

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	5
1.1 Overheid van glas.....	5
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Aanpak.....	7
1.4 Leeswijzer	8
2 To google or not to google?	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Frequentie internetgebruik.....	9
2.3 Bezochte overheidsinstellingen op internet.....	11
2.4 Startpunt zoektocht overheidsinformatie.....	13
2.5 Conclusie	15
3 Onder het vergrootglas	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Beschikbaarheid van overheidsinformatie op internet	17
3.3 Bereikbaarheid van overheidsinformatie op internet	19
3.4 Begrijpelijkheid van overheidsinformatie op internet	27
3.5 Conclusie	33
4 Kijken in de glazen bol	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Verwachtingen over kanalen voor overheidsinformatie	37
4.3 Verwachtingen over soort overheidsinformatie op internet	38
4.4 Verwachtingen over kwaliteit overheidsinformatie op internet.....	41
4.5 Uniforme en pluriforme overheidsinformatie op internet	42
4.6 Behoeftte aan wijze van ontsluiten overheidsinformatie op internet.....	44
4.7 Behoeftte aan overheidsinformatie over vergunningen op internet	46
4.8 Tips ter verbetering	47
4.9 Conclusie.....	48
5 Conclusies en aanbevelingen	50
5.1 Inleiding	50
5.2 Conclusies	50
5.3 Aanbevelingen.....	54

Box 1. Logboek

In het logboek kregen de deelnemers de onderstaande opdrachten. Daarbij werden vragen gesteld over de duur, het verloop van het zoekproces en het resultaat (zie Bijlage 3). Zo is het mogelijk om nauwgezet het zoekproces te volgen.

Week	Burgers	Bedrijven	Ambtenaren
WK 1	(1) Zoek op internet uit of een bewoner of bedrijf in uw buurt de afgelopen maand een bouwvergunning, bijvoorbeeld voor de uitbreiding van een huis of voor het bouwen van een nieuw bedrijfspand, heeft aangevraagd.	(2) Uw bedrijf (tien medewerkers) in een stadscentrum beschikt over te weinig parkeerplaatsen voor medewerkers. Er zijn in de buurt echter wel voldoende (betaalde) parkeerplaatsen. Zoek uit aan welke voorwaarden uw bedrijf moet voldoen om een parkeervergunning te krijgen en hoe u deze kunt aanvragen.	(3) Uw wethouder heeft in de Gemeenteraad vragen gekregen over de procedure van het aanvragen en verlenen van kapvergunningen. Zoek informatie van uw gemeente over deze procedure en over de verleende kapvergunning in de maand juni.
WK 2	(4) Omdat uw oude paspoort verlopen was, moest u voor uw vakantie dit jaar een nieuw paspoort aanvragen. Dit nieuwe paspoort kostte u € 50. Uw collega hoefde in de buurgemeente echter maar de helft te betalen. U wilt natuurlijk weten of het wel rechtvaardig is dat uw gemeente een hogere prijs vraagt. Zoek deze informatie op internet op.	(5) Over het terrein van uw bedrijf loopt een grote sloot. U constateert dat daar de laatste tijd veel ratten in zitten. U wilt weten of u dit moet zelf oplossen en wie het opruimen van de ratten betaalt. Zoek deze informatie op internet op.	(6) U krijgt van uw wethouder de vraag om een overzicht te maken van gebieden in uw gemeente waar men vrij kan, resp. betaald moet parkeren. Is een dergelijk overzicht reeds gepubliceerd, en zo ja wanneer? Zoek deze informatie op internet op.
WK 3	(7) U ontvangt elke maand een huursubsidie. Per 1 januari 2006 verandert de huursubsidie in een huurtoeslag. Dat betekent dat er een aantal veranderingen optreden. Zoek informatie over deze veranderingen op.	(8) Als medewerker Personeel & Organisatie schrijft u maandelijks een bijdrage voor een interne nieuwsbrief. Deze maand wilt u uw collega's informeren over voorwaarden voor het opnemen van geld van een spaarloonrekening. Zoek deze informatie op internet.	(9) In opdracht van uw minister moet u een groot onderzoek uitbesteden. Dit onderzoek komt vanwege de omvang boven de Europese aanbestedingsgrens uit en moet dus worden Europees aanbesteed. Zoek op internet informatie over de formaliteiten en regels die gemeoid zijn met een dergelijke aanbesteding.
WK 4	(10) Per 1 januari 2006 wordt het onderscheid tussen particuliere en ziekenfondsverzekering opgeheven. Er is vanaf dat moment één wettelijke zorgverzekering voor iedereen. U wilt – liefst van een neutrale partij – weten wat er verplicht onder het basispakket van de nieuwe zorgverzekering valt. Zoek deze informatie op internet op.	(11) U hebt een gespecialiseerd technisch bedrijf waarvoor het moeilijk is om goed, hoger opgeleid personeel te vinden. Wel hebt u contacten in het buitenland en daar hebt u iemand gevonden die u graag naar Nederland wilt halen om voor u te werken, een zogenoemde kenniswerker. Zoek op internet naar bekendmakingen omtrent voorwaarden en regels voor het aannemen van buitenlandse kenniswerkers.	(12) U bent Rijksambtenaar en onderhandelt met uw toekomstige directeur over uw secundaire arbeidsvoorwaarden. In dat verband wilt u weten of er al een CAO voor Rijksambtenaren is voor het jaar 2006. Zoek deze informatie op internet op.

Het gebruik van een zoekmachine impliceert dat er een zoekterm ingetypt moet worden. In het logboekonderzoek is per opdracht gevraagd welke zoektermen men gebruikt. Voor vrijwel alle opdrachten geldt – niet verwonderlijk – dat de naam van het gezochte product, bijvoorbeeld kapvergunning, parkeervergunning, Europees aanbesteden, CAO

