	groen
Steenwijkerland	nee	oranje	nee	oranje

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Stein	nee	oranje	nee	oranje
Stichtse Vecht	ja	groen	ja	groen
Strijen	ja	groen	ja	groen
Súdwest-Fryslân	nee	oranje	nee	oranje
Ten Boer	nee	rood	nee	rood
Terneuzen	nee	oranje	nee	oranje
Terschelling	nee	oranje	nee	oranje
Texel	nee	oranje	nee	oranje
Teylingen	nee	oranje	nee	oranje
Tholen	ja	groen	ja	groen
Tiel	nee	oranje	nee	oranje
Tilburg	ja	groen	ja	groen
Tubbergen	ja	groen	nee	oranje
Twenterand	ja	groen	nee	oranje
Tynaarlo	ja	groen	ja	groen
Tytsjerksteradiel	nee	oranje	nee	oranje
Uden	nee	oranje	nee	oranje
Uitgeest	nee	oranje	nee	oranje
Uithoorn	nee	oranje	nee	oranje
Urk	ja	groen	ja	groen
Utrecht	ja	groen	ja	groen
Utrechtse Heuvelrug	nee	oranje	nee	oranje
Vaals	nee	oranje	nee	oranje
Valkenburg aan de Geul	nee	oranje	nee	oranje
Valkenswaard	nee	oranje	nee	oranje
Veendam	nee	oranje	nee	oranje
Veenendaal	nee	oranje	nee	oranje
Veere	nee	oranje	nee	oranje
Veldhoven	nee	oranje	nee	oranje
Velsen	nee	oranje	nee	oranje
Venlo	nee	oranje	nee	oranje
Venray	nee	oranje	nee	rood
Vianen	ja	groen	ja	groen
Vlaardingen	ja	groen	ja	groen
Vlieland	nee	oranje	nee	oranje
Vlissingen	nee	oranje	nee	oranje
Voerendaal	nee	rood	nee	rood
Voorschoten	ja	groen	ja	groen
Voorst	nee	oranje	nee	oranje
Vught	nee	oranje	nee	rood
Waadhoeke	nee	oranje	nee	oranje
Waalre	ja	groen	ja	groen
Waalwijk	ja	groen	ja	groen

Gemeente	Bbz - Digitale beschikbaarheid	Bbz - Digitale volwassenheid	loaz - Digitale beschikbaarheid	loaz - Digitale volwassenheid
Waddinxveen	nee	oranje	nee	oranje
Wageningen	nee	rood	nee	rood
Wassenaar	ja	groen	ja	groen
Waterland	nee	oranje	nee	oranje
Weert	nee	oranje	nee	oranje
Weesp	nee	oranje	nee	oranje
Werkendam	nee	rood	nee	rood
West Maas en Waal	nee	oranje	nee	oranje
Westerveld	nee	oranje	nee	oranje
Westervoort	nee	oranje	nee	oranje
Westerwolde	nee	oranje	nee	rood
Westland	nee	oranje	nee	oranje
Weststellingwerf	nee	oranje	nee	oranje
Westvoorne	ja	groen	ja	groen
Wierden	ja	groen	nee	oranje
Wijchen	nee	oranje	nee	oranje
Wijdmeren	nee	oranje	nee	oranje
Wijk bij Duurstede	nee	oranje	nee	oranje
Winsum	nee	oranje	nee	oranje
Winterswijk	ja	groen	nee	oranje
Woensdrecht	ja	groen	ja	groen
Woerden	ja	groen	ja	groen
Wormerland	ja	groen	ja	groen
Woudenberg	nee	oranje	nee	oranje
Woudrichem	nee	rood	nee	oranje
Zaanstad	ja	groen	ja	groen
Zaltbommel	nee	oranje	nee	oranje
Zandvoort	nee	rood	nee	oranje
Zederik	nee	oranje	nee	oranje
Zeewolde	ja	groen	ja	groen
Zeist	nee	oranje	nee	oranje
Zevenaar	nee	oranje	nee	oranje
Zoetermeer	ja	groen	ja	groen
Zoeterwoude	nee	rood	nee	rood
Zuidhorn	nee	rood	nee	rood
Zuidplas	nee	rood	nee	rood
Zundert	ja	groen	ja	groen
Zutphen	nee	oranje	nee	oranje
Zwartewaterland	nee	oranje	nee	oranje
Zwijndrecht	ja	groen	ja	groen
Zwolle	nee	oranje	nee	oranje