Deloitte.

Meting aanbod Digitale Dienstverlening 2016

Bijlage A, Medeoverheden



In opdracht van
ICT Uitvoeringsorganisatie

Uitgebracht op
30 september 2016

Auteurs
Pouya Zarbanoui
Guus van de Plasse
Martin Eikenboom

Inhoudsopgave

1. Overzicht digitale volwassenheid Gemeenten 3

2. Productomschrijvingen 18

2.1 Productomschrijving gemeenten 18

2.2 Productomschrijving provincies 44

2.3 Productomschrijving waterschappen 53

Deloitte.

1. Overzicht digitale volwassenheid Gemeenten

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
's-Gravenhage	1	519988	90%	87%	95%	1	87%	82%	95%	1	84%	80%	90%
Rotterdam	2	629606	88%	86%	91%	5	81%	72%	95%	2	84%	78%	92%
Venlo	3	100371	87%	85%	90%	4	83%	78%	91%	5	79%	77%	81%
Leiden	4	122561	86%	88%	83%	3	83%	81%	86%	8	78%	76%	80%
Nieuwkoop	5	27433	86%	92%	75%	10	77%	83%	65%	16	72%	76%	65%
Bunschoten	6	20823	85%	87%	81%	27	72%	71%	74%	128	56%	60%	51%
Hof van Twente	7	34881	84%	85%	82%	26	72%	73%	71%	15	72%	73%	70%
Voorschoten	8	25211	84%	85%	82%	76	65%	70%	58%	262	47%	52%	42%
Heerlen	9	87406	84%	80%	89%	6	80%	75%	87%	10	77%	77%	77%
Ede	10	112427	83%	88%	77%	19	74%	76%	71%	22	69%	76%	60%
Dordrecht	11	118801	83%	83%	83%	7	80%	78%	82%	53	64%	64%	64%
Lansingerland	12	59035	83%	92%	68%	28	72%	78%	63%	21	70%	77%	60%
Schiermonnikoog	13	919	82%	79%	93%	386	34%	41%	24%	372	36%	47%	23%
Zoetermeer	14	124107	82%	88%	74%	8	79%	77%	82%	7	78%	82%	73%
Edam-Volendam	15	35465	82%	81%	84%	12	76%	73%	82%	14	72%	69%	77%
Wassenaar	16	25885	82%	80%	87%	101	63%	64%	63%	321	43%	54%	27%
Westland	17	104960	82%	82%	82%	34	70%	63%	82%	55	64%	62%	65%
Pijnacker-Nootdorp	18	51894	82%	85%	76%	16	75%	78%	71%	27	67%	72%	62%
Apeldoorn	19	159025	82%	80%	85%	46	68%	63%	78%	74	61%	63%	58%
Bronckhorst	20	36510	82%	87%	73%	13	76%	73%	81%	238	49%	54%	42%
Barendrecht	21	47861	81%	82%	80%	116	62%	64%	58%	32	67%	72%	60%
Lochem	22	33333	81%	87%	71%	49	68%	70%	64%	117	58%	67%	45%
Schagen	23	46159	81%	78%	85%	53	68%	64%	74%	65	62%	60%	66%
Molenwaard	24	29067	80%	89%	67%	2	86%	86%	87%	3	83%	81%	87%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Zuidhorn	25	18794	79%	83%	70%	107	63%	61%	68%	143	56%	56%	55%
Deventer	26	98869	79%	79%	79%	9	78%	75%	85%	9	77%	77%	78%
Leidschendam-Voorburg	27	74223	79%	83%	73%	15	75%	76%	75%	13	73%	75%	71%
Enschede	28	158351	78%	78%	79%	58	68%	70%	65%	34	67%	75%	56%
Rhenen	29	19400	78%	88%	62%	104	63%	71%	48%	193	52%	58%	43%
Aa en Hunze	30	25243	78%	84%	69%	20	74%	75%	71%	19	71%	68%	75%
Sint-Michielsgestel	31	28403	78%	80%	75%	50	68%	67%	71%	87	60%	67%	52%
Alphen-Chaam	32	9924	78%	77%	79%	21	74%	68%	82%	4	79%	68%	93%
Súdwest-Fryslân	33	84048	78%	78%	77%	24	73%	73%	74%	167	54%	65%	39%
Alkmaar	34	107615	78%	89%	62%	29	72%	78%	62%	38	66%	72%	57%
Peel en Maas	35	43316	77%	85%	65%	38	70%	73%	64%	56	63%	66%	60%
Delft	36	101034	77%	90%	59%	22	73%	83%	57%	30	67%	76%	55%
Nieuwegein	37	61749	77%	86%	63%	23	73%	76%	67%	88	60%	65%	53%
Heerenveen	38	50290	77%	80%	73%	41	69%	70%	69%	57	63%	66%	59%
Oegstgeest	39	23209	77%	82%	69%	40	69%	70%	69%	138	56%	58%	53%
Achtkarspelen	40	28007	77%	74%	81%	30	72%	69%	78%	230	50%	59%	37%
's-Hertogenbosch	41	151608	77%	76%	78%	70	67%	65%	68%	31	67%	69%	65%
De Bilt	42	42375	77%	74%	81%	42	69%	67%	74%	24	68%	68%	68%
Montferland	43	35173	77%	80%	72%	11	77%	72%	86%	17	71%	67%	77%
Etten-Leur	44	42832	76%	87%	62%	18	75%	81%	67%	18	71%	79%	60%
Tilburg	45	212941	76%	84%	65%	31	71%	75%	63%	20	70%	81%	56%
Rijssen-Holten	46	37875	76%	79%	73%	132	61%	57%	68%	149	55%	55%	54%
Roosendaal	47	76960	76%	79%	73%	133	61%	63%	58%	61	63%	64%	61%
Haarlemmermeer	48	144518	76%	77%	74%	68	67%	66%	68%	86	60%	63%	57%
Zaanstad	49	152466	76%	85%	64%	14	75%	78%	71%	70	62%	68%	54%
Moerdijk	50	36762	76%	78%	72%	69	67%	66%	68%	45	65%	62%	69%
Rijswijk	51	49328	76%	82%	67%	47	68%	70%	65%	33	67%	71%	60%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Oldambt	52	38228	76%	82%	65%	35	70%	73%	64%	98	59%	63%	55%
Groningen	53	200952	75%	87%	57%	55	68%	75%	54%	141	56%	65%	43%
Albrandswaard	54	24985	75%	74%	77%	231	54%	61%	42%	147	55%	65%	42%
Utrecht	55	338967	75%	83%	63%	17	75%	80%	66%	6	78%	84%	71%
Elburg	56	22929	75%	78%	70%	93	64%	64%	64%	44	66%	63%	69%
Rheden	57	43824	75%	83%	60%	83	65%	71%	53%	69	62%	73%	44%
De Wolden	58	23722	75%	70%	82%	25	73%	64%	89%	12	74%	67%	85%
Zeist	59	62258	75%	79%	68%	57	68%	65%	72%	135	56%	56%	57%
Huizen	60	41373	75%	75%	73%	60	67%	67%	69%	84	61%	63%	56%
Oud-Beijerland	61	23851	74%	82%	64%	100	63%	73%	48%	130	56%	65%	46%
Maasdriel	62	24084	74%	75%	72%	119	62%	65%	57%	93	60%	65%	53%
Leusden	63	29309	74%	80%	65%	87	64%	65%	63%	166	54%	63%	42%
Reimerswaal	64	22265	74%	80%	65%	181	57%	62%	49%	170	54%	61%	44%
Amersfoort	65	153602	74%	80%	65%	75	66%	66%	65%	50	64%	69%	58%
Nijmegen	66	172064	74%	74%	73%	92	64%	62%	67%	60	63%	64%	63%
Capelle aan den IJssel	67	66486	74%	78%	67%	33	71%	73%	67%	52	64%	66%	61%
Maassluis	68	32292	74%	76%	70%	45	68%	68%	70%	26	68%	71%	63%
Noordwijkerhout	69	16140	74%	77%	69%	141	60%	65%	51%	185	53%	61%	42%
Leeuwarden	70	107897	74%	75%	72%	39	70%	70%	70%	23	69%	73%	63%
Veenendaal	71	63816	73%	76%	68%	43	69%	71%	66%	106	59%	64%	49%
Haarlem	72	158140	73%	77%	68%	120	62%	64%	58%	112	58%	65%	48%
Nissewaard	73	85293	73%	81%	58%	65	67%	74%	53%	-	-	-	-
Beverwijk	74	40318	73%	74%	70%	86	65%	64%	66%	105	59%	62%	54%
Ridderkerk	75	45097	73%	68%	80%	377	36%	37%	35%	386	32%	35%	30%
Uden	76	41247	72%	76%	67%	78	65%	68%	61%	103	59%	58%	60%
Hattem	77	11890	72%	70%	76%	51	68%	64%	74%	51	64%	60%	70%
Pekela	78	12641	72%	75%	67%	62	67%	68%	67%	42	66%	69%	59%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Hardenberg	79	59687	72%	79%	62%	127	61%	65%	55%	126	57%	64%	46%
Oss	80	90003	72%	74%	70%	54	68%	67%	70%	49	64%	61%	68%
Alblasserdam	81	19955	72%	80%	59%	71	66%	72%	57%	46	65%	70%	58%
Leerdam	82	20711	72%	75%	64%	305	47%	51%	39%	322	43%	52%	29%
Oirschot	83	18199	72%	80%	60%	195	56%	66%	40%	168	54%	67%	36%
Oostzaan	84	9504	72%	75%	64%	150	59%	62%	53%	330	42%	51%	28%
Horst aan de Maas	85	41675	71%	80%	59%	67	67%	73%	56%	162	54%	58%	48%
Ermelo	86	26507	71%	71%	72%	154	59%	58%	61%	37	66%	69%	63%
Utrechtse Heuvelrug	87	48506	71%	76%	63%	201	56%	59%	51%	241	49%	55%	41%
Waddinxveen	88	26072	71%	74%	67%	84	65%	66%	62%	113	58%	62%	52%
Hoogeveen	89	55240	71%	78%	60%	36	70%	74%	63%	64	62%	67%	57%
Vianen	90	19513	71%	71%	70%	95	64%	65%	61%	96	60%	66%	49%
Schiedam	91	77108	71%	78%	61%	48	68%	70%	67%	189	52%	55%	48%
Stadskanaal	92	32621	71%	80%	55%	88	64%	74%	50%	125	57%	66%	41%
Epe	93	32282	71%	78%	60%	247	52%	57%	44%	289	45%	51%	39%
Winterswijk	94	28939	71%	77%	61%	110	62%	67%	54%	71	62%	66%	55%
Schinnen	95	12960	71%	69%	73%	224	54%	57%	50%	331	42%	42%	41%
Zwolle	96	124896	70%	80%	55%	73	66%	75%	50%	73	61%	71%	46%
Vlaardingen	97	71808	70%	73%	67%	80	65%	68%	61%	59	63%	70%	54%
Hoorn	98	72172	70%	73%	66%	135	60%	64%	55%	181	53%	63%	40%
Breda	99	181611	70%	77%	59%	56	68%	71%	62%	25	68%	73%	60%
Bodegraven-Reeuwijk	100	33451	70%	72%	66%	238	53%	56%	47%	268	47%	58%	34%
Zeewolde	101	22113	70%	78%	58%	37	70%	76%	59%	94	60%	71%	47%
Arnhem	102	153818	70%	76%	61%	77	65%	70%	57%	39	66%	71%	59%
Berkelland	103	44437	69%	82%	51%	82	65%	73%	52%	156	54%	64%	42%
Uithoorn	104	29181	69%	76%	59%	64	67%	70%	62%	63	63%	68%	55%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Steenwijkerland	105	43333	69%	75%	60%	197	56%	61%	47%	131	56%	64%	44%
Stichtse Vecht	106	64061	69%	74%	60%	109	63%	62%	64%	72	62%	61%	62%
Grave	107	12643	69%	69%	69%	111	62%	60%	66%	201	51%	56%	46%
Terneuzen	108	54657	69%	71%	67%	66	67%	64%	74%	62	63%	62%	65%
Eindhoven	109	224755	69%	75%	60%	142	60%	63%	55%	102	59%	62%	54%
Leeuwarderadeel	110	10175	69%	67%	73%	91	64%	63%	68%	137	56%	63%	45%
Oosterhout	111	54018	69%	76%	58%	192	57%	62%	48%	123	57%	65%	44%
Losser	112	22444	69%	76%	56%	151	59%	65%	49%	114	58%	67%	45%
Twenterand	113	33846	69%	71%	66%	94	64%	63%	66%	11	76%	81%	70%
Borger-Odoorn	114	25371	69%	68%	70%	98	64%	62%	66%	35	67%	69%	63%
Tytsjerksteradiel	115	32077	69%	76%	58%	52	68%	72%	61%	153	55%	63%	43%
Binnenmaas	116	28771	69%	75%	59%	74	66%	67%	64%	257	48%	55%	38%
Nijkerk	117	41199	69%	82%	47%	32	71%	78%	57%	91	60%	73%	41%
Eijsden-Margraten	118	25123	69%	72%	63%	126	61%	64%	56%	129	56%	62%	49%
Maastricht	119	122533	68%	71%	65%	128	61%	63%	57%	237	49%	55%	41%
Veere	120	21960	68%	73%	62%	81	65%	65%	65%	107	59%	62%	54%
Sittard-Geleen	121	93555	68%	73%	62%	79	65%	69%	59%	29	67%	75%	56%
Goeree-Overflakkee	122	48321	68%	76%	57%	103	63%	68%	55%	85	60%	71%	45%
Raalte	123	36700	68%	70%	64%	102	63%	67%	55%	101	59%	70%	46%
Coevorden	124	35381	68%	74%	60%	61	67%	72%	61%	28	67%	72%	61%
Wageningen	125	37837	68%	71%	63%	178	57%	60%	52%	165	54%	56%	51%
Bergen (NH.)	126	29943	68%	73%	60%	191	57%	61%	49%	95	60%	63%	56%
Oude IJsselstreek	127	39657	67%	68%	65%	122	62%	65%	56%	235	49%	52%	42%
Woudrichem	128	14518	67%	81%	47%	183	57%	67%	39%	184	53%	65%	36%
Druten	129	18407	67%	69%	65%	134	61%	60%	63%	80	61%	60%	62%
Gilze en Rijen	130	26152	67%	73%	57%	114	62%	65%	56%	92	60%	65%	53%
Nuth	131	15425	67%	71%	60%	59	67%	72%	56%	43	66%	77%	42%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Katwijk	132	64239	67%	75%	55%	138	60%	64%	55%	68	62%	66%	56%
Hengelo	133	81075	67%	69%	65%	113	62%	62%	63%	41	66%	68%	62%
Baarn	134	24521	67%	74%	58%	90	64%	66%	62%	164	54%	60%	45%
Alphen aan den Rijn	135	107960	67%	74%	57%	112	62%	69%	51%	48	64%	71%	57%
Heumen	136	16360	67%	69%	62%	157	59%	62%	53%	216	51%	54%	46%
Maasgouw	137	23757	67%	69%	63%	257	51%	56%	43%	206	51%	56%	44%
Teylingen	138	36013	67%	70%	61%	96	64%	63%	65%	67	62%	58%	69%
Hollands Kroon	139	47546	67%	79%	49%	106	63%	69%	53%	276	46%	58%	32%
Someren	140	18914	67%	72%	57%	202	56%	60%	47%	210	51%	56%	43%
Heusden	141	43274	67%	67%	67%	121	62%	60%	64%	100	59%	59%	60%
Woerden	142	51161	67%	70%	62%	174	58%	60%	54%	79	61%	67%	52%
Son en Breugel	143	16425	67%	68%	64%	179	57%	58%	55%	174	53%	59%	44%
Papendrecht	144	32248	66%	70%	62%	108	63%	65%	58%	54	64%	65%	62%
Valkenswaard	145	30262	66%	64%	69%	245	52%	52%	52%	211	51%	52%	50%
Almere	146	198145	66%	71%	59%	99	63%	66%	58%	66	62%	67%	56%
Wijchen	147	40814	66%	76%	48%	303	47%	52%	37%	221	50%	55%	41%
Heemskerk	148	39299	66%	74%	53%	182	57%	64%	45%	219	51%	52%	48%
Cranendonck	149	20660	66%	71%	58%	164	58%	62%	52%	78	61%	71%	49%
Tubbergen	150	21120	66%	66%	66%	237	53%	53%	52%	255	48%	51%	45%
Wijdemeren	151	23275	66%	72%	54%	216	55%	61%	44%	155	54%	60%	46%
Dinkelland	152	26120	65%	71%	56%	188	57%	58%	54%	163	54%	57%	50%
Castricum	153	34604	65%	75%	50%	161	58%	69%	41%	192	52%	63%	38%
Veghel	154	38078	65%	71%	57%	139	60%	64%	54%	40	66%	73%	56%
Doetinchem	155	56827	65%	72%	55%	123	61%	65%	56%	83	61%	68%	51%
Strijen	156	8766	65%	66%	65%	105	63%	63%	65%	109	58%	62%	53%
Purmerend	157	79889	65%	70%	58%	189	57%	58%	55%	108	58%	61%	55%
Dalfsen	158	27916	65%	72%	55%	97	64%	68%	57%	133	56%	65%	44%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Gemert-Bakel	159	29647	65%	71%	55%	204	56%	62%	43%	58	63%	72%	49%
Vlagtwedde	160	16422	65%	64%	67%	89	64%	61%	71%	124	57%	58%	55%
Oldebroek	161	23104	65%	70%	57%	206	55%	60%	45%	177	53%	63%	38%
Oisterwijk	162	25835	65%	69%	58%	218	55%	56%	52%	160	54%	60%	41%
Zuidplas	163	40937	65%	69%	56%	240	53%	55%	48%	187	52%	57%	45%
Amstelveen	164	88602	65%	70%	57%	72	66%	69%	60%	295	45%	44%	46%
Helmond	165	90127	65%	70%	57%	140	60%	63%	55%	47	65%	67%	62%
Noordoostpolder	166	46439	64%	73%	48%	145	59%	67%	48%	116	58%	71%	41%
Texel	167	13574	64%	71%	55%	162	58%	61%	53%	212	51%	54%	47%
Geertruidenberg	168	21630	64%	68%	59%	177	57%	60%	53%	188	52%	53%	52%
Menterwolde	169	12233	64%	70%	54%	44	69%	67%	73%	75	61%	59%	65%
Echt-Susteren	170	31943	64%	70%	56%	137	60%	65%	53%	120	57%	65%	47%
Olst-Wijhe	171	17886	64%	72%	50%	194	56%	62%	42%	363	38%	49%	22%
Middelburg	172	47873	64%	63%	66%	159	59%	57%	62%	122	57%	56%	59%
Cuijk	173	24608	64%	64%	64%	85	65%	60%	73%	387	32%	43%	17%
Almelo	174	72425	64%	71%	52%	125	61%	68%	50%	36	66%	77%	52%
IJsselstein	175	34101	64%	69%	55%	217	55%	60%	44%	194	52%	61%	40%
Dongen	176	25413	64%	75%	45%	293	48%	55%	37%	265	47%	52%	40%
Baarle-Nassau	177	6611	64%	71%	52%	249	52%	54%	48%	371	36%	42%	29%
Werkendam	178	26527	64%	69%	55%	129	61%	63%	56%	145	55%	56%	55%
Wormerland	179	15664	64%	68%	55%	158	59%	62%	51%	283	46%	58%	29%
Geldermalsen	180	26346	64%	69%	54%	173	58%	61%	53%	127	56%	60%	51%
Bernheze	181	29880	64%	73%	50%	190	57%	64%	45%	157	54%	66%	40%
Medemblik	182	43725	64%	75%	47%	170	58%	64%	47%	110	58%	63%	51%
Mill en Sint Hubert	183	10801	64%	64%	63%	148	59%	56%	64%	380	35%	42%	26%
Berg en Dal	184	34574	64%	63%	64%	63	67%	64%	73%	296	45%	51%	37%
Houten	185	48765	63%	69%	55%	163	58%	62%	52%	183	53%	58%	45%
Hilvarenbeek	186	15164	63%	71%	52%	130	61%	65%	54%	197	52%	58%	44%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Kampen	187	51950	63%	62%	65%	124	61%	61%	62%	173	53%	58%	46%
Enkhuizen	188	18455	63%	68%	57%	261	51%	50%	52%	247	48%	50%	46%
Cromstrijen	189	12755	63%	72%	49%	136	60%	68%	48%	260	47%	52%	41%
Loon op Zand	190	22929	63%	67%	57%	196	56%	55%	58%	99	59%	63%	52%
Diemen	191	26840	63%	66%	59%	175	58%	56%	60%	158	54%	60%	48%
Ouder-Amstel	192	13411	63%	68%	52%	341	44%	46%	39%	312	44%	50%	37%
Landgraaf	193	37465	63%	76%	44%	229	54%	62%	41%	172	53%	63%	41%
Hendrik-Ido-Ambacht	194	29408	63%	77%	41%	329	45%	54%	30%	383	33%	39%	25%
Roerdalen	195	20686	63%	69%	53%	187	57%	59%	52%	159	54%	60%	45%
Barneveld	196	55441	63%	65%	59%	144	60%	59%	60%	136	56%	61%	48%
Bunnik	197	14773	63%	62%	63%	146	59%	59%	61%	208	51%	55%	45%
Oudewater	198	10049	63%	68%	55%	198	56%	61%	47%	269	47%	57%	35%
Hellevoetsluis	199	38634	63%	73%	46%	225	54%	62%	41%	179	53%	64%	39%
Waalwijk	200	47021	63%	71%	51%	153	59%	66%	48%	104	59%	71%	42%
Den Helder	201	56275	62%	73%	49%	234	53%	59%	44%	202	51%	61%	39%
Schijndel	202	23625	62%	66%	56%	172	58%	60%	54%	118	57%	63%	49%
Kaag en Braassem	203	26108	62%	67%	55%	214	55%	58%	48%	151	55%	58%	50%
Leudal	204	36140	62%	75%	45%	169	58%	63%	48%	273	47%	60%	30%
Deurne	205	31878	62%	68%	55%	167	58%	59%	56%	76	61%	68%	52%
Rucphen	206	22276	62%	76%	36%	253	52%	60%	32%	324	42%	48%	32%
Terschelling	207	4870	62%	73%	46%	280	49%	55%	40%	209	51%	59%	40%
Bedum	208	10433	62%	68%	50%	213	55%	59%	47%	222	50%	54%	43%
Roermond	209	57010	62%	69%	52%	203	56%	61%	47%	176	53%	61%	41%
Lelystad	210	76792	62%	64%	58%	155	59%	62%	54%	236	49%	56%	40%
Velsen	211	67448	62%	71%	49%	156	59%	64%	51%	186	52%	63%	38%
Haaren	212	13570	62%	68%	53%	117	62%	67%	54%	89	60%	65%	54%
Aalten	213	26912	62%	67%	54%	223	54%	59%	46%	142	56%	57%	53%

Deloitte.

Gemeente	2016 Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	2015 Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	2014 Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Gouda	214	71189	62%	69%	49%	118	62%	69%	49%	82	61%	68%	49%
Amsterdam	215	833624	62%	70%	50%	115	62%	66%	55%	204	51%	55%	47%
Oldenzaal	216	32110	62%	59%	65%	152	59%	56%	63%	97	60%	59%	60%
Ooststellingwerf	217	25571	61%	63%	58%	331	45%	43%	48%	284	46%	47%	43%
Midden-Delfland	218	18873	61%	66%	54%	149	59%	63%	53%	132	56%	64%	45%
Halderberge	219	29531	61%	71%	44%	347	42%	46%	37%	326	42%	45%	39%
Tiel	220	41510	61%	67%	53%	131	61%	67%	51%	139	56%	62%	48%
Korendijk	221	10825	61%	66%	53%	168	58%	64%	48%	251	48%	55%	39%
Wierden	222	23952	61%	61%	61%	219	55%	52%	60%	234	49%	54%	44%
Delfzijl	223	25068	61%	66%	53%	185	57%	58%	55%	215	51%	57%	42%
Krimpen aan den IJssel	224	29054	61%	67%	51%	296	48%	50%	43%	317	43%	45%	41%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	225	5578	61%	60%	61%	328	45%	46%	42%	242	49%	49%	49%
Dronten	226	40592	60%	68%	47%	205	55%	60%	45%	81	61%	69%	48%
Best	227	28976	60%	68%	48%	222	54%	58%	47%	229	50%	60%	36%
Culemborg	228	27644	60%	67%	49%	143	60%	64%	52%	140	56%	67%	38%
Appingedam	229	12001	60%	67%	50%	180	57%	62%	49%	249	48%	59%	34%
Waterland	230	17304	60%	68%	50%	220	54%	58%	48%	169	54%	58%	47%
Heerde	231	18556	60%	64%	55%	215	55%	59%	49%	239	49%	50%	48%
Borne	232	22343	60%	65%	52%	232	54%	57%	47%	217	51%	57%	42%
Gorinchem	233	35260	60%	60%	60%	227	54%	54%	54%	266	47%	52%	41%
Steenbergen	234	23477	60%	64%	53%	244	52%	55%	48%	198	52%	49%	55%
Beuningen	235	25289	60%	69%	46%	239	53%	60%	40%	264	47%	59%	32%
Nederweert	236	16793	60%	69%	45%	221	54%	61%	43%	256	48%	54%	38%
Waalre	237	17023	59%	70%	43%	186	57%	63%	44%	329	42%	50%	31%
Drechterland	238	19400	59%	68%	46%	258	51%	56%	40%	258	48%	58%	33%
Beemster	239	8958	59%	60%	58%	176	57%	54%	64%	294	45%	44%	48%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Bergen op Zoom	240	66237	59%	64%	51%	342	43%	49%	32%	346	40%	50%	26%
Koggenland	241	22471	59%	63%	54%	200	56%	56%	55%	207	51%	59%	41%
Midden-Drenthe	242	33450	59%	65%	49%	147	59%	62%	54%	144	55%	64%	42%
Stede Broec	243	21493	59%	61%	55%	259	51%	52%	47%	282	46%	50%	36%
Heeze-Leende	244	15650	59%	63%	53%	321	45%	55%	30%	348	40%	53%	24%
Hilversum	245	87830	59%	58%	61%	208	55%	55%	55%	279	46%	47%	45%
Heerhugowaard	246	53927	59%	63%	54%	312	46%	49%	41%	341	40%	45%	35%
Overbetuwe	247	47002	59%	67%	46%	265	50%	54%	45%	250	48%	56%	37%
Brunssum	248	28448	59%	67%	45%	210	55%	57%	51%	148	55%	59%	48%
Hellendoorn	249	35651	59%	63%	52%	252	52%	54%	47%	196	52%	58%	44%
Hulst	250	27372	59%	63%	52%	243	52%	52%	53%	146	55%	53%	59%
Beek	251	16068	59%	67%	46%	235	53%	58%	43%	150	55%	63%	42%
Westervoort	252	15001	58%	69%	40%	166	58%	62%	51%	306	45%	56%	29%
Noordenveld	253	31039	58%	64%	49%	184	57%	59%	52%	111	58%	63%	51%
Haaksbergen	254	24332	58%	64%	48%	264	50%	54%	43%	335	42%	49%	31%
De Fryske Marren	255	51265	58%	68%	43%	228	54%	60%	42%	223	50%	61%	34%
Montfoort	256	13783	58%	66%	47%	226	54%	56%	51%	231	50%	59%	38%
Bloemendaal	257	22296	58%	64%	48%	212	55%	57%	51%	304	45%	49%	37%
Eersel	258	18551	58%	64%	49%	209	55%	57%	53%	203	51%	57%	43%
Woudenberg	259	12550	58%	60%	54%	288	48%	52%	40%	375	36%	45%	24%
Sliedrecht	260	24968	58%	68%	42%	339	44%	47%	37%	311	44%	51%	33%
De Ronde Venen	261	42576	58%	63%	51%	262	51%	53%	46%	115	58%	63%	50%
Goes	262	37207	58%	61%	51%	327	45%	48%	38%	200	52%	60%	40%
Zaltbommel	263	27543	58%	64%	48%	171	58%	64%	47%	90	60%	66%	50%
Zutphen	264	46997	58%	58%	57%	193	57%	57%	56%	245	49%	52%	44%
Zwijndrecht	265	44454	58%	63%	49%	250	52%	58%	42%	224	50%	56%	42%
Opmeer	266	11336	58%	65%	46%	207	55%	60%	48%	161	54%	65%	41%
Venray	267	43291	57%	67%	43%	281	49%	56%	38%	218	51%	59%	40%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Sint-Oedenrode	268	17896	57%	63%	47%	285	49%	52%	43%	271	47%	54%	39%
Gulpen-Wittem	269	14508	57%	68%	42%	263	50%	54%	46%	277	46%	53%	37%
Hardinxveld-Giessendam	270	17774	57%	66%	42%	242	53%	60%	40%	190	52%	62%	38%
Smallingerland	271	55439	57%	61%	49%	278	49%	52%	44%	205	51%	55%	46%
Ommen	272	17696	56%	61%	50%	277	49%	49%	50%	225	50%	54%	45%
Zandvoort	273	16792	56%	62%	48%	297	48%	50%	44%	308	44%	50%	37%
Oost Gelre	274	29537	56%	61%	50%	256	51%	53%	48%	285	46%	50%	40%
Veendam	275	27467	56%	65%	42%	338	44%	54%	28%	305	45%	59%	27%
Soest	276	45487	56%	65%	42%	269	50%	57%	38%	199	52%	61%	38%
Staphorst	277	16544	56%	62%	46%	289	48%	54%	38%	252	48%	59%	34%
Weert	278	49100	56%	67%	41%	315	46%	54%	32%	333	42%	52%	28%
Noordwijk	279	25760	56%	61%	49%	279	49%	51%	45%	280	46%	50%	41%
Eemsmond	280	15815	56%	66%	40%	282	49%	54%	39%	134	56%	57%	55%
het Bildt	281	10525	56%	62%	45%	283	49%	54%	38%	281	46%	57%	30%
Scherpenzeel	282	9529	56%	65%	38%	274	49%	56%	34%	243	49%	56%	37%
Leiderdorp	283	26968	56%	62%	46%	384	35%	38%	29%	379	35%	43%	25%
Zwartewaterland	284	22278	56%	64%	43%	267	50%	56%	41%	303	45%	49%	39%
Haren	285	19076	56%	64%	43%	287	48%	55%	37%	293	45%	51%	37%
Renswoude	286	5051	55%	65%	40%	286	49%	53%	41%	316	43%	52%	30%
Lingewaal	287	11112	55%	67%	37%	353	41%	45%	36%	377	35%	44%	25%
Lingewaard	288	45950	55%	60%	47%	290	48%	55%	33%	310	44%	52%	30%
Westerveld	289	18940	55%	61%	43%	270	50%	53%	42%	267	47%	51%	42%
Neerijnen	290	12122	55%	56%	53%	199	56%	52%	68%	226	50%	51%	47%
Ferwerderadiel	291	8701	55%	62%	44%	211	55%	55%	55%	227	50%	55%	43%
Reusel-De Mierden	292	12811	55%	56%	53%	313	46%	45%	47%	301	45%	42%	49%
Winsum	293	13633	55%	63%	42%	165	58%	60%	54%	233	49%	58%	36%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Meppel	294	32794	55%	60%	47%	233	53%	56%	49%	171	53%	61%	44%
Aalburg	295	13038	55%	57%	51%	236	53%	54%	51%	178	53%	57%	48%
Zevenaar	296	32269	54%	58%	48%	230	54%	57%	49%	121	57%	58%	56%
Bladel	297	19966	54%	62%	43%	260	51%	55%	43%	374	36%	45%	22%
Noord-Beveland	298	7421	54%	58%	48%	310	46%	49%	42%	246	49%	49%	48%
Grootegast	299	12155	54%	57%	50%	354	41%	44%	34%	339	41%	47%	32%
Wijk bij Duurstede	300	23384	54%	66%	38%	284	49%	53%	42%	343	40%	45%	35%
Weststellingwerf	301	25520	54%	58%	49%	251	52%	51%	54%	191	52%	55%	49%
Valkenburg aan de Geul	302	16518	54%	64%	40%	255	51%	60%	38%	298	45%	53%	34%
Harderwijk	303	45966	54%	61%	42%	275	49%	54%	41%	315	43%	50%	33%
Landerd	304	15303	54%	58%	48%	291	48%	48%	48%	263	47%	53%	40%
Rijnwaarden	305	10866	53%	64%	35%	388	29%	35%	18%	389	31%	43%	16%
Sint Anthonis	306	11594	53%	59%	43%	374	37%	41%	31%	332	42%	53%	27%
Opsterland	307	29830	53%	65%	35%	248	52%	63%	34%	354	39%	52%	23%
Menameradiel	308	13543	53%	56%	48%	314	46%	49%	41%	195	52%	57%	44%
Westvoorne	309	14197	53%	61%	43%	268	50%	53%	45%	307	44%	49%	39%
Nunspeet	310	26835	53%	58%	46%	357	40%	42%	38%	292	45%	50%	40%
Gennep	311	17085	53%	55%	49%	273	50%	52%	45%	344	40%	47%	31%
Brielle	312	16640	53%	58%	46%	241	53%	53%	51%	220	50%	58%	41%
Langedijk	313	27447	53%	59%	44%	307	47%	49%	42%	290	45%	49%	40%
Emmen	314	107584	53%	59%	43%	309	47%	49%	42%	214	51%	60%	39%
Goirle	315	23111	53%	56%	45%	318	45%	51%	36%	286	46%	47%	44%
Heemstede	316	26766	53%	55%	49%	300	47%	49%	45%	287	46%	53%	36%
Tynaarlo	317	32804	53%	62%	38%	332	45%	51%	32%	318	43%	52%	30%
Duiven	318	25433	53%	56%	47%	306	47%	52%	38%	253	48%	54%	39%
Weesp	319	18572	52%	61%	40%	335	44%	49%	35%	338	41%	53%	27%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Schouwen-Duiveland	320	33735	52%	59%	43%	334	44%	47%	40%	300	45%	48%	41%
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	321	22763	52%	61%	39%	299	47%	53%	37%	278	46%	61%	26%
Ameland	322	3611	52%	60%	38%	295	48%	55%	35%	254	48%	62%	32%
Dongeradeel	323	23932	52%	59%	39%	254	51%	55%	45%	302	45%	47%	41%
Lisse	324	22606	51%	54%	47%	356	41%	45%	33%	337	41%	48%	31%
Kapelle	325	12639	51%	52%	50%	292	48%	47%	50%	288	46%	53%	35%
Blaricum	326	9622	51%	63%	34%	301	47%	56%	34%	396	28%	42%	12%
Veldhoven	327	44317	51%	61%	37%	271	50%	58%	37%	248	48%	55%	39%
Putten	328	24516	51%	53%	47%	311	46%	47%	45%	270	47%	45%	49%
Giessenlanden	329	14544	51%	52%	47%	294	48%	47%	50%	275	46%	51%	40%
Onderbanken	330	7869	51%	59%	39%	351	41%	47%	31%	319	43%	50%	31%
Voorst	331	23984	51%	59%	40%	362	39%	44%	31%	360	38%	47%	27%
Sluis	332	23639	50%	53%	45%	324	45%	44%	46%	244	49%	51%	45%
Voerendaal	333	12482	50%	57%	40%	266	50%	51%	49%	232	49%	52%	46%
Kerkrade	334	46023	50%	58%	39%	325	45%	49%	37%	228	50%	62%	34%
Asten	335	16580	50%	56%	42%	333	44%	49%	36%	299	45%	50%	38%
Beesel	336	13388	50%	60%	35%	304	47%	55%	34%	342	40%	49%	29%
Renkum	337	31254	50%	51%	48%	365	39%	40%	36%	398	26%	26%	26%
Vlissingen	338	44451	50%	55%	43%	330	45%	49%	37%	313	44%	51%	34%
Hoogezand-Sappemeer	339	34177	50%	54%	42%	366	39%	43%	30%	385	33%	36%	28%
Hillegom	340	21089	49%	54%	37%	363	39%	43%	29%	370	36%	44%	21%
Vaals	341	9632	49%	54%	41%	308	47%	48%	43%	356	39%	47%	29%
Leek	342	19536	49%	54%	39%	319	45%	51%	35%	353	39%	46%	29%
Lopik	343	14156	49%	58%	35%	246	52%	56%	44%	325	42%	51%	31%
Zederik	344	13718	48%	61%	29%	320	45%	56%	27%	274	46%	64%	24%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
West Maas en Waal	345	18693	48%	59%	32%	276	49%	49%	50%	350	40%	46%	31%
Heiloo	346	22689	48%	52%	42%	322	45%	50%	37%	259	48%	56%	36%
Drimmelen	347	26815	48%	49%	47%	344	43%	45%	40%	367	37%	34%	42%
Brummen	348	20938	48%	56%	38%	360	40%	49%	23%	361	38%	44%	30%
Laarbeek	349	21965	48%	55%	37%	352	41%	47%	32%	320	43%	50%	32%
Urk	350	19987	47%	52%	40%	340	44%	46%	39%	365	37%	46%	26%
Woensdrecht	351	21682	47%	56%	35%	359	40%	47%	27%	309	44%	57%	27%
Marum	352	10305	47%	56%	32%	358	40%	45%	30%	355	39%	45%	28%
Bergen (L.)	353	13090	47%	52%	39%	326	45%	45%	44%	314	44%	47%	39%
Doesburg	354	11336	47%	54%	36%	376	36%	43%	27%	366	37%	44%	27%
Borsele	355	22612	47%	56%	35%	323	45%	51%	35%	323	43%	49%	33%
Uitgeest	356	13360	46%	51%	39%	337	44%	48%	36%	351	40%	47%	29%
Vught	357	25973	46%	53%	37%	317	46%	51%	36%	359	38%	47%	27%
Aalsmeer	358	31299	46%	54%	36%	336	44%	47%	38%	400	24%	25%	23%
De Marne	359	10101	46%	56%	32%	346	43%	49%	31%	327	42%	47%	35%
Laren	360	10956	46%	56%	29%	350	42%	54%	23%	369	36%	51%	18%
Assen	361	67061	46%	53%	34%	316	46%	48%	41%	345	40%	46%	31%
Boekel	362	10254	46%	50%	39%	379	36%	38%	34%	390	31%	35%	26%
Eemnes	363	8877	46%	60%	27%	302	47%	61%	25%	352	39%	52%	23%
Buren	364	26202	45%	58%	26%	298	47%	55%	33%	175	53%	62%	39%
Vlieland	365	1083	45%	57%	29%	343	43%	50%	32%	154	55%	69%	35%
Meerssen	366	19040	45%	49%	39%	381	35%	35%	36%	401	24%	17%	34%
Geldrop-Mierlo	367	38893	45%	49%	39%	368	38%	41%	32%	347	40%	48%	30%
Stein	368	25064	45%	46%	43%	375	37%	38%	34%	382	34%	41%	23%
Zundert	369	21488	45%	52%	35%	345	43%	47%	35%	334	42%	49%	32%
Harlingen	370	15813	45%	48%	40%	380	36%	38%	32%	393	30%	37%	20%
Bergeijk	371	18253	44%	54%	30%	349	42%	48%	32%	368	37%	47%	24%

Deloitte.

Gemeente	2016					2015				2014			
	Ranking	Inwoners Aantal	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers	Ranking	Score	Burgers	Ondernemers
Dantumadiel	372	19015	44%	46%	41%	369	38%	37%	40%	364	38%	39%	35%
Krimpenerwaard	373	54653	44%	54%	28%	383	35%	44%	20%	-	-	-	-
Boxmeer	374	28465	44%	52%	32%	355	41%	46%	32%	340	41%	52%	27%
Tholen	375	25421	44%	57%	24%	382	35%	45%	18%	376	36%	41%	29%
Ten Boer	376	7352	43%	48%	35%	372	38%	42%	29%	349	40%	49%	28%
Loppersum	377	10042	43%	53%	29%	348	42%	48%	32%	362	38%	47%	24%
Boxtel	378	30406	43%	54%	24%	378	36%	45%	20%	328	42%	54%	24%
Zoeterwoude	379	8119	42%	53%	26%	367	38%	48%	22%	384	33%	47%	15%
Neder-Betuwe	380	23049	42%	47%	34%	385	35%	37%	30%	381	34%	41%	26%
Mook en Middelaar	381	7755	41%	45%	36%	364	39%	42%	34%	373	36%	41%	29%
Bellingwedde	382	8971	40%	47%	28%	370	38%	45%	25%	395	28%	37%	13%
Kollumerland en Nieuwkruisland	383	12811	40%	50%	25%	361	39%	47%	28%	358	39%	49%	24%
Gooise Meren	384	56696	39%	43%	35%	-	-	-	-	-	-	-	-
Simpelveld	385	10741	39%	46%	28%	391	26%	31%	18%	399	26%	35%	13%
Slochteren	386	15698	38%	47%	25%	373	38%	40%	32%	357	39%	46%	27%
Littenseradiel	387	10833	37%	46%	25%	390	29%	32%	23%	394	29%	37%	17%
Landsmeer	388	10977	34%	35%	32%	389	29%	30%	29%	392	31%	31%	31%
Rozendaal	389	1498	31%	39%	19%	393	23%	28%	14%	403	19%	23%	12%
Franekeradeel	390	20265	28%	30%	26%	392	24%	25%	23%	402	19%	21%	16%

2. Productomschrijvingen

2.1 Productomschrijving gemeenten

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G01	Afspraak maken voor aanvragen paspoort		Overheidsorganisaties bieden de mogelijkheid om een afspraak in te plannen voor het aanvragen van een paspoort. Voor een paspoort is face-to-face verificatie noodzakelijk dus een burger moet altijd fysiek langs een balie gaan, maar het maken van een afspraak zou wel digitaal plaats kunnen vinden.	Burgers	Voor het aanvragen van een paspoort zal de persoon fysiek moeten langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar het maken van een afspraak om het paspoort aan te vragen.	Autonoom Art. 50 paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001 (verplichting in persoon aanvragen) De mogelijkheid online de afspraak inplannen is gemeente	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G02	Verhuizen binnen gemeenten	• Adreswijziging • Binnengemeentelijke verhuizing • Verhuizing	Wanneer een persoon gaat verhuizen binnen zijn/haar gemeente moet dit worden doorgegeven.	Burger		Medebewind 2.39 Wet basisregistratie personen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G03	Verhuizen, toestemming hoofdbewoner voor inwoning	• Inwonen • Verklaring van inwonen	Als een persoon gaat inwonen bij iemand anders, dan moet een meerderjarig persoon van dat adres, of de eigenaar een verklaring geven dat de	Burgers	Product staat vaak weergegeven onder verhuizen.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
		• Toestemmingsverklaring (hoofdbewoner)	persoon op het adres woonachtig is en daar mag worden ingeschreven.			Doorgeven verhuizing is verplicht 2.39 Wet basisregistratie personen Toestemming hoofdbewoner is niet wettelijk verplicht	Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G04	Paspoort, toestemming voor minderjarige (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is het product niet meegenomen)	• Paspoort voor minderjarige • Toestemmingsverklaring	Voor het aanvragen van een paspoort van een minderjarige moet er toestemming worden verleend door alle ouder(s) of de voogd(en).		Product staat vaak weergegeven onder paspoort. Het toestemmingsformulier moet vaak persoonlijk bij de gemeente worden ingeleverd.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G05	Melding openbare ruimte	• Melding woon- en leefomgeving • Melding doen	De openbare ruimte is een verzamelnaam voor de plekken die burgers gebruiken. Zoals pleinen, wegen, sportvelden en parken. Is er iets in de openbare ruimte niet in orde? Dan kan er een melding openbare ruimte bij de gemeente worden gedaan.	Burgers	Het kan voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G06	Uittreksel BRP	• Uittreksel Basisregistratie Personen • Uittreksel persoonsgegevens	Het BRP-uittreksel is een overzicht van persoonsgegevens die bij de gemeente bekend is, bijvoorbeeld naam, adres, geboortedatum en eventueel ook gegevens van de partner en kinderen en	Burgers	Voorheen uittreksel GBA	Medebewind	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
		• Opvragen persoonsgegevens	laat zien dat een persoon staat ingeschreven bij de gemeente. Men kan een BRP-uittreksel alleen verkrijgen bij de gemeente waar men op dat moment staat ingeschreven.			Art. 3.20 j˚ 2.55 wet basisregistratie personen	Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G07	Aanvragen afschrift / uittreksel geboorte akte (uittreksel burgerlijke stand)		De gemeente bewaart aktes van levensgebeurtenissen. Bijvoorbeeld van een geboorte, huwelijk, geregistreerd partnerschap, echtscheiding of overlijden. Een burger kan een afschrift of uittreksel van deze aktes aanvragen bij de gemeente. Een uittreksel burgerlijke stand is een verzamelnaam voor deze aktes. Hier gaat het specifiek om een geboorteakte.	Burgers		Medebewind Art. 3.20 j˚ 2.55 wet basisregistratie personen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G08	Afspraak grof vuil	• Afvalinzameling, grof huisvuil	Grofvuil is afval dat te groot en te zwaar is om in een huisvuilzak of container aan te bieden.	Burgers	Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Indien de externe partij een eigen inlogvoorziening hanteert dan ook 100% toekennen. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een app. Dan zal de gemeenten ook 100% scoren. Daarnaast kan het voorkomen dat de gemeente een inzamelpunt heeft en dat de persoon het hier naartoe moet brengen. Er wordt dan geen gebruik gemaakt van een ophaalservice, in dit geval kan het product niet	Autonoom 4.16 wet milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
					waargenomen worden voor deze gemeente.		
G09	Afval, afvalkalender (digitaal inzien of aanvragen)	• Afvalwijzer op de Kaart	De afvalwijzer geeft meer informatie over de vaste ophaaldagen van het afval.	Burgers	Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Ook kan het voorkomen dat er gebruik wordt gemaakt van een applicatie, bijvoorbeeld de AfvalWijzer.	Autonoom 4.16 wet milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 4 (100%) Niveau 1: De informatie over de ophaaldagen is niet digitaal te vinden of te downloaden. Niveau 4: De informatie is te vinden op de website (interactief of PDF).
G10	(extra) Afvalcontainer aanvragen	• Kliko • Groene / Grijze container	Dit betreft het aanvragen van een afvalcontainer of een extra container voor het verzamelen en ophalen van regulier huisafval van burgers (meestal gekoppeld aan een woonadres).	Burgers	Komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij.	Autonoom 4.16 wet milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G11	Melding voorgenomen huwelijk	• Melding van voorgenomen geregistreerd partnerschap • Ondertrouw • Huwelijksaangifte • Verklaring huwelijk afleggen	Als een koppel wil trouwen dienen ze eerst verplicht een melding te maken waarin ze het voornemen om te trouwen kenbaar maken. Voorheen werd dit ‘ondertrouw’ genoemd	Burgers	Er dienen altijd kopieën van de legitimatiebewijzen van de koppels en getuigen ingeleverd te worden bij het maken van deze melding.	Medebewind 1:44 BW	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Product niet kunnen waarnemen
G12	Voorrangsverklaring woningzoekende (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is het product niet meegenomen)	• Voorrangsverklaring • Urgentie • Voorrang woningtoewijzing	Als er sprake is van een medisch of sociaal probleem waardoor een levensgevaarlijke of levens ontwrichte situatie ontstaat. De voorrangsverklaring wordt alleen gegeven als er een noodsituatie is die zo snel mogelijk opgelost moet worden.	Burgers	Indien de persoon moet verhuizen door een sloop of renovatie regelt de woningcorporatie de voorrangsverklaring. Het komt regelmatig voor dat dit product door de gemeente is uitbesteed aan een andere partij. Voor het regelen van een voorrangsverklaring moet de persoon vaak fysiek langskomen bij de gemeente. Tijdens dit onderzoek is er vooral gekeken naar de documenten voor het regelen van de voorrangsverklaring.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Niveau 1 (0%) Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op de website, maar er kan niet digitaal een afspraak gemaakt worden en er zijn geen documenten beschikbaar die alvast ingevuld kunnen worden. Of het is mogelijk om digitaal een afspraak te maken, maar er zijn geen documenten beschikbaar

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							die alvast ingevuld kunnen worden. Niveau 2 (33%) Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op de website en je kunt digitaal een afspraak maken. Tevens zijn er documenten beschikbaar die je alvast kunt downloaden en mee kan nemen naar de afspraak. Niveau 3 (66%) Er staat informatie over de voorrangsverklaring op de website en je kunt digitaal een afspraak maken. Je kunt tevens van tevoren digitaal al een formulier invullen en digitaal opsturen naar de gemeente Niveau 4 (100%) Er staat informatie over het regelen van de voorrangsverklaring op

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							de website en je kunt digitaal een afspraak maken. Je kunt tevens van tevoren inloggen met DigiD en digitaal al een formulier invullen en digitaal opsturen naar de gemeente Niet kunnen waarnemen Als het product is uitbesteed, maar niet duidelijk is aan welke partij, Dan product beoordelen als niet waarneembaar
G13	Gevonden of verloren voorwerpen		De gemeente heeft de afhandeling van gevonden en verloren voorwerpen overgenomen van de politie.	Burgers	Vaak maakt de gemeente gebruik van de site www.verlorenofgevonden.nl	Medebewind Burgerlijk Wetboek, Boek 5, artikel 12 Besluit gevonden voorwerpen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen De gemeente is aangesloten bij de website

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							verlorenofgevonden.nl en hier wordt duidelijke naar verwezen. 100% Als de gemeente een eigen of andere uitbestede website heeft waarop de burger (i) verloren voorwerpen kan zoeken (ii) kan melden dat hij/zij een voorwerp heeft verloren (iii) kan melden dat hij een voorwerp gevonden heeft dan wordt het volwassenheidsniveau 100% toegekend. Als de burger alleen voorwerpen kan zoeken of alleen een voorwerp kan melden dat hij heeft gevonden of alleen een voorwerp kan melden dat hij heeft verloren dan wordt het

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							volwassenheidsniveau 66% toegekend.
G14	Aanvragen vergoeding leerlingenvervoer	• Leerlingenvervoer	Leerlingenvervoer is een gehele of gedeeltelijke vergoeding van de vervoerskosten van en naar school. Of een burger hiervoor in aanmerking komt, is afhankelijk van een aantal zaken.	Burgers	Het betreft niet het regelen van het vervoer (bijvoorbeeld met een bus o.i.d.). Het kan voorkomen dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen gezonde en zieke kinderen.	Medebewind Wet primair onderwijs artikel 4 Wet op de expertisecentra artikel 4 Wet op het voortgezet onderwijs artikel 4	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G15	Naamgebruik veranderen	• Naamgebruik • Verzoek aanduiding	Een persoon kan de achternaam van zijn partner gebruiken. Dit kan als de persoon getrouwd is of als de persoon een geregistreerde partner is. De eigen geslachtsnaam van de persoon verandert niet, alleen de naam waarmee de persoon wordt aangeschreven.	Burgers		Medebewind Art. 1:9 BW j˚ art. 2:55 wet basisregistratie personen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G16	Aanvraag bijstandsuitkering	• WWB • IOAW	Wanneer een persoon te weinig geld heeft om in zijn/haar levensonderhoud te voorzien, komt hij/zij in aanmerking voor een bijstandsuitkering.	Burgers	Vaak geregeld door een andere partij	Medebewind Art. 41 e.v. WWB	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Product niet kunnen waarnemen
G17	Hond, aanmelden (hondenbelasting)	• Hondenbelasting • Hondenpenning	Voor elke hond die een persoon bezit, betaalt de persoon jaarlijks hondenbelasting aan de gemeente.	Burgers	Komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Autonoom 226 Gemeentewet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G18	Kwijtschelding OZB aanvragen (gemeentelijke belasting)		Wanneer een persoon de gemeentelijke belasting niet kan betalen, kan de persoon de gemeente vragen om kwijtschelding.	Burgers	Bij veel gemeenten kan de kwijtschelding OZB worden aangevraagd via een (web)formulier kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Hieronder valt bijvoorbeeld ook de kwijtschelding van afvalstoffenheffing, rioolheffing en hondenbelasting.	Medebewind Art. 255 Gemeentewet j° art. 26 invorderingswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Via DigiD, eHerkenning of wanneer de gemeente vaste prijzen hanteert voor alle gebouwen en deze prijzen staan vermeld. Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G19/ G20	Klacht indienen		Wanneer een burger of ondernemer niet tevreden is over de dienstverlening van de gemeente. Dan kan hij/zij een klacht indienen. Bijvoorbeeld, een persoon kan een klacht hebben over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert. Ook kan het indienen van een klant gaan over hoe hij/zij is behandeld door een medewerker van de gemeente.	Burgers/ Ondernemers	Dit product is niet hetzelfde als het doen van een melding (openbare ruimte) of het indienen van een bezwaar.	Medebewind Art. 9.1 Awb	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Niveau 1 (0%): Klacht kan uitsluitend per post worden ingediend of er moet gebeld worden Niveau 2 (33%): Klacht kan per mail, post of persoonlijk worden ingediend door middel van een gedownload formulier of web formulier. De handeling printen is hierbij nodig Niveau 3 (66%): Klacht kan digitaal worden ingediend door middel van een web formulier die meteen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							digitaal verzonden kan worden Niveau 4 (100%): Het formulier voor het indienen van een klacht is beschikbaar achter DigiD OF De gemeente beschikt over een template/format die een burger kan invullen, welk vervolgens digitaal kan worden ingediend.
G21/ G22	Parkeervergunning aanvragen		Een parkeervergunning is een vergunning die u toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare omstandigheden dat niet mogen.	Burgers/ Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is.	Autonoom Gemeentewet 225	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G23/ G24	Parkeervergunning voor bezoekers regelen	• Bezoekersvergunning	Met een bezoekersvergunning kan de persoon zijn bezoeker gratis of met korting laten parkeren.	Burgers/ Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.	Autonoom Gemeentewet 225	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G25/ G26	Parkeerontheffing aanvragen	• Parkeren van voertuig, ontheffing, RVV-ontheffing	Op grond van de parkeerontheffing heeft een ondernemer voor een bepaalde periode het recht om ergens in strijd met een parkeerverbod te parkeren.	Burgers / Ondernemers	Het komt regelmatig voor dat dit product voor de gemeente niet van toepassing is of alleen voor blauwe zones. Indien bij een gemeente dit product alleen betrekking heeft op de blauwe zone, dan wordt dat beoordeelt. Dit product hangt soms samen met de parkeervergunning.	Autonoom Gemeentewet 225	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G27	Aanvragen VOG	• Verklaring omtrent het gedrag, natuurlijke personen	De verklaring omtrent het gedrag (VOG) heet in de volksmond ook wel 'bewijs van goed gedrag'. Het is een verklaring waaruit blijkt dat iemands gedrag geen bezwaar oplevert voor een nieuwe baan. Een VOG is verplicht voor bijvoorbeeld onderwijzers en taxichauffeurs. Ook werkgevers waarvoor men gaat werken met vertrouwelijke gegevens of geld, kunnen om een VOG vragen.	Burgers		Medebewind Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, art 30	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Via de website van Justis kunnen bedrijven voor hun werknemers een VOG aanvragen. Dit proces kunnen ze starten middels eHerkenning (100%), waarna een burger het proces verder kan voltooien na het inloggen met DigiD (100%). Daarbij is het wel belangrijk dat de website van de gemeente een duidelijke verwijzing (link) heeft naar de website van Justis.
G28	Aanvragen VOG	• Verklaring omtrent het gedrag	Een bedrijf kan een VOG aanvragen voor haar medewerkers. Vaak kan dit rechtstreeks bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Hier wordt beoordeeld of de ondernemer de aanvraag van de VOG kan starten voor zijn werknemer.	Ondernemers	Het komt vaak voor dat de gemeente site verwijst naar justis.nl, dan is het volwassenheidsniveau 100%.	Medebewind Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, art 30	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G29/ G30	Gebruik openbare straat	• Inname openbare straat/grond • Gebruik maken van de openbare weg • Gebruik openbare grond	Wanneer een burger of ondernemer tijdelijk een container, steiger of ander object op de openbare weg wilt plaatsen of feestverlichting wilt ophangen dient hij/zij een vergunning aan te vragen.	Burgers/ Ondernemers	Specifieke producten worden hier niet beoordeeld. Het gaat om het algemene gebruik van de openbare straat.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
		• Gebruik gemeentelijke grond • Gebruik grond • Verzoek om grond te gebruiken			Dit product komt ook voor als een melding. Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd		Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G31/ G32	Contactformulier		Het gaat hier om een contactformulier voor algemene vragen of opmerkingen richting de gemeente.	Burgers/ Ondernemers		Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Niveau 1 (0%): Er wordt alleen een telefoonnummer of een bezoek/contactadres vermeld Niveau 2 (50%) Hieronder valt: - Er een algemeen formulier beschikbaar is om contact met de gemeente op te nemen. Dit formulier dient uitgeprint te worden. - Er wordt vermeld dat je een platte mail kan sturen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Niveau 4 (100%): Online contactformulier, live chat en sociale media.
G33/ G34	(Waarderings)subsidie aanvraag (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is het product niet meegenomen)	• Prestatiesubsidie • Incidentele subsidie	Een Waarderingssubsidie is een subsidie voor een activiteit die bijdraagt aan de realisatie van gemeentelijke beleidsdoelen. met behulp van deze subsidie worden bepaalde activiteiten aangemoedigd en ondersteund. Meestal is een Waarderingssubsidie gekoppeld aan professionele organisaties waar beroepskrachten worden ingezet. De gemeente maakt met deze organisaties afspraken over de te leveren producten, prestaties en kwaliteit.	Burgers / Ondernemers	Niet elke gemeente heeft de waarderingssubsidie aanvraag als product op de website vermeld. In dit geval wordt een andere subsidie beoordeeld.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G35	(Kleine) evenementenvergunning melden of aanvragen (of een Snuffelmarktvergunning)	• Evenement, klein • Evenement organiseren • Snuffelmarktvergunning	Een vergunning is nodig voor het organiseren van een klein evenement.	Burgers	Het kan voorkomen dat een melding volstaat. Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G36	Grote evenementenvergunning aanvragen	• Evenement, groot voor bedrijven • Vergunning aanvragen als organisatie • Evenement organiseren, vergunning.	Als een onderneming een groot evenement wil organiseren is een vergunning nodig.	Ondernemers		Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G37/ G38	Taxatieverslag opvragen/inzien	• WOZ-beschikking opvragen/inzien	In het taxatieverslag staat een nadere onderbouwing van de WOZ-waarde van een huis of pand.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 22 e.v. Wet waardering onroerende zaken	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G39/ G40	Rioolheffing opvragen/inzien	• Rioolbeschikking opvragen/inzien	Rioolheffing is een belasting die betaald wordt door ieder huishouden en ieder bedrijf met een rioolaansluiting. De opbrengst van deze belasting wordt gebruikt voor het onderhoud van het gemeentelijk rioolstelsel. Bovendien gebruikt de gemeente de opbrengst voor de opvang van regenwater en de aanpak van stedelijke grondwaterproblemen. Ieder jaar ontvangen huishoudens en bedrijven een aanslagbiljet	Burgers/ Ondernemers		Autonoom Gemeentewet 228a	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
			gemeentelijke belastingen waarin de rioolheffing is opgenomen.				Als er wel informatie staat over hoeveel de rioolheffing kost maar er wordt geen informatie gegeven hoe je de persoonlijke rioolheffing kunt aanvragen, wordt het volwassenheidsniveau 0% toegekend. Als er alleen informatie wordt gegeven over wat een rioolbeschikking is, maar geen informatie over hoe in te zien dan is ook het volwassenheidsniveau 0%.
G41/ G42	Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. algemene wet bestuursrecht (AWB)	• Bezwaren tegen een besluit • Bezwaar maken tegen de gemeente	Indien men het niet eens is met een besluit van een gemeentelijke bestuursorgaan (het college van burgemeesters en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen een aantal weken na bekendmaking/verzen-ding van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 6:4 Awb	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Niveau 1 (0%): Er is geen formulier voor het bezwaarschrift aanwezig, alleen contactinformatie staat op de website vermeld. Niveau 2 (33%): Er is een formulier voor het bezwaarschrift te downloaden die weer per mail of post kan worden verstuurd Niveau 3 (66%): Het formulier voor het bezwaarschrift kan digitaal worden ingevuld en verstuurd worden Niveau 4 (100%): Het formulier voor het bezwaarschrift is beschikbaar achter DigiD OF

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							De gemeente beschikt over een template/format die een burger kan invullen, welk vervolgens digitaal kan worden ingediend.
G43/ G44	Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen	• Gemeenten machtigen • Incasso, machtiging	Door de gemeente te machtigen kunnen gemeentelijke belastingaanslag(en) worden betaald via automatische afschrijving.	Burgers/ Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de gemeentelijke belastingen.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G45	Kansspelvergunning aanvragen voor ondernemers	• Loterij organiseren • Loterij • Prijsvraag • Bingo organiseren	Voor een kansspel heeft een ondernemer soms een vergunning nodig.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in een grote en een kleine kansspelvergunning. Het scoren van één van de producten is voldoende.	Medebewind Wet op de kansspelen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G46	Ambulante handel (of een Standplaatsvergunning/ marktplaatsvergunning/ Ventvergunning)	• (Vaste of tijdelijke/los) Standplaatsvergun-ning • Ventvergunning • Marktplaatsvergunning	Ambulante handel staat voor huis-aan-huisverkoop, verkoop op de openbare weg, op openbare markten of op andere plaatsen.	Ondernemers	In sommige gevallen wordt er onderscheid gemaakt tussen een marktplaatsvergunning, standplaatsvergunning en ventvergunning. Het scoren van één van de producten is voldoende	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G47	Drank- en Horecawetvergunning aanvragen	• Horecavergunning • Drank- en horecavergunning	Een onderneming heeft een drank- en horecawetvergunning nodig als de ondernemer in een horecagelegenheid alcohol schenkt aan zijn klanten.	Ondernemers	Soms valt dit product samen met Horecaexploitatievergunning	Medebewind Art. 3 Drank- en Horecawet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G48	Horecaexploitatievergunning aanvragen	• Horeca, exploitatievergunning	Wilt een onderneming een horecabedrijf exploiteren, dan heeft de onderneming een exploitatievergunning nodig van de gemeente. Deze vergunningsplicht geldt voor elk horecabedrijf. Ook als de onderneming geen alcoholhoudende drank serveert, moet een	Ondernemers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in met alcoholische drank en zonder alcoholische drank.	Autonoom (exploitatievergunning is gebaseerd op lokale	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
			exploitatievergunning worden aangevraagd.			regelgeving zoals de apv en het bestemmingsplan)	Product niet kunnen waarnemen
G49	Terrasvergunning aanvragen	• Terras plaatsen, vergunning	Als de onderneming een terras wilt plaatsen bij het horecabedrijf is er een terrasvergunning nodig.	Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning. Daarnaast kan het voorkomen dat een melding volstaat. Indien dit het geval is dan is de wijze waarop de melding kan worden ingediend vastgelegd	Medebewind Art 7 lid3 Drank- en Horecawetgeving	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G50	Ontheffing sluitingstijden aanvragen	• Openingstijden winkel, ontheffing • Openings- en sluitingstijden horeca, ontheffing • Verlaatje	De winkeltijdenwet bepaalt op welke tijden winkels open mogen zijn. Wil de onderneming buiten de normale openingstijden geopend zijn, dan moet er een ontheffing aangevraagd worden.	Ondernemers		Medebewind Art. 3 Winkeltijdenwet Art. 4 lid 1 sub a Drank- en Horecawet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G51	Dit product is gebundeld met G46	-	-	-	-		-

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G52	Rioolaansluiting	• Rioolvergunning	Aanvraag in verband met nieuwbouw of renovatie ten behoeve aan een aansluiting op het rioolstelsel (laten leggen of vervangen).	Ondernemers		Medebewind Art. 10.33 lid 1 Wet Milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G53	Speelautomatenvergunning	• Gokkastenvergunning • Aanwezigheidsvergunning	Als er speelautomaten (gokkasten) geplaatst wensen te worden in een horecabedrijf.	Ondernemers	Dit product hangt soms samen met de exploitatievergunning.	Medebewind Art. 30b Wet op de kansspelen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G54	Dit product is gebundeld met G46	-	-	-	-		-
G55	Dit product is gebundeld met G35	-	-	-	-		-

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
G56	Gehandicaptenparkeerplaats		Als u gehandicapt bent, kunt u een gehandicapten-parkeerplaats aanvragen vlakbij uw huis. De gehandicapten-parkeerplaats is alleen voor uw eigen auto. Een gehandicaptenparkeer-plaats kunt u krijgen binnen of buiten een betaald parkeerzone.	Burgers		Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G57	Gehandicaptenparkeerkaart	• Europese gehandicapten-parkeerkaarten • Gehandicapten-parkeerplaatsen kaart • Parkeervergunning voor gehandicapten	Als u gehandicapt bent, kunt in aanmerking komen voor een Europese gehandicaptenparkeerkaart. Deze kaart kan in heel Nederland en alle lidstaten van de Europese Unie worden gebruikt.	Burgers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in gehandicapten-bestuurdersparkeer-kaarten en gehandicapten-passagiersparkeer-kaarten	Medebewind Regeling gehandicaptenparkeerkaart Art. 49 Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G58	Doorgeven vakantie bij bijstand	• Bijstand, vakantie melden • Bijstandsuitkering, verblijf buitenland	Indien u een bijstandsuitkering ontvangt en op vakantie gaat in Nederland of het buitenland dient u dit te melden. Wijzigingen in een vakantieperiode die u eerder hebt gemeld, geeft u ook door.	Burgers		Medebewind Participatiewet Art 17 j˚13 lid 1 sub e	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Product niet kunnen waarnemen
G59	Doorgeven inkomenswijziging bij bijstand	• Bijstand, wijzigingen doorgeven • Bijstandsuitkering, inkomsten doorgeven Bijstandsuitkering, wijzigingen financiële situatie doorgeven	Indien u een bestandsuitkering ontvangt dienen wijzigingen in de financiële situatie van u of uw partner doorgegeven te worden (bijvoorbeeld wijzigingen omtrent deeltijdwerk, vrijwilligerswerk, klusjes, alimentatie, erfenis, studiefinanciering, bankrekeningnummer, aanschaf van een auto en het stopzetten van een studie van de kinderen).	Burgers		Medebewind Participatiewet Art.11 lid 1 j˚ art. 17	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G60	Kansspelvergunning aanvragen	• Loterij organiseren • Loterij • Prijsvraag Bingo organiseren	Voor een kansspel heeft een burger soms een vergunning nodig.	Burgers		Medebewind Wet op de kansspelen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G61/ G64	Omgevingsvergunning (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)	•	Voor de meeste bouw- en sloopwerkzaamheden aan een uw huis of bedrijfspand is er een omgevingsvergunning nodig. Daarnaast kan de Omgevingsvergunning ook van toepassing zijn op het plaatsen van een	Ondernemers/Burgers	De omgevingsvergunning dient via het Omgevingsloket te worden aangevraagd. Als een gemeente een duidelijke link/verwijzing naar het Omgevingsloket maakt dan scoort zij	Medebewind Hoofdstuk 2 WABO	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
			beschoeiing of een activiteit op of aan een dijk.		niveau 4 (100%). Indien dit niet het geval is scoort zij niveau 1 (0%).		Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G62	Toeristenbelasting aanmelding (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)	• Hotel • Bed and Breakfast	Voor personen die overnachten in de gemeente en niet staan ingeschreven bij de gemeentelijke basisadministratie van de gemeente, wordt toeristenbelasting geheven. Hiervoor dient men aangemeld te zijn voor toeristenbelasting	Ondernemers		Autonoom Art. 224 Gemeentewet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
G63	Doorgeven overlijden (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)	•	Als iemand in Nederland overlijdt, moet dat worden aangegeven bij de gemeente. De aangifte vindt plaats in de gemeente waar de persoon is overleden. Meestal geeft de begrafenisondernemer het overlijden door via de overlijdensaangifte.	Ondernemers		Medebewind Art. 2.51 Wet basisregistratie personen	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

2.2 Productomschrijving provincies

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
P01	Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, verzoek	• Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, vergunning	Overheden en bedrijven die leidingen of kabels willen aanleggen in, onder of langs door de provincie beheerde (vaar)wegen, moeten daarvoor bij de provincie per legging een verzoek indienen.	Ondernemers	Kan onderscheid gemaakt worden in kabels en leidingen die niet of wel onder de Telecommunicatiewet (Tw) vallen.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P02/ P03	Dwangsom bij niet tijdig beslissen van provincie	• Wanneer wij niet tijdig beslissen • Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen	Iedereen die een aanvraag indient bij de overheid, wil zo snel mogelijk weten waar hij/zij aan toe is. Wanneer het Rijk, een provincie of een gemeente niet tijdig een beslissing neemt kan een persoon of bedrijf van de overheid een dwangsom eisen en/of rechtstreeks beroep instellen.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 4:17 Awb	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P04/ P05	Milieubeheer, verzoek handhaving	• Handhavingsverzoek, milieuklacht	Bedrijven moeten zich houden aan de regels die voortvloeien uit de Wet milieubeheer. Deze wet ziet niet alleen toe op het voorkomen van vervuiling, maar moet ervoor zorgen dat de omgeving zoveel mogelijk gevrijwaard is van overlast (bijvoorbeeld	Burgers/ Ondernemers		Medebewind 18.2 wet Milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
			door geluid of stank). Het gaat hierbij over milieu in de betekenis van 'omgeving'. Wanneer iemand zich niet aan de milieuregels houdt, kan een persoon of bedrijf vragen of de regels worden gehandhaafd. Hij/zij dient dan een handhavingsverzoek in.				Product niet kunnen waarnemen
P06/ P07	Ontheffing Verordening ruimte (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is het product niet meegenomen)	• Verordening ruimte <provincie> • Ontheffing omgevingsverordening	In bepaalde gevallen kunnen gemeenten of ondernemers ontheffing aanvragen om een ruimtelijke ontwikkeling die strijdig is met de Verordening ruimte toch mogelijk te maken	Ondernemers/ Gemeenten	Dit product dient ook beoordeeld te worden voor gemeenten.		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P08/ P09	Subsidie (generiek)		Een subsidie is een verzamelnaam voor het instrumentarium dat de overheid heeft om beleidspunten te stimuleren.	Burgers/ Ondernemers	In eerste instantie wordt hier de algemene aanvraag van een subsidie beoordeeld.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P10	Strokenbord, toestemming voor plaatsing	• Aanduidings- / verwijsborden	Het bord kan verwijzen naar recreatieve bestemming, bedrijf, etc. Wanneer een ondernemer een verwijzing wilt naar zijn/haar bedrijf of kantoor	Ondernemers		Autonoom	Niveau 1 (0%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
		• Strokenbord toestemming voor plaatsing • Strokenbord plaatsen • Ontheffing • Formulier: Standaard aanvraagformulier Wegenreglement artikel 11, lid 1, sub l	langs de weg, dan heeft hij/zij daar toestemming voor nodig.				Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P11	Ontgrondingsvergunning	• Ontgrondingen, aanvraag vergunning • Ontgrondingenwet	Ontgronding is het winnen van delfstoffen in zee of op het land. Voor ontgronding, zoals bijvoorbeeld zandwinning, is een vergunning vereist.	Ondernemers		Medebewind Art. 8 Ontgrondingswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P12/ P13	Watervergunning		Als een persoon of bedrijf activiteiten verricht in oppervlaktewater of met grondwater is in sommige gevallen een watervergunning nodig. Het gaat hierbij om het onttrekken van water aan de grond of het lozen van grondwater, oppervlaktewater of regenwater.	Burgers/ Ondernemers	In sommige gevallen is een melding voldoende. Dit wordt hier niet beoordeeld. Vanaf 1 april 2012 vaak via het omgevingsloket Online (OLO).	Medebewind Waterwet art. 6.2. lid 1 sub a	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
P14	Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens, ontheffing	• Ontheffing Wegenverkeerswet 1994, Voertuigreglement en het Reglement verkeersregels en verkeerstekens	In de wegenverkeerswet 1994 staan regels en verkeerstekens die gelden op de openbare wegen. Als een persoon of bedrijf ontheffing wil van één van deze regels, dan kan hij/zij dit aanvragen bij de beheerder van de weg. In sommige gevallen is dit de provincie.	Ondernemers		Medebewind Art. 149 e.v. Wegenverkeers wet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P15	TUG-ontheffing	• Aanvragen ontheffing Wet luchtvaart • TUG-ontheffing	Het opstijgen en landen van bijvoorbeeld helikopters, snorvliegers, etc. mag in principe alleen maar op de daarvoor aangewezen luchthavens. Om - tijdelijk - op te stijgen of te landen buiten een luchthaven, moet een ontheffing aangevraagd worden.	Ondernemers		Medebewind Art. 8a.51 Wet luchtvaart	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P16/ P17	Bezwaar tegen beslissing provincie	• Bezwaar maken tegen een besluit	Als een persoon of bedrijf het niet eens is met een besluit van de provincie. Er kan bezwaar gemaakt worden over een schriftelijke beslissing van het bestuursorgaan. Dit kan alleen als de melder een betrokkene is.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Hoofdstuk 6 AWB	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Product niet kunnen waarnemen
P18/ P19	Gedraging van provincie, klacht	• Klacht over de provincie	Gedragingen zijn de manier waarop burgers worden behandeld door ambtenaren of bestuurders van de provincie. Bijvoorbeeld op de manier waarop een bestuursorgaan van de provincie zich in een bepaalde situatie naar een persoon of bedrijf heeft gedragen. Ook een klacht over het gedrag van een persoon, die werkt voor de provincie. De klacht moet wel gaan over gedrag.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind 9:1 e.v. AWB	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P20/ P21	Klacht of melding over een zwembad	• Hygiëne en veiligheid van zwembaden • Kwaliteit van zwemwater	Klachten over de hygiëne, veiligheid of waterkwaliteit van een zwembad.	Burgers/ Ondernemers	Dit gaat niet over het oprichtingen van een badinrichting. Dit product kan worden vermeld onder melden van een milieuklacht.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P22	Klacht of melding over zwemlocaties in open water	• Hygiëne en veiligheid van zwemlocaties • Kwaliteit van zwemwater	Klachten over de hygiëne, veiligheid of waterkwaliteit van een zwembad.	Burgers	Dit gaat niet over het oprichtingen van een badinrichting. Dit product kan worden vermeld onder melden van een milieuklacht.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P23/ P24	Melding doorgeven over natuur en landschap		Bij de bescherming van natuur en landschap wordt door de provincie ook gebruik gemaakt van de 'oor-en-oog' functie van burgers of ondernemers. Zij	Burgers/ Ondernemers		Autonoom	Niveau 1 (0%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
			kunnen hun meldingen van aantasting van natuur en landschap doorgeven.				Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen Product niet kunnen waarnemen
P25	Vuurwerk, ontbrandingsmelding of ontbrandingstoestemming	• Ontbrandingstoestemming	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken, dan moet het bedrijf toestemming vragen aan de provincie. Dit heet een ontbrandingstoestemming.	Ondernemers	Hier gaat het om een aanvraag, de meldingen worden bij P26 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Medebewind Art. 3B.3a Vuurwerkbesluit	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P26	Vuurwerk, ontbrandingsmelding of ontbrandingstoestemming	• Vuurwerk ontbranden	Als een bedrijf vuurwerk wil afsteken moet dit vooraf gemeld worden bij de provincie. Dit heet een ontbrandingsmelding.	Ondernemers	Hier gaat het om een melding, de aanvragen worden bij P25 beoordeeld. Vaak geregeld via het landelijk meld- en informatiepunt.	Medebewind Art. 3B.3a lid 10 Vuurwerkbesluit	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
P27	Bodem, melding verontreiniging of aantasting	• Bodemverontreinig ing (melding)	Dit is een melding over verontreiniging of aantasting van de bodem. Dit moet zo snel mogelijk ingediend worden nadat het opgemerkt is, of als de melder zelf zulke activiteiten gaat (laten) doen.	Ondernemers		Medebewind Art. 27 Wet bodembescher ming	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P28	Machtigingsformulier bodemsanering (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is het product niet meegenomen)		Machtigingsformulier voor het aanvragen van een besluit over bodemsanering. Bij sanering moet de provincie instemmen met het saneringsplan.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P29	Besluit over instemming met een evaluatieverslag bodemsanering (Product is meegenomen in het onderzoek van 2014 en 2015. In meting 2016 is		Na de uitvoering van de sanering of een fase hierin, dient een bedrijf binnen een bepaalde tijd een evaluatieverslag van de sanering in bij de provincie.	Ondernemers	Het kan voorkomen dat dit product wordt vermeld onder bodemverontreiniging (P27/P28).		Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
	het product niet meegenomen)						
P31/ P32	Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		U mag niet zomaar beschermde diersoorten doden of planten plukken. Maar dit kan nodig zijn vanwege de volksgezondheid en de openbare veiligheid. Het kan ook zijn dat dit bij wet verplicht is. U moet dan een ontheffing aanvragen.	Ondernemers/Burgers	Over heel Nederland voert de Faunabeheereenheid dit beleid uit, maar verzoeken kunnen ook bij provincies worden ingediend.	Medebewind Art. 65 Flora- en Faunawet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P33	Wedstrijden op de weg, ontheffing (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		U bent verplicht om een ontheffing aan te vragen als u wedstrijden wilt houden op de openbare weg.	Ondernemers		Medebewind Art 148 lid 1 sub b Wegenverkeerswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P34	Milieuklachten, melding (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		Klachten over bijvoorbeeld stank, lawaai, vliegverkeer, rook of andere milieuvervuilende zaken.	Burgers		Medebewind Art. 18.2 lid 1 sub c Wet milieubeheer	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
P38	Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		Voor een transport dat afwijkt van de regels over het maximale gewicht, breedte en lengte dient een ontheffing te worden aangevraagd	Ondernemers	Het RDW beheert dit door heel Nederland, maar de beheerders van de wegen op een lager niveau kunnen hier ook aanvragen over ontvangen.	Medebewind Art. 149 e.v. Wegenverkeerswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P39	Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		De provincie beheert vaarwegen. Als men met een vaartuig met afwijkende afmetingen gebruik wilt maken van een vaarweg of men wilt de vaarweg gebruiken voor een bijzonder transport dan dient een ontheffing te worden aangevraagd	Ondernemers		Medebewind Art. 7 Scheepvaartwet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
P40	Sportmotoren, geluidsoverschrijding, ontheffing (Dit product is nieuw toegevoegd in meting 2016)		Sportmotoren mogen het maximale geluidsniveau niet overschrijden. Onder sportmotor wordt daarbij verstaan: een motorrijtuig op minder dan 4 wielen. Verder heeft de motor geen (normaal) kenteken en de motor is bedoeld voor de beoefening van de motorsport. Er kan ontheffing worden aangevraagd voor het verbod op overschrijding van het maximale geluidsniveau.	Ondernemers		Medebewind Art. 3 lid 2 Besluit geluidproductie Sportmotoren	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen

2.3 Productomschrijving waterschappen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
W01/W02	Watervergunning		Wanneer een persoon of bedrijf activiteiten verricht in oppervlaktewater of grondwater, zoals afvalwater lozen op oppervlaktewateren, grondwater onttrekken, een waterberging aanleggen, water dempen of bouwen bij een waterstaatswerk, dan is een watervergunning nodig.	Burgers/ Ondernemers	Sinds 22 december 2009 is de Waterwet in werking getreden. Deze wet heeft acht oude waterwetten samengevoegd. Vanaf 1 april 2012 vaak via het omgevingsloket Online (OLO).	Medebewind Art. 6.2. lid 1 sub a Waterwet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W03/W04	Waterschapsbelasting bezwaar en beroep	• Bezwaar indienen • Bezwaar tegen aanslag	Indien een persoon of bedrijf het niet eens is met een aanslag van de Waterschap, kan hij/zij binnen een aantal weken na de aanslag een bezwaarschrift indienen.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 123 e.v. Waterschapswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W05/W06	Waterschapsbelasting kwijtschelding	• Kwijtschelding van waterschapsbelasting	Wanneer een persoon of bedrijf niet in staat is om een belastingaanslag te betalen, kan deze onder bepaalde voorwaarden geheel of gedeeltelijk kwijtgescholden worden.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 144 Waterschapswet	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%)

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Product niet kunnen waarnemen
W07/W08	Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding	• Melding incident of klacht watersysteem • Een melding doen	Een waterschap voorkomt overstroming, vervuiling, verdroging en uitsterven. Door middel van een melding wordt de waterschap op de hoogte gehouden van iets ongewoons. Dit kan gaan over: vervuild water, blauwalg, wateroverlast, etc.	Burgers/ Ondernemers	Het kan voorkomen dat er onderscheid wordt gemaakt in spoed of geen spoed. Daarnaast valt dit product soms onder contact.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W09/W10	Melding werkzaamheden water of dijk	• Melding van werkzaamheden rondom het water • Melding activiteit • Bouwen in de buurt van water of dijk	Wanneer een persoon of bedrijf wil bouwen vlakbij dijken of sloten, dan zal er een melding ingediend moeten worden.	Burgers/ Ondernemers	In dit geval wordt er gekeken naar meldingen en niet vergunningen. Sinds 22 december 2009 is de Waterwet in werking getreden. Deze wet heeft acht oude waterwetten samengevoegd, waaronder bouwen in de buurt van water of dijk. Sindsdien komt het ook voor dat de vergunning via het omgevingsloket online worden aangevraagd.	Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen
W11/W12	Contactformulier		Het gaat hier om een contactformulier voor algemene vragen of opmerkingen richting de Waterschappen.	Burgers/ Ondernemers		Autonoom	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (50%) Niveau 4 (100%): Product niet kunnen waarnemen

ID	Naam Overheidsproduct	Synoniemen	Toelichting	Doelgroep	Opmerkingen c.q. Bijzonderheden	Wettelijke verplichting	Volwassenheidsniveaus
							Wanneer er gebruik wordt gemaakt van sociale media, zoals Facebook of Twitter wordt er 100% toegekend.
W13/W14	Bezwaar beslissing bestuursorgaan	• Bezwaar tegen beslissing bestuursorgaan • Bezwaar maken	Wanneer een persoon of bedrijf het niet eens is met een beslissing van het Waterschap, kan er een bezwaarschrift tegen ingediend worden.	Burgers/ Ondernemers		Medebewind Art. 6.1 Awb e.v	Niveau 1 (0%) Niveau 2 (33%) Niveau 3 (66%) Niveau 4 (100%) Product niet kunnen waarnemen