

Overheid.nl Monitor 2005

Prestaties van de
e-overheid gemeten



Advies Overheid.nl

Overheid.nl Monitor 2005

Prestaties van de e-overheid gemeten

Advies Overheid.nl bouwt mee aan de e-overheid



Advies Overheid.nl

Postbus 84011
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

T (070) 888 78 50
F (070) 888 78 81
E advies@overheid.nl

www.advies.overheid.nl
www.overheid.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	4	5.4 Responsiviteit	47
Samenvatting	5	5.5 Conclusies	50
1 Inleiding	7	6 Rijksoverheid online	52
2 Transparantie	10	6.1 Inleiding	52
2.1 Inleiding	10	6.2 Elektronische dienstverlening rijksdiensten	52
2.2 Welke informatie staat online?	11	6.3 Gebruik	57
2.3 Is de informatie toegankelijk?	19	6.4 Waardering	61
2.4 Conclusies	24	6.5 Beveiligde transacties	63
3 Dienstverlening	25	6.6 Conclusies	63
3.1 Inleiding	25	7 Conclusies en aanbevelingen	64
3.2 Ontwikkeling elektronische dienstverlening	26	7.1 Tien belangrijke conclusies	64
3.3 Conclusies	32	7.2 Aanbevelingen	66
4 Interactiviteit en actualiteit	33	Verantwoording	68
4.1 Inleiding	33	Bijlage 1: Overheid.nl Monitor 2005 – Checklists en verantwoording scoring ranglijsten	71
4.2 Interactiviteit en actualiteit van de content	34	Bijlage 2: De ranglijsten	76
4.3 Gepersonaliseerde dienstverlening	36	1. Top 25 Gemeenten	76
4.4 Conclusies	38	2. Ranglijst Provincies	77
5 Gebruik en effecten	39	3. Ranglijst Waterschappen	78
5.1 Inleiding	39	4. Ranglijst Ministeries	79
5.2 Onderzoek gebruik digitale dienstverlening	40	Colofon	80
5.3 Klanttevredenheid	42		

Voorwoord

In maart vinden de gemeenteraadsverkiezingen plaats. Welke ambities rond de elektronische overheid komen in de nieuwe collegeprogramma's? Dat hangt af van wat er afgelopen jaar is gerealiseerd. En over ruim een jaar zijn er Tweede Kamer verkiezingen. Wat heeft het kabinet van zijn ambities tot op heden waargemaakt?

Deze monitor geeft daarvan een beeld. En dat beeld is behoorlijk positief. Zowel op het gebied van elektronische dienstverlening als op het terrein van openbaarheid. In 2005 is op deze terreinen wezenlijke vooruitgang geboekt. Tegelijk zijn er ook onderwerpen waar aanscherping van ambities en intensivering van de inspanningen op zijn plaats is.

Het belangrijkste verbeterpunt is, dat een kentering naar meer gebruikersgerichtheid is gewenst. Want daaraan ontbreekt het nog bij te veel overheidsorganisaties. Met het risico dat het ruime aanbod aan elektronische diensten en informatie dat ondertussen bestaat onvoldoende aansluit bij wat gebruikers ermee kunnen en willen.

Dit boekje blikt dus terug op 2005 en kijkt ook vooruit. Het biedt bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders feiten, kennis en ideeën over de elektronische overheid. Bijvoorbeeld om te gebruiken bij het opstellen van ambities voor het nieuwe collegeprogramma.

Ik wens u veel leesplezier en inspiratie,

Erik Hup
Programmamanager Advies Overheid.nl

Een veelgehoorde klacht over de websites van overheidsinstellingen is dat de enorme hoeveelheid informatie een hindernis vormt voor het vinden van de juiste gegevens. Om te voorkomen dat er spelden in hooibergen blijven liggen of dat er een virtuele variant gaat ontstaan van de zoektocht van het kastje naar de muur, is het zaak om de berg informatie die de overheid aanbiedt inzichtelijk en eenvoudig toegankelijk te maken. De transparantieprojecten van Advies Overheid.nl houden onder meer in dat overheidsbrede standaarden vastgesteld worden voor de uniforme ontsluiting van overheidsdocumenten op internet. Dit gebeurt bijvoorbeeld door metadata. Dit houdt in dat aan documenten extra zoekleutels (metadata) worden toegekend waarmee de gezochte informatie beter kan worden gevonden. Via webrichtlijnen wordt de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van overheidswebsites aangepakt waarbij ook de toegankelijkheid voor mensen met een handicap wordt verbeterd.

Er is speciale aandacht voor de eenduidige ontsluiting van decentrale wetgeving, vergunningen en wettelijke bekendmakingen. De beleidsdoelstelling voor 2005 is dat tenminste 50% van alle verordeningen van gemeenten, provincies en waterschappen online gepubliceerd moeten zijn. Ook worden inmiddels verschillende databases van de rijksoverheid via internet ontsloten. Om te voorkomen dat burgers en bedrijven in hun zoektocht naar specifieke overheidsdiensten voor een verkeerde deur of een verkeerd loket komen te staan, is het project Samenwerkende Productencatalogi gestart. Door het op elkaar afstemmen van de verschillende door overheidsorganisaties gebruikte productencatalogi wordt een bezoeker van een website als het ware ongemerkt doorgeleid naar het juiste adres. Transparantie en dienstverlening komen aldus in elkaars verlengde te liggen. Daarvoor is achter de schermen wel de nodige intelligentie en samenwerking nodig.

Deze randvoorwaarde geldt nog veel sterker wanneer we specifiek naar het onderwerp elektronische dienstverlening kijken. De beleidsdoelstelling dat 65% elektronische dienstverlening in 2007 elektronisch kan worden afgehandeld – en voor 2005 geldt als doelstelling 55% – veronderstelt aanpassing van werkprocessen en organisaties. Inzet van ICT leidt pas tot rendement en toegevoegde waarde als het hand in hand gaat met wat wel de 'digitale organisatie' wordt genoemd. De organisatie moet zich zodanig aanpassen aan nieuwe technische mogelijkheden, dat de vruchten kunnen worden geplukt van een effectieve en efficiënte inzet van ICT. Als de overheid zich naar buiten toe als één overheid wil presenteren, is aan de binnenkant van organisaties interne en externe integratie nodig. Met interne integratie wordt bedoeld dat binnen een overheidsorganisatie de frontoffice en de backoffice van de organisatie goed op elkaar aansluiten. De achterliggende organisatie (met name werkprocessen en informatiesystemen) kan met andere woorden waarmaken wat aan de voorkant (het loket) wordt beloofd. Met externe integratie wordt bedoeld dat frontoffices en backoffices van meerdere overheidsorganisaties op elkaar zijn afgestemd.

In de ontwikkeling van de elektronische overheid, ook wel **e-overheid** genoemd, zijn we in een fase beland dat deze kwestie van integratie en samenwerking het verschil uitmaakt tussen de koplopers en het peloton. We hebben het punt bereikt dat we het werken aan de elektronische overheid niet meer alleen als werk 'aan de buitenkant' van organisaties of als pure ICT-projecten kunnen zien. Het is zaak om de hele organisatie – in de zin van alle werkprocessen en alle medewerkers – onderdeel te laten zijn van de benodigde veranderingsprocessen. E-overheid is geen voorziening maar een andere manier van werken. Een klantgerichte interactie tussen de overheid en burgers en bedrijven moet in de genen van alle medewerkers en in alle hoeken en gaten van overheidsorganisaties zijn verankerd.

Er wordt veel bedacht en geschreven over elektronische dienstverlening en inzet van ICT in het publieke domein vanuit het perspectief van de bouwers van de elektronische overheid. De **burgerservicecode** is een gezonde tegenhanger voor dit aanbodgerichte denken omdat deze gedragscode juist het perspectief van de burger centraal stelt. Zoals ook in de aanhef bij deze inleiding is gemeld: niet de logica van de overheid moet het ontwerp van de elektronische overheid bepalen, maar de belangen, vragen en problemen van burgers en bedrijven moeten het ijkpunt zijn. Wensen van gebruikers zijn onder meer begrijpelijkheid, vindbaarheid, gemak, keuzevrijheid, betrouwbaarheid en ontvankelijkheid. Het zijn dit soort kwaliteitseisen en ontwerpprincipes die in de toekomst veel nadrukkelijker het verder bouwen aan de elektronische overheid zullen bepalen. Op basis van de eis van toegevoegde waarde voor burgers en bedrijven zal steeds nadrukkelijker interne en externe integratie worden afgedwongen.

Omdat het onderwerp e-overheid voortdurend in beweging is, is het zaak om de monitoring mee te laten bewegen met de nieuwe ontwikkelingen. Om die reden hebben we dit jaar verschillende vertegenwoordigers van de doelgroep van Overheid.nl Monitor uitgedaagd om mee te denken over een herontwerp van de monitor. De aanpassingen en verbetervoorstellen zijn meegenomen in de nieuwe opzet. Onderwerpen die niet meer van belang zijn, zijn afgevoerd en relevante nieuwe ontwikkelingen hebben een plek gekregen in het nieuwe meetinstrument. In de verantwoording bij het onderzoek gaan we nader in op de veranderingen en op de achtergronden van de keuzes die zijn gemaakt. Het Ministerie van BZK is dit jaar met een nieuwe monitor gestart, de Monitor Meervoudig Gebruik Gegevens. In de nulmeting van deze monitor staan de formulieren centraal en wordt geteld welke gegevens aan burgers en bedrijven worden gevraagd bij het aanvragen van een product van de overheid. Op deze wijze krijgt de overheid in de komende jaren inzicht in de implementatie van de ELO-bouw-

stenen en de afname van de administratieve lasten. De resultaten van deze nulmeting zullen ook gepubliceerd worden in de Overheid.nl Monitor-uitgave van het komend jaar.

Leeswijzer Deze publicatie is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk gaan we in op het thema transparantie. Hierin gaat het om de beschikbaarheid van overheidsinformatie en de weg daar naartoe – is het vindbaar en toegankelijk? Hoofdstuk drie gaat in op overheidsdienstverlening. Hierin toetsen we de geformuleerde doelstelling van 55% beschikbare elektronische dienstverlening aan het einde van 2005. In het vierde hoofdstuk staan de thema's interactiviteit en actualiteit centraal. Het gaat bij de e-overheid immers niet meer alleen om eenrichtingsverkeer in de informatievoorziening. Ook personalisatie en andere mogelijkheden om doelgroepen gericht te bedienen komen aan bod in dit hoofdstuk. Het vijfde hoofdstuk gaat in op het gebruik van overheidsinformatie en dienstverlening. Ook wordt ingegaan op responsiviteit van de overheid en waardering door de eindgebruiker. We willen hiermee dus ook de effecten van gebruik in kaart brengen. Hoofdstuk zes is gewijd aan een special over de rijksoverheid. We gaan in op de belangrijkste ontwikkelingen bij de ministeries en bij de belangrijkste rijksdiensten. In het laatste hoofdstuk presenteren we de belangrijkste conclusies en formuleren we enkele aanbevelingen voor de toekomst. Dit rapport is samengesteld op basis van verschillende deelonderzoeken. In de verantwoording – achterin het boekje – worden deze onderzoeken in meer detail beschreven. Voor de uitgebreide resultaten en de onderzoeksaanpak van de verschillende deelonderzoeken verwijzen we naar de webversie van Overheid.nl Monitor 2005¹. In het boek volstaan we met de hoofdlijnen en rode draden, in de webversie is het achterliggende cijfermateriaal bijeengebracht.

¹ De webversie van Overheid.nl Monitor 2005 is te vinden op www.advies.overheid.nl/monitor2005

Tabel 2.1 Bekendmakingen en vergunningen; democratische basisinformatie op websites van gemeenten, provincies en waterschappen, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal*
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005
Bevat de website de presentatie van de periodieke (wettelijk verplichte) bekendmakingen? (beleidsuitvoerend)	98	88	-	83	-	-	85	-	-	97
Bevat de website een volledig overzicht van door de overheidsorganisatie vanaf een bepaalde datum verstrekte vergunningen?	9	2	0	50	17	0	4	0	0	10

* Het totaalpercentage is berekend door de aantallen per soort overheid op te tellen en te delen door het totaal aantal websites

regionaal blad/periodiek, waarna het als PDF-document via de website ter beschikking wordt gesteld. Overheid.nl Monitor heeft (slechts) onderzocht of de bekendmakingen online staan of niet.

Het transparantieproject Bekendmakingen van Advies Overheid.nl wil er bovendien voor zorgen dat burgers en bedrijven proactief (bijvoorbeeld via hun e-mail) op de hoogte worden gebracht van alleen dié bekendmakingen die hij of zij ook daadwerkelijk wenst te ontvangen.

Het resultaat is dan: overheidsinformatie op maat! In het hoofdstuk 'Actualiteit en Interactiviteit' gaan we hier nader op in.

Vervolgens is gekeken of de websites overzichten bieden van geldende vergunningen. Een overheidswebsite hoeft, om hierop te kunnen scoren, vooralsnog voor het onderzoek slechts één overzicht van tenminste één thema van vergunningen te tonen. Overheid.nl Monitor meet hiermee of overheden met het presenteren van geldende vergunningen een aanvang hebben gemaakt, niet of deze overheden algemeen geldend beleid hebben

gemaakt van het online presenteren van geldende vergunningen.

Met het presenteren van geldende vergunningen wordt voor burger en bedrijf de mogelijkheid tot horizontaal toezicht mogelijk gemaakt: partijen kunnen elkaar controleren op naleving van regels. Het gaat dan bijvoorbeeld om een lijst van alle bedrijven met een vuurwerkopslagvergunning of een lijst met alle bedrijven, die over een horecavergeving beschikken. Belangrijk hierbij is het feit dat deze vergunningen via de website zijn te vinden en ook dat het op een overzichtelijke wijze gebeurt.

In 2004, toen voor het eerst op dit aspect gemeten werd, scoorde slechts 2% van de gemeenten hierop; in 2005 is dit aantal gestegen tot 9%. Van de provincies publiceert anno 2005 de helft minstens één overzicht van geldende vergunningen. Vier procent van de waterschappen doet dat ook.

Bestuurlijke informatie De bestuurlijke informatie bestaat uit de agenda's en notulen van de bestuurlijke vergaderingen, alsmede uit de bijbehorende vergaderstukken. Het ontsluiten van bestuursinformatiesystemen op overheidswebsites vertoonde ook in het afgelopen jaar een aanzienlijke groei. Op dit moment wordt op 79% van de gemeentelijke websites een bestuursinformatiesysteem aangetroffen; vorig jaar was dit 62% en in 2003 nog slechts 26%. Alle provinciale websites beschikken inmiddels over een koppeling naar het stateninformatiesysteem. Het is opvallend dat de provincies in hun informatiefunctie over de hele linie goed scoren. Dit geldt ook voor de bestuurlijke agenda, de zoekbaarheid van het stateninformatiesysteem en de archief functie binnen dit systeem.

Voor de waterschappen geldt op dit punt de constatering – die overigens ook voor veel andere onderzoeksaspecten geldt – dat zij in hun ontwikkeling op het web nog achterlopen bij gemeenten en provincies, maar dat zij wel een grote vooruitgang laten zien: het afgelopen jaar is het aantal waterschappen met een bestuursinformatiesysteem op de website gestegen van 38% naar 59%; in 2003 was daarvan nog slechts sprake bij 18% van de waterschappen.

Decentrale regelgeving Voor dit onderdeel is een beleidsdoelstelling geformuleerd, dat 50% van de verordeningen van provincies, gemeenten en waterschappen in 2005 ontsloten moet zijn via een decentrale wettenbank. In het onderzoek wordt dan ook bijzondere aandacht geschonken aan het presenteren van de verordeningen op de websites van gemeenten, provincies en waterschappen. Belangrijke verordeningen die in iedere gemeente gelden zijn onder meer de Algemene Plaatselijke Verordening (APV), de bouwverordening en de verordening OZB (onroerende zaak belasting). Het aantal decentrale overheden, dat op uitgebreide en

PROVINCIE ZEELAND PUBLICEERT HAAR MILIEUVERGUNNINGEN OP INTERNET

Sinds 22 november 2005 publiceert provincie Zeeland al haar verleende milieuvergunningen, afgegeven vanaf 1 januari 2001, op internet. De provincie zet hiermee een belangrijke stap om burgers te informeren over milieuv activiteiten in hun directe omgeving. Dit is de uitkomst van het project Vergunningen op Internet van Advies



Overheid.nl, waar provincie Zeeland begin 2005 aan is begonnen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat eind 2007 meer dan 100 overheden zoveel mogelijk hun vergunningen op internet ontsluiten op dezelfde manier, zodat ze via één centrale zoekmachine te raadplegen zijn. De provincie Zeeland is daarmee het eerste spitsproject dat is opgeleverd. De eerste reacties vanuit de burgers en bedrijven van Zeeland zijn reeds binnengekomen en het blijkt dat het initiatief zeer positief wordt ontvangen.

systematische wijze de lokale verordeningen op de website presenteert, is in het afgelopen jaar bijna verdubbeld. Inmiddels zijn deze verordeningen terug te vinden op maar liefst 92% van de provinciale websites (alleen bij de provincie Utrecht is dit niet het geval) en op 50% van de gemeentelijke websites (vorig jaar was dit 29%). Het aantal waterschappen dat verordeningen toont is dit jaar 41% – tegenover 16% vorig jaar.

Tabel 2.2 Bestuurlijke informatie; democratische basisinformatie op websites van gemeenten, provincies en waterschappen, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005
Ontsluit de website een bestuursinformatiesysteem?	79	62	26	100	92	100	59	38	18	78
Zo ja, bevat dit bestuursinformatiesysteem een archieffunctie, die tenminste één jaar archief bevat?	73	57	-	100	92	-	33	-	-	71
Is het bestuursinformatiesysteem apart zoekbaar?	52	42	-	92	92	-	15	-	-	51

Tabel 2.3 Decentrale regelgeving; democratische basisinformatie op websites van gemeenten, provincies en waterschappen, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005
Staan er verordeningen op de website? (minimaal 30 bij provincies en gemeenten; minimaal 13 bij waterschappen)	50	29	12	92	83	67	41	16	7	50
Betreft dit geconsolideerde verordeningen? (d.w.z. doorlopende teksten waarin later aangebrachte wijzigingen zijn verwerkt)	25	13	6	83	67	25	11	5	0	25
Wordt op de website de garantie afgegeven dat alle geldende verordeningen op de website staan?	11	4	-	67	25	-	7	-	-	12

Ook de presentatie van geconsolideerde verordeningen zit in de lift. Bij het consolideren van verordeningen gaat het om het verwerken van wijzigingsbesluiten op de verordening in de oorspronkelijke tekst. Inmiddels is dit het geval bij een kwart van de gemeenten (vorig jaar 13%), bij 83% van de provincies en 11% van de waterschappen. De Monitor hecht ook waarde aan het communiceren van de garantie, dat alle verordeningen online kunnen worden aangetroffen. Anno 2005 is bij 11% van de gemeenten, 67% van de provincies en 7% van de waterschappen bij de presentatie van de verordeningen te lezen, dat de website op het punt van verordeningen uitputtend is.

Ruimtelijke plannen Ruimtelijke plannen hebben flinke invloed op het wel en wee van burger en bedrijf en worden door de verschillende doelgroepen van overheidswebsites veel geraadpleegd. Het aantal via internet ontsloten bestemmingsplannen is het afgelopen jaar flink gestegen: van 18% naar 39% bij gemeenten en van 67% naar 83% bij provincies (streekplannen). Een ruime meerderheid van de waterschappen (82%) toont op de website een watergebiedsplan; dit item is dit jaar voor het eerst gemeten.

Nieuw element in het onderzoek is de wijze van presentatie van deze ruimtelijke plannen. Er is namelijk ook gekeken naar de kwaliteit van deze presentatie. Een groot percentage online ruimtelijke plannen bestaat nog alleen uit een plaatje, waarbij louter uit de legenda is op te maken wat de bestemmingen zijn. De gebruiker moet in die situatie zelf zijn eigen informatie bij elkaar sprokkelen. Bij gemeenten betreft dit 70% van de gemeenten die bestemmingsplannen aanbiedt (27% van het totaal aantal gemeenten). De streekplannen van de provincies bevatten in de meeste gevallen wél de mogelijkheid om ook de tekst van het plan te raadplegen: bij 69% van de websites is minimaal ook tekst bij de presentatie van het ruimtelijk plan.

STICHTSE RIJNLANDEN HEEFT UITGEBREIDE DIGITALE REGELINGENBANK ONLINE

Het Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden (omgeving Utrecht) (www.hdsr.nl) biedt een compleet overzicht van de op dit moment geldende regelgeving. Gezocht kan worden in de titel, in de tekst en ook op artikelnummer. Ook kan een geldigheidsdatum worden ingetypt, zodat ook regelgeving kan worden gezocht, zoals deze geldig was op een bepaald moment in het verleden.



Inmiddels zijn er ook overheden die ruimtelijke plannen presenteren in een interactieve GIS-omgeving, waarbij de beschrijvingen zijn gelinkt aan bestemmingen op de kaart; vaak is daarbij het inzoomen op en het informatie opvragen via het kaartmateriaal mogelijk.

Overige thema's Om gebruikers van overheidswebsites meer houvast te bieden, is het handig om een extra ingang voor bestuurlijke informatie aan te bieden via dossiers of beleidsthema's. Deze wijze van ontsluiting, waarbij per thema ook de achterliggende stukken die op het thema betrekking hebben te vinden zijn, wordt steeds vaker toegepast. Alle provincies en de meest waterschappen (70%) gebruiken deze ontsluitingswijze. Ook steeds meer gemeenten doen het, maar hier betreft het nog een minderheid (25%). Vorig jaar was dat het geval bij slechts 9% van de gemeenten.

Tabel 2.4 Ruimtelijke plannen; democratische basisinformatie op websites van gemeenten, provincies en waterschappen, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005
Is tenminste één actueel bestemmingsplan, streekplan of watergebiedsplan op de website beschikbaar?	39	18	21	92	82	100	82	-	-	42
Zo ja, waaruit bestaat de presentatie van het bestemmingsplan, streekplan of watergebiedsplan? (score 1 tot 5)										
1 Plan bestaat louter uit plaatje (bmp, jpg, pdf-bestand etc.); alleen middels legenda af te leiden wat de bestemmingen zijn	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal
	2005			2005			2005			2005
2 Naast het plaatje is het ook mogelijk om de tekst (voorschriften, artikelen) van het ruimtelijke plan te raadplegen (wat mag wel, wat mag niet)	1	27		7			18			28
3 Als de teksten op een wijze zijn gelinkt aan de bestemmingen op het plaatje: klik op plek op de kaart is link naar plek in de tekst	2	8		69			55			10
4 Ruimtelijk plan toont zich in uitgebreide view-omgeving; vlakken en teksten gelinkt, inzoomen, informatie opvragen, e.d.	3	1		0			6			1
5 Invullen van adres levert resultaat dat invuller alles ziet wat i.k.v. ruimtelijke plan op dat adres wel/niet kan/mag	4	3		16			3			3
	5	1		0			0			1

Tabel 2.5 Overige items; democratische basisinformatie op websites van gemeenten, provincies en waterschappen, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			totaal
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005
Biedt de website een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar (raads)stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	24	9	6	100	92	75	70	65	11	28
Wordt er informatie gegeven over belangrijke/veelgebruikte telefoonnummers?	82	53	69	92	67	83	78	81	40	82
Presenteert de website het Burgerjaarverslag van 2004? (gemeenten)	81	70	-	x	-	-	x	-	-	x
Is een lijst met komende vergaderingen van het bestuur van de overheidsorganisatie in te zien?	97	93	85	100	100	92	93	78	87	96
Presenteert de website andere informatie dan ruimtelijke plannen in een GIS-toepassing?	52	27	-	100	75	-	56	-	-	54
Wordt er informatie gegeven over calamiteiten en rampenbestrijding?	91	85	-	100	-	-	78	-	-	91

GIS-toepassingen en gebruik van kaartmateriaal (ook los van de ruimtelijke plannen) nemen duidelijk in belang toe. De provincies zijn op dit punt koploper, vooral door het presenteren van de zogenaamde provinciale risicokaarten. Informatie over de bestuurlijke agenda en over calamiteiten is tegenwoordig op vrijwel alle overheidswebsites opgenomen. De meeste gemeentelijke websites presenteren het zogenaamde Burgerjaarverslag van het afgelopen jaar: 81% tegen vorig jaar 70%.

Democratische basisinformatie op websites van ministeries

Bij de ministeries zijn andere elementen in het onderzoek opgenomen die verband houden met democratische basisinformatie. Zo is in het onderzoek gekeken naar een wetgevingskalender, een rubriek gericht op WOB-verzoeken, een overzicht van beleidsonderzoeksrapporten, een activiteitenindex, vergunningsgerelateerde beschikkingen en een overzicht van de producten en diensten waarvoor het ministerie verantwoordelijk is. Tabel 2.6 toont de onderzoeksbevindingen.

Het presenteren van een wetgevingskalender is teruggelopen ten opzichte van de meting van vorig jaar: 31% van de websites toont een dergelijk overzicht van in behandeling zijnde wetsvoorstellen. Ook de 'activiteiten-index' wordt kennelijk nog niet breed geïmplementeerd bij de ministeries. Het Ministerie van Financiën presenteert een activiteitenindex in de vorm van een 'beleidsagenda'. Hierin presenteert het uitgebreid de plannen voor 2006, zoals het kabinet die op Prinsjesdag 2005 heeft gepresenteerd.

Vergunninggerelateerde beschikkingen worden op de websites van de ministeries nog nauwelijks aangetroffen; beleidsonderzoeksrapporten worden juist op alle websites van de ministeries getoond. De overige thema's laten een verbetering ten opzichte van de vorige meting zien.

EINDHOVEN TOONT BESTEMMINGSPLANNEN IN VIEW OMGEVING

"De gemeente Eindhoven wil zoveel mogelijk informatie digitaal beschikbaar stellen en sluit daarmee aan op de wens van de rijksoverheid. De nieuwe bestemmingsplannen worden daarom digitaal gemaakt, zodat ze via internet te bekijken zijn.

Tijdens de inspraakperiode voor de voorontwerp plannen kunnen bewoners via een

digitaal antwoordformulier hun reactie op het bestemmingsplan geven.

Met een druk op de knop kunnen zij zien of bijvoorbeeld een voorgenomen uitbreiding, vestiging of verbouwing volgens het bestemmingsplan mag."



Een overzicht van beleidsthema's is anno 2005 bij de meeste ministeries aanwezig (92%) en ook de mogelijkheid om via de website gehonoreerde WOB-verzoeken te bekijken is op dit moment bij driekwart van de ministeries gerealiseerd (zie kadertekst).

De soorten overheden vergeleken Tabel 2.7 toont de beste websites op het punt van democratische basisinformatie. Er is een uitsplitsing gemaakt naar gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries.

Deze top 10-lijsten laten niet zien dat een totaalbeeld grote verschillen toont tussen de goed presterende en de slecht presterende overheids-

Tabel 2.6 Democratische basisinformatie op websites van ministeries, 2005 en 2004 in percentages

	2005	2004
1 Wordt een overzicht (soms 'wetgevingskalender') gepubliceerd waarin de/alle wetsvoorstellen staan die in procedure/voorbereiding zijn alsmede in welke fase deze verkeren?	31	38
2 Is er binnen de rubriek Actueel een aparte rubriek/pagina waar de documenten behorend bij gehonoreerde WOB-verzoeken van journalisten worden gepubliceerd?	77	46
3 Publiceert het departement op de website al haar beleidsonderzoeksrapporten?	100	92
4 Thematische ontsluiting: biedt de website een overzicht van beleidsthema's, -dossiers of specials, met per thema een inleiding en een mogelijkheid om per thema door te klikken naar stukken en/of documenten die op het thema betrekking hebben?	92	85
5 Wordt gebruikgemaakt van een vorm van 'activiteitenindex'?	8	8
6 Publiceert het departement vergunningsgerelateerde beschikkingen op internet?	8	-
7 Presenteert de website van het departement een overzicht van de producten en diensten, waarvoor het departement verantwoordelijk is?	77	-

Tabel 2.7 Best scorende websites van gemeenten, provincies en waterschappen en ministeries op het onderdeel 'bestuurlijke informatie' met hun procentscore

Gemeenten		11. Noord-Holland	68
1. Den Haag	100	12. Utrecht	48
2. Rotterdam	98	Waterschappen	
3. Wierden	94	1. Veluwe, Vallei en Eem, Noorderzijlvest	68
4. Nijmegen	92	4. Zuiderzeeland	65
5. Maastricht	89	5. Hunze en Aa's	64
6. Enschede, Dordrecht, Eindhoven	87	6. Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden	61
9. Breda, Amersfoort	85	7. Hoogheemraadschap Rijnland	60
Provincies		8. Hollandse Delta	58
1. Limburg, Overijssel, Noord Brabant, Zeeland	94	9. Rivierenland	57
5. Gelderland	90	Ministeries	
6. Friesland, Zuid-Holland, Drenthe	83	1. VWS, SZW, EZ, Financiën	70
9. Groningen	82	5. BZK, VROM, V&W, LNV, OC&W	60
10. Flevoland	75	10. BZ, Defensie, Justitie	45

Zoeken en vinden In 2005 hebben bijna alle onderzochte websites een zoekmachine (97%). Slechts drie procent van de gemeenten biedt nog geen zoekmachine aan de op website. Alle websites van ministeries en provincies bevatten een zoekmachine. De waterschappen blijven op dit punt enigszins achter: 89% presenteert een zoekmachine. Het waterschap Reest en Wieden (www.reest-wieden.nl) presenteert géén zoekmachine, maar wel een alfabetische trefwoordenlijst. Een inzichtelijke wegwijzer ('sitemap') met de onderwerpen en structuur van de website staat inmiddels op 86% van de websites. De gemeenten scoren inmiddels 86% op de aanwezigheid van een sitemap op de website; alle provincies tonen een sitemap en 92% van de websites van ministeries heeft een dergelijke wegwijzer. Ook hier scoren de waterschappen relatief minder goed: 6 van de 27 waterschapswebsites bevatten in oktober 2005 géén sitemap (score 78%).

Veelgestelde vragen Veel van de informatievragen van bezoekers aan overheidswebsites vertonen een grote gelijkenis. Een lijst met antwoorden op de veelgestelde vragen kan om die reden erg handig zijn: zo kan een groot deel van de informatievragen van de bezoekers van de website in één keer worden 'afgevangen' en worden doorgeleid naar de juiste plek op de website. Het gebruik van lijsten met veelgestelde vragen, ofwel Frequently Asked Questions (FAQ), zit de afgelopen jaren in de lift: inmiddels is een dergelijke voorziening gerealiseerd op 68% van de onderzochte websites (in 2003 was dit nog 32% en in 2004 42%). In 2005 gebruikt 66% van de gemeenten, 62% van de ministeries, 92% van de provincies (de provincie Flevoland doet dit niet) en 85% van de waterschappen op haar website een FAQ-lijst.

Meertaligheid In oktober 2005 werd op 45% van de onderzochte website informatie in het Engels teruggevonden, in 2003 was de score 39%. Gemeenten scoren op dit punt aan de lage kant: 42%. De focus ligt

klaarblijkelijk op Nederlandstalige gebruikers. Alle ministeries daarentegen hanteren meertaligheid op hun websites. Dit geldt ook voor praktisch alle provincies (92%). De waterschappen scoren op dit punt tussen de gemeenten en provincies in (52%).

Uitleg en hulp Een goede uitleg- of hulppagina voorziet de gebruiker van de website van begeleidende informatie over hoe de website het beste gebruikt kan worden, geeft inzicht in de organisatie/navigatie van de website, biedt links naar ondersteunende software (bijvoorbeeld een link om Acrobat Reader te downloaden) of een dergelijke pagina wordt gebruikt door de redactie van de website voor een nadere verantwoording/uitleg. Het gebruik van pagina's met extra informatie over hoe de website te gebruiken zit flink in de lift. Vorig jaar presenteerde de helft van de overheidswebsites zo'n pagina; in oktober 2005 is het percentage gestegen tot 61%. Ministeries (92%) en provincies (83%) scoren hier hoog, gemeenten scoren een stuk lager (60%), en de waterschappen zijn hier hekkensluiter: 52%.

Privacystatement Een privacystatement is aanwezig op iets meer dan de helft (52%) van de onderzochte websites. Deze score is identiek aan die van vorig jaar, toen voor het eerst dit element in het onderzoek is opgenomen. Alle provinciale websites tonen een privacystatement en op één na ook alle ministeries. Ook op dit onderdeel blijven de waterschappen (56%) en de gemeenten (49%) achter.

Tabel 2.8 toont de geaggregeerde scores op het onderdeel gebruiksvriendelijkheid van alle (546) onderzochte overheidswebsites.

Wanneer we een uitsplitsing maken naar verschillende overheids-gremia zien we het beeld bevestigd dat in het voorgaande al aan de orde kwam

dat de websites van ministeries en provincies in de breedte het hoogst scoren. In tabel 2.9 staan de scores voor alle onderzochte meetpunten van gebruiksvriendelijkheid samengevat voor de verschillende soorten overheidsorganisaties.

2.3.2 Kwaliteit webinterface en gebruik van metadata

Technische toegankelijkheid moet ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen toegang kunnen krijgen tot de informatie en dienstverlening die via de website wordt ontsloten. Echter, het merendeel van de websites is zó ontworpen dat er feitelijk sprake is van **exclusion by design**. Ofwel: voor wie niet aan een bepaald profiel voldoet, is het onzeker of hij wel toegang krijgt tot alle informatie op de website. Dat standaardprofiel is een internetgebruiker zonder enige functiebeperking, met een personal computer, een hoge resolutie beeldscherm en de browser Internet Explorer. Wie gebruikmaakt van internet vanaf een streng beveiligde werkplek, met een andere browser of met een apparaat als een smartphone – kortom: iedereen die afwijkt van het standaardprofiel – heeft niet vanzelfsprekend toegang tot alle overheidsinformatie en -diensten.

INFORMATIE OVER PRIVACYBELEID OP WEBSITES VAN MINISTERIES EENDUIDIG

Op de websites van de verschillende ministeries wordt op een gelijklopende wijze informatie verstrekt over het privacybeleid van de organisatie. De ministeries beschrijven op een speciale pagina, hoe zij omgaan met persoonsgegevens die zij via de website verkrijgen. De bescherming van deze gegevens is geregeld in de Wet



bescherming persoonsgegevens (Wbp). Op grond van deze wet worden persoonsgegevens alleen verwerkt als dat uitdrukkelijk is medegedeeld. Ook moet duidelijk zijn voor welk doel de gegevens worden bewaard. De tekst van de Wet bescherming persoonsgegevens vindt u op www.wetten.nl.

Tabel 2.8 scores gebruiksvriendelijkheid, overall, 2001-2005, in percentages

	2005	2004	2003	2002	2001
Aanwezigheid van zoekmachine	97	83	74	73	58
Aanwezigheid van sitemap	86	56	50	57	29
Is er een lijst met veelgestelde vragen (FAQ's) aanwezig?	67	42	32	31	18
Is de website, tenminste deels, meertalig?	45	78	39	38	26
Biedt de website een uitleg- of helppagina (o.i.d.)?	61	50	29	21	28
Bevat de website een privacystatement?	52	52	*	*	*

* vraag niet in onderzoek

Tabel 2.9 resultaten scores gebruiksvriendelijkheid per soort overheid, in percentages

	gemeenten	ministeries	provincies	waterschappen	totaal
1 Aanwezigheid zoekmachine	97	100	100	89	97
2 Aanwezigheid sitemap	86	92	100	78	86
3 Aanwezigheid lijst met veelgestelde vragen (FAQ)	66	62	92	85	68
4 Aanwezigheid pagina's in Engels of Duits	42	100	92	52	45
5 Aanwezigheid helppagina's	60	92	82	52	61
6 Aanwezigheid privacystatement	49	92	100	56	52

Nog moeilijker is het doorgaans voor mensen met een functiebeperking: zij hebben weinig keuze in de middelen waarmee zij gebruik kunnen maken van internet. Om een oplossing te kunnen bieden voor de problemen met betrekking tot het zichtbare deel – de webinterface – van de huidige generatie websites, is in 2004 een set richtlijnen ontwikkeld: de Webrichtlijnen. Deze Webrichtlijnen hebben **inclusion by design** als uitgangspunt. Ze zijn gebaseerd op reeds bestaande webstandaarden en beschrijven onder meer de samenhang tussen de verschillende standaarden. Niet de technische (on)mogelijkheden stonden centraal bij de ontwikkeling, maar de behoeften die een rol spelen bij de verschillende soorten van gebruik van een website. Dat is vervolgens vertaald in richtlijnen die rond een aantal onderwerpen zijn gegroepeerd zoals scheiding van vorm en inhoud.

In Overheid.nl Monitor 2005 is onderzoek verricht teneinde een beeld te krijgen van de mate waarin wordt voldaan aan de minimale set van de Webrichtlijnen. De geautomatiseerde toets meet op conformiteit aan de richtlijnen, welke betrouwbaar kan worden vastgesteld. Van elke website is een 'sample' genomen van tien pagina's, die vervolgens aan een serie geautomatiseerde tests is onderworpen. Punten zijn toegekend indien de bevinding voor de betreffende richtlijn 'conform' of 'niet van toepassing'



is. Een voorbeeld: indien op een website geen frames worden aangetroffen, wordt aan ijkpunt 12.1 vier punten toegekend. Zie verder op <http://webrichtlijnen.overheid.nl>. Omdat de Webrichtlijnen nog relatief nieuw zijn, is het op dit moment niet erg logisch om te verwachten dat deze richtlijnen een rol hebben gespeeld bij de ontwikkeling van de websites die zijn onderzocht. Dit eerste breed opgezette Webrichtlijnenonderzoek heeft daarom vooral de functie van nulmeting.

Tabel 2.10 presenteert een overzicht van de scoringsverdeling van deze nulmeting bij de overheidsorganisaties die zijn betrokken in de Webrichtlijnen-toets, meting oktober 2005.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat van de 546 onderzochte websites er slechts één website zo goed als maximaal scoort in de geautomatiseerde toets (zie kadertekst).

Metadata Het meten van het gebruik van metadata is geen onderdeel van Overheid.nl Monitor. Toch is het relevant om wat uitgebreider stil te staan bij metadata. Het gebruik van metadata is een bruikbaar hulpmiddel om informatie vindbaar te maken (met name in het geval van het gebruik van zoekmachines) en om samenhang tussen verschillende soorten informatie aan te geven. Aangegeven kan bijvoorbeeld worden dat het om overheidsinformatie gaat, dat het onderwerp een bouwvergunning is, en wat de status is. Met behulp van zogenaamde verrijkte metadata kan de informatie, die via verschillende websites wordt ontsloten, worden uitgefilterd en met elkaar in verband worden gebracht. Denk bijvoorbeeld aan een website waar je tweedehands auto's kunt zoeken: na intoetsen van een type en bouwjaar worden resultaten vanuit verschillende websites bij elkaar gebracht. Dit kan alleen als op uniforme wijze van metadata gebruikgemaakt is.

Tabel 2.10 Score Webrichtlijnen-toets, oktober 2005

Overheidsorganisatie	%-score
Ministerie van VWS	99
4 % van de websites	72-98
16% van de websites	66-71
33% van de websites	61-65
21% van de websites	56-60
17% van de websites	46-55
6% van de websites	46-50
2% van de websites	26-45
3% van de websites	1-25

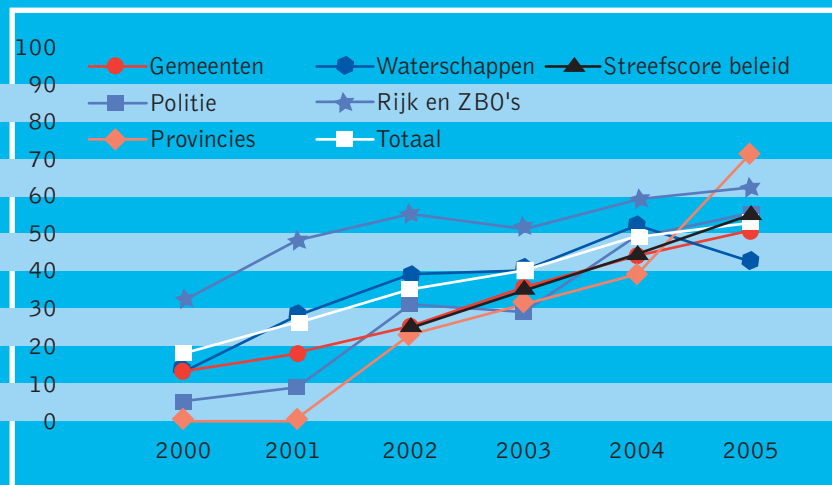
WEBSITE MINISTERIE VAN VWS BEST CONFORM WEBRICHTLIJNEN

De best scorende website is die van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (www.minvws.nl). Een handmatige toets bevestigt het beeld: deze website voldoet ook aan alle punten die niet automatisch te meten zijn. Ook de website van Waterschap Vallei en Eem (www.wve.nl) scoort goed. Zo zijn er voorzieningen

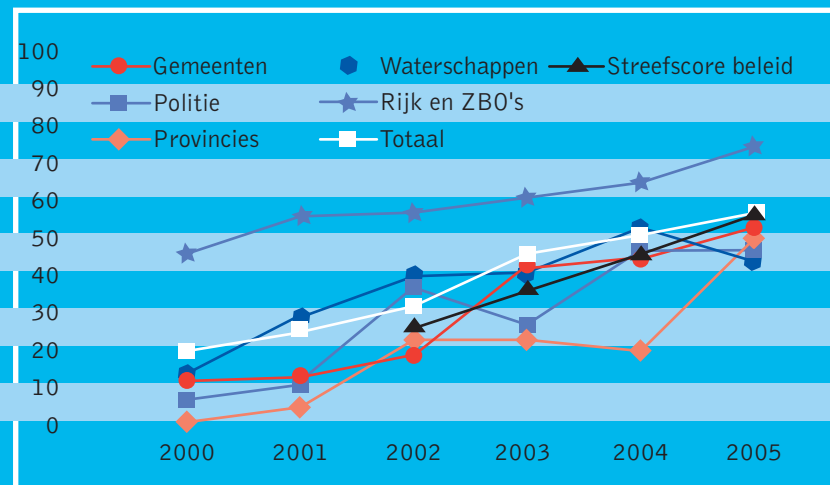
aanwezig die gebruikers met een brailleleesregel, tekst- of voicebrowser in staat stelt snel naar de belangrijkste onderdelen op een pagina te springen. Aan toegankelijkheid is veel aandacht besteed.



Figuur 3.1 Ontwikkeling elektronische dienstverlening voor burgers, gewogen, tussen 2000 en 2005, in percentages



Figuur 3.2 Ontwikkeling elektronische dienstverlening voor bedrijven, gewogen, tussen 2000 en 2005, in percentages



Tabel 3.1 Percentages elektronische dienstverlening van gemeenten aan burgers en bedrijven, 2000-2005

Streefscore beleid	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Voor burgers:	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Gemeenten < 25000 inwoners	43	37	35	23	9	4
Gemeenten 25000-49999 inwoners	44	38	34	24	13	9
Gemeenten 50000-99999 inwoners	48	42	34	26	12	13
Gemeenten > 100.000 inwoners	65	55	40	26	30	27
Totaal	51	44	36	25	18	13
Voor bedrijven:	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Gemeenten met < 100.000 inwoners	47	32	34	16	6	6
Gemeenten met > 100.000 inwoners	63	71	62	21	21	19
Totaal	52	44	43	18	12	11

dat sprake was van het gebruik in de meting van enkele diensten, die niet of minder representatief zijn voor de dienstverlening van de provincies. Daarom is in overleg met het programmabureau eProvincies de set van te meten provinciale diensten enigszins aangepast. Zie de bijlage voor de set van gemeten diensten.

De onderzoeksresultaten tonen een aanzienlijke verbetering van het digitale dienstverleningsniveau voor burgers: van 39% vorig jaar naar 72% in 2005. Voor bedrijven is het percentage toegenomen van 19% naar 49%. De provincies maken eind 2005 allemaal gebruik van een provinciale productencatalogus. De geconstateerde vooruitgang bij provincies houdt zowel verband met het gebruik van deze catalogi alsook met de meer representatieve selectie van diensten in het onderzoek.

In de tabellen 3.4 en 3.5 is een ranglijst opgenomen van de provincies met hun score op elektronische dienstverlening aan burgers respectievelijk bedrijven.

Waterschappen De waterschappen zijn als object van onderzoek erg dynamisch gebleken. In 2003 werden in totaal 53 websites van waterschappen onderzocht. In 2004 waren het er nog slechts 37 en dit jaar (2005) zijn er als gevolg van fusies nog slechts 27 waterschappen in het onderzoek opgenomen. Ook de inhoud van het onderzoek is aangepast aan veranderende omstandigheden. De dienstverlening van waterschappen werd tot vorig jaar beoordeeld op slechts één dienst, namelijk de waterschapsbelasting. Nu ook de waterschappen bezig zijn met de implementatie van productencatalogi wordt duidelijk dat het bredere assortiment aan producten en diensten dat in de praktijk bestaat een plaats moet krijgen

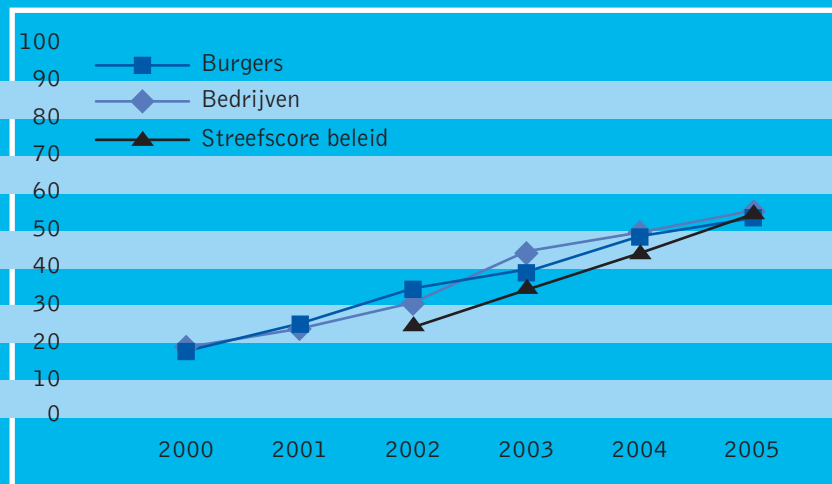
Tabel 3.2 Top 10 gemeenten (burgers), procentscore

Organisatie	Inwoners	2005	2004
1 Enschede	152989	87	74
2 Dordrecht	119649	84	73
2 Leidschendam-Voorburg	73832	84	57
4 Albrandswaard	19607	78	57
4 Delft	95817	78	63
6 Wierden	23343	75	53
7 `s-Gravenhage	469059	74	51
7 Groningen	179185	74	< 50
9 Amsterdam	739104	72	73
10 Zaanstad	139774	71	< 50
Gemiddelde score: 51,21%			

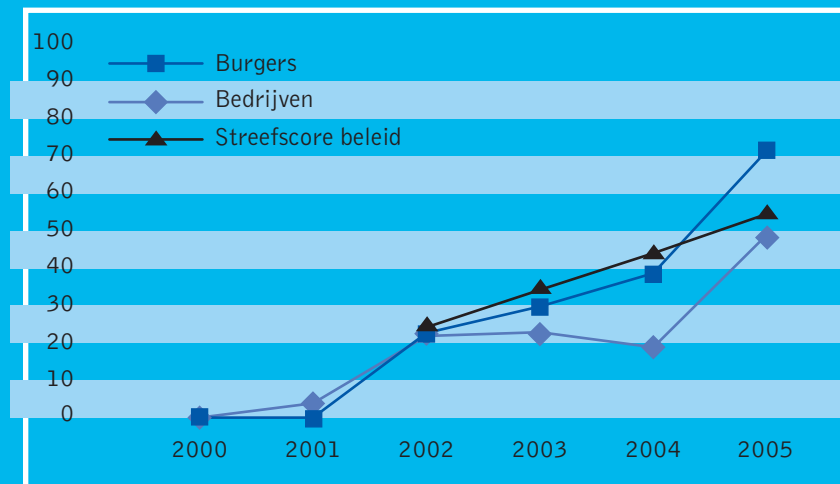
Tabel 3.3 Top 10 gemeenten (bedrijven), procentscore

Organisatie	Inwoners	2005	2004
1 `s-Hertogenbosch	133511	85	50
2 Enschede	152989	82	71
3 Wierden	23343	79	53
4 Achtkarspelen	28156	76	56
5 Leidschendam-Voorburg	73832	74	59
5 Albrandswaard	19607	74	50
5 `s-Gravenhage	469059	74	56
5 Zaanstad	139774	74	< 50
5 Arnhem	141601	74	50
5 Nijefurd	10931	74	< 50
5 Helmond	85127	74	50
Gemiddelde score: 51,78%			

Figuur 3.3 Ontwikkeling elektronische dienstverlening door gemeenten, gewogen totaal, burgers en bedrijven, tussen 2000 en 2005, in percentages



Figuur 3.4 Ontwikkeling elektronische dienstverlening door provincies, gewogen naar inwoneraantal, burgers en bedrijven, tussen 2000 en 2005, in percentages



Tabel 3.4 Top 10 provincies (burgers), procentscore

Organisatie	URL	2005
1 Noord-Holland	www.noord-holland.nl	100
2 Friesland	www.fryslan.nl	90
3 Noord-Brabant	www.brabant.nl	70
3 Drenthe	www.drenthe.nl	70
3 Gelderland	www.gelderland.nl	70
3 Limburg	www.limburg.nl	70
3 Groningen	www.provinciegroningen.nl	70
3 Overijssel	www.overijssel.nl	70
3 Zuid-Holland	www.zuid-holland.nl	70
10 Flevoland	www.flevoland.nl	40
10 Utrecht	www.provincie-utrecht.nl	40
10 Zeeland	www.zeeland.nl	40

Tabel 3.5 Top 10 provincies (bedrijven), procentscore

Organisatie	URL	2005
1 Noord-Brabant	www.brabant.nl	59
1 Noord-Holland	www.noord-holland.nl	59
3 Limburg	www.limburg.nl	55
4 Gelderland	www.gelderland.nl	48
4 Overijssel	www.overijssel.nl	48
6 Drenthe	www.drenthe.nl	44
7 Flevoland	www.flevoland.nl	41
7 Groningen	www.provinciegroningen.nl	41
7 Zuid-Holland	www.zuid-holland.nl	41
10 Friesland	www.fryslan.nl	38
11 Zeeland	www.zeeland.nl	38
12 Utrecht	www.provincie-utrecht.nl	34

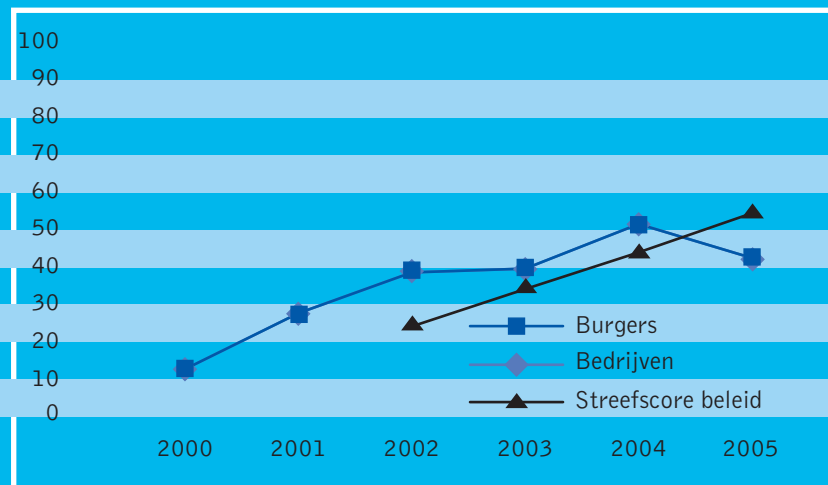
in de selectie van diensten die in het onderzoek worden meegenomen. De set diensten is dan ook, in afstemming met de Unie van Waterschappen en Waterschapshuis, opnieuw vastgesteld. In het onderzoek van dit jaar zijn inmiddels vijf diensten (op transactieniveau) van de waterschappen opgenomen. Drie hiervan tellen mee voor het percentage dienstverlening aan burgers, alle vijf tellen ze mee voor de score van dienstverlening aan bedrijven. Zie bijlage I voor de set van diensten.

Het percentage elektronische dienstverlening van de waterschappen gaat voor zowel burgers als bedrijven in 2005 omlaag van 52% naar 43%. Door de aanpassingen in het onderzoek zien we nu voor het eerst een klein verschil ontstaan tussen dienstverlening aan burgers (42,6%) enerzijds en dienstverlening aan bedrijven (43,3%) anderzijds.

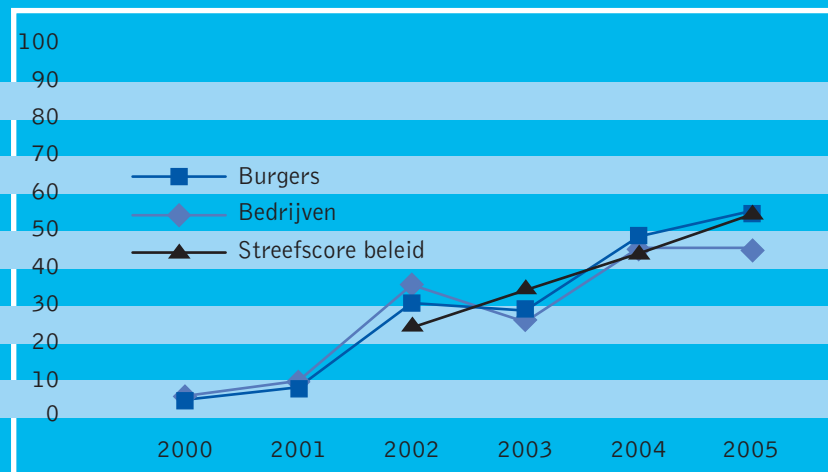
De tabellen 3.6 en 3.7 presenteren de ranglijsten van best presterende waterschappen op het punt van elektronische dienstverlening richting burgers respectievelijk bedrijven.

Politiekorpsen De websites van de politiekorpsen zijn niet integraal onderzocht op kwaliteitskenmerken. Dat deel van Overheid.nl Monitor beperkt zich tot gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries. De regiokorpsen maken wél deel uit van het onderzoek Publieke Dienstverlening 65% Elektronisch en worden daarom in dit hoofdstuk wel besproken. In het onderzoek zijn alle 25 regionale politiekorpsen bekeken en wordt een score vastgesteld op basis van negen diensten (5 voor burgers, 4 voor bedrijven). Bij het percentage elektronische dienstverlening aan burgers is een stijging te zien van 49% tot 56%. Vooral het online aangifte kunnen doen werkt mee aan dit stijgingspercentage. Het percentage elektronische dienstverlening aan bedrijven is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar en bedraagt 46%.

Figuur 3.5 Ontwikkeling elektronische dienstverlening door waterschappen, gewogen totaal, burgers en bedrijf, tussen 2000 en 2005, in percentages



Figuur 3.6 Ontwikkeling elektronische dienstverlening door politiekorpsen, gewogen totaal, burgers en bedrijven, tussen 2000 en 2005, in percentages



Tabel 3.6 Top 10 waterschappen (burgers), procentscore

Organisatie	2005
1 Waterschap Aa en Maas	75
2 Hoogheemraadschap van Rijnland, Waterschappen Rivierenland, Vallei & Eem, De Dommel, Hollandse Delta, Peel en Maasvallei, Roer en Overmaas en Waterschapsbedrijf Limburg	58
10 Waterschappen Veluwe, Groot Salland, Zuiderzeeland en Regge & Dinkel	50

Tabel 3.8 Ranglijst regiokorpsen (burgers), procentscore

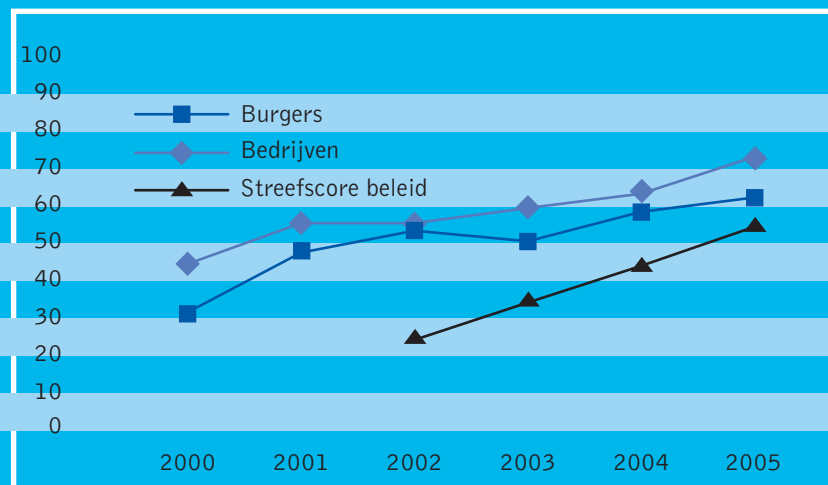
Organisatie	burgers
1 Politieregio Amsterdam-Amstelland, Drenthe en Flevoland	79
4 Politieregio Hollands Midden, Politieregio Utrecht	64
6 7 korpsen	57
23 3 korpsen	36

Tabel 3.9 Ranglijst regiokorpsen (bedrijven), procentscore

Organisatie	bedrijven
1 Politieregio Amsterdam-Amstelland, Drenthe en Flevoland	69
4 Politieregio Zuid-Holland-Zuid	62
5 Politieregio Hollands Midden, Politieregio Utrecht	54
7 16 korpsen	46
23 3 korpsen	23

Tabel 3.7 Top 10 waterschappen (bedrijven), procentscore

Organisatie	2005
1 Waterschappen Vallei & Eem en Peel & Maasvallei	65
3 Waterschappen De Dommel en Roer & Overmaas	60
5 Waterschapsbedrijf Limburg	55
6 Hoogheemraadschap van Rijnland, Waterschappen Veluwe, Rivierenland, Hollandse Delta en Aa en Maas	50

Figuur 3.7 Ontwikkeling elektronische dienstverlening door de rijksoverheid, gewogen totaal, burgers en bedrijven, tussen 2000 en 2005, in percentages

4.2 Interactiviteit en actualiteit van de content

In het onderzoek hebben we interactiviteit en actualiteit van de content langs verschillende lijnen bekeken. Belangrijke aspecten zijn het gebruik van een e-mailrichtlijn, waarin de organisatie aangeeft hoe zij met e-mail omgaat, het aanbieden van een e-mailnieuwsbrief, vacatures op de website, de actualiteit van de website, de mogelijkheid om folders of brochures via de website te kunnen bestellen of downloaden, informatie over de klachtenprocedure en de aanwezigheid van mogelijkheden voor participatie of interactieve beleidsvorming.

In tabel 4.1. worden de resultaten op deze onderzochte aspecten gepresenteerd voor de verschillende overheidslagen.

E-mailrichtlijn Het platform Burger@overheid (www.burger.overheid.nl) bepleit het gebruik van een e-mailrichtlijn en heeft een gedragscode geformuleerd. Het aantal overheidsorganisaties dat gebruikmaakt van een e-mailrichtlijn nam het afgelopen jaar toe. Van de gemeenten maakt nu 28% melding van een e-mailrichtlijn; dat was in 2004 nog het geval bij 13%. Ook bij provincies (van 17% naar 67%), waterschappen (van 8% naar 33%) en ministeries (van 31% naar 39%) is sprake van aanzienlijk breder gebruik van een e-mailrichtlijn.

Nieuws en actualiteit De dynamiek en actualiteit van de website komen met name tot uitdrukking in de nieuwsrubriek. De nieuwsrubriek op de website van een gemeente, provincie, waterschap of ministerie is anno 2005 standaard. Het aanbieden van een proactieve digitale nieuwsvoorziening is in het afgelopen jaar flink gestegen. Gebruikte in 2003 12% van de deelnemende overheden deze mogelijkheid om het nieuws proactief bij de gebruikers van de website te brengen door middel

van een zogenaamde e-mail nieuwsbrief; in 2004 deed meer dan een kwart het (26%) en in 2005 is het percentage opnieuw doorgestegen: 29% bij gemeenten, 83% bij provincies, 44% bij waterschappen en 69% van de websites van ministeries bevat een elektronische nieuwsbrief. Meer dan de helft van de gemeenten die een elektronische nieuwsbrief aanbiedt, biedt tevens de mogelijkheid om informatie op maat te versturen. Het gaat hierbij om specifieke berichtgeving over onderwerpen waarin de burger geïnteresseerd is (17%); bij de provincies is dit bij de helft van de gepresenteerde nieuwsbrieven het geval (42%); bij waterschappen wordt deze functionaliteit veel minder teruggevonden (7%). (Zie ook bij 'gepersonaliseerde dienstverlening' in de volgende paragraaf.)

Interactieve beleidsvorming In Overheid.nl Monitor 2005 zijn meerdere aspecten van participatie uit de voorgaande onderzoeken samengevoegd tot één onderzoeksitem: "Toont de website de werking van een instrument voor interactieve beleidsvorming (forum, chat, poll, enquête of weblog), dat betrekking heeft op een bestuurlijk of beleidsrelevant thema, en met minimaal (de belofte van) terugkoppeling van resultaten?" Op 41% van de websites van gemeenten is dit het geval, net als op 83% van de websites van provincies en op 22% van de websites van waterschappen. Bij ministeries maakte deze vraag geen onderdeel uit van het onderzoek. In vergelijking met de resultaten van de voorgaande jaren lijkt het onderwerp weer in de lift te zitten.

Overige opties Mogelijkheden om via de website folders en brochures te bestellen of direct te kunnen downloaden zijn anno 2005 eerder regel dan uitzondering. Dat geldt ook voor de informatieverstrekking over de klachtenprocedure, al blijft deze bij de websites van ministeries achter (slechts 23%). Waarschijnlijk wordt dit veroorzaakt door het feit dat

Tabel 4.1 Interactiviteit en actualiteit van content, 2005, 2004 en 2003 in percentages

	gemeenten			provincies			waterschappen			ministeries		
	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003	2005	2004	2003
1 Presenteert de organisatie een richtlijn voor afhandeling van e-mailvragen op de website?	28	13	8	67	17	8	33	8	1	39	31	23
2 Bevat de website een mailinglist of e-mailnieuwsbrief, waarvoor je je kunt aanmelden?	29	21	11	83	67	25	44	24	9	69	77	54
3 Presenteert de overheidsorganisatie eigen vacatures op de website of een link naar www.werkenbijdeoverheid.nl ?	97	92	85	100	100	100	89	95	82	92	92	92
4 Actualiteit: wanneer vond de laatste update van de website plaats?												
1: <=3 dagen geleden	84	81	74	92	100	83	85	62	29	100	85	92
2: 4 t/m 7 dagen geleden	1	13	13	0	0	17	0	19	11	0	15	7
3: 8 t/m 14 dagen geleden	11	3	7	0	0	0	11	3	22	0	0	0
4: meer dan 14 dagen geleden	2	2	2	8	0	0	0	8	18	0	0	0
5: meer dan 1 maand geleden of niet achterhaalbaar	1	2	4	0	0	0	4	8	20	0	0	0
5 Kunnen folders en brochures worden besteld via de website?	83	-	-	100	-	-	93	-	-	77	-	-
6 Wordt er informatie over de klachtenprocedure op de website vermeld?	92	-	-	100	-	-	70	-	-	23	-	-
7 Toont de website de werking van een instrument voor interactieve beleidsvorming (forum, chat, poll, enquête of weblog), dat betrekking heeft op een bestuurlijk of beleidsrelevant thema, en met minimaal (belofte van) terugkoppeling van resultaten? (niet bij ministeries)	41	-	-	83	-	-	22	-	-	x	-	-

