

Inhoudsopgave

Overheid.nl Monitor 2009.....	5
1.1 Inleiding.....	5
1.2 Opbouw en relatief gewicht van de vragenlijst.....	6
1.3 Berekening van de scores per onderdeel.....	9
1.4 De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO.....	9
1.5 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken.....	10
1.6 De Overheid.nl Monitor en de verhouding gemeente - deelgemeente.....	11
Standaarden (onderdeel A).....	12
1.7 Inleiding Standaarden (onderdeel A).....	12
1.8 Vragenlijst Standaarden (onderdeel A).....	12
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B).....	26
1.9 Inleiding Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B).....	26
1.10 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B).....	26
Dienstverlening (onderdeel C).....	36
1.11 Inleiding Dienstverlening (onderdeel C).....	36
1.12 Vragenlijst Dienstverlening (onderdeel C).....	38
De Burger Centraal (onderdeel D).....	55
1.13 Inleiding De Burger Centraal (onderdeel D).....	55
1.14 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D).....	55
Interactieve verwijzingen (onderdeel E).....	74
1.15 Inleiding Interactieve verwijzingen (onderdeel E).....	74
1.16 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E).....	74
Toegankelijkheid (onderdeel F).....	78
1.17 Inleiding Toegankelijkheid (onderdeel F).....	78
1.18 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F).....	78
Bonusvragen (onderdeel G).....	85

Tabellen

Tabel 1: Uitleg presentatie vragenlijst Overheid.nl Monitor 2009.....	7
Tabel 2: Aantal vragen Overheid.nl Monitor 2009.....	7
Tabel 3: Relatief gewicht onderdelen Overheid.nl Monitor 2009.....	8
Tabel 4: Berekening score dienstverlening.....	36

Overheid.nl Monitor 2009

1.1 Inleiding

De Overheid.nl Monitor brengt de ontwikkelingen in kaart op het terrein van de elektronische overheid. De monitor vergelijkt websites van overheidsorganisaties met elkaar op basis van een vragenlijst en maakt op basis van deze vergelijking een ranglijst op. De ranglijst maakt inzichtelijk welke overheidsorganisaties voorop lopen met het aanbieden van content en functionaliteiten die ze idealiter op hun website ontsluiten. Ieder najaar vindt het jaaronderzoek plaats op basis van een aangescherpte vragenlijst. Dit jaar voor de tiende keer. Het jaaronderzoek is de nulmeting voor de continue monitor. De continue monitor verwerkt maandelijks – na beoordeling – wijzigingen die overheidsorganisaties en beheerders van standaarden via internet doorgeven

Voor u ligt de vernieuwde vragenlijst voor het jaaronderzoek van de Overheid.nl Monitor 2009. Deze vragenlijst is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen in samenwerking met een werkgroep¹, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en verschillende projectteams van e-Overheid voor Burgers (voorheen Overheid heeft Antwoord).

Een vernieuwing van de vragenlijst is ieder jaar noodzakelijk. Ten eerste omdat overheidsorganisaties het hele jaar door verbeteringen aanbrengen op hun websites. Daardoor ‘scoren’ sommige vragen op een gegeven moment bijna bij alle organisaties het maximale aantal punten en zijn ze niet meer onderscheidend. Ten tweede is vernieuwing van de vragenlijst noodzakelijk omdat zich gedurende een jaar bepaalde ontwikkelingen voordoen die zich lenen voor opname in de Overheid.nl Monitor. Zo is in de vragenlijst versterkte aandacht voor de prioriteiten uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid (NUP) (zie <http://www.e-overheid.nl/nup>). Vragen die gerelateerd zijn aan het NUP zijn in de vragenlijst duidelijk gemarkeerd.

De vragenlijst van de Overheid.nl Monitor 2009 staat niet voor een geheel jaar vast:

1. Gedurende het jaar kan de redactie de toelichting op specifieke vragen of onderdelen aanpassen en aanscherpen. Overheidsorganisaties blijken steeds creatiever in hun pogingen hoog te scoren op de Overheid.nl Monitor. Aanscherping van de toelichtingen zorgt ervoor dat de monitor blijft meten wat het beoogt te meten.

¹ In de werkgroep hebben de volgende organisaties een bijdrage geleverd: Gemeente Almere, Gemeente Helmond, Gemeente Losser, Gemeente Woerden, Wetterskip Fryslan, het IPO, een vertegenwoordiging van alle provincies, Provincie Noord-Brabant, Provincie Utrecht, Provincie Zeeland, Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Overheid heeft *Antwoord*©. Overheid heeft *Antwoord*© dankt deze organisaties voor hun inbreng.

2. Gedurende het jaar kan de redactie nieuwe vragen aan de bestaande vragenlijst toevoegen. Het gaat hierbij om nieuwe, belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de elektronische overheid. Met deze nieuwe vragen zijn bonuspunten te verdienen die direct invloed zullen hebben op de tussenstanden in de continue monitor. De zogenaamde bonusvragen leveren bonuspunten op in de totaalscore. Theoretisch kan dit ervoor zorgen dat overheidsorganisaties een totaalscore van meer dan 100% gaan halen. Gevolg van deze bonusvragen is dat geen enkele overheidsorganisatie meer zeker is van een hoge notering. De aankondiging van bonusvragen gaat via de website.

Het doel van de bonuscategorie is drieledig:

1. Nadruk leggen op prioriteiten binnen het bestaande beleid / stimuleren tot halen deadlines.
2. Aan de orde stellen van toekomstige regelgeving waarbij overheidsorganisaties de kans krijgen hierop in een vroeg stadium in te springen.
3. Een impuls geven aan nieuwe ontwikkelingen die waardevol zijn vanuit oogpunt dienstverlening.

Op dit moment zijn er nog geen bonusvragen bekend

1.2 Opbouw en relatief gewicht van de vragenlijst

De vragenlijst is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1.6 Standaarden (onderdeel A);
- Hoofdstuk 1.8 Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B);
- Hoofdstuk 1.10 Dienstverlening (onderdeel C)
- Hoofdstuk 1.12 De Burger Centraal (onderdeel D);
- Hoofdstuk 1.14 Interactieve verwijzingen (onderdeel E);
- Hoofdstuk 1.16 Toegankelijkheid (onderdeel F);
- Hoofdstuk 1.18 Bonusvragen (onderdeel G).

De vragenlijst heeft een vaste opbouw in tabelvorm. Aan de hand van de nummers in Tabel 1 krijgt u uitleg over de verschillende kolommen van de vragenlijst

Tabel 1: Uitleg presentatie vragenlijst Overheid.nl Monitor 2009

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	NAAM VAN DE CATEGORIE	NUP	Punten
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

- (1) Vraagnummer huidige vragenlijst.
- (2) Indien relevant het oude vraagnummer van de vragenlijst van 2008.
- (3) Is het antwoord / de antwoordcategorie gelijk aan vorig jaar (de toelichting kan dan overigens nog altijd strikter zijn).
- (4) Vraagnummer huidige vragenlijst die gerelateerd is aan voorliggende vraag onder vraagnummer (1).
- (5) Vraag voorzien van antwoordmogelijkheden en toelichting.
- (6) Een sterretje geeft aan dat de vraag een relatie heeft met het NUP.
- (7) Maximaal te behalen aantal punten voor deze vraag.

De onderdelen A tot en met F hebben ieder een verschillend aantal vragen:

Tabel 2: Aantal vragen Overheid.nl Monitor 2009

Aantal vragen onderdelen A tot en met G	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
Standaarden (onderdeel A)	13	10	10	3
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	12	12	11	7
Dienstverlening (onderdeel C)	33	15	7	0
De Burger Centraal (onderdeel D)	29	21	21	9
Interactieve verwijzingen (onderdeel E)	7	5	5	3
Toegankelijkheid (onderdeel F)	7	7	7	3
Bonusvragen (onderdeel G)	0	0	0	0
Totaal	101	70	61	25

De onderdelen A tot en met F hebben ieder een relatief gewicht bij de berekening van de totaalscore. De gewichten voor de onderdelen A tot en met F zijn hieronder te vinden. Het relatieve gewicht van de verschillende onderdelen is voor gemeenten, provincies en waterschappen gelijk. Voor de ministeries geldt een alternatieve berekening doordat deze niet kunnen scoren in alle onderdelen.

Tabel 3: Relatief gewicht onderdelen Overheid.nl Monitor 2009

Relatief gewicht onderdelen A tot en met G	Gemeenten	Provincies	Waterschappen	Ministeries
Standaarden (onderdeel A)	17	17	17	15
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	15	15	15	25
Dienstverlening (onderdeel C)	25	25	25	
De Burger Centraal (onderdeel D)	25	25	25	25
Interactieve verwijzingen (onderdeel E)	3	3	3	10
Toegankelijkheid (onderdeel F)	15	15	15	25
Bonusvragen (onderdeel G)				
Totaal	100	100	100	100

Voorbeeld voor een fictieve gemeente, provincie of waterschap:

Score voor A: 60

Score voor B: 52

Score voor C: 65

Score voor D: 50

Score voor E: 80

Score voor F: 70

Eindscore voor deze fictieve overheidsorganisatie: $(60 \cdot 17\%) + (52 \cdot 15\%) + (65 \cdot 25\%) + (50 \cdot 25\%) + (80 \cdot 3\%) + (70 \cdot 15\%) = 59,65$.

Toevoeging van de zogenaamde bonusvragen gedurende de uitvoering van de continue monitor leidt tot een directe verhoging van de eindscore.

1.3 Berekening van de scores per onderdeel

Berekening van de scores voor de onderdelen A, B, D, E en F

Achter iedere antwoordcategorie in de vragenlijsten van de onderdelen A, B, D, E en F staat tussen haakjes het aantal punten dat met dat antwoord gescoord kan worden. Het hoogste aantal punten dat tussen haakjes staat, is de maximaal te behalen score voor die vraag. Het optellen van de maximale scores bij elkaar leidt tot een maximale score van 100%.

Berekening van de scores voor onderdeel C

Onderdeel C kent een alternatieve berekeningssystematiek die voor alle vragen binnen dit onderdeel samen niet optelt tot 100. De antwoordcategorieën bestaan (op C1 en C2 na) uit:

- Geen informatie (0)
- Informatie (1)
- Aanvraagformulier downloaden (2)
- Aanvraagformulier uploaden (3)
- Elektronische transactie (4)
- Niet van toepassing (Maximale punten)

De totaalscore wordt herleid naar 100% door de berekening: (behaalde score / maximale score) * 100 = x %.

1.4 De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO

Met de omgevingsvergunning staat de klant centraal. Doordat de omgevingsvergunning 25 vergunning-, ontheffing- en andere toestemmingsstelsels vervangt is het niet meer nodig om losse procedures te doorlopen. Voor alle activiteiten die onder de omgevingsvergunning vallen wordt in één keer een vergunningprocedure doorlopen. Dat wil zeggen één vergunning via één procedure, met één set indieningvereisten, gevolgd door één rechtsbeschermingprocedure en handhaving door één bestuursorgaan. Dit zorgt voor vereenvoudigde regelgeving, een betere dienstverlening en minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

Het ministerie van VROM ontwikkelt en beheert het Omgevingsloket online. Alle overheidsorganisaties (die als bevoegd gezag gaan optreden onder de Wabo) zijn zelf verantwoordelijk voor het in gebruik nemen van Omgevingsloket online. De Overheid.nl Monitor bevat vragen over een aantal producten en diensten die Omgevingsloket online vanaf de invoering van de Wabo afhandelt. Deze producten kunnen na de invoering van de Wabo niveau 4 “transactie” scores als de overheidsorganisatie voor het specifieke product en/of samenstel van producten:

1. een duidelijke producttekst aanbiedt;
2. een duidelijke verwijzing maakt naar het Omgevingsloket online;
3. duidelijk maakt hoe het Omgevingsloket online zich verhoudt tot de eigen website

Omgevingsloket online is reeds gereed voor een aantal van de huidige vergunningen en meldingen:

- Bouw, reclame, inrit, kap en sloopvergunning (BRIKS)
- Melding of vergunning op basis van het Gebruiksbesluit (brandveilig gebruik).

Voor meer informatie zie

- <http://omgevingsvergunning.vrom.nl/>
- <http://www.e-overheid.nl/onderwerpen/bouwstenen-nup/79-omgevingsloket/79-omgevingsloket>

1.5 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken

Als een overheidsorganisatie bepaalde taken (waar de Overheid.nl Monitor naar vraagt) bijvoorbeeld (niet limitatief):

- uitbestedt aan een andere overheidsorganisatie;
- gezamenlijk verricht met een andere overheidsorganisatie (bijvoorbeeld in een gemeenschappelijke regeling);
- uitbestedt aan een commercieel bedrijf,

kan die overheidsorganisatie op die vragen nog steeds positief scoren. Voorwaarde voor een positieve score in een dergelijk geval is dat de overheidsorganisatie:

- een duidelijke interactieve verwijzing (hyperlink / deeplink) maakt;
- op de eigen website binnen een logische context;
- naar specifieke informatie die in ieder geval gericht is op deze overheidsorganisatie.

Deze handelwijze maakt het voor de bezoeker van de website duidelijk waar de informatie te vinden is.

1.6 De Overheid.nl Monitor en de verhouding gemeente - deelgemeente

De gemeente Amsterdam en Rotterdam kennen de centrale stad en deelgemeenten, ieder met hun eigen verantwoordelijkheden op onder meer de gebieden dienstverlening en bestuurlijke informatie. Zowel de centrale stad als de stadsdelen hebben hun eigen websites. De Overheid.nl Monitor wil een zo betrouwbaar mogelijke weergave bieden van de prestaties van overheden op internet. Dit geldt ook voor de beoordeling van de centrale stad en deelgemeenten. In de praktijk ontwikkelt de centrale stad vaak functionaliteiten waar de stadsdelen gebruik van maken.

In de beoordeling van de centrale stad en de stadsdelen kijkt de redactie primair naar de website van de overheidsorganisatie vanuit de invalshoek van een burger en/of bedrijf. Voor de burger / het bedrijf moet duidelijk zijn welke overheidsorganisatie verantwoordelijk is. Als dat de deelgemeente is moet de centrale stad actief doorverwijzen en omgekeerd.

Concreet moet de centrale stad voor dienstverlening op deelgemeente niveau actief doorverwijzen naar de deelgemeenten voor de dienstverlening en omgekeerd. De dienstverlening moet te bereiken zijn via de website van de overheidsorganisatie en anders moet er een duidelijke doorverwijzing zijn. De centrale stad kan op deze wijze 'meeprofiteren' van 'het beste stadsdeel' omdat binnen haar grondgebied, met een duidelijke verwijzing naar die dienstverlening de burger / het bedrijf maximaal wordt geholpen. Omgekeerd profiteren de stadsdelen van de elektronische dienstverlening van de centrale stad in de monitor. Deze manier van beoordelen komt ook terug in de reguliere beoordeling van websites van gemeenten (zie 1.5 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken).

De hierboven aangegeven wijze van beoordelen geldt primair voor Dienstverlening (onderdeel C) en heeft voor deze categorie de grootste gevolgen. Voor andere categorieën neemt de redactie minder snel aan dat 'de deelgemeente' / 'de centrale stad' die taak op zich neemt. Als een milieudienst echter de milieuvergunningen conform de standaard online brengt, zorgt dat voor een positieve score op A3. Een deelgemeente kan echter niet op A4, de standaard voor decentrale regelgeving scoren, enkele en alleen omdat de centrale stad deze geïmplementeerd heeft of andersom.

Standaarden (onderdeel A)

1.7 Inleiding Standaarden (onderdeel A)

Voor burgers en bedrijven is het soms lastig de juiste overheidsinformatie te vinden waar zij naar zoeken. Inmiddels bestaan er diverse overheidsbrede standaarden voor de publicatie op internet van specifieke informatie. Deze standaarden beschrijven onder meer de zoekleutels (metadata) die overheden aan documenten meegeven. Vaak zijn de standaarden gebaseerd op enkelvoudige invoer, maar meervoudig gebruik op onder meer de website van de publicerende overheidsorganisatie en overkoepelende websites als Overheid.nl. Hiermee kunnen burgers en bedrijven de juiste overheidsinformatie vinden, ook als ze niet weten welke overheid daarvoor verantwoordelijk is. Overheidsbreed zoeken en vinden is onmogelijk als iedere organisatie eigen zoekleutels gebruikt. Veel van deze standaarden zijn inmiddels als verplichting in wet- en regelgeving opgenomen.

1.8 Vragenlijst Standaarden (onderdeel A)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	A: STANDAARDEN	NUP	Punten
				De diverse projectbureaus die verantwoordelijk zijn voor de standaarden leveren input of de betrokken overheidsorganisatie daadwerkelijk voldoet aan de standaard.		
				Bekendmakingen		
A1	A1	Nee	A2, F3	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de periodieke bekendmakingen conform de landelijke standaard? Nee (0) Ja (6) Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting. Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.		6

				<p>Toelichting De landelijke standaard voor het publiceren van Bekendmakingen op internet is neergelegd in het Informatie Publicatie Model (IPM) Bekendmakingen van e-Overheid voor Burgers dat te vinden is op: http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,bekendmakingen.</p> <p>Overheidsorganisaties die nieuw aansluiten kunnen dit alleen doen op basis van het actuele IPM.</p> <p>e-Overheid voor Burgers voert actief kwaliteitscontroles uit op de gepubliceerde bekendmakingen. Als de kwaliteit van de publicatie van bekendmakingen voor langere tijd onvoldoende is, gaat dit ten koste van de positieve waardering. e-Overheid voor Burgers communiceert hierover actief met de overheidsorganisatie.</p>		
A2	A2	Ja	A1 D13	<p>Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake deze bekendmakingen?</p> <p>Nee (0) Ja, alle nieuwe bekendmakingen van de eigen organisatie (1) Ja, alle nieuwe bekendmakingen ten aanzien van het eigen grondgebied (2) Ja, met behulp van de service op overheid.nl (4)</p> <p>Toelichting: Voorwaarde voor een positieve score voor deze vraag is een positieve score op vraag A1. Het gaat bij deze vraag niet alleen om de eigen overheidsorganisatie, maar ook om andere overheidsorganisaties (gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries) die de mogelijkheid bieden aan bezoekers om zich te abonneren op een proactieve attenderingsfunctie inzake de bekendmakingen.</p> <p>Een nieuwsbrief met daarin bekendmakingen van de eigen organisatie leidt tot een positieve score. Het ontsluiten van bekendmakingen van gemeenten, waterschappen én provincies leidt tot een hogere score. Gebruik maken van de landelijke attenderingsservice op Overheid.nl (http://zoekdienst.overheid.nl/Zoekdienst/wizard.attenderingen.bekendmakingen/) leidt tot de maximale score. Deze maximale score behaalt de overheidsorganisatie alleen als</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de verwijzing naar de nieuwsbrief duidelijk en klikbaar bij de pagina / (sub)rubriek met bekendmakingen aangegeven is; 2. ze uitleg geeft over de wijze van aanmelden op de nieuwsbrief; 3. ze duidelijk maakt dat de link leidt naar een pagina op een andere website (overheid.nl). <p>Enkel het aanbieden van een RSS functie leidt bij deze vraag niet tot een positieve score. Deze antwoordcategorieën bij deze vraag gelden niet als cumulatief om een hogere score te halen. De best scorende optie</p>		4

				geldt hier als de juiste score.		
				Vergunningen		
A3	A5	Ja	F4	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website vergunningen conform de landelijke standaard?</p> <p>Nee (0) Ja IPM 2.5 en 3 (4) Ja IPM 4 (10)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p>Toelichting De landelijke standaard voor het publiceren van Vergunningen op internet is neergelegd in het Informatie Publicatie Model (IPM) Vergunningen van e-Overheid voor Burgers dat te vinden is op: http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten/vergunningen</p> <p>Overheidsorganisaties die werken op basis van het oude Informatie Publicatie Model IPM 2.5 en 3.0 krijgen een positieve score. Overheidsorganisaties die werken volgens het actuele IPM 4 krijgen de maximale score. Overheidsorganisaties die nieuw aansluiten kunnen dit alleen doen op basis van het actuele IPM. e-Overheid voor Burgers voert actief kwaliteitscontroles uit op de gepubliceerde vergunningen. Als de kwaliteit van de publicatie van vergunningen voor langere tijd onvoldoende is, gaat dit ten koste van de positieve waardering. e-Overheid voor Burgers communiceert hierover actief met de overheidsorganisatie.</p>		10
				Decentrale Regelgeving		
A4	A7 G4	Nee	A5, F5	<p>Publiceert de overheidsorganisatie alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen) conform de landelijke standaard?</p> <p>Nee (0) Ja IPM 3 (8) Ja IPM 4 (12)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een</p>		12

			<p>(tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet mogelijk</u> wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u> Op grond van de Wet elektronische bekendmaking (WEB) zijn decentrale overheden vanaf 1 januari 2011 verplicht om hun algemeen verbindende voorschriften in geconsolideerde vorm middels de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR) op het internet te zetten. Dit betekent dat er een complete collectie moet bestaan met de teksten van verordeningen en keuren waarin de later vastgestelde wijzigingen zijn verwerkt tot geconsolideerde versies van regelingen. De algemeen verbindende voorschriften moeten vanaf 1 januari 2011 via de Centrale Voorziening Decentrale Voorziening raadpleegbaar zijn. Het alleen op de eigen website beschikbaar maken van regelgeving (al dan niet conform IPM 3) voldoet met ingang van die datum dus niet meer. Meer informatie treft u aan op: http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,decentrale-regelgeving. De geldende en wettelijk verplichte standaard is IPM 4 (12 punten).</p>		
A5		A4, F5	<p>Publiceert de overheidsorganisatie <u>op haar website</u> alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/ verordeningen) conform de actuele versie van de landelijke standaard?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een maximale score op A4 (12 punten) en; • publicatie op de eigen website van de geldende en vervallen geconsolideerde (versies van) regelingen; • full text (d.w.z. als 'platte' of opgemaakte tekst en niet als [PDF of Word] bestand); • voorzien van metadata volgens het landelijk standaardmodel; <p>Het enkel doorverwijzen naar de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR) of het alleen publiceren van de titels van regelgeving met interactieve verwijzingen (hyperlinks) naar de CVDR leidt niet tot een positieve score (3 punten) op deze vraag.</p>		3

				Europese Dienstenrichtlijn		
A6	A8 A9	Ja	A7, A8, A9	<p>Is de overheidsorganisatie aangesloten op de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u> De landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi is neergelegd in het Informatie Publicatie Model (IPM) Samenwerkende Catalogi van e-Overheid voor Burgers dat te vinden is op:</p> <p>Overheidsorganisaties die nieuw aansluiten op de standaard kunnen dit alleen doen op basis van het actuele IPM.</p> <p>Op basis van de standaard voor Samenwerkende Catalogi zijn loketten of producten- en dienstencatalogi van diverse overheden met elkaar gekoppeld. Deze koppeling heeft tot resultaat dat een burger in bijvoorbeeld het loket van een gemeente kan zoeken, en - indien van toepassing - ook zoekresultaten krijgt van de provincie, het waterschap of de rijksoverheid. Andersom zijn gemeentelijke producten ook te vinden in loketten van waterschappen, provincies en het Overheidsloket (rijksproductencatalogus). Overheden die de standaard geïmplementeerd hebben zijn opgenomen in de centrale index van Samenwerkende Catalogi.</p> <p>Burgers en ondernemers vinden productinformatie van deelnemende overheidsorganisaties op</p> <ul style="list-style-type: none"> • de websites van betreffende overheidsorganisaties; • Overheidsloket.overheid.nl; • Overheid.nl; • Antwoordvoorbedrijven.nl; • MijnOverheid.nl (de persoonlijke internetpagina). 	*	5

				<p>Aansluiten op Samenwerkende Catalogi is een voorwaarde om deel te nemen aan Antwoordvoorbedrijven.nl en MijnOverheid.nl.</p> <p><i>Relatie met EU Dienstenrichtlijn</i> De Dienstenrichtlijn verplicht alle lidstaten een centraal elektronisch loket in te richten. Dienstverleners kunnen hier informatie vinden en procedures afwickelen die nodig zijn om in een land aan de slag te gaan. Het zogenaamde Dienstenloket maakt het voor dienstverleners gemakkelijker om zich in Nederland te vestigen of diensten te verlenen. Samenwerkende Catalogi is een belangrijke bouwsteen voor de productinformatie op http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,samenwerkende-catalogi Overheden dienen voor 28 december 2009 aan te sluiten op Samenwerkende Catalogi teneinde te voldoen aan de Dienstenrichtlijn. Voor meer informatie zie http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez</p>		
A7	A11	Nee	A6, A8	<p>Om te voldoen aan de Europese Dienstenrichtlijn dient de overheidsorganisatie zich aan te sluiten op (o.a.) de Berichtenbox van <i>Antwoord</i>© voor bedrijven. Is de overheidsorganisatie aangesloten op de Berichtenbox van <i>Antwoord</i>© voor bedrijven?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet mogelijk</u> wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting. Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is de volledige goedkeuring (inclusief administratieve afhandeling) van de aansluiting op de Berichtenbox door <i>Antwoord</i>© voor Bedrijven.</p> <p><i>Berichtenbox</i> Het Nederlandse digitale Dienstenloket, onderdeel van de Dienstenrichtlijn, is ondergebracht bij <i>Antwoord</i>© voor bedrijven. Alle dienstverleners binnen de EU moeten vanaf 2010 via een Berichtenbox op de website http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox kunnen communiceren met veel verschillende Nederlandse overheidsorganisaties. <i>Antwoord</i>© voor bedrijven is een initiatief van de rijksoverheid. De website</p>	*	5

			<p>www.antwoordvoorbedrijven.nl maakt overheidsinformatie van gemeenten, provincies, waterschappen en de rijksoverheid toegankelijk. Via <i>Antwoord</i>© voor bedrijven krijgen ondernemers informatie over wetten en regels, vergunningen en vereisten, belastingen en subsidies die voor hen van belang zijn. Daarnaast ontvangen ondernemers telefonisch, via chat en via e-mail antwoord op hun vragen aan de overheid.</p> <p><i>Antwoord</i>© voor bedrijven maakt met een speciale Berichtenbox beveiligd berichtenverkeer mogelijk. Via dit kanaal kan de ondernemer overheidsorganisaties vragen stellen, procedures uitvoeren en formaliteiten afwikkelen. Alle overheidsorganisaties die betrokken zijn bij de afhandeling van vergunningen en formaliteiten die onder de Dienstenrichtlijn vallen, moeten zich voor 28 december 2009 aansluiten op de Berichtenbox. Ook zijn ze verplicht hun processen zo in te richten dat ze aanvragen en antwoorden elektronisch via deze berichtenbox kunnen afhandelen. Dat betekent niet dat het hele administratieve proces elektronisch moet verlopen. Maar als een dienstverlener via de Berichtenbox contact zoekt, dan moet hij ook antwoord krijgen via dit communicatiekanaal.</p> <p>Voor de aansluitvoorwaarde, procedure en stappenplan zie http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox</p> <p>Voor meer informatie zie http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez.</p>		
A8		A6, A7	<p>Voldoet de overheidsorganisatie aan de belangrijkste elektronische voorwaarden van de Europese Dienstenrichtlijn: aansluiting op Samenwerkende Catalogi, de Berichtenbox en het Interne Markt Informatie Systeem?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u></p> <p>Voorwaarden voor een positieve score zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de volledige aansluiting (inclusief administratieve afhandeling) op het Interne Markt Informatiesysteem (IMI); • een positieve score op zowel A7 als A6. <p>U krijgt hiermee een bonus op het voldoen aan de belangrijkste elektronische voorwaarden van de Europese Dienstenrichtlijn.</p>	*	5

				<p><i>Interne Markt Informatie Systeem (IMI)</i></p> <p>De samenwerking op het gebied van toezicht vindt plaats via het door de Europese Commissie ontwikkelde elektronische IMI. Via het IMI kunnen toezichthouders zoals gemeenten, provincies, inspecties en handhavers bij collega's in andere lidstaten informatie inwinnen, inspecties aanvragen of de betrouwbaarheid checken. Overheidsorganisaties kunnen zelf vragen stellen, maar ook ontvangen. Overheidsorganisaties zijn verplicht vragen van Europese collega's die via het IMI binnenkomen te beantwoorden.</p> <p>Voor de aansluitvoorwaarde, procedure en stappenplan http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/documenten-en-publicaties/brochures/2010/03/11/imi-handleiding.html</p> <p>Voor meer informatie zie http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn</p>		
				PIP / Mijn Overheid		
A9	A10	Ja	A6, A8 D4 E1	<p>Is de overheidsorganisatie aangesloten op de standaard voor MijnOverheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja, op 1 kernfunctionaliteit (5) Ja, op 2 kernfunctionaliteiten (8) Ja, op 3 kernfunctionaliteiten (12)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom niet mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p>Toelichting MijnOverheid.nl is een veilige en betrouwbare omgeving op internet waar elke burger (met een BSN en een DigiD inlogcode) zijn/haar zaken kan regelen met verschillende overheidsorganisaties, van gemeente tot nationale instantie. Daarnaast kan de burger online zien hoe hij/zij is geregistreerd bij de overheid. Bijvoorbeeld persoonsgegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), perceelgegevens bij het Kadaster en eigen voertuiggegevens bij de RDW. In de toekomst volgt ook inzage in de overige basisregistraties en klantdossiers.</p> <p>MijnOverheid.nl biedt overheidsorganisaties een extra mogelijkheid om hun digitale diensten op overzichtelijke wijze toegankelijk te maken voor burgers. Daarmee verbeteren overheden hun algehele dienstverlening en leveren zij een bijdrage</p>	*	12

				<p>aan de administratieve lastenverlichting en transparantie. Het programma Persoonlijke Internetpagina (PIP) ontwikkelt MijnOverheid.nl in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor meer informatie zie http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten/mijnoverheid-nl .</p> <p>De aansluiting op MijnOverheid.nl bestaat uit drie kernfunctionaliteiten waarop overheidsorganisaties kunnen aansluiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Single Sign On (SSO) • Berichtenbox voor burgers • Lopende Zaken <p>Voor elke kernfunctionaliteit kan een overheidsorganisatie afzonderlijk punten verdienen. Het programma PIP houdt actief de aansluiting van de kernfunctionaliteiten bij en is daarmee verantwoordelijk voor het toekennen van de punten.</p> <p>Aansluiting op Samenwerkende catalogi is een voorwaarde voor aansluiting op MijnOverheid.nl.</p>		
				Ruimtelijke plannen		
A10	A12	Nee	B11	<p>Publiceert de overheidsorganisatie één of meer ruimtelijke plannen volgens de landelijke standaarden (DURP-standaard 2006 en/of de RO-Standaard 2008)?</p> <p>Nee (0) Ja, conform de DURP-standaard 2006 (5) Ja, conform de RO-standaard 2008 (10)</p> <p>Toelichting Voor ontsluiting op RO-Online is vereist dat het ruimtelijke plan foutloos gevalideerd is en dat er een werkende verwijzing naar de weblocatie inclusief manifest (=inhoudsopgave op de weblocatie) van de overheidsorganisatie in de Index voor Internetpublicatie op www.ruimtelijkeplannen.nl/index opgenomen is.</p> <p>Beoordeling aan de hand van onderstaand stappenplan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Raadpleeg de index voor Internetpublicatie ruimtelijke plannen: https://www.ruimtelijkeplannen.nl/index en ga na of de overheidsorganisatie daarin terugkomt. Indien dat het geval is → 2. Ga na volgens welke standaard is gepubliceerd. Als er volgens twee standaarden gepubliceerd is, vindt de eerste beoordeling plaats op basis van de RO-standaard, als deze in de navolgende (deel)stappen faalt start de beoordeling opnieuw, maar nu op basis van de DURP-standaard → 3. Voer de volgende acties uit: 		10

			<p>α. Ga na of de bronhouder (daadwerkelijk) aanwezig is</p> <p>β. Ga na of er een URL + bestandsnaam van het manifest is ingevuld in bij STRI2006 / STRI2008 in formaat (https://.....xml)</p> <p>γ. Klik op de link van het manifest.</p> <p>δ. Ga na of er geen foutmelding te zien is en of er één of meer plannen genoemd zijn (grijze blokken met NL.IMRO...). Bij aanklikken verschijnen details ervan.</p> <p>ε. Ga na of er na het aanklikken van de hyperlink bij ("dit manifest direct bekijken") een leesbaar XML wordt geopend →</p> <p>4. Positieve score. Indien onder stap 2 is beoordeelt op basis van de RO-Standaard levert dit de maximale score op.</p> <p><i>Verwijzingen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor RO-Online zie http://www.ruimtelijkeplannen.nl. • Voor de validator zie http://validator.ruimtelijkeplannen.nl. • Voor de index zie www.ruimtelijkeplannen.nl/index. • Voor de nieuwe WRO en digitale plannen: http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7008 • Voor de RO-Standaarden zie http://ro-standaarden.geonovum.nl/ 		
A11			<p>Ontsluit de overheidsorganisatie haar welstandsnota via de landelijke standaard WelstandTransparant?</p> <p>Nee (0) Ja (8) N.v.t. (8)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u> WelstandTransparant levert snelle en gemakkelijke toegang tot gemeentelijke welstandsnota's via internet. Klik op een kaart of voer een adres in en meteen wordt duidelijk met welke toetsingscriteria rekening gehouden moet worden bij de bouw of verbouw van een pand. Dit maakt welstandsbeleid voor iedereen (burger, ambtenaar en architect) op gebruiksvriendelijke wijze inzichtelijk.</p>		8

			<p>Gebruik van de standaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verbetert de gemeentelijke dienstverlening; • maakt vergunningsprocessen korter, transparanter en efficiënter; • draagt bij aan lastenverlichting en vermindering van regeldruk. <p>WelstandTransparant maakt gebruik van het informatiemodel welstand (IMWE2008). Het informatiemodel is een standaard voor het vastleggen en uitwisselen van kennis en informatie over welstand. Het bevat alleen informatie die gekoppeld is aan een geografische locatie. Dat is bijvoorbeeld een welstandsgebied of een gemeentegrens. Uiteindelijk is het streven om welstandsinformatie geïntegreerd raadpleegbaar te maken met informatie uit informatiemodellen van andere sectoren, zoals ruimtelijke ordening (IMRO) en cultuurhistorie (IMKiCH). De Federatie Welstand beheert de standaard.</p> <p>Gemeenten die <u>geen</u> gebruik maken van een Welstandnota of een vergelijkbare toets op (redelijke eisen van) welstand komen in aanmerking voor de score N.v.t. (niet van toepassing). Voorwaarde voor toekenning van deze score is dat de gemeente ondubbelzinnig en expliciet op haar website aangeeft dat er geen toets op de welstand is. Deze vermelding is ten minste te vinden in de producttekst over de bouwvergunning.</p> <p>Gemeenten die op andere onderdelen van de website verwijzingen naar welstandseisen hebben komen nadrukkelijk niet in aanmerking voor de score ‘n.v.t.’. In de praktijk maken veel gemeenten gebruik van standaardteksten voor producten. Het is dan ook verstandig om eerst een diepgaande check uit te voeren op de content van uw website alvorens u een verzoek tot n.v.t. doet.</p> <p>Het uitbesteden van de toets op de welstand aan bijvoorbeeld een gemeenschappelijke regeling of een commercieel bedrijf leidt <u>niet</u> tot de score n.v.t. De toets blijft immers de verantwoordelijkheid van de gemeente. Als de gemeente een duidelijke en directe verwijzing maakt naar de productinformatie op de website van de uitvoerende organisatie leidt dat tot een beoordeling van die uitvoerende organisatie.</p> <p>N.v.t. krijgt evenveel punten als het voldoen aan de standaard op basis van dezelfde argumentatie als het waarderen van de standaard. Het ‘niet hebben van een toets op de welstand’:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verbetert de gemeentelijke dienstverlening; • maakt vergunningsprocessen korter, transparanter en efficiënter; • draagt bij aan lastenverlichting en vermindering van regeldruk. 		
--	--	--	---	--	--

			<p>Gemeenten die gebruik maken van een toets op de welstand maar gebruik maken van een afwijkende standaard dan die van Welstand Transparant komen niet in aanmerking voor een positieve score op dit onderdeel.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Federatie Welstand: http://www.fw.nl/ Website van WelstandTransparant: http://www.fw.nl/fwS.php?L1=27&L2=80 		
			Contentcollectie <i>Antwoord</i>©		
A12	B16	Nee	<p>Biedt de overheidsorganisatie de <i>Antwoord</i>© Contentcollectie op haar website aan?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p>Toelichting De <i>Antwoord</i>© Contentcollectie is een verzameling overheidsinformatie in de vorm van Vraag – Antwoord – Combinatie (VAC). Deze informatie is generiek van aard en daarom bruikbaar voor alle gemeenten. De bronnen voor deze informatie zijn bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties, die zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit. Gemeenten kunnen deze landelijk geldende informatie gebruiken als een ‘kapstok’ om hun eigen informatie aan op te hangen.</p> <p>De uitwisseling van informatie in XML-formaat is mogelijk doordat een VAC is gegoten in een zogenoemd Contentmodel VAC. Dit is een standaard die is ontwikkeld om VAC’s uit te kunnen wisselen en met behulp van metadatering in een database vindbaar te maken. De standaard is ontwikkeld om uitwisseling tussen de verschillende systemen mogelijk te maken.</p> <p>Overheidsorganisaties die gebruik willen maken van de <i>Antwoord</i>© Contentcollectie, realiseren een technische aansluiting op de contentcollectie. Daarnaast maken ze een inhoudelijke integratieslag tussen de eigen content en de <i>Antwoord</i>©</p>		10

			<p>Contentcollectie (zoals het ontdebellen van informatie). Aangesloten gemeenten kunnen verzoeken indienen voor het wijzigen of uitbreiden van de collectie.</p> <p>Het Contentmodel VAC regelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de inhoudelijke opbouw van vraag-antwoordcombinaties • de technische uitwisseling tussen organisaties (XML) <p>VAC's zijn zeer geschikt om te gebruiken voor de voorlichting aan burgers, omdat ze relevante onderwerpen kort en bondig beschrijven. VAC's zijn vraaggericht.</p> <p>Voor meer informatie zie</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.e-overheidvoorburgers.nl/standaarden,contentmodellen • http://www.antwoord.nl/binaries/antwoord/pdf/facst--antwoord--content-collectie.pdf (factsheet) • http://www.antwoordcommunity.nl/ (De <i>Antwoord</i>© Community is een digitale ontmoetingsplaats voor iedereen die bij een overheidsorganisatie werkt én betrokken is bij het realiseren van <i>Antwoord</i>©). 		
			Regelhulp.nl		
A13	G2		<p>Is de overheidsorganisatie aangesloten op www.regelhulp.nl?</p> <p>Nee (0) Ja, beperkt (4) Ja, volledig (10)</p> <p>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Periodiek, maar in ieder geval vóór het opmaken van een (tussentijdse) ranglijst werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom <u>niet</u> mogelijk wijzigingsverzoeken in te dienen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</p> <p>Als een vraag elders in de vragenlijst gerelateerd is aan deze vraag, beoordeelt de redactie die vraag pas na een geautomatiseerde update van de gegevens van deze vraag.</p> <p><u>Toelichting</u> Regelhulp is een webloket dat gehandicapten, zieken en ouderen helpt bij het vinden van de juiste voorzieningen en organisaties op het gebied van zorg en sociale zekerheid. Met één formulier kunnen zij meerdere voorzieningen tegelijk aanvragen, bij verschillende organisaties.</p>	*	10

			<p>Voor een uitleg over een aansluiting op Regelhulp kunt u terecht op http://www.implementatieregelhulp.nl/24/regel-hulp/gemeenten-en-regelhulp/hoe-doe-ik-mee.html. Hier vindt u eerst de volledige aansluiting uitgelegd en vervolgens de beperkte aansluiting. Ook onder veelgestelde vragen is informatie beschikbaar http://www.implementatieregelhulp.nl/541/regelhulp/gemeenten-en-regelhulp/veelgestelde-vragen.html);</p> <p>Voorwaarde voor een maximale score is dat de gemeente een <u>volledige aansluiting</u> heeft op Regelhulp. Dat wil zeggen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gemeente haar Wmo-voorzieningen en lokale informatie zichtbaar maakt op Regelhulp; • burgers de Wmo-voorzieningen direct op Regelhulp kunnen aanvragen of zich kunnen aanmelden voor een gesprek bij de gemeente. <p>Niet tot een positieve score leidt het enkel aanbieden van een link van de eigen website naar de website van Regelhulp. Het streven is dat alle gemeenten zich aansluiten bij Regelhulp, zodat voor iedereen ook de Wmo-voorzieningen via deze site toegankelijk zijn. Met Regelhulp kan een gemeente geïntegreerde dienstverlening bieden. De implementatie van Regelhulp in een gemeente is eenvoudig en wordt afgesloten met een lokale publiciteitscampagne. Kijk om aan te sluiten of voor meer informatie op www.implementatieregelhulp.nl of http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/regelhulp-zorgvoorzieningen#ref-minvws</p> <p>Regelhulp in het kort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geeft alle informatie over voorzieningen in zorg en sociale zekerheid; • biedt een geïntegreerd formulier waarmee cliënten gemakkelijk voorzieningen kunnen aanvragen of zich kunnen aanmelden voor een gesprek; • bundelt informatie en ondersteunt daarmee (gemeente)loketten <p>Op http://www.implementatieregelhulp.nl/1449/regelhulp/communicatie/tips-en-materiaal-downloaden-bestellen.html zijn banners te downloaden.</p>		
			Totaal		100

Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

1.9 Inleiding Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Toegang tot informatie is een belangrijke voorwaarde om binnen een democratie goed te kunnen handelen. Burgers en bedrijven mogen dan ook van de overheid verwachten dat ze transparant is in haar handelen en helder verantwoording aflegt over haar prestaties. Tegen relatief lage kosten en onafhankelijk van tijd en plaats maakt internet deze informatie-uitwisseling en transparantie mogelijk. De aandacht voor dat laatste aspect is internationaal breed gedragen. Een ‘open overheid’ geldt als een sleutelement van modernisering, dat leidt tot een effectievere, efficiënte en legitieme overheid.

1.10 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	B: TRANSPARANTIE: OPENBAARHEID VAN OVERHEIDSINFORMATIE	NUP	Punten
				Bestuurlijke informatie		
B1	B2	Ja	F7	<p>Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website een bestuursinformatiesysteem?</p> <p>Nee (0) Ja, maar geen archief van meer dan één jaar (3) Ja, met een archieffunctie van meer dan één jaar (8)</p> <p>Toelichting Als <u>alleen</u> stukken van commissievergaderingen of vergaderingen van het college van B&W beschikbaar zijn, leidt dit niet tot een positieve score. Raadsstukken <u>moeten</u> onderdeel uitmaken van het bestuursinformatiesysteem. Het hoeft hier niet noodzakelijkerwijs om een apart ‘bestuursinformatiesysteem’ (applicatie) te gaan. Een presentatie in de vorm van een geordende chronologische lijst met onderliggende stukken kan voldoende systematisch zijn. Het is niet voldoende, als het alleen de notulen en/of besluitenlijsten betreft. E.e.a. vraagt om een deels kwalitatieve beoordeling.</p> <p>Voor een positieve score noodzakelijk dat de Raadsstukken voor een ieder te lezen zijn als pdf, odf of tekst / html bestand. Als Raadsstukken <u>alleen</u> als Word bestand beschikbaar zijn, leidt dit <u>niet</u> tot een positieve score op dit onderdeel. Het kabinet streeft ernaar dat overheidsorganisaties in 2015 alleen nog gebruik maken van open document standaarden voor het elektronisch verwerken en uitwisselen van documenten.</p>		8

				<p>Zie onder meer</p> <ul style="list-style-type: none"> Actieplan 'Nederland Open in Verbinding' http://www.noiv.nl/noiv Veel gestelde vragen over open standaarden: http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden 		
B2	B4	Ja		<p>Ontsluit de overheidsorganisatie tekstueel de verslagen van de vergaderingen van de volksvertegenwoordiging?</p> <p>Nee (0) Ja, besluitenlijst (3) Ja, notulen (3) Ja, notulen en besluitenlijst (8)</p> <p>Toelichting Als alleen commissievergaderingen of vergaderingen van het college van B&W beschikbaar zijn leidt dit <u>niet</u> tot een positieve score. Het gaat hier nadrukkelijk om verslagen van de vergadering van de volksvertegenwoordiging.</p> <ul style="list-style-type: none"> In een <i>besluitenlijst</i> vermeldt de overheidsorganisatie welk besluit er is genomen, eventueel aangevuld met een korte weergave van standpunten per fractie. In de <i>notulen</i> beschrijft de overheidsorganisatie van elke spreker woordelijk of parafrazerend wat deze tijdens de vergadering(en) heeft gezegd. <p>Voor een positieve score is noodzakelijk dat de verslagen voor een ieder te lezen zijn als pdf, odf of tekst / html bestand. Als de verslagen <u>alleen</u> als Word bestand beschikbaar zijn, leidt dit <u>niet</u> tot een positieve score op dit onderdeel. Het kabinet streeft ernaar dat overheidsorganisaties in 2015 alleen nog gebruik maken van open document standaarden voor het elektronisch verwerken en uitwisselen van documenten.</p> <p>Zie onder meer</p> <ul style="list-style-type: none"> Actieplan 'Nederland Open in Verbinding' http://www.noiv.nl/noiv Veel gestelde vragen over open standaarden: http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden 		8
B3	B9	Ja	B10	<p>Biedt de overheidsorganisatie de actuele begroting op haar website aan?</p> <p>Nee (0) Ja, integraal (4) Ja, publieksversie (4) Ja, integraal én publieksversie (10)</p>		10

			<p>Toelichting De begroting moet zichtbaar en eenvoudig te vinden zijn voor burgers en gaat over 2009 en / of latere jaren. Het gaat hier om een kwalitatieve meting. De informatie moet niet enkel zijn opgenomen in een Bestuursinformatiesysteem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor een positieve score op “<i>integraal</i>” dient de gehele tekst van de begroting beschikbaar te zijn. Een meerjarenbegroting met daarin de jaren 2009 en 2010 leidt onder gestelde voorwaarde ook tot een positieve score. • Begrotingsdocumenten tot 16 pagina’s (bijvoorbeeld een begrotingskrant) leiden tot een positieve score op “publieksversie” (objectieve maatstaf). Als het om meer pagina’s gaat vindt een nadere meer subjectieve beoordeling plaats. Deze beoordeling gaat uit van de publieksgerichtheid en is er met name op gericht om die overheidsorganisaties die een rijk geïllustreerde publieksversie van een begroting online hebben staan daarvoor niet te bestraffen. <p>Als de overheidsorganisatie de begroting én een publieksvriendelijke versie van de begroting <u>gecombineerd</u> presenteert levert dat de maximale score op.</p>		
B4	B5	Ja	<p>Ontsluit de overheidsorganisatie de (verslagen van de) vergaderingen van de volksvertegenwoordiging in beeld en/of geluid?</p> <p>Nee (0) Ja, geluid (4) Ja, beeld (4) Ja, beeld en geluid (6)</p> <p>Toelichting Het gaat hierbij om vergaderingen van de volksvertegenwoordiging. Het gaat daarbij expliciet <u>niet</u> om commissievergaderingen of vergaderingen van het college van B&W.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een integrale weergave van de vergadering <ul style="list-style-type: none"> ○ dit impliceert overigens niet dat het noodzakelijkerwijs om één bestand zou moeten gaan; ○ enkel en alleen een samenvatting leidt niet tot een positieve score • voorzien van een archieffunctie. Het enkel en alleen rechtstreeks uitzenden van een vergadering in beeld en/of geluid leidt niet tot een positieve score. De opbouw van een archief is daarmee voorwaarde voor een positieve score. <p>Voorwaarde voor de maximale score beeld en geluid is dat er <i>afzonderlijke</i> beeldverslagen en <i>afzonderlijke</i> geluidsverslagen</p>		6

			beschikbaar zijn. Hoewel een beeldverslag ook geluid bevat, valt deze in de antwoordcategorie beeld.		
B5	B7	Ja	<p>Geeft de overheidsorganisatie aan op welke wijze een burger een WOB-verzoek (Wet Openbaarheid van Bestuur) moet of kan indienen?</p> <p>Nee (0) Ja (4) Ja, er is tevens een overzicht van documenten die behoren bij reeds gehonoreerde WOB-verzoeken (10)</p> <p>Toelichting De WOB onderscheidt actieve en passieve openbaarheid van bestuur. In het eerste geval geeft de overheid uit eigen beweging informatie over beleid en uitvoering. In het tweede geval doet iemand een verzoek tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie: het WOB-verzoek. Informatie over de mogelijkheid een WOB-verzoek in te dienen leidt tot een positieve score. Het doen van een WOB-verzoek is vormvrij. Voor een maximale score is vereist dat de overheidsorganisatie een overzicht publiceert van gehonoreerde WOB-verzoeken voorzien van de daarbij behorende documenten. Als een overheidsorganisatie online aangeeft dat er in de laatste vijf jaar geen WOB-verzoeken zijn geweest, leidt dit ook tot de maximale score.</p>		10
B6	B8	Nee	<p>Heeft de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) tussen haar producten en de relevante regelgeving en omgekeerd van de regelgeving naar relevante producten?</p> <p>Nee (0) Ja, van regelgeving naar producten (4) Ja, van producten naar regelgeving (5) Ja wederzijds tussen producten en regelgeving (10)</p> <p>Toelichting Overheidsorganisaties die een duidelijke koppeling maken van haar eigen geldende regelgeving naar de eigen producten of van de eigen producten naar haar eigen geldende regelgeving, behalen een positieve score. Voor een positieve score is het enkel noemen van de regelgeving niet voldoende. De volledige tekst van de regelgeving moet daadwerkelijk beschikbaar zijn. Bij voorkeur conform de standaard (zie A4).</p> <p>Gemeenten die bijvoorbeeld een koppeling maken tussen de bouwvergunning en de bouwverordening komen in aanmerking voor een positieve score. Het merendeel van de producten moet op deze wijze gekoppeld zijn aan de regelgeving (of omgekeerd) om een positieve score te bereiken. Het gaat hierbij nadrukkelijk om specifieke regelgeving die gekoppeld is aan een specifiek product en omgekeerd.</p>		10

			<p>Een maximale score halen die overheidsorganisaties die een wederzijdse koppeling leggen, dus</p> <ul style="list-style-type: none"> • van regelgeving naar producten én • van producten naar regelgeving <p>De koppeling tussen producten en regelgeving is relevant in het kader van transparantie en doelmatigheid. Ook de EU Dienstenrichtlijn is in dit kader relevant zie http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez</p>		
Informatie van en over bestuurders					
B7	B10	Ja	<p>Biedt de website een overzicht van de nevenfuncties van één of meer bestuurders?</p> <p>Nee (0) Ja (6)</p> <p><u>Toelichting</u></p> <p>In verschillende politieke ambten bestaat reeds langer het gebruik dat – onverplicht – nevenfuncties worden gemeld en geregistreerd in een openbaar register. Voor de burgemeester schrijft de Gemeentewet voor dat zij het voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie, anders dan uit hoofde van hun ambt, melden aan de gemeenteraad. Bovendien worden die nevenfuncties openbaar gemaakt. De melding van een nevenwerkzaamheid en het registreren van zo'n persoonsgegeven heeft primair ten doel dat het bevoegd gezag de integriteit binnen een onderdeel van de overheid kan bewaken.</p> <p><u>Gemeentewet Artikel 12</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De leden van de raad maken openbaar welke andere functies dan het lidmaatschap van de raad zij vervullen. 2. Openbaarmaking geschiedt door terinzagelegging van een opgave van de in het eerste lid bedoelde functies op het gemeentehuis. <p><u>Gemeentewet Artikel 41b</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een wethouder vervult geen nevenfuncties waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn wethouderschap. 2. Een wethouder meldt zijn voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie aan de raad. 3. Artikel 12 is van overeenkomstige toepassing op de wethouders. <p><u>Gemeentewet Artikel 67</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De burgemeester vervult geen nevenfuncties waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op de goede vervulling van zijn burgemeestersambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen 		6

			<p>daarin.</p> <p>2. De burgemeester meldt zijn voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie, anders dan uit hoofde van zijn burgemeestersambt, aan de raad.</p> <p>3. De burgemeester maakt openbaar welke nevenfuncties hij, anders dan uit hoofde van zijn burgemeestersambt, vervult.</p>		
B8	G3		<p>Is het stemgedrag van de volksvertegenwoordigers op een structurele en duidelijke wijze te volgen op, of via de website van de overheidsorganisatie?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting Overheidsorganisaties die de transparantie en toegankelijkheid van de volksvertegenwoordiging bevorderen door het stemgedrag van individuele volksvertegenwoordigers online bij te houden, scoren positief op dit onderdeel. Dit geldt onder meer voor gemeenten die aangesloten zijn op watstemmijnraad.nl. Op www.watstemmijnraad.nl kunnen burgers het stemgedrag van de gemeenteraad bekijken. www.watstemmijnraad.nl, een initiatief van het Ministerie van BZK, is geïnspireerd op www.politix.nl, een site waarop het stemgedrag van Tweede Kamerleden is te volgen. In Engeland bestaat een vergelijkbaar initiatief: www.theyworkforyou.com evenals voor de EU: http://www.brusselstem.nl/. Ook andere gemeenten kunnen zich aansluiten op watstemmijnraad.nl, zie http://www.watstemmijnraad.nl</p>		10
B9	E6	Ja	<p>Geeft de overheidsorganisatie inzicht in de wijze waarop de rekenkamerfunctie is ingericht?</p> <p>Nee (0) Ja, achtergronden (3) Ja, samenstelling (6) Ja, publicaties (10)</p> <p>Toelichting De Rekenkamer onderzoekt de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het bestuur.</p> <p><i>Achtergronden</i> Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijkheid verschaft over in ieder geval</p> <ul style="list-style-type: none"> • haar werkwijze • missie en taken en • de regelgeving waarop ze is gebaseerd. 		10

				<p><i>Samenstelling</i> Voor de hogere score ‘samenstelling’ is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijkheid verschaft over in ieder geval</p> <ul style="list-style-type: none"> • de hierboven genoemde voorwaarden onder ‘achtergronden’ • wie er in de Rekenkamer zitten en • hoe de Rekenkamer is te bereiken. <p><i>Publicaties</i> Voor de maximale score ‘publicaties’ is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijkheid verschaft over in ieder geval</p> <ul style="list-style-type: none"> • de hierboven genoemde voorwaarden onder ‘samenstelling’; • ten minste twee rapporten van de Rekenkamer van maximaal twee jaar oud; • één of meer jaarplannen en/of –verslagen. <p>Als een overheidsorganisatie een duidelijke verwijzing maakt naar de aparte website van de (gezamenlijke) Rekenkamer, volgt een beoordeling van die website.</p> <p>De grondslag van de gemeentelijke rekenkamer is te vinden in de Gemeentewet. In de artikelen 81a tot en met 81o en de artikelen 182 tot en met 185 staan de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van een rekenkamer beschreven.</p>		
B10	E7	Ja	B3	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel financieel jaarverslag en / of Burgerjaarverslag?</p> <p>Nee (0) Ja, een financieel jaarverslag (3) Ja, een burgerjaarverslag (3) Ja, een financieel en een burgerjaarverslag (6)</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Financieel jaarverslag</i> Voorwaarde voor een positieve score is dat het financieel jaarverslag van 2008 en/of 2009 beschikbaar is. Dit financieel jaarverslag moet voor een positieve score in zijn geheel beschikbaar zijn en ingaan op de financiën van de overheidsorganisatie als geheel. Het is met andere woorden onvoldoende als er een financieel jaarverslag van een project of een afdeling / directie of de Rekenkamer beschikbaar is. Het financieel jaarverslag is doorgaans beschikbaar in combinatie met de jaarrekening.</p> <p>Het financieel jaarverslag moet zichtbaar en eenvoudig te vinden zijn voor burgers. Het gaat hier om een kwalitatieve meting. De informatie moet niet enkel zijn opgenomen in een Bestuursinformatiesysteem.</p>		6

				<p><i>Burgerjaarverslag</i> Voorwaarde voor een positieve score is dat het burgerjaarverslag van 2008 en/of 2009 beschikbaar is. Dit burgerjaarverslag moet voor een positieve score in zijn geheel beschikbaar zijn.</p>		
				GIS & Plannen		
B11	B11	Ja	A10	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website tenminste één geldend bestemmingsplan?</p> <p>Nee, niet aanwezig op de site (0) Plan bestaat louter uit plaatje (1) Naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het bestemmingsplan te raadplegen (3) Teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst (5) Bestemmingsplan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt (7) Invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag i.h.k.v. het bestemmingsplan op dat adres (10)</p> <p>Toelichting Het gaat niét om 'informatie óver een bestemmingsplan', maar over het online kunnen inzien ván het bestemmingsplan. Een voorontwerp van een bestemmingsplan leidt expliciet niet tot een positieve score. Eén of meer vastgestelde bestemmingsplannen zijn noodzakelijk voor een positieve score. Indien de overheidsorganisatie meerdere plannen presenteert, prevaleert bij deze beoordeling het 'beste digitale plan'. Voor een positieve score is vereist dat het bestemmingsplan tenminste raadpleegbaar is via Internet Explorer (MS) én Firefox (Mozilla). Voor het behalen van de maximale score is voorwaarde dat het bestemmingsplan getoond wordt in een uitgebreide view-omgeving én het daarbij mogelijk is een adres in te voeren. Het is met andere woorden een combinatie van de laatste twee antwoord categorieën. Een landelijke standaard voor het digitaal uitwisselen van ruimtelijke processen is RO standaarden en regels 2008. Meting van deze standaard vindt plaats bij vraag A10.</p> <p>Publicatie van een geldend bestemmingsplan op de website www.ruimtelijkeplannen.nl leidt niet automatisch tot een positieve score. Voor een positieve score is in dat geval vereist dat de overheidsorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vanuit de pagina met informatie over het bestemmingsplan; • een duidelijke <u>directe</u> interactieve verwijzing maakt naar het geldende bestemmingsplan op www.ruimtelijkeplannen.nl of een duidelijke directe interactieve verwijzing naar de betreffende gemeente <p>Een directe link naar een plan kan gemaakt worden door de volgende url op te nemen: http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=</p>		10

			<p>Achter de '=' dient het identificatienummer (NL.IMRO) van het plan te worden opgenomen opgenomen, bijvoorbeeld: http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=NL.IMRO.0840.2581K0002-ON01</p> <p>Een directe link naar de gemeente kan worden opgenomen door de volgende url op te nemen: http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?woonplaats=</p> <p>Achter de ? dient de naam van de overheidsorganisatie te worden opgenomen: http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?woonplaats=lochem</p>		
B12			<p>Stelt de overheidsorganisatie via haar website haar ruimtelijke informatie voorzien van metadata vrij beschikbaar voor hergebruik?</p> <p>Nee (0) Ja (6)</p> <p>Toelichting De Nederlandse rijksoverheid wil onder zo gunstig mogelijke condities informatie die in handen is van de overheid ter beschikking stellen aan burgers en bedrijven. Dit nadrukkelijk met het doel hergebruik, waaronder commercieel hergebruik, van die informatie door burgers en bedrijven te faciliteren.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie de geo-informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. downloadbaar verstrekt; 2. verstrekt tegen hooguit de marginale verstrekkingskosten; 3. voorziet van meta-informatie met ten minste: <ul style="list-style-type: none"> o de inhoud; o de herkomst; en o de kwaliteit van de gegevens; 4. aanbiedt met een toelichting waar bovenstaande 3 onderdelen duidelijk naar voren komen; 5. aanbiedt zonder disclaimer(s). <p>Niet tot een positieve score op deze vraag leidt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het beschikbaar stellen van vaste kaarten in bijvoorbeeld pdf, gif of jpeg formaat; • het aanbieden van of verwijzen naar een risicokaart; • het aanbieden van een ruimtelijk plan zoals bedoeld onder B11 en / of A10 (RO-Online). 		6

			<p>Het ministerie van Binnenlandse Zaken en de Nederlandse provincies hebben een intentieverklaring over verstrekking en hergebruik van geo-informatie getekend. De Unie van Waterschappen en het ministerie hebben een vergelijkbare verklaring getekend.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.regeldruk.nl/burgers?ActItmIdt=122032 • http://www.ipo.nl/20-Provincies_en_rijk_samen_in_geo_informatie.html?article=7451 • http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2007/12/06/intentieverklaring-van-de-provincies-en-het-ministerie-van-bzk-over-verstrekking-en-hergebruik-geo-informatie.html 		
			Totaal		100

Dienstverlening (onderdeel C)

1.11 Inleiding Dienstverlening (onderdeel C)

De kwaliteit van dienstverlening staat hoog op de bestuurlijke agenda. De rijksoverheid besteedt er in haar beleidsprogramma expliciet aandacht aan en nagenoeg alle dagelijkse besturen van Nederlandse overheidsorganisaties formuleren ambities die moeten leiden tot betere publieke dienstverlening en vermindering van administratieve lasten. Internet is voor steeds meer overheidsorganisaties het primaire kanaal voor dienstverlening met als doel burgers en bedrijven zo optimaal mogelijk bedienen.

Van 2000 tot en met 2007 maakte de Overheid.nl Monitor gebruik van grotendeels hetzelfde mandje met producten in het kader van het 65% dienstverleningsonderzoek. Vanaf 2008 is het mandje met producten sterk gewijzigd, evenals de criteria voor beoordeling. In Tabel 4 zijn de antwoordcategorieën nader uitgewerkt:

Tabel 4: Berekening score dienstverlening

Niveau van dienstverlening	Omschrijving
Geen informatie (0)	De overheidsorganisatie biedt op haar website <i>geen of onvoldoende</i> informatie over de betreffende dienst.
Informatie (1)	De website van de overheidsorganisatie biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst: <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsorganisatie onder de dienst). • Informatie over te volgen procedures en regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.
Aanvraagformulier downloaden (2)	De website biedt een aanvraagformulier dat de klant kan downloaden en afdrukken. De klant dient het formulier in te vullen en per traditionele post te versturen. Om een score op dit niveau te behalen is vereist dat <u>vanuit de productinformatie</u> een verwijzing aanwezig is naar het formulier.
Aanvraagformulier uploaden (3)	De website biedt een aanvraagformulier dat de klant elektronisch kan invullen en versturen. De overheidsorganisatie voldoet niet aan de eisen voor een transactie. Om een score op dit niveau te behalen is vereist dat <u>vanuit de productinformatie</u> een verwijzing aanwezig is naar het formulier.
Elektronische transactie (4)	De website biedt een aanvraagformulier dat de klant elektronisch kan invullen en versturen. Het moet voor de

	<p>klant vooraf duidelijk zijn dat hij een volledige transactie aangaat met de overheid. Voorwaarde voor een score op transactie is dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. vanuit de productinformatie een verwijzing aanwezig is naar het formulier (en bij voorkeur ook omgekeerd); én 2. de overheidsorganisatie vooraf duidelijk maakt dat ze de aanvraag in behandeling neemt en/of het product verstrekt; én 3. voor de klant duidelijk is (kan zijn) wat er gaat gebeuren na het invullen van het elektronische formulier, vóórdat de klant een keuze maakt om al dan niet in te loggen; Het gaat hierbij om duidelijkheid over het proces van afhandeling. Als aan één of meer * van de volgende voorwaarden is voldaan is aannemelijk dat ook aan deze derde voorwaarde is voldaan: <p>Duidelijkheid over de wijze waarop de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> • een bevestiging van de bestelling ontvangt. Als er geen bevestiging wordt verzonden moet dit dus ook helder zijn • het product krijgt en wat de eventuele levertijd hierop is • de (eventuele) betaling kan verrichten <p>Als een klant zonder toelichting een formulier ziet dat direct doorleidt naar DigiD leidt dit nadrukkelijk niet tot een hogere score. Enkel op basis van de productinformatie en/of andere kan dit nog leiden tot een positieve score, maar niet op basis van het formulier achter DigiD.</p> <p>* Bij voorkeur voldoet u aan al deze voorwaarden.</p> <p><i>Transactie en Bedrijven</i></p> <p>De redactie kent de score transactie voor producten en / of diensten gericht op bedrijven, waarbij de formulieren gebruik maken van DigiD, in principe niet toe. <u>Tenzij</u> de overheidsorganisatie uitlegt hoe ze omgaat met persoonlijke authenticatie en een aanvraag van een dienst door een bedrijf.</p>
<p>Niet van toepassing (Maximale punten)</p>	<p>De <i>Niet van toepassing optie</i> is van toepassing indien de overheidsorganisatie op haar website duidelijk aangeeft dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ze het specifieke product heeft afgeschaft. • de overheidsorganisatie een bepaald product / dienst niet aanbiedt. • een product /dienst niet meer bestaat (landelijk is afgeschaft).

	<p>Selectie van de optie “Niet van toepassing” levert de overheidsorganisatie voor dat product de maximale score op.</p> <p>Het uitbesteden van taken door de overheidsorganisatie aan bijvoorbeeld een gemeenschappelijke regeling of een commercieel bedrijf leidt <u>niet</u> tot de score n.v.t. De taak blijft immers de verantwoordelijkheid van de overheidsorganisatie. Als de overheidsorganisatie een duidelijke en directe verwijzing maakt naar de productinformatie op de website van de uitvoerende organisatie leidt dat tot een beoordeling van die uitvoerende organisatie. Voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief) het uitbesteden van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de heffing en inning van belastingen aan een andere overheidsorganisatie; • milieubeleid en –uitvoering aan een regionale milieudienst; • parkeervergunningen aan een commercieel bedrijf.
--	---

Voor een enkele vraag in de categorie dienstverlening is een Nee – Ja vraag met meerdere “Ja-categorieën” opgenomen.

1.12 Vragenlijst Dienstverlening (onderdeel C)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	C: DIENSTVERLENING	NUP	Maximale score
				DIENSTVERLENING VOOR BURGERS		0
C1	C1	Ja		<p>Is het mogelijk online een afspraak in te plannen voor de aanvraag van een rijbewijs en/of paspoort.</p> <p>Nee (0) Ja, bevestiging volgt later (2) Ja, afspraak ligt direct vast (4)</p> <p>Toelichting Als het bij de overheidsorganisatie mogelijk is online een afspraak in te plannen leidt dit tot een positieve score. Als de organisatie de afspraak direct bevestigt, leidt dit tot de maximale score. Deze bevestiging kan bijvoorbeeld door een directe koppeling met een afsprakensysteem en/of de bevestiging per ommegaande per mail. Als er geen rechtstreekse koppeling is, dan betreft het niet meer dan een voorstel voor een afspraak waarop de burger alsnog moet wachten. Dit leidt wel tot een positieve, maar niet tot de maximale score. Een downloadbaar formulier dat vervolgens geprint en per post verstuurd moet worden leidt niet tot een positieve score.</p>		4
C2				Heeft de gemeente de verplichting <u>afgeschaft</u> dat een burger die vanaf zijn / haar geboorte in Nederland woont bij		4

			<p>huwelijksaangifte (ondertrouw) een afschrift geboorteakte en een uittreksel GBA moet aanleveren (voldoen aan de huwelijksvereisten)? Nee (0) Ja (4)</p> <p>Toelichting Steeds meer gemeenten vragen niet langer om verplichte documenten die nodig zijn voor het aangaan van een huwelijk. Voor een positieve score is vereist dat op de website bij ondertrouw vermeld staat dat de betreffende documenten voor trouwen in deze gemeente niet nodig zijn voor burgers die vanaf hun geboorte in Nederland wonen. Als de bruid(egom) in het buitenland geboren is, buiten Nederland woont of gewoond heeft zijn er doorgaans wel documenten nodig om in ondertrouw te kunnen gaan. Dit staat een positieve score op deze vraag niet in de weg.</p> <p>Gemeenten die alleen de papieren 'klaar leggen' die op het eigen gemeentehuis verkrijgbaar zijn komen <u>niet</u> in aanmerking voor een positieve score. Het is wel een vorm van service, maar de verplichting blijft onverminderd. Inmiddels is er een wetswijziging aangekondigd, die deze wettelijke eis om (overbodige) documenten te overleggen wegneemt.</p> <p>Zie ook http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/vragen-en-antwoorden/wat-is-de-overheid-van-plan-met-het-digitaal-aangifte-doen-van-huwelijk-of-overlijden.html.</p>		
C3	C2	Ja	<p>Aanvragen GBA-uittreksel</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Het uittreksel burgerlijke stand wordt vaak verward met een uittreksel uit de administratie van de gemeente (GBA), waarin de gemeente verklaart dat de burger in de betreffende gemeente staat ingeschreven. Men kan een uittreksel uit het GBA alleen verkrijgen bij de gemeente waar men op dat moment staat ingeschreven. Alleen aanvraag GBA-uittreksel kan leiden tot positieve scores. Andere trefwoorden: Afschrift uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) personen. Voorbeelden van een uittreksel GBA zijn 'bewijs van in leven zijn' en 'bewijs Nederlanderschap'.</p>		4
C4	C3	Ja	C21	Aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	2

			<p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2)</p> <p>Toelichting De verklaring omtrent het gedrag 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. Voor een positieve score is vereist dat natuurlijke personen een VOG kunnen aanvragen. Een verwijzing naar http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verklaring-omtrent-het-gedrag#ref-justitie met een vermelding van het daar beschikbare formulier leidt tot een positieve score / beoordeling. Een verwijzing naar alleen http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/jus leidt niet tot een positieve score.</p>		
C5	C4	Ja	<p>Aanvraag van een gehandicaptenvoorziening (WMO)</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Soms is sprake van een formulier voor een algemene WMO-aanvraag, soms zijn er één of meer aparte formulieren. In beide gevallen mag gescoord worden, dus ook bij een formulier voor één specifieke gehandicaptenvoorziening.</p> <p>Benamingen (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag van (WMO)- <ul style="list-style-type: none"> ○ rolstoelvoorzieningen; ○ woonvoorzieningen; ○ vervoersvoorzieningen; • gehandicapten voorziening (WMO); 		4

				<ul style="list-style-type: none"> gehandicapten en ouderen voorzieningen (WMO); <p>Voor het jaaronderzoek geldt dat er naar maximaal 3 gehandicaptenvoorzieningen wordt gekeken, waarna de hoogste score geldt.</p> <p>Aanvraag van een gehandicaptenparkeerplaats of –kenteken leidt voor deze vraag niet tot een positieve score.</p>		
C6	C5	Ja		<p>Aanvraag van een gehandicaptenparkeerplaats (op kenteken).</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p><u>Toelichting</u> Het gaat expliciet om een voorziening die de gemeente op verzoek kan aanleggen. Een (Europese) gehandicaptenparkeerkaart is voor deze aanvraag doorgaans een vereiste. De aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart is niet hetzelfde als de aanvraag van een gehandicaptenparkeerplaats (op kenteken) en leidt daardoor niet tot een positieve score op deze vraag..</p>		4
C7	C6	Ja	C8 C22 C23	<p>Aanvraag parkeervergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p><u>Toelichting</u> Een parkeervergunning (of ontheffing) is een vergunning die toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare omstandigheden dat niet mogen of ervoor moeten betalen. Er zijn gemeenten die het verstrekken van parkeervergunningen uitbesteden aan een (commerciële) parkeerservice. Verwijzingen naar een subsite van een dergelijke parkeerservice kan –</p>		4

				indien het de juiste informatie bevat – leiden tot een positieve score. Aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart/-plaats is een ander product en leidt derhalve niet tot een positieve score op dit onderdeel.		
C8	C7	Ja	C7 C22 C23	<p>Kentekenwijziging parkeervergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Gemeenten met een score ‘n.v.t.’ op C7, scoren ook hier n.v.t. en behalen daarmee op deze vraag automatisch de maximale score. Er zijn gemeenten die het verstrekken van parkeervergunningen hebben uitbesteed aan een parkeerservice. Verwijzingen naar subsites van een dergelijke parkeerservice kunnen, indien het de juiste informatie bevat, leiden tot een positieve score.</p>		4
C9	C8	Ja	C10	<p>Aanvraag bijzondere bijstand</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Bijzondere bijstand is een bijdrage in niet-alledaagse kosten. Bijzondere bijstand kan een uitkomst bieden als blijkt dat het inkomen niet voldoende is om bepaalde kosten zelf te betalen. Het gaat om noodzakelijke kosten waarvoor nergens anders vergoeding mogelijk is. Of een burger in aanmerking komt voor bijzondere bijstand en hoe hoog de bijdrage is, hangt af van persoonlijke omstandigheden en inkomen. Bijzondere bijstand is niet alleen bestemd voor mensen met een uitkering van Sociale Zaken en Werkgelegenheid of een ander (laag) inkomen, bijvoorbeeld een AOW-uitkering of een pensioen. Ook mensen met een hoger inkomen kunnen bijzondere bijstand aanvragen.</p>		4

				Let op, bijstandsuitkering (zie C10) en bijstand voor zelfstandigen zijn andere producten en kunnen niet leiden tot een positieve score op dit onderdeel!		
C10		Ja	C9	<p>Aanvraag bijstandsuitkering (WWB of Ioaw).</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p><u>Toelichting</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De WWB (Wet Werk en Bijstand) is een uitkering voor mensen die te weinig inkomsten hebben om van te leven en die geen recht (meer) hebben op andere inkomsten. De bijstand is een financieel vangnet en is bedoeld als tijdelijke ondersteuning. De bijstandsuitkering bestaat uit een minimumbedrag dat maandelijks nodig is voor noodzakelijke kosten als huur, voeding, kleding en de premie voor een zorgverzekering. • De uitkering Ioaw (Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers) is voor oudere, werkloze werknemers. Een uitkering Ioaw geldt na het einde van een WW-uitkering en is bestemd voor mensen die: <ul style="list-style-type: none"> ○ op of na de leeftijd van 50 jaar werkloos zijn geworden en volledig een WW-uitkering hebben ontvangen of; ○ die werkloos zijn geworden op of na de leeftijd van 57,5 jaar en een kortdurende WW-uitkering van een half jaar hebben gekregen. <p>Een burger kan op dit moment online een bijstandsuitkering (WWB of Ioaw) of WW aanvragen via het eWWBformulier van het UWV WERKbedrijf. Gemeenten kunnen dit formulier ontsluiten via de eigen website. Een link naar https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/direct_doen/aanragen_uitkering leidt met de uitleg dat daar elektronisch rechtsgeldig een uitkering kan worden aangevraagd tot een maximale score.</p> <p>Let op, Bijzondere bijstand (zie C9) en bijstand voor zelfstandigen zijn andere producten en kunnen niet leiden tot een positieve score op dit onderdeel!</p>		4
C11	C9, C10	Ja	D28	<p>Melding woon- en leefomgeving.</p> <p>N.v.t.</p>		4

				Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4) Toelichting Melding woon- en leefomgeving (ook wel melding openbaar gebied) kan gaan om klachten en meldingen openbare voorzieningen en/of schade/onderhoud aan <ul style="list-style-type: none"> • wegen/trottoirs; • groen; en/of • publieke/ openbare ruimten Het gaat hier níet om een gemeentelijke melding dat er ergens onderhoudswerkzaamheden plaats (gaan) vinden maar om de mogelijkheid voor een klant om een melding door te geven.		
C12	C11	Ja	C24	Aanvragen kapvergunning N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4) Toelichting Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.		4
C13	C12	Nee	C25	Aanvragen bouwvergunning N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)		4

				<p>Toelichting D De gemeente kan het formulier voor de bouwvergunning op de eigen site beschikbaar stellen of een directe verwijzing maken naar het onderdeel over Bouwen en Verbouwen op de website van VROM zie http://www.vrom.nl/bouwvergunningen_online. Dit leidt tot een score download. Enkel een link naar de welkomspagina van VROM leidt niet tot een positieve score.</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		
C14	C13	Ja	C26	<p>Onroerende Zaak Belasting (OZB)</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Deze dienst kan tot maximaal transactieniveau scoren bij de mogelijkheid tot het opvragen van een kopie van het OZB-taxatieverslag of het WOZ-taxatieverslag. Voor een maximale score is niet vereist dat de gemeente het verslag digitaal toestuurt; dat mag ook per post.</p>		4
C15	C15	Ja		<p>Doorgeven verhuizing</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Indien er meerdere formulieren/mogelijkheden zijn voor verhuizen binnen de gemeente, naar een andere gemeente en/of</p>		4

				naar buitenland, dan geldt de hoogste score. Trefwoorden: adreswijziging, vertrek uit gemeente, emigratie, binnengemeentelijke verhuizing.		
C16	C16	Ja	C28	<p>Rioolaansluitvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Aanvraag in verband met nieuwbouw of renovatie ten behoeve van een aansluiting op het rioolstelsel (laten leggen of vervangen). Trefwoorden: rioolvergunning, rioolaansluiting</p>		4
C17	C17	Ja	D7	<p>Aanvraag kwijtschelding belastingen en heffingen</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Bij deze vraag kan het (niet limitatief) gaan om kwijtschelding van belastingen / heffingen als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rioolrecht; • afvalstoffenheffing; • hondenbelasting; • OZB. <p>Geautomatiseerd kwijtschelden leidt niet tot een hogere score bij deze vraag. Ook gemeenten die automatisch kwijtschelden</p>		4

				op basis van het Inlichtingenbureau komen op basis van deze vraag niet tot een hogere score. Deze gemeenten komen wel in aanmerking voor een positieve score op vraag D7.		
C18	C18	Ja	C29	<p>Bezwaarschrift indienen</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Indien men het niet eens is met een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan (het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen 6 weken na bekendmaking/verzending van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Maximaal niveau is transactie, vanuit het idee dat je een kant en klaar invulformulier kunt aanbieden dat de burger kan opsturen via het internet. Het bezwaar wordt dus volledig digitaal ingediend.</p>		4
C19	C19	Ja	C30 D10	<p>Aanvraag evenementenvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Een voorbeeld van een evenement is een braderie, buurt- of straatfeest.</p> <p>Een meldingsplicht van kleine evenementen stellen we bij deze vraag (<u>gericht op burgers</u>) in tegenstelling tot C30 (gericht op bedrijven) wel gelijk aan de evenementenvergunning.</p>		4
C20	C20	Ja	C32	Aanvragen in/uitritvergunning		4

				<p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Ander trefwoord: uitwegvergunning, garagevergunning.</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		
				DIENSTVERLENING VOOR BEDRIJVEN²		0
C21	C21	Ja	C4	<p>Aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2)</p> <p>Toelichting De verklaring omtrent het gedrag heet in de volksmond ook wel ‘bewijs van goed gedrag’.</p> <p>In diverse gevallen kan men een (vertegenwoordiger van een) <u>rechtspersoon</u> vragen een VOG te overleggen. Bijvoorbeeld in het kader van een aanbesteding, bij het sluiten van een overeenkomst of contract. De verklaring kan ook nodig zijn voor het lidmaatschap van een brancheorganisatie.</p> <p>Op basis van de aanvraag volgt onderzoek naar de rechtspersoon en alle natuurlijke personen met sleutelposities binnen deze rechtspersoon. Dit zijn de bestuurders, maten, vennoten of beheerders. De gegevensverzameling vindt plaats bij onder andere het Centraal Justitieel Documentatieregister, de documentatie vennootschappen en het Openbaar Ministerie. Alle gegevens worden in samenhang gewogen en beoordeeld.</p>		2

² Voor een positieve beoordeling op het onderdeel ‘Dienstverlening voor bedrijven’ is vereist dat de productinformatie en/of het formulier expliciet duidelijk maakt dat deze (ook) gericht is op bedrijven.

				<p>Let op, een VOG natuurlijke personen leidt onder C4 tot een positieve score. Niet op deze vraag. Hier gaat het expliciet om een rechtspersoon.</p> <p>Voor een positieve score is vereist dat rechtspersonen een VOG kunnen aanvragen. Een verwijzing naar http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verklaring-omtrent-het-gedrag#ref-justitie met een vermelding van het daar beschikbare formulier leidt tot een positieve score / beoordeling. Een verwijzing naar alleen http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/jus leidt niet tot een positieve score.</p>		
C22	C22	Ja	C7 C8 C23	<p>Aanvraag parkeervergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p><u>Toelichting</u> Een parkeervergunning (of ontheffing) is een vergunning die toestaat te parkeren op plaatsen waar anderen in vergelijkbare omstandigheden dat niet mogen of ervoor moeten betalen. Er zijn gemeenten die het verstrekken van parkeervergunningen hebben uitbesteed aan een parkeerservice. Verwijzingen naar subsites van een dergelijke parkeerservice kunnen, indien het de juiste informatie bevat, leiden tot een positieve score.</p> <p>Aanvraag van een invalidenparkeerkaart/-plaats is een ander product en leidt derhalve niet tot een positieve score op dit onderdeel.</p>		4
C23	C23	Ja	C7 C8 C22	<p>Kentekenwijziging parkeervergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p>		4

				<p>Toelichting Gemeenten met een score ‘n.v.t.’ op C22, scoren ook hier n.v.t. en behalen daarmee op deze vraag automatisch de maximale score. Er zijn gemeenten die het verstrekken van parkeervergunningen hebben uitbesteed aan een parkeerservice. Verwijzingen naar subsites van een dergelijke parkeerservice kunnen, indien het de juiste informatie bevat, leiden tot een positieve score.</p>		
C24	C24	Ja	C12	<p>Aanvragen kapvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		4
C25	C25	Ja	C13	<p>Aanvragen bouwvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting De gemeente kan het formulier voor de bouwvergunning op de eigen site beschikbaar stellen of een directe verwijzing maken naar het onderdeel over Bouwen en Verbouwen op de website van VROM zie http://www.vrom.nl/bouwvergunningen_online. Dit leidt tot een score download. Enkel een link naar de welkomspagina van VROM leidt niet tot een positieve score.</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		4
C26	C26	Ja	C14	<p>Onroerende Zaak Belasting (OZB)</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0)</p>		4

				Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4) Toelichting Deze dienst kan tot maximaal transactieniveau scoren bij de mogelijkheid tot het opvragen van een kopie van het OZB-taxatieverslag of het WOZ-taxatieverslag <u>van een bedrijfspand</u> . Voor een maximale score is niet vereist dat de gemeente het verslag digitaal toestuurt; dat mag ook per post. Voor een positieve score moet expliciet duidelijk zijn dat de dienstverlening (ook) gericht is op bedrijven.		
C27	C27	Ja		Aanvragen gebruiksvergunning / melding gebruik N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4) Toelichting De gebruiksvergunning geeft voorschriften voor het beperken van de kans op brand, het beperken van de gevolgen van brand en het vluchten uit een gebouw bij brand. Deze voorschriften worden vertaald naar bouwkundige tekeningen en als voorwaarden in de vergunning opgenomen. De voorschriften worden bepaald door de gemeente op advies van de brandweer. De verantwoordelijkheid voor het veilig gebruik van een bouwwerk of inrichting ligt bij de gebruiker van het pand. Voor een beperkt aantal soorten van gebruik van bouwwerken is een <i>gebruiksvergunning</i> vereist. Voor een aantal soorten ander gebruik van bouwwerken kan de gebruiker volstaan met een <i>gebruiksmelding</i> . Trefwoord: brandveiligheid, brandpreventie, bouw- en brandveiligheidsverordening Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.		4
C28	C28	Ja	C16	Rioolaansluitvergunning		4

				<p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Aanvraag in verband met nieuwbouw of renovatie ten behoeve van een aansluiting op het rioolstelsel (laten leggen of vervangen) Trefwoorden: rioolvergunning, rioolaansluiting</p>		
C29	C29	Ja	C18	<p>Bezwaarschrift indienen</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Indien een bedrijf het niet eens is met een besluit van een gemeentelijk bestuursorgaan (het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de raad) kan men binnen 6 weken na bekendmaking/verzending van een besluit een bezwaarschrift indienen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Maximaal niveau is transactie, vanuit het idee dat een gemeente een kant en klaar invulformulier kan aanbieden dat het bedrijf kan opsturen via het internet. Het bezwaar wordt dus volledig digitaal ingediend.</p>		4
C30	C30	Ja	C19 D10	<p>Aanvraag evenementenvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p>		4

				<p>Toelichting Een voorbeeld van een evenement is een braderie, tentfeest of straatfeest.</p> <p>Een meldingsplicht van kleine evenementen stellen we bij deze vraag (<u>gericht op bedrijven</u>) in tegenstelling tot C19 (gericht op burgers) niet gelijk aan de evenementenvergunning.</p>		
C31	C31	Ja		<p>Aanvragen milieuvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Het gaat hier expliciet om een milieuvergunning. Een melding leidt niet tot een (hogere) positieve score. Gemeenten met een Milieudienst scoren pas bij een duidelijke verwijzing naar deze milieudienst. Met een verwijzing naar de Activiteitenbesluit Internet Module (AIM) kan een klant een melding doorgegeven, geen vergunning aanvragen. Enkel het aanbieden van een interactieve verwijzing (hyperlink) naar de AIM leidt dan ook niet tot een positieve score.</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		4
C32	C32	Ja	C20	<p>Aanvragen in/uitritvergunning</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p>Toelichting Ander trefwoord: uitwegvergunning, garagevergunning.</p> <p>Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		4

C33	C34	Ja	<p>Reclamevergunning / -ontheffing</p> <p>N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)</p> <p><u>Toelichting</u> Voor uitingen van reclame op, boven of langs de openbare weg heeft men een vergunning of ontheffing nodig. Het gaat bij deze vraag nadrukkelijk niet om tijdelijke aankondigingborden of reclamebelasting. Trefwoorden: reclame, reclame-uitingen, voorwerpen op, aan of boven de openbare weg (let op: het moet om reclame-uitingen gaan). Zie ook 1.4: De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO op pagina 9.</p>		4
			Totaal		128

De Burger Centraal (onderdeel D)

1.13 Inleiding De Burger Centraal (onderdeel D)

Merkbare verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en de vermindering van administratieve lasten zijn hoofddoelen van het kabinet. Internet maakt overheidsdiensten 24 uur per dag beschikbaar. Beschikbaarheid van overheidsproducten via internet helpt bij het oplossen van de tien grootste knelpunten van burgers in hun relatie met de overheid. Uitgangspunt daarbij is dat de burger centraal staat en dat de overheid zich servicegericht opstelt.

1.14 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	D: DE BURGER CENTRAAL	NUP	Punten
				Gepersonaliseerde dienstverlening		
D1	D1	Ja	D2 D5	<p>Kan een bezoeker zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p>Toelichting DigiD (Digitale iDentiteit) is een gemeenschappelijk systeem van en voor alle overheidsorganisaties die daarmee de identiteit kunnen verifiëren van online klanten (authenticatie). Burgers kunnen bij DigiD een gebruikersnaam met wachtwoord aanvragen, eventueel aangevuld met sms-authenticatie. De gebruikersnaam met wachtwoord is gekoppeld aan een uniek nummer, het burgerservicenummer (BSN). Bedrijven gebruiken hun toegangscode van de Kamer van Koophandel om zich online bekend te maken. Deze toegangscode is gekoppeld aan een uniek handelsregisternummer (HR-nummer, ook wel KvK-nummer genoemd). Zie ook http://www.digid.nl/ en http://www.digid.nl/overheid/.</p> <p>Overheidsorganisaties die DigiD geïmplementeerd op hun live-omgeving hebben én opgenomen zijn in het overzicht op http://www.digid.nl/burger/wie-doen-mee/ voldoen aan deze voorwaarde.</p>	*	2
D2	D2	Ja	D1	<p>Kan een <i>willekeurige burger</i> zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?</p> <p>Nee (0) Ja (4)</p>	*	4

			<p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score op deze vraag is</p> <ul style="list-style-type: none"> • een positieve score op D1; • dat een willekeurige bezoeker kan inloggen via DigiD en een product en/of dienst van de overheidsorganisatie kan aanvragen. <p><u>Niet</u> tot een positieve score leidt het enkel en alleen kunnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • aanvragen van een nieuwsbrief na authenticatie met DigiD; • authenticeren met DigiD zonder dat een aanvraag mogelijk is. <p>Het is een misverstand dat alleen inwoners of bedrijven die gevestigd zijn op het grondgebied van de overheidsorganisatie behoefte hebben aan authenticatie met behulp van de website. Ook bijvoorbeeld burgers of bedrijven die zich op dat grondgebied willen gaan vestigen of anderszins ‘zaken’ willen doen met die overheidsorganisatie willen zich kunnen authenticeren via de website. Denk daarbij onder meer aan het aanvragen van een uitweg-, parkeer- of bouwvergunning. Een veel voorkomende praktijk is dat online dienstverlening voor deze groep niet meer mogelijk is door de inzet van DigiD. Dit is een ongewenst neveneffect.</p>		
D3	D3	Ja	<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om online de status van een product- / diensaanvraag te volgen?</p> <p>Nee (0) Ja, de klant kan inloggen (3) Ja, de klant krijgt actief bericht bij een status wijziging (3) Ja, de klant kan een keuze maken (5)</p> <p>Toelichting Bij de realisatie van deze ‘track and trace’ mogelijkheid maken overheidsorganisaties doorgaans gebruik van DigiD-authenticatie. Verschijningsvormen zijn vaak in de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) en bij ‘Mijn loket’. De ‘track and trace’ mogelijkheid hoeft overigens niet beperkt te blijven tot de e-dienstverlening, maar kan (ook) gericht zijn op traditionele vormen van dienstverlening.</p> <p>Bij de beoordeling is de burger het uitgangspunt. Voor de burger moet duidelijk zijn voor welk(e) product(en) de overheidsorganisatie statusinformatie aanbiedt. Voor een positieve score moet dit met andere woorden duidelijk zijn voordat de burger inlogt en/of de keuze maakt om een DigiD code aan te vragen.</p>		5

				<p><i>Inloggen</i> De klant vraagt zelf de status online op (pull technologie).</p> <p><i>Actief bericht</i> De klant krijgt automatisch en actief na elke/een afgeronde fase in het proces een statuswijziging door, bijvoorbeeld per mail of sms (push technologie). Het enkel versturen van een bevestigingsbericht na ontvangst van een aanvraag leidt niet tot een positieve score op dit onderdeel.</p> <p><i>Inloggen en actief bericht</i> Het aanbieden van zowel push als pull technologie waarbij de overheidsorganisatie de keuze laat aan de klant leidt tot de maximale score. Dit wil zeggen dat de klant alle onderstaande mogelijkheden heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inloggen; • actief een statuswijziging ontvangen; • inloggen én actief een statuswijziging ontvangen; • geen statuswijziging ontvangen. 		
D4	D4	Ja	A9 D5	<p>Biedt de website van de overheidsorganisatie de mogelijkheid van een gepersonaliseerd digitaal loket ('mijn loket')?</p> <p>Nee (0) Ja, een 'mijn loket functie' (8)</p> <p><u>Toelichting</u> De organisatie kent de persoonlijke gegevens van de aanvrager al, inclusief het scala aan loketdiensten, waarin hij/zij geïnteresseerd is. Zo kan de organisatie nadat de klant inlogt een persoonlijk loket tonen. In 'Mijn loket' kan de gebruiker van diverse diensten van (minimaal) één overheidsorganisatie gebruik maken.</p> <p>Bij de beoordeling van 'Mijn Loket' is de burger het uitgangspunt. Voor de burger moet duidelijk zijn wat de functionaliteit in het loket is, en wat de meerwaarde is. Dit moet met andere woorden duidelijk zijn voordat de burger inlogt en/of de keuze maakt om een DigiD code aan te vragen. Dit is een zwaardere eis in vergelijking met voorgaande jaren.</p> <p>In tegenstelling tot voorgaande jaren leidt een positieve score op A9 (MijnOverheid.nl) bij deze vraag niet automatisch tot een positieve score (omgekeerd ook niet). In de praktijk is het inrichten van een 'mijn loket' functie doorgaans wel een voorwaarde om MijnOverheid.nl te kunnen realiseren.</p>		8
D5	D5	Nee	D1 D4	<p>Biedt de overheidsorganisatie (deels) voorgevulde formulieren aan - met gegevens die bij haar reeds bekend zijn - bij het aanvragen van een product?</p>	*	8

			<p>Nee (0) Ja, op basis van een profiel dat de aanvrager eenmalig online invult (3) Ja, op basis van een automatisch koppeling (6) Ja, op basis van een automatisch koppeling; het is tevens mogelijk de eigen gegevens in te zien en een verzoek tot correctie in te dienen (8)</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een <i>positieve score</i> op deze vraag is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een positieve score op D1 én D4; • klanten kunnen gebruik maken van een persoonlijk profiel met minimaal NAW gegevens (naam, adres, woonplaats) dat de <ul style="list-style-type: none"> ○ klant eenmalig zelf invult (positieve score); ○ overheidsorganisatie (semi)automatische bijwerkt op basis van een koppeling met de eigen backoffice en/of met landelijke basisregistraties (hogere scores mogelijk, zie verderop in deze toelichting); • de overheidsorganisatie vult (een deel van één of meer) formulier(en) gericht op het aanvragen van een product of dienst in, op basis van de reeds bekende gegevens in het persoonlijk profiel. <p><u>Geen</u> positieve score krijgen die overheidsorganisaties die <u>alleen</u> de mogelijkheid bieden om</p> <ul style="list-style-type: none"> • het BSN nummer voor in te vullen op basis van authenticatie met behulp van DigiD; en / of • een mailadres aan een profiel toe te voegen. <p>Als een overheidsorganisatie gegevens voorinvult op basis van een (semi)automatische koppeling met de eigen backoffice en/of met landelijke basisregistraties leidt dit tot een <i>hogere score</i>. Deze hogere score is onafhankelijk van het feit of er al dan niet een mogelijkheid is het profiel verder uit te breiden buiten de automatische koppeling.</p> <p>Een <i>maximale score</i> behaalt de overheidsorganisatie als er</p> <ul style="list-style-type: none"> • een (semi)automatische koppeling is met de eigen backoffice en/of met landelijke basisregistraties en • het mogelijk is een aanvraag te doen om (een deel van) die gegevens te corrigeren. <p>Bij de beoordeling is de klant het uitgangspunt. Voor de klant moet duidelijk zijn wat er al dan niet mogelijk is, voordat deze bijvoorbeeld een DigiD code aanvraagt voor een gepersonaliseerd loket. Het moet voor de klant duidelijk zijn dat de overheidsorganisatie de formulieren (deels) voorinvult.</p>		
D6	D6	Nee	Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om een product en/of dienst direct online te betalen?		4

			<p>Nee (0) Ja (4)</p> <p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruik maakt van een internetkassa (het online verlenen van een eenmalige machtiging zonder gebruik te maken van een internetkassa leidt niet tot een positieve score); • de klant van tevoren duidelijk maakt wat er gaat gebeuren <p>Als de betaalmogelijkheid pas tijdens het bestelproces blijkt, leidt dat niet tot een positieve beoordeling.</p>		
D7			<p>C17 Voert de gemeente een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets uit ten behoeve van kwijtschelding belastingen en heffingen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p>Toelichting Bij deze vraag kan het (niet limitatief) gaan om kwijtschelding van belastingen / heffingen als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rioolrecht; • afvalstoffenheffing; • hondenbelasting; • OZB. <p>Voor een positieve score komen alleen gemeenten in aanmerking die op hun website duidelijk maken dat ze heffingen en/of belastingen <i>automatisch kwijtschelden</i> op basis van gegevens van het Inlichtingenbureau. Gemeenten die enkel geautomatiseerd kwijtschelden op basis van informatie / aanvragen uit het verleden (continuatie van het voorgaande jaar) en dus niet op basis van het Inlichtingenbureau komen niet in aanmerking voor een positieve score.</p> <p><i>Over het Inlichtingenbureau (zie ook http://www.inlichtingenbureau.nl/)</i> Het Inlichtingenbureau is in 2001 opgericht door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Met ingang van 1 januari 2009 kunnen gemeenten via het Inlichtingenbureau een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets laten uitvoeren. Hiermee levert het Inlichtingenbureau een bijdrage aan administratieve lastenverlichting voor burgers</p>		2
D8	D8	Ja	<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website bezoekers hulpmiddelen om “persoonlijke” gevolgen van beleid na te gaan?</p>		5

			<p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat er één of meer instrumenten en/of adviesmodules te vinden zijn op (één van) de eigen website(s) van de overheidsorganisatie. Alleen een verwijzing naar een website van een andere overheidsorganisatie met een dergelijk instrument is onvoldoende voor een maximale score. Een gepersonaliseerde nieuwsbrief of een interactieve afvalmodule leidt voor deze vraag nadrukkelijk niet tot een positieve score.</p> <p>De hulpmiddelen moeten de bezoeker in staat stellen om <i>na het invullen van persoonlijke gegevens</i> inzicht te krijgen in het beleid of de benodigde dienst dat in die specifieke situatie van toepassing is. Diverse hulpmiddelen kunnen tot een maximale score leiden. Denk hierbij (niet limitatief) aan een rekenmodule dat na het invullen van gegevens berekent hoeveel leges of belasting verschuldigd is of een interactieve welstandsnota. Deze interactieve hulpmiddelen zijn vaak gebaseerd op ingebouwde beslisbomen. Zie bijvoorbeeld de mogelijkheid bij de Belastingdienst om een proefberekening te maken of iemand in aanmerking komt voor een toeslag en indien dat het geval is om welke bedragen het dan gaat (zie http://www.toeslagen.nl/ en meer specifiek http://www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/hoeveel.html).</p> <p>De “persoonlijke gevolgen” zijn niet beperkt tot natuurlijke personen. Ook berekeningen gericht op rechtspersonen kunnen tot een positieve score leiden (zoals horecabedrijf beginnen, evenement organiseren).</p> <p>Onder “gevolgen van beleid” valt ook een intelligente adviesmodule die op basis van een aantal vragen vaststelt wat de situatie is van de bezoeker en vervolgens advies geeft over producten en diensten van de betreffende overheidsorganisatie.</p>		
			Integrale dienstverlening		
D9			<p>Biedt de overheidsorganisatie haar klanten de mogelijkheid om een integrale horecaverunning aan te vragen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p>Toelichting Overheidsorganisaties die een integrale aanvraag mogelijk maken verlichten de administratieve lasten voor de aanvrager(s). Een integrale horecaverunning kan bijvoorbeeld (niet limitatief) bestaan uit een geïntegreerde drank- en horecawetvergunning, exploitatievergunning, terrasvergunning, aanwezigheidsvergunning speelautomaten en de BIBOB-toets.</p>		2

			<p>Voorwaarde voor een positieve score is dat van te voren duidelijk is dat de klant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. twee of meer <ul style="list-style-type: none"> ○ horecagerelateerde vergunning(en), ○ melding(en) en/of ○ ontheffing(en), 2. met één formulier; 3. elektronisch kan aanvragen. <p>De enkele beschikbaarheid van een “winkelwagen” waarin de klant aanvragen kan verzamelen om deze vervolgens in één keer aan te vragen leidt <u>niet</u> tot een positieve score op deze vraag.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.aanpaktoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde • http://www.casusadoptie.nl/Resultaten/horeca.html • Zie ook http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/ 		
D10		C19 C30	<p>Biedt de overheidsorganisatie haar klanten de mogelijkheid om een integrale evenementenvergunning aan te vragen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p><u>Toelichting</u> Overheidsorganisaties die een integrale aanvraag mogelijk maken verlichten de administratieve lasten voor de aanvrager(s). Een integrale evenementenvergunning kan bijvoorbeeld (niet limitatief) bestaan uit een evenementenvergunning, gebruiksvergunning, ventvergunning, standplaatsvergunning, terrasvergunning, ontheffing Zondagswet, ontheffing winkeltijdenwet et cetera. Op deze manier hoeft de klant maar bij één loket haar vergunning aan te vragen, is er één aanspreekpunt en ontvangt de klant één rekening.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat van te voren duidelijk is dat de klant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. twee of meer <ul style="list-style-type: none"> ○ evenementgerelateerde vergunning(en), ○ melding(en) en/of ○ ontheffing(en), 2. met één formulier; 		2

			<p>3. elektronisch kan aanvragen.</p> <p>De enkele beschikbaarheid van een “winkelwagen” waarin de klant aanvragen kan verzamelen om deze vervolgens in één keer aan te vragen leidt <u>niet</u> tot een positieve score op deze vraag.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.aanpakoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde • Zie ook http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/ 		
D11			<p>Biedt de overheidsorganisatie haar klanten de mogelijkheid om met behulp van een integraal formulier een aantal minimaregelingen aan te vragen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p><u>Toelichting</u> Overheidsorganisaties die een integrale aanvraag mogelijk maken verlichten de administratieve lasten voor de aanvrager(s). Een integraal formulier voor het aanvragen van minimaregelingen kan bijvoorbeeld (niet limitatief) bestaan uit een formulier voor het aanvragen van langdurigheidtoeslag, bijzondere bijstand, witgoedregeling, PC-regeling, cultuurpassen, kwijtschelding lokale heffingen, vrijstelling aflossingsverplichting, schuldsaneringmogelijkheden, belastingtoeslagen, heffingskortingen en cetera.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat van te voren duidelijk is dat de klant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. twee of meer minimaregelingen 2. met één formulier; 3. elektronisch kan aanvragen. <p>De enkele beschikbaarheid van een “winkelwagen” waarin de klant aanvragen kan verzamelen om deze vervolgens in één keer aan te vragen leidt <u>niet</u> tot een positieve score op deze vraag.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/bibliotheek/nieuws/voorbeeldformulieren-voor-aanpak-knelpunten • http://www.aanpakoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde • Zie ook http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/ 		2
D12		Nee	Biedt de overheidsorganisatie haar klanten de mogelijkheid om met één (integraal) formulier meerdere vergunningen,		2

			<p>diensten, meldingen en/of ontheffingen tegelijk aan te vragen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p><u>Toelichting</u> Overheidsorganisaties die een integrale aanvraag mogelijk maken verlichten de administratieve lasten voor de aanvrager(s).</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat van te voren duidelijk is dat de klant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. twee of meer <ul style="list-style-type: none"> ○ vergunning(en), ○ diensten, ○ melding(en) en/of ○ ontheffing(en), 2. met één formulier; 3. elektronisch kan aanvragen. <p>In de vragenlijst van de Overheid.nl Monitor zitten al veel vragen die direct gericht zijn op, of gerelateerd zijn aan geïntegreerde dienstverlening. Deze dienstverlening komt bij deze vraag niet in aanmerking voor een positieve score. Niet tot een positieve score op deze vraag leidt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integrale horecaverunning (D9) • integrale evenementenvergunning (D10) • integrale aanvraag minimaregelingen (D11) • integrale BRIKS-vergunning of andere Wabo gerelateerde geïntegreerde dienstverlening (zie paragraaf 1.4 op pagina 9). <p>De enkele beschikbaarheid van een “winkelwagen” waarin de klant aanvragen kan verzamelen om deze vervolgens in één keer aan te vragen leidt <u>niet</u> tot een positieve score op deze vraag.</p> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.aanpaktoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde • Zie ook http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/ 	
			Communicatie met en van de overheid	

D13	D7	Ja	A2	<p>Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?</p> <p>Nee (0) Ja (2) Ja, het is mogelijk een selectie te maken uit thema's of onderwerpen (gepersonaliseerde e-mail nieuwsbrief) (3)</p> <p>Toelichting De mogelijkheid voor bezoekers om een elektronische nieuwsbrief van de overheidsorganisatie te ontvangen leidt tot een positieve score. Voor de maximale positieve score is vereist dat de bezoeker de keuze heeft uit onderwerpen en/of thema's (een gepersonaliseerde e-mail nieuwsbrief). Als een overheidsorganisatie op één pagina twee e-mail nieuwsbrieven presenteert rondom één thema leidt dit ook tot de maximale score.</p> <p>Als een bezoeker moet inloggen om zich te kunnen abonneren (bijvoorbeeld in een 'Mijn Loket') moet van te voren duidelijk zijn welke (personalisatie)mogelijkheden de nieuwsbrief heeft.</p> <p>Denk bij relevante toepassingen voor overheidsorganisaties (niet limitatief) aan (eventueel verder te personaliseren):</p> <ul style="list-style-type: none"> • nieuws / persberichten; • evenementen; • officiële bekendmakingen / publicaties; • vergaderstukken; • bestuursbesluiten; • agenda bestuursvergadering; • et cetera. <p>Deze vraag leidt niet tot een positieve score als een overheidsorganisatie enkel en alleen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gebruik maakt van de attenderingsfunctie van Overheid.nl (zorgt bij A2 voor de maximale score); • gebruik maakt van RSS feeds (zorgt bij D14 voor een positieve score). 		3
D14				<p>Biedt de overheidsorganisatie de bezoeker op haar website de mogelijkheid zich te 'abonneren' op RSS-feeds?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitlegt hoe RSS werkt en 		3

			<ul style="list-style-type: none"> • suggesties doet welke (gratis) readers de bezoeker kan gebruiken en • ten minste één (verwijzing naar een) RSS feed op haar welkomspagina aanbiedt. <p>Denk bij relevante toepassingen voor overheidsorganisaties (niet limitatief) aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuws / persberichten • Evenementen • Officiële bekendmakingen / publicaties • Weblogs bestuurders • Agenda bestuurders • Besluiten bestuurders <p>RSS (Really Simple Syndication) is een technisch hulpmiddel waarmee een bezoeker zich kan abonneren op vernieuwingen van (een deel van) een website. De bezoeker kan doorgaans zelf de te ontvangen onderwerpen / thema's aangeven. Om een RSS-feed actief te kunnen ontvangen heeft de bezoeker een RSS-reader nodig.</p>		
D15	B13	Ja	<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website snel en eenvoudig alle relevante contactinformatie (bezoekadres, postadres, openingstijden, telefoonnummer(s) en mailadres) en is deze contactinformatie met één klik vanaf iedere pagina bereikbaar?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Voor de bezoeker van de website moet in één oogopslag duidelijk zijn dat er meerdere communicatiekanalen zijn om de overheidsorganisatie te benaderen. De bezoeker kiest uiteindelijk zelf het gewenste kanaal. Voor een positieve score is vereist dat de contactpagina met maximaal één klik te bereiken is vanaf <u>iedere webpagina</u> van de overheidsorganisatie.</p>	*	3
D16	B14	Ja	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website het '14+ netnummer' als de centrale telefonische toegang voor de gehele gemeentelijke dienstverlening (KCC, Klant Contact Centrum)?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting Gemeenten kunnen het 14+netnummer gebruiken als de centrale telefonische toegang voor de gehele gemeentelijke dienstverlening. Het telefoonnummer begint met 14, gevolgd door het huidige netnummer van de gemeente. Aanvragen kan</p>	*	5

			<p>via de website van de VNG: http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=59421. De VNG toetst op kwaliteitscriteria. Het Ministerie van Algemene Zaken vraagt, als nummereigenaar, het nummer aan bij de OPTA en communiceert dit naar de aanvragende gemeente.</p> <p>Voor een positieve score moet aan alle onderstaande voorwaarden voldaan zijn. De overheidsorganisatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. is in bezit van / kan gebruik maken van het 14+ netnummer; 2. heeft het 14+ netnummer in gebruik (zie http://www.antwoord.nl/producten,14-netnummer); 3. communiceert het 14+ netnummer actief op haar website. <p>Voor meer informatie zie de website van <i>Antwoord</i>©: http://www.antwoord.nl/producten,14-netnummer.</p>		
D17	B15	Ja	<p>Is het voor een bezoeker van de website van de overheidsorganisatie mogelijk om direct via de website live in contact te komen met de overheidsorganisatie?</p> <p>Nee (0) Ja, bel me terug (1) Ja, live chat (3)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is het <u>niet</u> noodzakelijk dat deze specifieke dienst 24 x 7 beschikbaar is. Wel moet de overheidsorganisatie aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wanneer de functie live is en/of • wat de bezoeker kan verwachten (hoe snel komt er een reactie). <p>Het gaat hier nadrukkelijk niet om <i>asynchrone</i> communicatie (zoals e-mail) maar om <i>synchrone</i> communicatie gericht op producten en diensten van een overheidsorganisatie. De twee toepassingen passen goed in de ‘Klant Contact Centrum’ benadering. Het gebruik van een bel-me-terug (call me back) functie leidt tot een positieve score. Een live chat mogelijkheid leidt tot de maximale score.</p>		3
Waar kan de burger op rekenen in haar communicatie met overheidsorganisaties					
D18	B17	Ja	<p>Bevat de website een privacystatement?</p> <p>Nee (0) Ja (4)</p>	*	4

			<p>Toelichting Geeft de overheidsorganisatie op haar website aan op welke wijze ze omgaat met de persoonsgegevens die ze verkrijgt. Indien het privacystatement zich beperkt tot de gegevens die verzameld worden door puur het surfen over de website is dat onvoldoende voor een positieve score. Voor een voorbeeld zie het privacystatement van Burgerlink: http://www.burgerlink.nl/privacy/privacy.html.</p>		
D19	B18	Ja	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclamer?</p> <p>Nee (0) Ja (4)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat de website <u>geen</u> disclaimer bevat. Een proclamer doet het omgekeerde van een disclaimer. De overheidsorganisatie geeft in een proclamer minimaal aan dat ze verantwoordelijk is voor de inhoud van de website en er alles aan doet deze actueel en juist te houden. De proclamer is afgeleid van de BurgerServiceCode van Burger@Overheid.nl (tegenwoordig Burgerlink.nl) zie http://www.burgerlink.nl/burgerservicecode/burgerservicecode.xml.</p> <p>In het kader van het NUP is afgesproken dat voor eind 2010 overheidsorganisaties <u>geen</u> disclaimer gebruiken op haar website. In plaats daarvan vermelden overheidsorganisaties in een proclamer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aan welke normen met betrekking tot actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid de aangeboden informatie voldoet; • onder welke voorwaarde de bezoeker de informatie kan hergebruiken. <p>Dit zijn zwaardere eisen dan in voorgaande jaren. Voor een voorbeeld zie de proclamer van Burgerlink: http://www.burgerlink.nl/copyright/copyright.html.</p>	*	4
D20	E8	Ja	<p>Publiceert de overheidorganisatie op haar website een Kwaliteitshandvest?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is noodzakelijk dat het kwaliteitshandvest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. duidelijk zichtbaar beschikbaar is voor haar klanten; 2. op de welkomspagina van de overheidsorganisatie en/of op de startpagina van het digitaal loket; 		3

			<p>3. integraal beschikbaar is.</p> <p>Het kabinet en de VNG streven ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten uiterlijk in 2011 werken met kwaliteitshandvesten. In een kwaliteitshandvest doet een overheidsorganisatie een aantal concrete beloften aan haar klanten (burgers en bedrijven) over de dienstverlening die ze aanbiedt. Deze normen zijn toegankelijk voor alle (potentiële) klanten en zijn altijd duidelijk zichtbaar op de plaats van handeling (bijvoorbeeld aan de balie of op de website). Een handvest kan kort en krachtig zijn. In een kwaliteitshandvest concretiseert de overheidsorganisatie wat haar klanten mogen verwachten. Door deze helderheid te geven, zullen de klanten geen overspannen, maar juist reële verwachtingen hebben.</p> <p>Een Kwaliteitshandvest kent ook andere benamingen zoals (niet limitatief) burgerhandvest, servicehandvest, dienstverleningshandvest, servicenormen en dienstverleningsbeloften.</p> <p>Voor meer informatie over kwaliteitshandvesten zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten/kwaliteitshandvesten.xml; • http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/goed-openbaar-bestuur/documenten-en-publicaties/brochures/2010/07/02/kwaliteitshandvest-bzk.html. 		
D21	E9	Ja	<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Bezoekers van een website moeten van te voren op de hoogte (kunnen) zijn van de wijze waarop de overheidsorganisatie met e-mail omgaat. Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie <u>expliciet</u> responstermijn(en) noemt.</p> <p>Veel overheidsorganisaties plaatsen de e-mailgedragslijn onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'. Ook komt deze regelmatig terug in een Kwaliteitshandvest.</p>		3
Burgerbetrokkenheid en Participatie					
D22	E10	Nee	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website informatie over de klachtenprocedure?</p> <p>Nee (0) Ja, proces stap voor stap beschreven (2) Ja, elektronisch indienen klacht (4)</p>		4

			<p>Toelichting Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Burgers kunnen een klacht indienen over het optreden en handelen van personen bij een overheidsorganisatie (bejegeningklachten). Het gaat hierbij expliciet niet om losliggende stoeptegels e.d. Vaak is informatie over de klachtenprocedure terug te vinden in/bij de productencatalogi, kan echter ook heel goed op een andere plaats worden weergegeven op de site.</p> <p>Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijk maakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. wat een klacht is; 2. hoe een burger / bedrijf een klacht kan indienen; 3. wanneer een burger / bedrijf een klacht kan indienen; 4. wanneer een burger / bedrijf een antwoord krijgt op de ingediende klacht (tijdsprocedure); <p>Voor een maximale score gelden alle eisen die ook voor een positieve score gelden met daarenboven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. <i>de mogelijkheid</i> om elektronisch een klacht in te dienen. Elektronisch indienen betekent in dit geval met een formulier of per mail, maar niet met behulp van bijvoorbeeld een PDF of een Word document. Dit kan met of zonder DigiD. 6. expliciete gelijkstelling van de elektronische klacht met de schriftelijke klacht. 		
D23	E11	Nee	<p>Heeft de overheidsorganisatie een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting komt (niet limitatief) voor in de vorm van een meldpunt</p> <ul style="list-style-type: none"> • (tegen)strijdige regels; • last van regels; • bureaucratische rompslomp; <p>Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie nadrukkelijk de mogelijkheid openstelt om elektronisch een melding door te geven. Elektronisch doorgeven betekent in dit geval met een formulier of per mail, maar niet met behulp van bijvoorbeeld een pdf of een Word document.</p> <p>Overheidsorganisaties die op basis van een dergelijk meldpunt de regelgeving aangepast hebben en ervoor gekozen hebben daarom nu geen meldpunt meer aan te bieden komen niet in aanmerking voor een positieve score. Alleen die overheidsorganisatie die open (blijven) staan voor het terugdringen van administratieve lasten komt hiervoor in aanmerking.</p>		3

			Het enkel en alleen doorverwijzen naar een <u>landelijk</u> meldpunt leidt niet tot een maximale score op dit onderdeel.		
D24	E3	Ja	<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website informatie over de wijze waarop burgers een onderwerp op de agenda van het vertegenwoordigend orgaan kunnen krijgen (burgerinitiatief)?</p> <p>Nee (0) Ja, informatie (1) Ja, voorzien van een formulier (3)</p> <p>Toelichting Bij een burgerinitiatief is het doorgaans noodzakelijk om meerdere handtekeningen te verzamelen. Een downloadbaar formulier of een elektronisch formulier voorzien van authenticatie met behulp van DigiD ligt daardoor voor de hand. Het burgerinitiatief kan de participatie en betrokkenheid van burgers vergroten en geeft hen de mogelijkheid direct invloed uit te oefenen op de politieke agenda. Een burgerinitiatief gaat verder dan inspraak doordat de volksvertegenwoordiging zich ook over het onderwerp moet uitspreken. Het burgerinitiatief past geheel in de BurgerServiceCode van Burgerlink. Burgers krijgen de kans om mee te denken en belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.</p> <p>Bij deze vraag gaat het nadrukkelijk <u>niet</u> om het spreekrecht.</p>		3
D25	E1	Nee	<p>Maakt de overheidsorganisatie gebruik van nieuwe media om interactief met burgers/bedrijven te communiceren over bestuurlijke of beleidsrelevante thema's?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p> <p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score is dat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de bezoeker de mogelijkheid heeft te reageren; 2. de overheidsorganisatie vooraf expliciet aangeeft wat ze met de reactie(s) gaat doen; 3. de overheidsorganisatie ten minste drie maanden gebruik maakt van de functionaliteit; 4. de laatste bijdrage van de overheidsorganisatie niet ouder is dan 1 maand; 5. de functionaliteit vrij voor iedereen toegankelijk is; 6. de functionaliteit rechtstreeks benaderbaar is op en/of vanaf de website van de overheidsorganisatie. <p>Bij toepassingen kan het (niet limitatief) gaan om inzet van:</p>		3

			<ul style="list-style-type: none"> • Sociale netwerksites als Hyves, LinkedIn, Facebook et cetera. • Weblogs van bestuurders <u>met</u> reactiemogelijkheid; • Forum. • Wiki's. • Widgets. 		
D26	E2	Ja	<p>Biedt de overheidsorganisatie digitale inspraakmogelijkheden op het gebied van ruimtelijke of visuele plannen?</p> <p>Nee (0) Ja (2)</p> <p>Toelichting Een overheidsorganisatie kan op diverse wijzen en over verschillende onderwerpen burgers en bedrijven mogelijkheden bieden voor inspraak. Zo kan de overheidsorganisatie een voorontwerp van een ruimtelijk plan openstellen voor digitale inspraak of een te bouwen gebouw of een te bebouwen gebied virtueel en daarmee visueel tot leven wekken. Voorwaarde voor een positieve score is dat het mogelijk is digitaal in te spreken waarbij de overheidsorganisatie duidelijk maakt dat ze de digitaal gegeven bijdragen onverkort beschouwt als een inspraakreactie met de daarbij behorende rechtsgevolgen.</p>		2
D27	E4	Nee	<p>Heeft de overheidsorganisatie een burgerpanel én biedt ze daar informatie over aan?</p> <p>Nee (0) Ja (1) Ja, inclusief onderliggende rapportages (3)</p> <p>Toelichting Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijk maakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dat ze een burgerpanel raadpleegt; 2. dat ze minimaal vier maal per jaar het burgerpanel raadpleegt; 3. wat de status is van de uitkomsten van het burgerpanel. <p>Voor een maximale score is daarenboven vereist dat</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ten minste twee onderliggende rapporten naar aanleiding van het burgerpanel online beschikbaar zijn; 5. waarvan de laatste rapportage niet ouder dan 9 maanden is; 6. in samenhang met de overige informatie over het burgerpanel. <p>Voor een positieve score is het <u>geen</u> vereiste dat het om een online burgerpanel gaat.</p>		3

D28			<p>C11 Accepteert de overheidsorganisatie meldingen van Verbeterdebuurt.nl? Nee (0) Ja (2)</p> <p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score is dat de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een directe interactieve verwijzing opneemt naar www.verbeterdebuurt.nl op een logische plek zoals bij de productinformatie over melding openbare ruimte (zie ook C11); • actief aangeeft dat ze meldingen van Verbeterdebuurt.nl accepteert en in behandeling neemt. <p>Verbeterdebuurt.nl gelooft in de kracht van de burger en heeft het doel buurten te verbeteren. Op Verbeterdebuurt.nl kunnen burgers problemen en ideeën melden bij hun stadsdeel of gemeente. Ze zetten het op de kaart. <i>Problemen</i> op verbeterdebuurt.nl zijn de zogenaamde "meldingen openbare ruimte" zie C11. <i>Ideeën</i> zijn minder dringend, maar kunnen de buurt wel verbeteren. Als er tien mensen zijn die het idee op de site steunen, stuurt Verbeterdebuurt.nl het door naar de gemeente.</p> <p>Verbeterdebuurt.nl is gestart om de drempel tot het melden van ideeën en problemen te verlagen en en zo samen met bewoners buurten te verbeteren. Verbeterdebuurt.nl is geïnspireerd door het Britse FixMyStreet waar inmiddels vele duizenden meldingen van burgers zijn opgelost. Verbeterdebuurt.nl streeft ernaar dat elke gemeente de meldingen van Verbeterdebuurt.nl daadwerkelijk behandelt. Gemeenten kunnen zich aanmelden op gemeente@verbeterdebuurt.nl. Nadat een melding is geplaatst vraagt Verbeterdebuurt.nl de melder per e-mail om de melding te verifiëren. Problemen gaan direct door naar de/het verantwoordelijke gemeente/stadsdeel. Ideeën stuurt Verbeterdebuurt.nl pas door bij voldoende stemmen (minimaal 10). De gemeente gaat er dan (hopelijk) mee aan de slag (Verbeterdebuurt.nl doet daar alles aan) en kan op de site aangeven wanneer de melding verholpen is. De gemeente kan ook in dialoog gaan door een reactie bij de melding te plaatsen op de website. Zo kunnen gemeente en melder wellicht samen tot een oplossing komen.</p> <p>Voor meer informatie zie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbeterdebuurt.nl: http://www.verbeterdebuurt.nl/; • FixMyStreet: http://www.fixmystreet.com/. 		2
D29	E12	Ja	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel klanttevredenheidsonderzoek?</p> <p>Nee (0) Ja (3)</p>		3

				<p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. publicatie van ten minste één klanttevredenheidsonderzoek (volledige rapportage) 2. van twee jaar oud of recentere datum. 		
				Totaal		100

Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

1.15 Inleiding Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

Burgers en bedrijven zien de overheid vaak als één geheel. Het is dan ook van belang dat overheidsorganisaties doorverwijzen naar een aantal belangrijke overheidswebsites.

1.16 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	G: VERWIJZINGEN	NUP	
E1			A9	<p>Heeft de overheidsorganisatie een MijnOverheid.nl-banner op haar website, in haar digitale loket?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting MijnOverheid.nl-banners zijn beschikbaar op http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,mijnoverheid-nl/documentatie/Banners.html. Voor een positieve score is vereist dat de MijnOverheid.nl-banner is ontsloten op de startpagina van het digitaal loket van de overheidsorganisatie.</p>	*	10
E2				<p>Heeft de overheidsorganisatie een banner naar <i>Antwoord</i>© voor Bedrijven in haar eigen digitale (bedrijven)loket?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting Banners zijn beschikbaar op http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/service/communicatie/banners. Voor een positieve score is vereist dat de banner geplaatst is op de startpagina van het digitaal loket en/of het bedrijvenloket van de overheidsorganisatie.</p>	*	10

E3	D8	Nee	<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar Berekenuwrecht.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p>Toelichting www.berekenuwrecht.nl geeft burgers inzicht in de financiële regelingen waar ze recht op (kunnen) hebben op basis van onder meer het inkomen.</p>		10
E4			<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar het Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen?</p> <p>Nee (0) Ja naar werk.nl (10) Ja naar het Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen (10) Ja naar het Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen en werk.nl (20)</p> <p>Toelichting Gemeenten werken met UWV en UWV Werkbedrijf samen in de keten van Werk en Inkomen. De burger (werkzoekende of uitkeringsgerechtigde) kan via het Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen inzage krijgen in de eigen gegevens zoals vastgelegd door de ketenpartijen zoals het UWV/WERKbedrijf, de GBA, RDW, IBGroep en het Kadaster.</p> <p>Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing(en) te vinden is/zijn op de startpagina van het digitaal loket en/of op een relevante (sub)rubriek en/of productpagina over werk en inkomen. De interactieve verwijzing moet leiden naar de externe website(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werk.nl op www.werk.nl of • het Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen: https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/direct_doen/gegevens_inzien <p>Gemeenten die beide links aanbieden komen in aanmerking voor de maximale score.</p>	*	20
E5	B19	Nee	<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar www.nederlandtegenterrorisme.nl en/of www.nctb.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p>		10

				<p>Toelichting Overheidsorganisaties kunnen burgers en bedrijven voorbereiden op en voorlichten over de dreiging van terrorisme. De verwijzing naar www.nederlandtegenterrorisme.nl en/of www.nctb.nl helpt daarbij. Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de informatie over rampenbestrijding en/of veiligheid op de website van de overheidsorganisatie.</p>		
E6	E11	Nee		<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar www.lastvandeoverheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting Op het meldpunt LastvandeOverheid.nl kunnen burgers hun ervaren administratieve last of overbodige 'regeldrukte' melden. De melders schrijven over maatregelen van het rijk maar bijvoorbeeld ook wat ze ervaren als ze een vergunning aanvragen. De service van het meldpunt is gratis voor (mede-)overheden en uitvoeringsorganisaties. Het enige dat de overheidsorganisatie hoeft te doen is online doorverwijzen naar dit meldpunt. Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de (product)informatie over klachten, bezwaar en/of beroep op de website van de overheidsorganisatie.</p>		20
E7				<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar de nationale ombudsman op www.ombudsman.nl en/of naar de lokale ombudsman?</p> <p>Nee (0) Ja (20)</p> <p>Toelichting De Nationale ombudsman kan klachten behandelen over bijna alle overheidsinstanties. Een klacht moet voldoen aan een aantal voorwaarden. Voor een positieve score is vereist dat de interactieve verwijzing geplaatst is bij de (product)informatie over klachten, bezwaar en/of beroep op de website van de overheidsorganisatie. De Nationale ombudsman behandelt klachten over heel veel verschillende overheidsorganisaties, waaronder een groot aantal gemeenten. Er zijn ook overheidsorganisaties die een eigen ombudsvoorziening hebben. De Nationale ombudsman houdt de gegevens van deze overheidsorganisaties en hun ombudsvoorzieningen bij op http://www.ombudsman.nl/klacht/overheidsinstanties/niet_ombudsman/index.asp.</p>		20

Toegankelijkheid (onderdeel F)

1.17 Inleiding Toegankelijkheid (onderdeel F)

Overheidsorganisaties staan voor de uitdaging hun websites zodanig te bouwen dat ze optimaal vindbaar, bereikbaar en toegankelijk zijn (zowel voor mensen als voor browsers en zoekmachines). Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Toepassing van deze standaarden levert een beduidend betere website op. De Nederlandse overheid heeft deze internationale standaarden handzaam samengebracht in 125 zogenoemde webrichtlijnen.

Zoekmachines bepalen de laatste jaren steeds meer de toegankelijkheid van de website voor de bezoeker. Overheden hebben veel specifieke informatie die voorzien is van metadata. Geavanceerde zoekmogelijkheden zorgen voor een betere toegankelijkheid van deze informatie voor zowel burgers en bedrijven als voor professionele bezoekers.

1.18 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateerd aan vraag	F: TOEGANKELIJKHEID	NUP	
F1	F1	Ja		Score automatische webrichtlijnen-toets (47 van de 125 webrichtlijnen) Maximum score: 47 Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. Tweemaandelijks werkt de redactie van de Overheid.nl Monitor deze gegevens geautomatiseerd bij met de meest recente gegevens. Het is daarom – in tegenstelling tot voorgaande jaren – niet meer mogelijk tussentijds wijzigingsverzoeken in te dienen of om een tussentijdse hertoetsing aan te vragen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting. <u>Toelichting</u> Voor meer informatie: <ul style="list-style-type: none"> webrichtlijnen: www.webrichtlijnen.overheid.nl/; resultaten individuele overheidsorganisaties: http://www.webrichtlijnen.nl/monitor/ Waarom bouwen conform de webrichtlijnen? <ul style="list-style-type: none"> Een website die gebouwd is volgens het kwaliteitsmodel webrichtlijnen is doorgaans sneller, beter te indexeren door 	*	47

			<p>zoekmachines, zal probleemloos functioneren in uiteenlopende browsers en is eenvoudiger en goedkoper te beheren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Met de webrichtlijnen kan het opdrachtgeverschap aanzienlijk kan worden versterkt: het kwaliteitsmodel webrichtlijnen bevat instrumenten waarmee kan tijdens het bouwproces kan worden gestuurd en bij oplevering kan worden gecontroleerd of de website qua de bouwkwaliteit voldoen aan de (contractueel) overeengekomen afspraken. - De website sluit geen gebruikers uit, ook geen mensen met een handicap. Websites die zijn gebouwd conform de webrichtlijnen voldoen volledig aan de norm van Waarmerk drempelvrij.nl. 		
F2	F2	Ja	<p>Heeft de overheidsorganisatie een claim op haar website staan ten aanzien van de Webrichtlijnen of toegankelijkheid en kan ze deze onderbouwen (een conformiteitverklaring door de eigenaar of maker van een website)?</p> <p>Nee (0) Ja (10)</p> <p><u>Toelichting</u> Voor een positieve score is het noodzakelijk dat de overheidsorganisatie op haar website claimt dat ze voldoet aan de webrichtlijnen, drempelweg.nl en/of drempelvrij.nl.</p> <p>Overheidsorganisaties die opgenomen zijn in het register van toegankelijke websites op www.drempelvrij.nl/register/#register1 én die het groene logo voeren, behalen automatisch een positieve score. Er zijn meerdere groene logo's. Een overzicht van de diverse groene logo's vindt u hier: http://www.drempelvrij.nl/register Het groene logo <i>zonder sterren</i> is voldoende voor een positieve score. Hiermee voldoet de website aan de minimale eisen van toegankelijkheid.</p> <p>Het gaat hierbij nadrukkelijk om de hoofdsite (volgens het model www.overheidsorganisatie.nl). Een groen logo voor deelsites als een digitale balie, wettenbank of een bestuursinformatiesysteem leidt niet (vanwege dat enkele feit) tot een positieve score. Een oranje logo leidt <u>niet</u> tot een positieve score, dit is een onderbouwing van het tegendeel, namelijk dat de website van de overheidsorganisatie nog niet volledig toegankelijk is.</p> <p>Overheidsorganisaties die de claim onderbouwen met een openbaar onderzoeksrapport gebaseerd op het “caesura en sampling document” en het “normdocument”, beide beschikbaar via www.drempelvrij.nl/webrichtlijnen komen in aanmerking voor een positieve score. Overheidsorganisaties met een dergelijk rapport kunnen een dergelijk rapport voorleggen ter toetsing aan de servicedesk Webrichtlijnen (webrichtlijnen@overheid.nl). De servicedesk toetst achtereenvolgens op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het voldoen aan de minimum eisen aan de rapportage (vastgelegd in het “caesura en sampling document” en het “normdocument”). Het gaat ondermeer om 		10

				<ul style="list-style-type: none"> ○ het aantal onderzochte pagina's; ○ internetadressen van de pagina's ○ gedetailleerde rapportage per pagina, voor elke pagina per ijkpunt én voor elk ijkpunt per succescriterium; ● automatische controle; ● steekproefsgewijze handmatige controle. <p>De servicedesk koppelt de uitslag terug aan de overheidsorganisatie. Een positief oordeel van de servicedesk leidt tot een positieve score.</p>		
F3	A1	Nee	A1	<p>Zijn de bekendmakingen van de overheidsorganisatie specifiek doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0) Ja, één zoekingang (2) Ja, twee zoekingen (6) Ja, drie of meer zoekingen (10)</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> ● een positieve score op vraag A1 ; ● de zoekmogelijkheid is in ieder geval te vinden op / te bereiken met één klik via de startpagina / de (sub)rubriek waar de overheidsorganisatie al haar bekendmakingen volgens de standaard presenteert; ● het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken. <p>Voor extra zoekmogelijkheden zijn meer punten te verdienen. Extra zoekmogelijkheden kunnen (niet limitatief) bestaan uit zoeken met behulp van een kaart, een datum, een locatie, een kenmerk, thema en/of andere relevante metadata uit de standaard.</p> <p>Als de bezoeker eerst de algemene zoekfunctie moet raadplegen alvorens specifiek in bekendmakingen te kunnen zoeken leidt dit niet tot een positieve score. Een specifieke zoekfunctie die zichtbaar de weg opent naar uitgebreid zoeken binnen de standaard kan na beoordeling leiden tot een hogere score.</p>		10
F4	A4	Nee	A3	<p>Zijn de vergunningen van de overheidsorganisatie doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0) Ja, één zoekingang (2) Ja, twee zoekingen (6)</p>		10

			<p>Ja, drie of meer zoekingen (10)</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> • een positieve score op vraag A3 ; • de zoekmogelijkheid is in ieder geval te vinden op / te bereiken met één klik via de startpagina / de (sub)rubriek waar de overheidsorganisatie al haar vergunningen volgens de standaard presenteert; <p>Voor extra zoekmogelijkheden zijn meer punten te verdienen. Extra zoekmogelijkheden kunnen (niet limitatief) bestaan uit zoeken met behulp van een kaart, een datum, een locatie, een kenmerk, thema en/of andere relevante metadata uit de standaard.</p> <p>Als de bezoeker eerst de algemene zoekfunctie moet raadplegen alvorens specifiek in vergunningen te kunnen zoeken leidt dit niet tot een positieve score. Een specifieke zoekfunctie die zichtbaar de weg opent naar uitgebreid zoeken binnen de standaard kan na beoordeling leiden tot een hogere score.</p> <p>Het gaat bij deze zoekingen expliciet niet om het doorzoekbaar zijn van bekendmakingen of productinformatie over vergunningen. De doorzoekbaarheid van de bekendmaking <i>als document van de standaard voor vergunningen</i> leidt wel tot een positieve beoordeling.</p>		
F5		A4, A5	<p>Zijn de regelingen van de overheidsorganisatie doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0) Ja, één zoekgang (2) Ja, twee zoekingen (6) Ja, drie of meer zoekingen (10)</p> <p><u>Toelichting</u> Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> • een positieve score op vraag A4 ; • de zoekmogelijkheid is in ieder geval te vinden op / te bereiken met één klik via de startpagina / de (sub)rubriek waar de overheidsorganisatie al haar regelingen volgens de standaard presenteert; • het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken. <p>Voor extra zoekmogelijkheden zijn meer punten te verdienen. Extra zoekmogelijkheden kunnen (niet limitatief) bestaan uit zoeken op datum (bekendmaking, geldigheid, ondertekening), grondslag, kenmerk, onderwerp en/of andere relevante metadata uit de standaard.</p>		10

				Als de bezoeker eerst de algemene zoekfunctie moet raadplegen alvorens specifiek in regelingen te kunnen zoeken leidt dit niet tot een positieve score. Een specifieke zoekfunctie die zichtbaar de weg opent naar uitgebreid zoeken binnen de standaard kan na beoordeling leiden tot een hogere score.		
F6	B1	Ja		<p>Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p>Toelichting De overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl maakt het mogelijk om in één keer te zoeken in vrijwel alle overheidswebsites die bij Overheid.nl bekend zijn. Daarnaast wordt ook gezocht op de site Overheid.nl zelf, in het bijzonder binnen de onderdelen Overheidsloket en Overheidsorganisaties. De zoekdienst biedt toegang tot meer dan 1600 overheidssites en tot alle wet- en regelgeving op centraal en decentraal niveau, alle officiële publicaties, alle producten en dienstencatalogi van de Nederlandse overheid en een groeiend aantal vergunningen en bekendmakingen.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat</p> <ul style="list-style-type: none"> • de overheidsorganisatie de zoekbox op de eigen site presenteert (het enkel aanbieden van een link naar de zoekdienst is onvoldoende); • de zoekbox in ieder geval te vinden is op / te bereiken is met één klik <ul style="list-style-type: none"> ○ als optie na gebruik van het algemene zoekscherf en/of ○ onder 'uitgebreid zoeken' en/of ○ via de startpagina van het digitaal loket. <p>Over de implementatie van de overheidsbrede zoekdienst is informatie beschikbaar voor webmasters. Deze is te vinden op http://www.overheid.nl/overdesite/webmasters</p>		5
F7	B3	Ja	B1	<p>Is het bestuursinformatiesysteem apart doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0) Ja, één zoekingang (2) Ja, twee zoekingen (5) Ja, drie of meer zoekingen (8)</p> <p>Toelichting Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> • een positieve score op vraag B1 ; 		8

			<ul style="list-style-type: none"> • het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken; • de zoekmogelijkheid is in ieder geval te vinden op / te bereiken met één klik via de startpagina / de (sub)rubriek waar de overheidsorganisatie al haar bestuursinformatie presenteert; <p>Voor extra zoekmogelijkheden zijn meer punten te verdienen. Extra zoekmogelijkheden kunnen (niet limitatief) bestaan uit zoeken op datum, kenmerk, onderwerp, documentsoort en/of andere relevante metadata.</p> <p>Als de bezoeker eerst de algemene zoekfunctie moet raadplegen alvorens specifiek in bestuursinformatie te kunnen zoeken leidt dit niet tot een positieve score. Een specifieke zoekfunctie die zichtbaar de weg opent naar uitgebreid zoeken binnen het bestuursinformatiesysteem kan na beoordeling leiden tot een hogere score.</p>		
			Totaal		100

Bonusvragen (onderdeel G)

Inhoud nog niet bekend.