

## Overheid.nl Monitor 2009

### Vragenlijst en toelichting Provincies

Opdrachtgever	Mevrouw Ivonne Vos-Moeskops, productmanager Overheid.nl Monitor
Auteur	Drs. Bart-Jan Flos, drs. Ageeth de Jager-de Lange & Bas van Rens
Documentnr	Overheid.nl Monitor 2009
Versie	2.3
Datum	12 oktober 2010
Omvang	864 pagina's



## 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 .....	8
1.4 De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO .....	9
1.5 De Overheid.nl Monitor en uitbesteding van overheidstaken .....	10
Standaarden (onderdeel A) .....	12
1.6 Inleiding Standaarden (onderdeel A) .....	12
1.7 Vragenlijst Standaarden (Onderdeel A) .....	12
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B) .....	22
1.8 Inleiding Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B) .....	22
1.9 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B) .....	22
Dienstverlening (onderdeel C) .....	32
1.10 Inleiding Dienstverlening (onderdeel C) .....	32
1.11 Vragenlijst Dienstverlening (onderdeel C) .....	34
De Burger Centraal (onderdeel D) .....	40
1.12 Inleiding De Burger Centraal (onderdeel D) .....	40
1.13 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D) .....	40
Interactieve verwijzingen (onderdeel E) .....	53
1.14 Inleiding Interactieve verwijzingen (onderdeel E) .....	53
1.15 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E) .....	53
Toegankelijkheid (onderdeel F) .....	56
1.16 Inleiding Toegankelijkheid (onderdeel F) .....	56
1.17 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F) .....	56
Zijlijn vragen (onderdeel G) .....	63

## **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 .....	32

## 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 werkgroep<sup>1</sup>, 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.
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

---

<sup>1</sup> 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 E-Overheid voor Burgers. E-Overheid voor Burgers dankt deze organisaties voor hun inbreng.

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 0 Standaarden (onderdeel A);
- Hoofdstuk 0 Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B);
- Hoofdstuk 0 Dienstverlening (onderdeel C);
- Hoofdstuk 0 De Burger Centraal (onderdeel D);
- Hoofdstuk 0 Interactieve verwijzingen (onderdeel E);
- Hoofdstuk 0 Toegankelijkheid (onderdeel F);
- Hoofdstuk 0 Zijlijnvrage (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
Fout! Ongeldig resultaat voor tabel.	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
Zijlijn vragen (onderdeel G)	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>101</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>25</b>

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 scoren in alle onderdelen.

**Tabel 3: Relatief gewicht onderdelen Overheid.nl Monitor 2009**

<b>Relatief gewicht onderdelen A tot en met G</b>	<b>Gemeenten</b>	<b>Provincies</b>	<b>Waterschappen</b>	<b>Ministeries</b>
Standaarden (onderdeel A)	17	17	17	15
Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)	15	15	15	25
Fout! Ongeldig resultaat voor tabel.	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
Zijlijnvrage (onderdeel G)				
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**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 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 rechtsbeschermingsprocedure 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 handelswijze maakt het voor de bezoeker van de website duidelijk waar de informatie te vinden is.



## Standaarden (onderdeel A)

### 1.6 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.

### 1.7 Vragenlijst Standaarden (Onderdeel A)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	A: STANDAARDEN	NUP	Punten
				<b>De diverse projectbureaus die verantwoordelijk zijn voor de standaarden leveren input of de betrokken overheidsorganisatie daadwerkelijk voldoet aan de standaard.</b>		
				<b>Bekendmakingen</b>		
A1	A1	Nee	A2, F3	Publiceert de overheidsorganisatie op haar website de periodieke bekendmakingen conform de landelijke standaard?  Nee (0) Ja (8)  <b>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.</b> <b>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.</b>  <u>Toelichting</u> 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:		8

				<p><a href="http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,bekendmakingen">http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,bekendmakingen</a>.</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>		
<b>A2</b>	<b>A2</b>	<b>Ja</b>	<b>A1 D13</b>	<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 (3)          Ja, met behulp van de service op overheid.nl (6)</p> <p><b><u>Toelichting:</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score voor deze vraag is een positieve score op vraag A1.</p> <p>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 (<a href="http://zoekdienst.overheid.nl/Zoekdienst/wizard.attenderingen.bekendmakingen/">http://zoekdienst.overheid.nl/Zoekdienst/wizard.attenderingen.bekendmakingen/</a>) leidt tot de maximale score. Deze maximale score behaalt de overheidsorganisatie alleen als</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de verwijzing naar de nieuwsbrief duidelijk en klikbaar bij de pagina / (sub)rubriek met bekendmakingen aangegeven is;</li> <li>2. ze uitleg geeft over de wijze van aanmelden op de nieuwsbrief;</li> <li>3. ze duidelijk maakt dat de link leidt naar een pagina op een andere website (overheid.nl).</li> </ol> <p>Enkel het aanbieden van een RSS functie leidt bij deze vraag niet tot een positieve score.</p> <p>Deze antwoordcategorieën bij deze vraag gelden niet als cumulatief om een hogere score te halen. De best scorende optie geldt hier als de juiste score.</p>		<b>6</b>

				<b>Vergunningen</b>	
<b>A3</b>	<b>A5</b>	<b>Ja</b>	<b>F4</b>	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website vergunningen conform de landelijke standaard?</p> <p>Nee (0)            Ja IPM 2.5 en 3 (7)            Ja IPM 4 (14)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b>            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:  <a href="http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,vergunningen">http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,vergunningen</a></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.</p> <p>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>	<b>14</b>
				<b>Decentrale Regelgeving</b>	
<b>A4</b>	<b>A7 G4</b>	<b>Nee</b>	<b>A5, F5</b>	<p>Publiceert de overheidsorganisatie alle geldende algemeen verbindende voorschriften (regelingen/verordeningen) conform de landelijke standaard?</p> <p>Nee (0)            Ja IPM 3 (12)</p>	<b>16</b>




			<p>Ja IPM 4 (16)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b>        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: <a href="http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,decentrale-regelgeving">http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,decentrale-regelgeving</a>. De geldende en wettelijk verplichte standaard is IPM 4 (12 punten).</p>		
<b>A5</b>		<b>A4, F5</b>	<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 (5)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>        Voorwaarde voor een positieve score is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een maximale score op <b>A4</b></li> <li>• publicatie op de eigen website van de geldende en vervallen geconsolideerde (versies van) regelingen;</li> <li>• full text (d.w.z. als 'platte' of opgemaakte tekst en niet als [PDF of Word] bestand);</li> <li>• voorzien van metadata volgens het landelijk standaardmodel;</li> </ul> <p>Het enkel doorverwijzen naar de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR) of het alleen publiceren van de</p>		<b>5</b>

				titels van de regelgeving met interactieve verwijzingen (hyperlinks) naar de CVDR leidt niet tot een positieve score op deze vraag.		
				<b>Europese Dienstenrichtlijn</b>		
<b>A6</b>	<b>A8 A9</b>	<b>Ja</b>	<b>A7, A8, A9</b>	<p>Is de overheidsorganisatie aangesloten op de landelijke standaard voor Samenwerkende Catalogi?</p> <p>Nee (0) Ja (7)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b></p> <p>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"> <li>• de websites van betreffende overheidsorganisaties;</li> <li>• Overheidsloket.overheid.nl;</li> <li>• Overheid.nl;</li> <li>• Antwoordvoorbedrijven.nl;</li> <li>• MijnOverheid.nl (de persoonlijke internetpagina).</li> </ul> <p>Aansluiten op Samenwerkende Catalogi is een voorwaarde om deel te nemen aan Antwoordvoorbedrijven.nl en</p>	*	7

				<p>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 <a href="http://www.antwoordvoorbedrijven.nl">www.antwoordvoorbedrijven.nl</a>. Overheden dienen voor 28 december 2009 aan te sluiten op Samenwerkende Catalogi teneinde te voldoen aan de Dienstenrichtlijn. Voor meer informatie zie <a href="http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl">www.dienstenrichtlijn.ez.nl</a>.</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 Antwoord© voor bedrijven. Is de overheidsorganisatie aangesloten op de Berichtenbox van Antwoord© voor bedrijven?</p> <p>Nee (0)          Ja (7)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is de volledige goedkeuring (inclusief administratieve afhandeling) van de aansluiting op de Berichtenbox door Antwoord© voor Bedrijven.</p> <p><i>Berichtenbox</i>          Het Nederlandse digitale Dienstenloket, onderdeel van de Dienstenrichtlijn, is ondergebracht bij Antwoord© voor bedrijven. Alle dienstverleners binnen de EU moeten vanaf 2010 via een Berichtenbox op de website <a href="http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox">http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox</a> kunnen communiceren met veel verschillende Nederlandse overheidsorganisaties. Antwoord© voor bedrijven is een initiatief van de rijksoverheid. De website <a href="http://www.antwoordvoorbedrijven.nl">www.antwoordvoorbedrijven.nl</a> maakt overheidsinformatie van gemeenten, provincies, waterschappen en de rijksoverheid toegankelijk. Via Antwoord© 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>	*	7

			<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 <a href="http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox">http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/berichtenbox</a></p> <p>Voor meer informatie zie <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez">http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez</a>.</p>		
<b>A8</b>		<b>A6, A7</b>	<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 (7)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b> Voorwaarden voor een positieve score zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de volledige aansluiting (inclusief administratieve afhandeling) op het Interne Markt Informatiesysteem (IMI);</li> <li>• een positieve score op zowel A7 als A6.</li> </ul> <p>U krijgt hiermee een bonus op het voldoen aan de belangrijkste elektronische voorwaarden van de Europese Dienstenrichtlijn.</p> <p><i>Interne Markt Informatie Systeem (IMI)</i> 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</p>	*	7

				<p>binnenkomen te beantwoorden.</p> <p>Voor de aansluitvoorwaarde, procedure en stappenplan zie <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/documenten-en-publicaties/brochures/2010/03/11/imi-handleiding.html">http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn/documenten-en-publicaties/brochures/2010/03/11/imi-handleiding.html</a></p> <p>Voor meer informatie zie <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn">http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn</a></p>		
				<b>PIP / Mijn Overheid</b>		
<b>A9</b>	<b>A10</b>	<b>Ja</b>	<b>A6,</b> <b>A8</b> <b>D4</b> <b>E1</b>	<p>Is de overheidsorganisatie aangesloten op de standaard voor MijnOverheid.nl?</p> <p>Nee (0)          Ja, op 1 kernfunctionaliteit (7)          Ja, op 2 kernfunctionaliteiten (11)          Ja, op 3 kernfunctionaliteiten (16)</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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.          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 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 <a href="http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,mijnoverheid-nl">http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,mijnoverheid-nl</a></p> <p>De aansluiting op MijnOverheid.nl bestaat uit drie kernfunctionaliteiten waarop overheidsorganisaties kunnen aansluiten:</p>	*	<b>16</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Single Sign On (SSO)</li> <li>• Berichtenbox voor burgers</li> <li>• Lopende Zaken</li> </ul> <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>		
				<b>RO-Online</b>		
<b>A10</b>	<b>A12</b>	<b>Nee</b>	<b>B11</b>	<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 (7)          Ja, conform de RO-standaard 2008 (14)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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 <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl/index">www.ruimtelijkeplannen.nl/index</a> opgenomen is.</p> <p>Beoordeling aan de hand van onderstaand stappenplan:</p> <p> Raadpleeg de index voor Internetpublicatie ruimtelijke plannen: <a href="https://www.ruimtelijkeplannen.nl/index">https://www.ruimtelijkeplannen.nl/index</a> en ga na of de overheidsorganisatie daarin terugkomt. Indien dat het geval is →</p> <p> 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 →</p> <p>3. Voer de volgende acties uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ga na of de bronhouder (daadwerkelijk) aanwezig is</li> <li>Ga na of er een URL + bestandsnaam van het manifest is ingevuld in bij STRI2006 / STRI2008 in formaat (<a href="https://.....xml">https://.....xml</a>)</li> <li>Klik op de link van het manifest.</li> <li>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.</li> </ol> <p> Ga na of er na het aanklikken van de hyperlink bij ("dit manifest direct bekijken") een leesbaar XML wordt geopend →</p>		<b>14</b>

				<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"> <li>• Voor RO-Online zie <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl">http://www.ruimtelijkeplannen.nl</a>.</li> <li>• Voor de validator zie <a href="http://validator.ruimtelijkeplannen.nl">http://validator.ruimtelijkeplannen.nl</a>.</li> <li>• Voor de index zie <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl/index">www.ruimtelijkeplannen.nl/index</a>.</li> <li>• Voor de nieuwe WRO en digitale plannen: <a href="http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7008">http://www.vrom.nl/pagina.html?id=7008</a></li> <li>• Voor de RO-Standaarden zie <a href="http://ro-standaarden.geonovum.nl/">http://ro-standaarden.geonovum.nl/</a></li> </ul>		
				<b>Totaal</b>		<b>100</b>

## Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

### 1.8 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.

### 1.9 Vragenlijst Transparantie: Openbaarheid van overheidsinformatie (onderdeel B)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	B: TRANSPARANTIE: OPENBAARHEID VAN OVERHEIDSINFORMATIE	NUP	Punten
				<b>Bestuurlijke informatie</b>		
<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>Ja</b>	<b>F7</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b> Als <u>alleen</u> stukken van commissievergaderingen of vergaderingen van Gedeputeerde Staten beschikbaar zijn, leidt dit niet tot een positieve score. De bestuursstukken <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 bestuursstukken voor een ieder te lezen zijn als pdf, odf of tekst / html bestand. Als de bestuursstukken <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>		<b>8</b>

				Zie onder meer <ul style="list-style-type: none"> <li>Actieplan 'Nederland Open in Verbinding' <a href="http://www.noiv.nl/noiv">http://www.noiv.nl/noiv</a></li> <li>Veel gestelde vragen over open standaarden: <a href="http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden">http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden</a></li> </ul>		
<b>B2</b>	<b>B4</b>	<b>Ja</b>		Ontsluit de overheidsorganisatie tekstueel de verslagen van de vergaderingen van de volksvertegenwoordiging? <p>Nee (0)          Ja, besluitenlijst (3)          Ja, notulen (3)          Ja, notulen en besluitenlijst (8)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Als alleen commissievergaderingen of vergaderingen van Gedeputeerde Staten 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"> <li>In een <i>besluitenlijst</i> vermeldt de overheidsorganisatie welk besluit er is genomen, eventueel aangevuld met een korte weergave van standpunten per fractie.</li> <li>In de <i>notulen</i> beschrijft de overheidsorganisatie van elke spreker woordelijk of parafraserend wat deze tijdens de vergadering(en) heeft gezegd.</li> </ul> <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"> <li>Actieplan 'Nederland Open in Verbinding' <a href="http://www.noiv.nl/noiv">http://www.noiv.nl/noiv</a></li> <li>Veel gestelde vragen over open standaarden: <a href="http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden">http://www.noiv.nl/vraag_en_antwoord/open_standaarden</a></li> </ul>		<b>8</b>
<b>B3</b>	<b>B9</b>	<b>Ja</b>	<b>B10</b>	Biedt de overheidsorganisatie de actuele begroting op haar website aan? <p>Nee (0)          Ja, integraal (4)          Ja, publieksversie (4)          Ja, integraal én publieksversie (10)</p>		<b>10</b>

			<p><b><u>Toelichting</u></b>          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"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Als de overheidsorganisatie de begroting én een publieksvriendelijke versie van de begroting <u>gecombineerd</u> presenteert levert dat de maximale score op.</p>		
<b>B4</b>	<b>B5</b>	<b>Ja</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>          Het gaat hierbij om vergaderingen van de volksvertegenwoordiging. Het gaat daarbij expliciet <u>niet</u> om commissievergaderingen of vergaderingen van Gedeputeerde Staten.</p> <p>Voorwaarde voor een positieve score is dat het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een integrale weergave van de vergadering             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dit impliceert overigens niet dat het noodzakelijkerwijs om één bestand zou moeten gaan;</li> <li>○ enkel en alleen een samenvatting leidt niet tot een positieve score</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Voorwaarde voor de maximale score beeld en geluid is dat er <i>afzonderlijke</i> beeldverslagen en <i>afzonderlijke</i> geluidsverslagen</p>		<b>6</b>

			beschikbaar zijn. Hoewel een beeldverslag ook geluid bevat, valt deze in de antwoordcategorie beeld.		
<b>B5</b>	<b>B7</b>	<b>Ja</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>          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>		<b>10</b>
<b>B6</b>	<b>B8</b>	<b>Nee</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>          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>Provincies die bijvoorbeeld een koppeling maken tussen een product en een legesverordening 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>		<b>10</b>

			<p>Een maximale score halen die overheidsorganisaties die een wederzijdse koppeling leggen, dus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• van regelgeving naar producten én</li> <li>• van producten naar regelgeving</li> </ul> <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 <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez">http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstenrichtlijn#ref-ez</a></p>		
			<b>Informatie van en over bestuurders</b>		
<b>B7</b>	<b>B10</b>	<b>Ja</b>	<p>Biedt de website een overzicht van de nevenfuncties van één of meer bestuurders?</p> <p>Nee (0) Ja (6)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          In verschillende politieke ambten bestaat reeds langer het gebruik dat – onverplicht – nevenfuncties worden gemeld en geregistreerd in een openbaar register. Voor de Commissaris van de Koningin schrijft de Provinciewet voor dat zij het voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie, anders dan uit hoofde van hun ambt, melden aan provinciale staten. 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>Provinciewet Artikel 11</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De leden van provinciale staten maken openbaar welke andere functies dan het lidmaatschap van provinciale staten zij vervullen.</li> <li>2. Openbaarmaking geschiedt door terinzagelegging van een opgave van de in het eerste lid bedoelde functies op het provinciehuis.</li> </ol> <p><u>Provinciewet Artikel 40b</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een gedeputeerde vervult geen nevenfuncties waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt als gedeputeerde.</li> <li>2. Een gedeputeerde meldt zijn voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie aan provinciale staten.</li> <li>3. Artikel 11 is van overeenkomstige toepassing op gedeputeerden.</li> </ol> <p><u>Provinciewet Artikel 66</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De commissaris vervult geen nevenfuncties waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op de goede</li> </ol>		<b>6</b>

			<p>vervulling van het ambt van commissaris of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.</p> <p>2. De commissaris meldt zijn voornemen tot aanvaarding van een nevenfunctie, anders dan uit hoofde van het ambt van commissaris, aan provinciale staten.</p> <p>3. De commissaris maakt openbaar welke nevenfuncties hij, anders dan uit hoofde van het ambt van commissaris, vervult.</p>		
<b>B8</b>	<b>G3</b>		<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><b><u>Toelichting</u></b> 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 <a href="http://www.watstemmijnraad.nl">www.watstemmijnraad.nl</a> kunnen burgers het stemgedrag van de gemeenteraad bekijken. <a href="http://www.watstemmijnraad.nl">www.watstemmijnraad.nl</a>, een initiatief van het Ministerie van BZK, is geïnspireerd op <a href="http://www.politix.nl">www.politix.nl</a>, een site waarop het stemgedrag van Tweede Kamerleden is te volgen. In Engeland bestaat een vergelijkbaar initiatief: <a href="http://www.theyworkforyou.com">www.theyworkforyou.com</a> evenals voor de EU: <a href="http://www.brusselstemt.nl/">http://www.brusselstemt.nl/</a>. Ook andere gemeenten kunnen zich aansluiten op watstemmijnraad.nl, zie <a href="http://www.watstemmijnraad.nl">http://www.watstemmijnraad.nl</a></p>		<b>10</b>
<b>B9</b>	<b>E6</b>	<b>Ja</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b> 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"> <li>• haar werkwijze</li> <li>• missie en taken en</li> </ul>		<b>10</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>de regelgeving waarop ze is gebaseerd.</li> </ul> <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"> <li>de hierboven genoemde voorwaarden onder 'achtergronden'</li> <li>wie er in de Rekenkamer zitten en</li> <li>hoe de Rekenkamer is te bereiken.</li> </ul> <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"> <li>de hierboven genoemde voorwaarden onder 'samenstelling';</li> <li>ten minste twee rapporten van de Rekenkamer van maximaal twee jaar oud;</li> <li>één of meer jaarplannen en/of –verslagen.</li> </ul> <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 Provinciewet verplicht elke provincie tot het instellen van een rekenkamer of het organiseren van een rekenkamerfunctie. Ook bestaat de mogelijkheid tot een gemeenschappelijke rekenkamer, waar alle provinciën met uitzondering van Zeeland voor gekozen hebben.</p>		
<b>B10</b>	<b>E7</b>	<b>Ja</b>	<b>B3</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>  <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>		<b>6</b>

				<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> <p><i>Burgerjaarverslag</i></p> <p>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>		
				<b>GIS &amp; Plannen</b>		
<b>B11</b>	<b>B11</b>	<b>Ja</b>	<b>A10</b>	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website tenminste één geldend bestemmingsplan?</p> <p>Nee, niet aanwezig op de site (0)</p> <p>Plan bestaat louter uit plaatje (1)</p> <p>Naast plaatje is het ook mogelijk om de tekst van het bestemmingsplan te raadplegen (3)</p> <p>Teksten en plaatje zijn gelinkt: plek op kaart is link naar relevante tekst (5)</p> <p>Bestemmingsplan toont zich in uitgebreide view-omgeving: vlakken en teksten gelinkt (7)</p> <p>Invullen van adres laat zien wat wel en wat niet mag i.h.k.v. het bestemmingsplan op dat adres (10)</p> <p><b>Toelichting</b></p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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 <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl">www.ruimtelijkeplannen.nl</a> 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"> <li>• vanuit de pagina met informatie over het bestemmingsplan;</li> <li>• een duidelijke <u>directe</u> interactieve verwijzing maakt naar het geldende bestemmingsplan op <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl">www.ruimtelijkeplannen.nl</a>.</li> </ul> <p>Een directe link kan gemaakt worden door de volgende url op te nemen:  <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=">http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=</a></p>		<b>10</b>

			<p>Achter de '=' dient het identificatienummer (NL.IMRO) van het plan te worden opgenomen opgenomen, bijvoorbeeld:  <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=NL.IMRO.0840.2581K0002-ON01">http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/?planidn=NL.IMRO.0840.2581K0002-ON01</a></p> <p>Het is ook mogelijk om direct voor te verwijzen naar de provinciekaart. Zie hiervoor  <a href="http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/docs/help/#GeparameteriseerdeURL">http://www.ruimtelijkeplannen.nl/web-roo/docs/help/#GeparameteriseerdeURL</a></p>		
<b>B12</b>			<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><b><u>Toelichting</u></b>          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.          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>Voorwaarde voor een positieve score is dat de overheidsorganisatie de geo-informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. downloadbaar verstrekt;</li> <li>2. verstrekt tegen hooguit de marginale verstrekkingkosten;</li> <li>3. voorziet van meta-informatie met ten minste:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o de inhoud;</li> <li>o de herkomst; en</li> <li>o de kwaliteit van de gegevens;</li> </ul> </li> <li>4. aanbiedt met een toelichting waar bovenstaande 3 onderdelen duidelijk naar voren komen;</li> <li>5. aanbiedt zonder disclaimer(s).</li> </ol> <p>Niet tot een positieve score op deze vraag leidt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het beschikbaar stellen van vaste kaarten in bijvoorbeeld pdf, gif of jpeg formaat;</li> <li>• het aanbieden van of verwijzen naar een risicokaart;</li> </ul>		<b>6</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• het aanbieden van een ruimtelijk plan zoals bedoeld onder B11 en / of A10 (RO-Online).</li> </ul> <p>Voor meer informatie zie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.regeldruk.nl/burgers?ActItmIdt=122032">http://www.regeldruk.nl/burgers?ActItmIdt=122032</a></li> <li>• <a href="http://www.ipo.nl/20-Provincies_en_rijk_samen_in_geo_informatie.html?article=7451">http://www.ipo.nl/20-Provincies_en_rijk_samen_in_geo_informatie.html?article=7451</a></li> <li>• <a href="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">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</a></li> </ul>		
			<b>Totaal</b>		<b>100</b>

## Dienstverlening (onderdeel C)

### 1.10 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 **Fout!** **Verwijzingsbron niet gevonden.** zijn de antwoordcategorieën nader uitgewerkt:

Tabel 4: Berekening score dienstverlening

Niveau van dienstverlening	Omschrijving
<b>Geen informatie (0)</b>	De overheidsorganisatie biedt op haar website <i>geen of onvoldoende</i> informatie over de betreffende dienst.
<b>Informatie (1)</b>	De website van de overheidsorganisatie biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsorganisatie onder de dienst).</li> <li>• Informatie over te volgen procedures en regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.</li> </ul>
<b>Aanvraagformulier downloaden (2)</b>	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.
<b>Aanvraagformulier</b>	De website biedt een aanvraagformulier dat de klant elektronisch kan invullen en versturen. De

<p><b>uploaden (3)</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Elektronische transactie (4)</b></p>	<p>De website biedt een aanvraagformulier dat de klant elektronisch kan invullen en versturen. Het moet voor de 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"> <li>1. vanuit de productinformatie een verwijzing aanwezig is naar het formulier (en bij voorkeur ook omgekeerd); én</li> <li>2. de overheidsorganisatie vooraf duidelijk maakt dat ze de aanvraag in behandeling neemt en/of het product verstrekt; én</li> <li>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:</li> </ol> <p>Duidelijkheid over de wijze waarop de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een bevestiging van de bestelling ontvangt. Als er geen bevestiging wordt verzonden moet dit dus ook helder zijn</li> <li>• het product krijgt en wat de eventuele levertijd hierop is</li> <li>• de (eventuele) betaling kan verrichten</li> </ul> <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><i>* Bij voorkeur voldoet u aan al deze voorwaarden.</i></p> <p><i>Transactie en Bedrijven</i> De redactie kent de score transactie voor producten en / of diensten gericht op bedrijven, waarbij de formulieren</p>

	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.
<b>Niet van toepassing (Maximale punten)</b>	<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"> <li>• ze het specifieke product heeft afgeschaft.</li> <li>• de overheidsorganisatie een bepaald product / dienst niet aanbiedt.</li> <li>• een product /dienst niet meer bestaat (landelijk is afgeschaft).</li> </ul> <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. Gemeentelijke voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief) het uitbesteden van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de heffing en inning van belastingen aan een andere overheidsorganisatie;</li> <li>• milieubeleid en –uitvoering aan een regionale milieudienst;</li> <li>• parkeervergunningen aan een commercieel bedrijf.</li> </ul>

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

### 1.11 Vragenlijst Dienstverlening (onderdeel C)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	C: DIENSTVERLENING	NUP	Maximale score
C1	C1	Ja		Indienen milieuklachten bij het Milieu informatie klachtenpunt		4

				N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)	
<b>C2</b>	<b>C3</b>	<b>Ja</b>		Bezwaarschrift indienen  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)  <b><u>Toelichting</u></b> Indien men het niet eens is met een besluit van een provinciaal bestuursorgaan (het College van Gedeputeerde Staten, de Commissaris der Koningin of de Provinciale Staten) 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.	<b>4</b>
<b>C3</b>	<b>C4</b>	<b>Ja</b>		Een schade claimen bij de provincie  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)	<b>4</b>

				<p><b><u>Toelichting</u></b>          Belanghebbenden die schade ondervinden door bijvoorbeeld het intrekken of wijzigen van een vergunning of door de staat van het wegdek kunnen in aanmerking komen voor een schadevergoeding. Maximaal niveau is transactie, de schadeclaim wordt dan volledig digitaal ingediend.</p> <p>Trefwoord: schadevergoeding</p>		
<b>C4</b>	<b>C5</b>	<b>Ja</b>	<b>C5</b>	<p>Melding van schade/onderhoud aan wegen, verkeer of vervoer</p> <p>N.v.t.          Geen informatie (0)          Informatie (1)          Downloadbaar formulier (2)          Uploadbaar formulier (3)          Transactie (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Melding van schade/onderhoud aan wegen, verkeer of vervoer. Het gaat hier níét om een provinciale melding dat er ergens onderhoudswerkzaamheden plaats (gaan) vinden maar om de mogelijkheid voor een klant om een melding door te geven.</p>		<b>4</b>
<b>C5</b>	<b>C6</b>	<b>Ja</b>	<b>C4</b>	<p>Een melding doorgeven over natuur en landschap</p> <p>N.v.t.          Geen informatie (0)          Informatie (1)          Downloadbaar formulier (2)          Uploadbaar formulier (3)          Transactie (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Het gaat bij deze vraag om de mogelijkheid om melding te maken van een vermoeden dat natuur of landschap wordt aangetast.</p>		<b>4</b>

<b>C6</b>	<b>C7</b>	<b>Ja</b>	<p>Ontheffing voor het opzettelijk doden of verontrusten van dieren</p> <p>N.v.t.          Geen informatie (0)          Informatie (1)          Downloadbaar formulier (2)          Uploadbaar formulier (3)          Transactie (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          In de Flora- en faunawet staat dat het verboden is om beschermde diersoorten te doden. In sommige gevallen verleent de provincie hiervoor een ontheffing. Bijvoorbeeld als de ontheffing in het belang is van de volksgezondheid en de openbare veiligheid.</p>		<b>4</b>
<b>C7</b>	<b>C8</b>	<b>Ja</b>	<p>Aanvragen natuur- of landbouwsubsidie</p> <p>N.v.t.          Geen informatie (0)          Informatie (1)          Downloadbaar formulier (2)          Uploadbaar formulier (3)          Transactie (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Trefwoorden: natuurbeheer 2000, agrarisch natuurbeheer, geïntegreerd bosbeheer, kleine landschapselementen, ecologische verbindingzones etc.</p>		<b>4</b>
<b>C8</b>	<b>C9</b>	<b>Ja</b>	<p>Aanvragen cultuursubsidie</p> <p>N.v.t.          Geen informatie (0)          Informatie (1)          Downloadbaar formulier (2)</p>		<b>4</b>

			Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)  <u><b>Toelichting</b></u> Trefwoorden: podiumkunst, amateurkunst, etc.		
<b>C9</b>	<b>C10</b>	<b>Ja</b>	Aanvragen in/uitritvergunning  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)  <u><b>Toelichting</b></u> Ander trefwoord: uitwegvergunning, garagevergunning.  <b>Zie ook 1.4:</b> De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO <b>op pagina 9.</b>		<b>4</b>
<b>C10</b>	<b>C11</b>	<b>Ja</b>	Een provinciaal bestuursorgaan in gebreke stellen  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)  <u><b>Toelichting</b></u> Burgers of bedrijven kunnen aanspraak maken op een dwangsom (een geldbedrag) wanneer het provinciebestuur niet binnen		<b>4</b>

				de wettelijke beslistermijn een besluit heeft genomen over een aanvraag of bezwaarschrift dat door die burger of dat bedrijf is ingediend. Grondslag voor deze vordering is de Verordening dwangsom bij niet tijdig beslissen.		
<b>C11</b>	<b>C12</b>	<b>Ja</b>		<p>Aanvragen ontgrondingenvergunning</p> <p>N.v.t.            Geen informatie (0)            Informatie (1)            Downloadbaar formulier (2)            Uploadbaar formulier (3)            Transactie (4)</p>		<b>4</b>
<b>C12</b>	<b>C14</b>	<b>Ja</b>		<p>Aanvragen milieuvergunning</p> <p>N.v.t.            Geen informatie (0)            Informatie (1)            Downloadbaar formulier (2)            Uploadbaar formulier (3)            Transactie (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>            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>De aanvraag van de vergunning moet in de meeste gevallen bij de gemeente waar het bedrijf is gevestigd. In een aantal gevallen moet de aanvrager bij de provincie en soms ook bij het ministerie zijn.</p> <p><b>Zie ook 1.4:</b> De Overheid.nl Monitor en de invoering van de WABO <b>op pagina 9.</b></p>		<b>4</b>
<b>C13</b>	<b>C15</b>	<b>Ja</b>		Aanvragen vergunning onttrekken grondwater of infiltreren water		<b>4</b>

				N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)		
<b>C14</b>	<b>C16</b>	<b>Ja</b>		Melding(splicht) ontbranding (afsteken) vuurwerk  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)		<b>4</b>
<b>C15</b>	<b>C17</b>	<b>Ja</b>		Melding legionellabesmetting van zwembadwater  N.v.t. Geen informatie (0) Informatie (1) Downloadbaar formulier (2) Uploadbaar formulier (3) Transactie (4)  <u><b>Toelichting</b></u> Om te voorkomen dat zwembadbezoekers een legionellabesmetting oplopen, zijn zwembaden verplicht om een risicoanalyse uit te voeren. De houder/bedrijfsleider van een badinrichting moet melding doen van een vastgestelde legionella besmetting van het zwembadwater.		<b>4</b>
				<b>Totaal</b>		<b>60</b>

## De Burger Centraal (onderdeel D)

### 1.12 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.

### 1.13 Vragenlijst De Burger Centraal (onderdeel D)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	D: DE BURGER CENTRAAL	NUP	Punten
				<b>Gepersonaliseerde dienstverlening</b>		
<b>D1</b>	<b>D1</b>	<b>Ja</b>	<b>D2 D5</b>	<p>Kan een bezoeker zich op de website van de overheidsorganisatie authenticeren met behulp van DigiD?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p><b>Toelichting</b> 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 <a href="http://www.digid.nl/">http://www.digid.nl/</a> en <a href="http://www.digid.nl/overheid/">http://www.digid.nl/overheid/</a>.</p> <p>Overheidsorganisaties die DigiD geïmplementeerd op hun live-omgeving hebben én opgenomen zijn in het overzicht op <a href="http://www.digid.nl/burger/wie-doen-mee/">http://www.digid.nl/burger/wie-doen-mee/</a> voldoen aan deze voorwaarde.</p>	*	<b>5</b>
<b>D3</b>	<b>D3</b>	<b>Ja</b>		<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een mogelijkheid om online de status van een product- / dienstaanvraag te volgen?</p> <p>Nee (0)</p>		<b>6</b>

				<p>Ja, de klant kan inloggen (3)          Ja, de klant krijgt actief bericht bij een status wijziging (3)          Ja, de klant kan een keuze maken (6)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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 behoeft 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> <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"> <li>• inloggen;</li> <li>• actief een statuswijziging ontvangen;</li> <li>• inloggen én actief een statuswijziging ontvangen;</li> <li>• geen statuswijziging ontvangen.</li> </ul>		
<b>D4</b>	<b>D4</b>	<b>Ja</b>	<b>A9 D5</b>	<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’ (9)</p>		<b>9</b>

				<p><b><u>Toelichting</u></b> 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>		
D5	D5	Nee	D1 D4	<p>Biedt de overheidsorganisatie (deels) vooringevulde formulieren aan - met gegevens die bij haar reeds bekend zijn - bij het aanvragen van een product?</p> <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 (9)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b> Voorwaarde voor een <i>positieve score</i> op deze vraag is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een positieve score op D1 én D4;</li> <li>• klanten kunnen gebruik maken van een persoonlijk profiel met minimaal NAW gegevens (naam, adres, woonplaats) dat de <ul style="list-style-type: none"> <li>○ klant eenmalig zelf invult (positieve score);</li> <li>○ 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);</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul> <p><u>Geen</u> positieve score krijgen die overheidsorganisaties die <u>alleen</u> de mogelijkheid bieden om</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het BSN nummer voor in te vullen op basis van authenticatie met behulp van DigiD; en / of</li> </ul>	*	9

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• een mailadres aan een profiel toe te voegen.</li> </ul> <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"> <li>• een (semi)automatische koppeling is met de eigen backoffice en/of met landelijke basisregistraties <b>en</b></li> <li>• het mogelijk is een aanvraag te doen om (een deel van) die gegevens te corrigeren.</li> </ul> <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>		
<b>D8</b>	<b>D8</b>	<b>Ja</b>	<p>Biedt de overheidsorganisatie op haar website bezoekers hulpmiddelen om “persoonlijke” gevolgen van beleid na te gaan?</p> <p>Nee (0) Ja (6)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b></p> <p>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 <a href="http://www.toeslagen.nl/">http://www.toeslagen.nl/</a> en meer specifiek <a href="http://www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/hoeveel.html">http://www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/hoeveel.html</a>).</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</p>		<b>6</b>

				situatie is van de bezoeker en vervolgens advies geeft over producten en diensten van de betreffende overheidsorganisatie.		
				<b>Integrale dienstverlening</b>		
<b>D12</b>		<b>Nee</b>		<p>Biedt de overheidsorganisatie haar klanten de mogelijkheid om met één (integraal) formulier meerdere vergunningen, meldingen en/of ontheffingen tegelijk aan te vragen?</p> <p>Nee (0)            Ja één integrale vergunning (3)            Ja, meerdere integrale vergunningen (6)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>            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"> <li>1. twee of meer               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ vergunning(en),</li> <li>○ diensten,</li> <li>○ melding(en) en/of</li> <li>○ ontheffing(en),</li> </ul> </li> <li>2. met één formulier;</li> <li>3. elektronisch kan aanvragen.</li> </ol> <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"> <li>• een integrale BRIKS-vergunning of andere Wabo gerelateerde geïntegreerde dienstverlening (zie paragraaf 1.4 op pagina 9).</li> </ul> <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"> <li>• <a href="http://www.aanpaktoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde">http://www.aanpaktoptien.minbzk.nl/knelpunten/5-minder/zelf-aan-de-slag/geintegreerde</a></li> <li>• Zie ook <a href="http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/">http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/</a></li> </ul>		<b>6</b>
				<b>Communicatie met en van de overheid</b>		
<b>D13</b>	<b>D7</b>	<b>Ja</b>	<b>A2</b>	Kunnen bezoekers van de website van de overheidsorganisatie zich aanmelden voor een e-mail nieuwsbrief?		<b>3</b>

			<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><b><u>Toelichting</u></b> 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"> <li>• nieuws / persberichten;</li> <li>• evenementen;</li> <li>• officiële bekendmakingen / publicaties;</li> <li>• vergaderstukken;</li> <li>• bestuursbesluiten;</li> <li>• agenda bestuursvergadering;</li> <li>• et cetera.</li> </ul> <p>Deze vraag leidt niet tot een positieve score als een overheidsorganisatie enkel en alleen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruik maakt van de attenderingsfunctie van Overheid.nl (zorgt bij A2 voor de maximale score);</li> <li>• gebruik maakt van RSS feeds (zorgt bij D14 voor een positieve score).</li> </ul>		
<b>D14</b>			<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><b><u>Toelichting</u></b> Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitlegt hoe RSS werkt en</li> </ul>		<b>3</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• suggesties doet welke (gratis) readers de bezoeker kan gebruiken en</li> <li>• ten minste één (verwijzing naar een) RSS feed op haar welkomspagina aanbiedt.</li> </ul> <p>Denk bij relevante toepassingen voor overheidsorganisaties (niet limitatief) aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuws / persberichten</li> <li>• Evenementen</li> <li>• Officiële bekendmakingen / publicaties</li> <li>• Weblogs bestuurders</li> <li>• Agenda bestuurders</li> <li>• Besluiten bestuurders</li> </ul> <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>		
<b>D15</b>	<b>B13</b>	<b>Ja</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b> 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>	*	<b>3</b>
<b>D17</b>	<b>B15</b>	<b>Ja</b>	<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 (2) Ja, live chat (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b> 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>		<b>4</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• wanneer de functie live is en/of</li> <li>• wat de bezoeker kan verwachten (hoe snel komt er een reactie).</li> </ul> <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.</p> <p>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>		
<b>Waar kan de burger op rekenen in haar communicatie met overheidsorganisaties</b>					
<b>D18</b>	<b>B17</b>	<b>Ja</b>	<p>Bevat de website een privacystatement?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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: <a href="http://www.burgerlink.nl/privacy/privacy.html">http://www.burgerlink.nl/privacy/privacy.html</a>.</p>	*	<b>5</b>
<b>D19</b>	<b>B18</b>	<b>Ja</b>	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een proclamer?</p> <p>Nee (0) Ja (5)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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 <a href="http://www.burgerlink.nl/burgerservicecode/burgerservicecode.xml">http://www.burgerlink.nl/burgerservicecode/burgerservicecode.xml</a>.</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"> <li>• aan welke normen met betrekking tot actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid de aangeboden informatie</li> </ul>	*	<b>5</b>

			<p>voldoet;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onder welke voorwaarde de bezoeker de informatie kan hergebruiken.</li> </ul> <p>Dit zijn zwaardere eisen dan in voorgaande jaren. Voor een voorbeeld zie de proclamer van Burgerlink: <a href="http://www.burgerlink.nl/copyright/copyright.html">http://www.burgerlink.nl/copyright/copyright.html</a>.</p>		
<b>D20</b>	<b>E8</b>	<b>Ja</b>	<p>Publiceert de overheidorganisatie op haar website een Kwaliteitshandvest?</p> <p>Nee (0) Ja (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Voor een positieve score is noodzakelijk dat het kwaliteitshandvest:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. duidelijk zichtbaar beschikbaar is voor haar klanten;</li> <li>2. op de welkomspagina van de overheidsorganisatie en/of op de startpagina van het digitaal loket;</li> <li>3. integraal beschikbaar is.</li> </ol> <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"> <li>• <a href="http://www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten/kwaliteitshandvesten.xml">http://www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten/kwaliteitshandvesten.xml</a>;</li> <li>• <a href="http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/goed-openbaar-bestuur/documenten-en-publicaties/brochures/2010/07/02/kwaliteitshandvest-bzk.html">http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/goed-openbaar-bestuur/documenten-en-publicaties/brochures/2010/07/02/kwaliteitshandvest-bzk.html</a>.</li> </ul>		<b>4</b>
<b>D21</b>	<b>E9</b>	<b>Ja</b>	<p>Bevat de website van de overheidsorganisatie een expliciete vermelding van de responstijden op e-mails?</p> <p>Nee (0) Ja (4)</p>		<b>4</b>

			<p><b>Toelichting</b>          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. Veel overheidsorganisaties plaatsen de e-mailgedragslijn onder 'contact', 'disclaimer' of 'colofon'. Ook komt deze regelmatig terug in een Kwaliteitshandvest.</p>		
			<p><b>Burgerbetrokkenheid en Participatie</b></p>		
<b>D22</b>	<b>E10 C2</b>	<b>Nee Ja</b>	<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 (5)</p> <p><b>Toelichting</b>          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"> <li>1. wat een klacht is;</li> <li>2. hoe een burger / bedrijf een klacht kan indienen;</li> <li>3. wanneer een burger / bedrijf een klacht kan indienen;</li> <li>4. wanneer een burger / bedrijf een antwoord krijgt op de ingediende klacht (tijdsprocedure);</li> </ol> <p>Voor een maximale score gelden alle eisen die ook voor een positieve score gelden met daarenboven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. <i>expliciete gelijkstelling</i> van de elektronische klacht met de schriftelijke klacht.</li> </ol>		<b>5</b>
<b>D23</b>	<b>E11</b>	<b>Nee</b>	<p>Heeft de overheidsorganisatie een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting?</p> <p>Nee (0)          Ja (4)</p> <p><b>Toelichting</b></p>		<b>4</b>

			<p>Een lokaal meldpunt administratieve lastenverlichting komt (niet limitatief) voor in de vorm van een meldpunt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (tegen)strijdige regels;</li> <li>• last van regels;</li> <li>• bureaucratische rompslomp;</li> </ul> <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. Het enkel en alleen doorverwijzen naar een <u>landelijk</u> meldpunt leidt niet tot een maximale score op dit onderdeel.</p>		
<b>D24</b>	<b>E3</b>	<b>Ja</b>	<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 (2)          Ja, voorzien van een formulier (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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 <b>moet</b> 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>		<b>4</b>
<b>D25</b>	<b>E1</b>	<b>Nee</b>	<p>Maaakt de overheidsorganisatie gebruik van nieuwe media om interactief met burgers/bedrijven te communiceren over bestuurlijke of beleidsrelevante thema's?</p> <p>Nee (0)          Ja (4)</p>		<b>4</b>

				<p><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is dat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de bezoeker de mogelijkheid heeft te reageren;</li> <li>2. de overheidsorganisatie vooraf expliciet aangeeft wat ze met de reactie(s) gaat doen;</li> <li>3. de overheidsorganisatie ten minste drie maanden gebruik maakt van de functionaliteit;</li> <li>4. de laatste bijdrage van de overheidsorganisatie niet ouder is dan 1 maand;</li> <li>5. de functionaliteit vrij voor iedereen toegankelijk is;</li> <li>6. de functionaliteit rechtstreeks benaderbaar is op en/of vanaf de website van de overheidsorganisatie.</li> </ol> <p>Bij toepassingen kan het (niet limitatief) gaan om inzet van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale netwerksites als Hyves, LinkedIn, Facebook et cetera.</li> <li>• Weblogs van bestuurders <u>met</u> reactiemogelijkheid;</li> <li>• Forum.</li> <li>• Wiki's.</li> <li>• Widgets.</li> </ul>		
<b>D26</b>	<b>E2</b>	<b>Ja</b>		<p>Biedt de overheidsorganisatie digitale inspraakmogelijkheden op het gebied van ruimtelijke of visuele plannen?</p> <p>Nee (0)          Ja (3)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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>		<b>3</b>
<b>D27</b>	<b>E4</b>	<b>Nee</b>		<p>Heeft de overheidsorganisatie een burgerpanel én biedt ze daar informatie over aan?</p> <p>Nee (0)          Ja (1)          Ja, inclusief onderliggende rapportages (4)</p>		<b>4</b>

			<p><b><u>Toelichting</u></b>          Voor een positieve score is vereist dat de overheidsorganisatie duidelijk maakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dat ze een burgerpanel raadpleegt;</li> <li>2. dat ze minimaal vier maal per jaar het burgerpanel raadpleegt;</li> <li>3. wat de status is van de uitkomsten van het burgerpanel.</li> </ol> <p>Voor een maximale score is daarenboven vereist dat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. ten minste twee onderliggende rapporten naar aanleiding van het burgerpanel online beschikbaar zijn;</li> <li>5. waarvan de laatste rapportage niet ouder dan 9 maanden is;</li> <li>6. in samenhang met de overige informatie over het burgerpanel.</li> </ol> <p>Voor een positieve score is het <u>geen</u> vereiste dat het om een online burgerpanel gaat.</p>		
<b>D29</b>	<b>E12</b>	<b>Ja</b>	<p>Publiceert de overheidsorganisatie op haar website een actueel klanttevredenheidsonderzoek?</p> <p>Nee (0)          Ja (4)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. publicatie van ten minste één klanttevredenheidsonderzoek (volledige rapportage)</li> <li>2. van twee jaar oud of recentere datum.</li> </ol>		<b>4</b>
			<b>Totaal</b>		<b>100</b>

## Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

### 1.14 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.

### 1.15 Vragenlijst Interactieve verwijzingen (onderdeel E)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d 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 (15)</p> <p><b>Toelichting</b> MijnOverheid.nl-banners zijn beschikbaar op <a href="http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,mijnoverheid-nl/documentatie/Banners.html">http://www.e-overheidvoorburgers.nl/producten,mijnoverheid-nl/documentatie/Banners.html</a>. Voor een positieve score is vereist dat de MijnOverheid.nl-banner is ontsloten op de startpagina van het digitaal loket van de overheidsorganisatie.</p>	*	15
E2				<p>Heeft de overheidsorganisatie een banner naar <i>Antwoord</i>© voor Bedrijven in haar eigen digitale (bedrijven)loket?</p> <p>Nee (0) Ja (15)</p> <p><b>Toelichting</b> Banners zijn beschikbaar op <a href="http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/service/communicatie/banners">http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/service/communicatie/banners</a> 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>	*	15
E5	B19	Nee		Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar <a href="http://www.nederlandtegenterrorisme.nl">www.nederlandtegenterrorisme.nl</a> en/of		14

			<p><a href="http://www.nctb.nl">www.nctb.nl</a>?</p> <p>Nee (0) Ja (14)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b> Overheidsorganisaties kunnen burgers en bedrijven voorbereiden op en voorlichten over de dreiging van terrorisme. De verwijzing naar <a href="http://www.nederlandtegenterrorisme.nl">www.nederlandtegenterrorisme.nl</a> en/of <a href="http://www.nctb.nl">www.nctb.nl</a> helpt daarbij.</p> <p>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>		
<b>E6</b>	<b>E11</b>	<b>Nee</b>	<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar <a href="http://www.lastvandeoverheid.nl">www.lastvandeoverheid.nl</a>?</p> <p>Nee (0) Ja (28)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b> 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.</p> <p>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>		<b>28</b>
<b>E7</b>			<p>Biedt de overheidsorganisatie een interactieve verwijzing (hyperlink) naar de nationale ombudsman op <a href="http://www.ombudsman.nl">www.ombudsman.nl</a> en/of naar de lokale ombudsman?</p> <p>Nee (0) Ja (28)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b> De Nationale ombudsman kan klachten behandelen over bijna alle overheidsinstanties. Een klacht moet voldoen aan een aantal voorwaarden.</p> <p>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>		<b>28</b>

				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 <a href="http://www.ombudsman.nl/klacht/overheidsinstanties/niet_ombudsman/index.asp">http://www.ombudsman.nl/klacht/overheidsinstanties/niet_ombudsman/index.asp</a> .		
				<b>Totaal</b>		<b>100</b>

## Toegankelijkheid (onderdeel F)

### 1.16 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.

### 1.17 Vragenlijst Toegankelijkheid (onderdeel F)

Nr.	Oud nr.	Antwoorde n gelijk	Gerelateer d aan vraag	F: TOEGANKELIJKHEID	NUP	
				<b>Webrichtlijnen</b>		
<b>F1</b>	<b>F1</b>	<b>Ja</b>		Score automatische webrichtlijnen-toets (47 van de 125 webrichtlijnen)  Maximum score: 47  <b>Het antwoord op deze vraag is binnen het ICTU bekend. <u>Tweemaandelijks</u> 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 – <u>niet meer mogelijk</u> tussentijds wijzigingsverzoeken in te dienen of om een tussentijdse hertoetsing aan te vragen. Voor de volledigheid vindt u hieronder wel de bijbehorende toelichting.</b>  <u>Toelichting</u> Voor meer informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>webrichtlijnen: <a href="http://www.webrichtlijnen.overheid.nl">www.webrichtlijnen.overheid.nl</a>;</li> <li>resultaten individuele overheidsorganisaties: <a href="http://www.webrichtlijnen.nl/monitor/">http://www.webrichtlijnen.nl/monitor/</a></li> </ul>	*	<b>47</b>

			<p><b>Waarom bouwen conform de webrichtlijnen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een website die gebouwd is volgens het kwaliteitsmodel webrichtlijnen is doorgaans sneller, beter te indexeren door zoekmachines, zal probleemloos functioneren in uiteenlopende browsers en is eenvoudiger en goedkoper te beheren.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>		
<b>F2</b>	<b>F2</b>	<b>Ja</b>	<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>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 <a href="http://www.drempelvrij.nl/register/#register1">www.drempelvrij.nl/register/#register1</a> én die het <b>groene logo</b> voeren, behalen automatisch een positieve score. Het gaat hierbij nadrukkelijk om de hoofdsite (volgens het model <a href="http://www.overheidsorganisatie.nl">www.overheidsorganisatie.nl</a>). 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 <a href="http://www.drempelvrij.nl/webrichtlijnen">www.drempelvrij.nl/webrichtlijnen</a> komen in aanmerking voor een positieve score. Overheidsorganisaties met een dergelijk rapport kunnen een dergelijk rapport voorleggen ter toetsing aan de servicedesk Webrichtlijnen (<a href="mailto:webrichtlijnen@overheid.nl">webrichtlijnen@overheid.nl</a>). De servicedesk toetst achtereenvolgens op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het voldoen aan de minimum eisen aan de rapportage (vastgelegd in het “caesura en sampling document” en het “normdocument”). Het gaat ondermeer om             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ het aantal onderzochte pagina's;</li> <li>○ internetadressen van de pagina's</li> <li>○ gedetailleerde rapportage per pagina, voor elke pagina per ijkpunt én voor elk ijkpunt per succescriterium;</li> </ul> </li> <li>• automatische controle;</li> </ul>		<b>10</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>steekproefsgewijze handmatige controle.</li> </ul> <p>De servicedesk koppelt de uitslag terug aan de overheidsorganisatie. Een positief oordeel van de servicedesk leidt tot een positieve score.</p>		
<b>F3</b>	<b>A1</b>	<b>Nee</b>	<b>A1</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een positieve score op vraag A1 ;</li> <li>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;</li> <li>het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken.</li> </ul> <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>		<b>10</b>
<b>F4</b>	<b>A4</b>	<b>Nee</b>	<b>A3</b>	<p>Zijn de vergunningen van de overheidsorganisatie doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0)          Ja, één zoekingang (2)          Ja, twee zoekingen (6)          Ja, drie of meer zoekingen (10)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een positieve score op vraag A3 ;</li> </ul>		<b>10</b>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ul> <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>		
<b>F5</b>		<b>A4, A5</b>	<p>Zijn de regelingen van de overheidsorganisatie doorzoekbaar?</p> <p>Nee (0)          Ja, één zoekingang (2)          Ja, twee zoekingen (6)          Ja, drie of meer zoekingen (10)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een positieve score op vraag A4 ;</li> <li>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;</li> <li>het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken.</li> </ul> <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> <p>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.</p>		<b>10</b>
<b>F6</b>	<b>B1</b>	<b>Ja</b>	Ontsluit de overheidsorganisatie op haar website de overheidsbrede zoekdienst van Overheid.nl?		<b>5</b>

				<p>Nee (0) Ja (5)</p> <p><b><u>Toelichting</u></b>          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 overheidsites 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"> <li>• de overheidsorganisatie de zoekbox op de eigen site presenteert (het enkel aanbieden van een link naar de zoekdienst is onvoldoende);</li> <li>• de zoekbox in ieder geval te vinden is op / te bereiken is met één klik             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ als optie na gebruik van het algemene zoekscherm en/of</li> <li>○ onder ‘uitgebreid zoeken’ en/of</li> <li>○ via de startpagina van het digitaal loket.</li> </ul> </li> </ul> <p>Over de implementatie van de overheidsbrede zoekdienst is informatie beschikbaar voor webmasters. Deze is te vinden op <a href="http://www.overheid.nl/overdesite/webmasters">http://www.overheid.nl/overdesite/webmasters</a></p>		
<b>F7</b>	<b>B3</b>	<b>Ja</b>	<b>B1</b>	<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><b><u>Toelichting</u></b>          Voorwaarde voor een positieve score is</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een positieve score op vraag B1 ;</li> <li>• het is ten minste mogelijk om op trefwoord te zoeken;</li> <li>• 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;</li> </ul> <p>Voor extra zoekmogelijkheden zijn meer punten te verdienen. Extra zoekmogelijkheden kunnen (niet limitatief) bestaan uit</p>		<b>8</b>

			zoeken op datum, kenmerk, onderwerp, documentsoort en/of andere relevante metadata.		
			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.		
			<b>Totaal</b>		<b>100</b>



## **Zijlijnvrage (onderdeel G)**

Inhoud nog niet bekend.